

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2024

Bogotá, Octubre - Noviembre 2024

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	14
1.1 Objetivo General.....	14
2. METODOLOGÍA.....	14
2.1 Fase de Diseño.....	14
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.....	32
3.2.1 Resultados Generales - Trámites Red CADE.....	32
3.2.2 Resultados Generales - Demográficos Red CADE.....	48
3.2.3 Resultados Generales - Sugerencias Respecto a Incluir Entidades Adicionales en la Red CADE.....	56
3.2.4 Resultados Generales - Sugerencias para la Mejora del Servicio en la Red CADE.....	66
3.2.5 Resultados Generales – Discriminación Durante la Atención.....	68
3.2.6 Resultados CADE´s.....	68
3.2.6.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana - CADE´s (Incluido el Punto de Atención Liévano).....	68
3.2.6.2 Calificación Atributos de Servicio - CADE´s.....	69
3.2.6.3 Resultados por CADE.....	69
3.2.6.3.1 ATENCIÓN LIÉVANO.....	69
3.2.6.3.2 CADE CANDELARIA.....	79
3.2.6.3.3 CADE FONTIBÓN.....	90
3.2.6.3.4 CADE GAITANA.....	102
3.2.6.3.5 CADE KENNEDY.....	114
3.2.6.3.6 CADE LA VICTORIA.....	124
3.2.6.3.7 CADE LOS LUCEROS.....	135
3.2.6.3.8 CADE MUZÚ.....	145
3.2.6.3.9 CADE PATIO BONITO.....	156
3.2.6.3.10 CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS.....	165
3.2.6.3.11 CADE SANTA HELENITA.....	176
3.2.6.3.12 CADE SANTA LUCÍA.....	187
3.2.6.3.13 CADE SERVITÁ.....	199
3.2.6.3.14 CADE TOBERÍN.....	212
3.2.6.3.15 CADE TUNAL.....	224
3.2.6.3.16 CADE YOMASA.....	236
3.2.7 Resultados Super CADE´s.....	247
3.2.7.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana – Super CADE´s.....	247
3.2.7.2 Calificación Atributos de Servicio – Super CADE´s.....	248
3.2.7.3 Resultados por Super CADE.....	249
3.2.7.3.1 SUPER CADE 20 DE JULIO.....	249
3.2.7.3.2 SUPER CADE AMÉRICAS.....	264
3.2.7.3.3 SUPER CADE BOSA.....	279
3.2.7.3.4 SUPER CADE CAD.....	294
3.2.7.3.5 SUPER CADE CALLE 13.....	309
3.2.7.3.6 SUPER CADE ENGATIVÁ.....	323

3.2.7.3.7 SUPER CADE MANITAS.....	337
3.2.7.3.8 SUPER CADE SOCIAL .....	350
3.2.7.3.9 SUPER CADE SUBA.....	361
3.3 Resultados Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	376
3.3.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	376
3.3.2 Resultados Aspectos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	376
3.3.3 Resultados Demográficos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	379
3.3.4 Resultados Sugerencias para la Mejora del Servicio Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	387
3.4 Resultados Evaluación de Medios de Información Dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	388
3.5 Resultados Administración Distrital .....	396
3.5.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana – Administración Distrital .....	396
3.5.2 Calificación de Atributos de Servicio – Administración Distrital .....	396
3.5.3 Resultados por Entidad .....	397
3.5.3.1 Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA.....	397
3.5.3.2 Área Limpia DC SAS ESP .....	400
3.5.3.3 Bogotá Limpia SAS ESP .....	402
3.5.3.4 Unidad Administrativa Espacial de Catastro Distrital.....	405
3.5.3.5 Ciudad Limpia Bogotá SA ESP .....	407
3.5.3.6 Colpensiones .....	410
3.5.3.7 Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP .....	413
3.5.3.8 Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS.....	415
3.5.3.9 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.....	419
3.5.3.10 Efecty – Efectivo LTDA.....	421
3.5.3.11 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP .....	423
3.5.3.12 Enel Colombia.....	426
3.5.3.13 Estrategia Intégrate .....	430
3.5.3.14 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP .....	432
3.5.3.15 Fondo Nacional del Ahorro - FNA.....	434
3.5.3.16 Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D .....	437
3.5.3.17 Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.....	440
3.5.3.18 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF.....	443
3.5.3.19 Instituto para la Economía Social - IPES.....	445
3.5.3.20 Limpieza Metropolitana SA ESP.....	447
3.5.3.21 Organización Internacional de los Migrantes - OIM.....	450
3.5.3.22 Personería de Bogotá.....	453
3.5.3.23 Positiva Compañía de Seguros .....	455
3.5.3.24 Promoambiental Distrito SAS ESP .....	458
3.5.3.25 Registraduría Nacional del Estado Civil .....	461
3.5.3.26 REVAL S.A.S.....	463
3.5.3.27 Secretaría Distrital de Ambiente .....	466
3.5.3.28 Secretaría de Educación del Distrito .....	468
3.5.3.29 Secretaría Distrital de Gobierno .....	471
3.5.3.30 Secretaría Distrital de Hacienda .....	473
3.5.3.31 Secretaría Distrital de Integración Social.....	475
3.5.3.32 Secretaría Distrital de la Mujer.....	478

3.5.3.33	Secretaría Distrital de Planeación .....	481
3.5.3.34	Secretaría Distrital de Salud .....	483
3.5.3.35	Secretaría Distrital del Hábitat .....	486
3.5.3.36	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico .....	489
3.5.3.37	Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia .....	491
3.5.3.38	Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá .....	494
3.5.3.39	Secretaría Jurídica Distrital .....	497
3.5.3.40	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA .....	499
3.5.3.41	Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP .....	501
3.5.3.42	Unidad Administrativa Espacial – Migración Colombia .....	503
3.5.3.43	Unidad Administrativa Espacial Cuerpo Oficial de Bomberos .....	506
3.5.3.44	Universidad Militar Nueva Granada .....	508
3.5.3.45	Vanti SA ESP .....	511
3.5.4	Resultados Evaluación de Medios o Canales de Consulta y Realización de Trámites de la Administración Distrital .....	514
4.	CONCLUSIONES .....	519

## 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.....	47
Tabla 11 Localidad donde vive datos generales.....	48
Tabla 12 Dificultades en el acceso al punto datos generales.....	56
Tabla 13 Entidades Adicionales más Sugeridas para Hacer Presencia - datos generales RED CADE.....	57
Tabla 14 Sugerencia Acciones de Mejora Servicio datos generales RED CADE.....	67
Tabla 15 Discriminación Durante la Atención datos generales.....	68
Tabla 16 Entidades consultadas ATENCIÓN LIÉVANO.....	71
Tabla 17 Trámites ATENCIÓN LIÉVANO.....	71
Tabla 18 Entidades adicionales sugeridas ATENCIÓN LIÉVANO.....	71
Tabla 19 Sugerencias ATENCIÓN LIÉVANO.....	72
Tabla 20 Localidad donde vive ATENCIÓN LIÉVANO.....	72
Tabla 21 Dificultades en el acceso al punto ATENCIÓN LIÉVANO.....	79
Tabla 22 Entidades consultadas CADE CANDELARIA.....	80
Tabla 23 Trámites CADE CANDELARIA.....	81
Tabla 24 Entidades adicionales sugeridas CADE CANDELARIA.....	83
Tabla 25 Sugerencias CADE CANDELARIA.....	83
Tabla 26 Localidad donde vive CADE CANDELARIA.....	84
Tabla 27 Dificultades en el acceso al punto CADE CANDELARIA.....	90
Tabla 28 Entidades consultadas CADE FONTIBÓN.....	92
Tabla 29 Trámites CADE FONTIBÓN.....	92
Tabla 30 Entidades adicionales sugeridas CADE FONTIBÓN.....	95
Tabla 31 Sugerencias CADE FONTIBÓN.....	95
Tabla 32 Localidad donde vive CADE FONTIBÓN.....	96
Tabla 33 Entidades consultadas CADE LA GAITANA.....	103
Tabla 34 Trámites CADE LA GAITANA.....	104
Tabla 35 Entidades adicionales sugeridas CADE LA GAITANA.....	106
Tabla 36 Sugerencias CADE LA GAITANA.....	107
Tabla 37 Localidad donde vive CADE LA GAITANA.....	107
Tabla 38 Entidades consultadas CADE KENNEDY.....	115
Tabla 39 Trámites CADE KENNEDY.....	115
Tabla 40 Entidades adicionales sugeridas CADE KENNEDY.....	116
Tabla 41 Sugerencias CADE KENNEDY.....	117
Tabla 42 Localidad donde vive CADE KENNEDY.....	117
Tabla 43 Entidades consultadas CADE LA VICTORIA.....	125
Tabla 44 Trámites CADE LA VICTORIA.....	125
Tabla 45 Entidades adicionales sugeridas CADE LA VICTORIA.....	127

Tabla 46 Sugerencias CADE LA VICTORIA .....	128
Tabla 47 Localidad donde vive CADE LA VICTORIA .....	128
Tabla 48 Entidades consultadas CADE LOS LUCEROS .....	136
Tabla 49 Trámites CADE LOS LUCEROS.....	136
Tabla 50 Entidades adicionales sugeridas CADE LOS LUCEROS .....	137
Tabla 51 Sugerencias CADE LOS LUCEROS .....	137
Tabla 52 Localidad donde vive CADE LOS LUCEROS.....	138
Tabla 53 Dificultades en el acceso al punto CADE LOS LUCEROS .....	145
Tabla 54 Entidades consultadas CADE MUZÚ.....	146
Tabla 55 Trámites CADE MUZÚ .....	147
Tabla 56 Entidades adicionales sugeridas CADE MUZÚ.....	148
Tabla 57 Sugerencias CADE MUZÚ.....	149
Tabla 58 Localidad donde vive CADE MUZÚ .....	149
Tabla 59 Entidades consultadas CADE PATIO BONITO .....	157
Tabla 60 Trámites CADE PATIO BONITO.....	157
Tabla 61 Entidades adicionales sugeridas CADE PATIO BONITO .....	157
Tabla 62 Sugerencias CADE PATIO BONITO .....	158
Tabla 63 Localidad donde vive CADE PATIO BONITO.....	158
Tabla 64 Entidades consultadas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS.....	166
Tabla 65 Trámites CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS .....	166
Tabla 66 Entidades adicionales sugeridas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS.....	168
Tabla 67 Sugerencias CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS.....	168
Tabla 68 Localidad donde vive CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS .....	169
Tabla 69 Dificultades en el acceso al punto CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS.....	176
Tabla 70 Entidades consultadas CADE SANTA HELENITA.....	177
Tabla 71 Trámites CADE SANTA HELENITA .....	178
Tabla 72 Entidades adicionales sugeridas CADE SANTA HELENITA.....	179
Tabla 73 Sugerencias CADE SANTA HELENITA .....	180
Tabla 74 Localidad donde vive CADE SANTA HELENITA .....	181
Tabla 75 Dificultades en el acceso al punto CADE SANTA HELENITA .....	187
Tabla 76 Entidades consultadas CADE SANTA LUCIA .....	189
Tabla 77 Trámites CADE SANTA LUCIA.....	189
Tabla 78 Entidades adicionales sugeridas CADE SANTA LUCIA .....	191
Tabla 79 Sugerencias CADE SANTA LUCIA.....	192
Tabla 80 Localidad donde vive CADE SANTA LUCIA.....	192
Tabla 81 Dificultades en el acceso al punto CADE SANTA LUCIA .....	199
Tabla 82 Entidades consultadas CADE SERVITÁ .....	201
Tabla 83 Trámites CADE SERVITÁ.....	201
Tabla 84 Entidades adicionales sugeridas CADE SERVITÁ .....	205
Tabla 85 Sugerencias CADE SERVITÁ .....	206
Tabla 86 Localidad donde vive CADE SERVITÁ.....	206
Tabla 87 Entidades consultadas CADE TOBERÍN.....	214
Tabla 88 Trámites CADE TOBERÍN .....	214
Tabla 89 Entidades adicionales sugeridas CADE TOBERÍN.....	216
Tabla 90 Sugerencias CADE TOBERÍN .....	217
Tabla 91 Localidad donde vive CADE TOBERÍN .....	217
Tabla 92 Dificultades en el acceso al punto CADE TOBERÍN .....	224
Tabla 93 Entidades consultadas CADE TUNAL .....	226

Tabla 94 Trámites CADE TUNAL.....	226
Tabla 95 Entidades adicionales sugeridas CADE TUNAL .....	228
Tabla 96 Sugerencias CADE TUNAL .....	229
Tabla 97 Localidad donde vive CADE TUNAL .....	229
Tabla 98 Dificultades en el acceso al punto CADE TUNAL .....	236
Tabla 99 Entidades consultadas CADE YOMASA .....	237
Tabla 100 Trámites CADE YOMASA.....	238
Tabla 101 Entidades adicionales sugeridas CADE YOMASA .....	240
Tabla 102 Sugerencias CADE YOMASA.....	240
Tabla 103 Localidad donde vive CADE YOMASA.....	241
Tabla 104 Dificultades en el acceso al punto CADE YOMASA.....	247
Tabla 105 Entidades consultadas SUPER CADE 20 DE JULIO .....	250
Tabla 106 Trámites SUPER CADE 20 DE JULIO .....	250
Tabla 107 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE 20 DE JULIO .....	255
Tabla 108 Sugerencias SUPER CADE 20 DE JULIO .....	256
Tabla 109 Localidad donde vive SUPER CADE 20 DE JULIO.....	257
Tabla 110 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE 20 DE JULIO.....	264
Tabla 111 Entidades consultadas SUPER CADE AMÉRICAS.....	266
Tabla 112 Trámites SUPER CADE AMÉRICAS .....	266
Tabla 113 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE AMÉRICAS.....	270
Tabla 114 Sugerencias SUPER CADE AMÉRICAS .....	271
Tabla 115 Localidad donde vive SUPER CADE AMÉRICAS .....	272
Tabla 116 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE AMÉRICAS .....	278
Tabla 117 Entidades consultadas SUPER CADE BOSA .....	280
Tabla 118 Trámites SUPER CADE BOSA.....	281
Tabla 119 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE BOSA .....	286
Tabla 120 Sugerencias SUPER CADE BOSA .....	287
Tabla 121 Localidad donde vive SUPER CADE BOSA.....	287
Tabla 122 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE BOSA .....	294
Tabla 123 Entidades consultadas SUPER CADE CAD .....	295
Tabla 124 Trámites SUPER CADE CAD .....	296
Tabla 125 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE CAD .....	300
Tabla 126 Sugerencias SUPER CADE CAD.....	301
Tabla 127 Localidad donde vive SUPER CADE CAD.....	302
Tabla 128 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE CAD.....	309
Tabla 129 Entidades consultadas SUPER CADE CALLE 13 .....	311
Tabla 130 Trámites SUPER CADE CALLE 13.....	312
Tabla 131 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE CALLE 13 .....	313
Tabla 132 Sugerencias SUPER CADE CALLE 13 .....	314
Tabla 133 Localidad donde vive SUPER CADE CALLE 13.....	315
Tabla 134 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE CALLE 13 .....	323
Tabla 135 Entidades consultadas SUPER CADE ENGATIVÁ .....	324
Tabla 136 Trámites SUPER CADE ENGATIVÁ.....	325
Tabla 137 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE ENGATIVÁ .....	328
Tabla 138 Sugerencias SUPER CADE ENGATIVÁ.....	329
Tabla 139 Localidad donde vive SUPER CADE ENGATIVÁ.....	329
Tabla 140 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE ENGATIVÁ .....	337
Tabla 141 Entidades consultadas SUPER CADE MANITAS.....	338

Tabla 142 Trámites SUPER CADE MANITAS .....	339
Tabla 143 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE MANITAS.....	342
Tabla 144 Sugerencias SUPER CADE MANITAS.....	343
Tabla 145 Localidad donde vive SUPER CADE MANITAS .....	343
Tabla 146 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE MANITAS.....	350
Tabla 147 Entidades consultadas SUPER CADE SOCIAL.....	352
Tabla 148 Trámites SUPER CADE SOCIAL .....	353
Tabla 149 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE SOCIAL.....	353
Tabla 150 Sugerencias SUPER CADE SOCIAL.....	354
Tabla 151 Localidad donde vive SUPER CADE SOCIAL .....	354
Tabla 152 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE SOCIAL.....	361
Tabla 153 Entidades consultadas SUPER CADE SUBA.....	363
Tabla 154 Trámites SUPER CADE SUBA.....	364
Tabla 155 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE SUBA.....	368
Tabla 156 Sugerencias SUPER CADE SUBA .....	368
Tabla 157 Localidad donde vive SUPER CADE SUBA .....	369
Tabla 158 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE SUBA .....	375
Tabla 159 Canales de seguimiento a peticiones - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	377
Tabla 160 Otros canales de seguimiento a peticiones - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	377
Tabla 161 Bogotá te escucha como herramienta efectiva - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	377
Tabla 162 Recomendación - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	377
Tabla 163 Canal Presencial - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	378
Tabla 164 Llamada telefónica - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	378
Tabla 165 Oficina Virtual de la entidad - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	378
Tabla 166 GAB – SuperCADE Virtual - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	378
Tabla 167 Aplicaciones de las entidades - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha .....	378
Tabla 168 Mensajería instantánea - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	378
Tabla 169 Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.....	379
Tabla 170 Localidad donde vive SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BTE.....	379
Tabla 171 Otros lugares donde vive SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BTE.....	380
Tabla 172 Sugerencias SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA.....	387
Tabla 173 Three boxes nivel de satisfacción ciudadana Administración Distrital.....	396
Tabla 174 Nivel de Satisfacción Ciudadana AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA.....	397



Tabla 175 Motivos de no éxito en el trámite AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA.....	399
Tabla 176 Trámites realizados AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA.....	399
Tabla 177 Nivel de Satisfacción Ciudadana ÁREA LIMPIA DC SAS ESP .....	400
Tabla 178 Motivos de no éxito en el trámite ÁREA LIMPIA DC SAS ESP .....	402
Tabla 179 Trámites realizados ÁREA LIMPIA DC SAS ESP.....	402
Tabla 180 Nivel de Satisfacción Ciudadana BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP .....	402
Tabla 181 Motivos de no éxito en el trámite BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP .....	404
Tabla 182 Trámites realizados BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP .....	404
Tabla 183 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL DE CATASTRO DISTRITAL .....	405
Tabla 184 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL DE CATASTRO DISTRITAL .....	407
Tabla 185 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL DE CATASTRO DISTRITAL .....	407
Tabla 186 Nivel de Satisfacción Ciudadana CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP .....	408
Tabla 187 Motivos de no éxito en el trámite CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP .....	409
Tabla 188 Trámites realizados CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP.....	410
Tabla 189 Nivel de Satisfacción Ciudadana COLPENSIONES.....	410
Tabla 190 Motivos de no éxito en el trámite COLPENSIONES.....	412
Tabla 191 Trámites realizados COLPENSIONES .....	412
Tabla 192 Nivel de Satisfacción Ciudadana DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP.....	413
Tabla 193 Trámites realizados DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP.....	415
Tabla 194 Nivel de Satisfacción Ciudadana DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS.....	416
Tabla 195 Motivos de no éxito en el trámite DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS.....	418
Tabla 196 Trámites realizados DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS.....	418
Tabla 197 Nivel de Satisfacción Ciudadana DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN .....	419
Tabla 198 Motivos de no éxito en el trámite DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN .....	421
Tabla 199 Trámites realizados DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN .....	421
Tabla 200 Nivel de Satisfacción Ciudadana EFECTY – EFECTIVO LTDA.....	421
Tabla 201 Trámites realizados EFECTY – EFECTIVO LTDA .....	423
Tabla 202 Nivel de Satisfacción Ciudadana EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP .....	424
Tabla 203 Motivos de no éxito en el trámite EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP .....	426
Tabla 204 Trámites realizados EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP.....	426
Tabla 205 Nivel de Satisfacción Ciudadana ENEL COLOMBIA.....	427
Tabla 206 Motivos de no éxito en el trámite ENEL COLOMBIA.....	429
Tabla 207 Trámites realizados ENEL COLOMBIA .....	429

Tabla 208 Nivel de Satisfacción Ciudadana ESTRATEGIA INTEGRATE .....	430
Tabla 209 Motivos de no éxito en el trámite ESTRATEGIA INTEGRATE .....	432
Tabla 210 Trámites realizados ESTRATEGIA INTEGRATE.....	432
Tabla 211 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP .....	432
Tabla 212 Trámites realizados FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP .....	434
Tabla 213 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA.....	435
Tabla 214 Motivos de no éxito en el trámite FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA.....	437
Tabla 215 Trámites realizados FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA .....	437
Tabla 216 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D .....	438
Tabla 217 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D .....	440
Tabla 218 Trámites realizados INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	440
Tabla 219 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU .....	440
Tabla 220 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU .....	442
Tabla 221 Trámites realizados INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU .....	442
Tabla 222 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF .....	443
Tabla 223 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF .....	445
Tabla 224 Trámites realizados INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF...	445
Tabla 225 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES .	445
Tabla 226 Trámites realizados INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES .....	447
Tabla 227 Nivel de Satisfacción Ciudadana LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP .....	448
Tabla 228 Motivos de no éxito en el trámite LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP .....	449
Tabla 229 Trámites realizados LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP .....	450
Tabla 230 Nivel de Satisfacción Ciudadana ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM .....	450
Tabla 231 Motivos de no éxito en el trámite ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM .....	452
Tabla 232 Trámites realizados ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM .....	452
Tabla 233 Nivel de Satisfacción Ciudadana PERSONERÍA DE BOGOTÁ .....	453
Tabla 234 Motivos de no éxito en el trámite PERSONERÍA DE BOGOTÁ .....	455
Tabla 235 Trámites realizados PERSONERÍA DE BOGOTÁ.....	455
Tabla 236 Nivel de Satisfacción Ciudadana POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS .....	456
Tabla 237 Motivos de no éxito en el trámite POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS .....	458
Tabla 238 Trámites realizados POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS .....	458
Tabla 239 Nivel de Satisfacción Ciudadana PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP .....	458
Tabla 240 Motivos de no éxito en el trámite PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP .....	460
Tabla 241 Trámites realizados PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP .....	460
Tabla 242 Nivel de Satisfacción Ciudadana REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	461
Tabla 243 Motivos de no éxito en el trámite REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	463
Tabla 244 Trámites realizados REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL .....	463
Tabla 245 Nivel de Satisfacción Ciudadana REVAL S.A.S.....	463
Tabla 246 Motivos de no éxito en el trámite REVAL S.A.S.....	465
Tabla 247 Trámites realizados REVAL S.A.S .....	465

Tabla 248 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE .....	466
Tabla 249 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE .....	468
Tabla 250 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO .....	468
Tabla 251 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO .....	470
Tabla 252 Trámites realizados SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO .....	470
Tabla 253 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO .....	471
Tabla 254 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO .....	473
Tabla 255 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA .....	473
Tabla 256 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA .....	475
Tabla 257 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA .....	475
Tabla 258 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL .....	476
Tabla 259 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL .....	478
Tabla 260 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL .....	478
Tabla 261 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER .....	479
Tabla 262 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER .....	481
Tabla 263 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN .....	481
Tabla 264 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN .....	483
Tabla 265 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN .....	483
Tabla 266 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD .....	484
Tabla 267 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD .....	486
Tabla 268 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD .....	486
Tabla 269 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT .....	487
Tabla 270 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT .....	489
Tabla 271 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT .....	489
Tabla 272 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO .....	489
Tabla 273 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO .....	491
Tabla 274 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA .....	492
Tabla 275 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA .....	494
Tabla 276 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA .....	494
Tabla 277 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ .....	494
Tabla 278 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ .....	496
Tabla 279 Trámites realizados SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ .....	496
Tabla 280 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL .....	497
Tabla 281 Trámites realizados SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL .....	499
Tabla 282 Nivel de Satisfacción Ciudadana SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA .....	499
Tabla 283 Motivos de no éxito en el trámite SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA .....	501
Tabla 284 Trámites realizados SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA .....	501
Tabla 285 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP .....	501
Tabla 286 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP .....	503

Tabla 287 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL – MIGRACIÓN COLOMBIA.....	504
Tabla 288 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL – MIGRACIÓN COLOMBIA.....	506
Tabla 289 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL – MIGRACIÓN COLOMBIA.....	506
Tabla 290 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS.....	506
Tabla 291 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS.....	508
Tabla 292 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.....	509
Tabla 293 Motivos de no éxito en el trámite UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.....	511
Tabla 294 Trámites realizados UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.....	511
Tabla 295 Nivel de Satisfacción Ciudadana VANTI SA ESP.....	511
Tabla 296 Motivos de no éxito en el trámite VANTI SA ESP.....	513
Tabla 297 Trámites realizados VANTI SA ESP.....	513
Tabla 298 Canales o medios de consulta de trámites.....	515
Tabla 299 Cuadro de Calificación Guía de Acciones de Mejora Necesarias.....	522
Tabla 300 Cuadro Comparativo Nivel de Satisfacción Ciudadana 2023 - 2024.....	523

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo 2024-2027 “BOGOTÁ CAMINA SEGURA”, adoptado mediante el Acuerdo Distrital 927 de 2024, en su propósito 5 “Bogotá confía en su Gobierno”, específicamente en el programa Fortalecimiento Institucional para un Gobierno Confiable, busca mejorar el índice de calidad del servicio brindado a la ciudadanía, a través del mejoramiento de los servicios de orientación e información de las entidades distritales en la Red CADE, así mismo, hacer la gestión pública más íntegra, transparente y corresponsable.

En concordancia con lo anterior, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, definió el proyecto de inversión 8129 *Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.*, a través del cual se pretende garantizar a la ciudadanía la prestación de un servicio digno, efectivo, eficiente, de calidad, oportuno, cálido y confiable; que además permita conocer y satisfacer sus necesidades en lo referente a trámites y servicios ofrecidos por la Administración Distrital; contribuyendo así a 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 2024 fueron aprobados por la Oficina Asesora de Planeación la ficha técnica y los formularios respectivos en el sistema DARUMA.

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 2024, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en cumplimiento de la función de “*diseñar y aplicar*

<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.

*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 mayo, junio, julio y agosto 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 2024. 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 programados por la entidad, así como la interacción ciudadana con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## **2. METODOLOGÍA**

Con el propósito de realizar la encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 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:

- Selección no totalmente probabilística: Las unidades de muestreo tienen una probabilidad de selección mayor a cero (0.5), sin embargo la participación final depende de la aceptación de los encuestados, lo que limita la aleatoriedad completa del proceso.
- Estratificado: El universo se organiza en estratos estadísticos, cada estrato corresponde a una sede.

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.

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

donde,

$p$  = proporción de eventos positivos ( $p= 0.5$ ),  $q$  = proporción de eventos negativos ( $q= 0.5$ ).  $\varepsilon$  es el error supuesto del modelo que estamos dispuestos a aceptar,  $\alpha$  = Nivel de significancia **0.05** (5%)<sup>3</sup> y  $Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} = 1.96$  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:

Por lo que el

$$n_h = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N_h}}$$

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 nh
SUPERCADE CAD	430
SUPERCADE SUBA	430
SUPERCADE AMÉRICAS	430
SUPERCADE 20 DE JULIO	430
SUPERCADE BOSA	430
SUPERCADE MANITAS	429
SUPERCADE ENGATIVA	429
SUPERCADE CALLE 13	428
SUPERCADE SOCIAL	422
CADE SANTA LUCIA	429
CADE YOMASA	428
CADE CANDELARIA	427
CADE SERVITA	428
CADE SANTA HELENITA	428
CADE FONTIBÓN	427
CADE PLAZA AMÉRICAS	427
CADE MUZÚ	425
CADE GAITANA	423
CADE LA VICTORIA	426
CADE KENNEDY	425
CADE LUCEROS	423
CADE TOBERÍN	425
CADE TUNAL	424
CADE PATIO BONITO	357
ATENCIÓN LIÉVANO	323
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha	430
<b>TOTAL</b>	<b>10.933</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

<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.



Para determinar el error supuesto con los tamaños de muestra indicados, se utiliza la siguiente fórmula con los siguientes supuestos:

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

**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.

Las conclusiones obtenidas de esta encuesta proporcionan un panorama descriptivo del nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio prestado en los puntos de atención programados, así como de su interacción con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, según las experiencias de los participantes.

### 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

ENCUESTA PRESENCIAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA RED CADE		
<b>I. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA</b>		
Encuesta No. _____		
Fecha de entrevista: Día    Mes    Año                         2 10 12 14		Súper CADE: _____ CADE: _____ Nombre Persona Encuestadora: _____
<p><b>PRESENTACIÓN:</b> 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?:</p> <p>Si ___ No ___</p>		
Iniciación Hora / / minutos / /		
<b>1. Nombre Persona Encuestada:</b>		<b>2. Teléfono Persona Encuestada:</b>
<b>3. Localidad donde vive</b>		
Usaquén	Tunjuelito	Suba
Chapinero	Bosa	Barrios Unidos
Santa Fe	Kennedy	Teusaquillo
San Cristóbal	Fontibón	Los Mártires
Usme	Engativá	Antonio Nariño
Otra		¿Cuál?
<b>4. ¿En qué tipo de zona reside?</b>		
Rural		Urbana
<b>5. Dígame ¿cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted?</b>		<b>6. ¿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>7. ¿Podría decirme qué edad tiene? (Lea rangos, respuesta única)</b>		
Menor o igual de 18 años (Primera Infancia - Infancia - Adolescencia)	19 a 28 años (Juventud)	29 a 59 años (Adultez)
		60 o más años (Vejez)
<b>8. Por favor dígame ¿con cuál estrato le llega el servicio de energía eléctrica donde usted reside?</b>		
1	2	3
		4
		5
		6
<b>9. ¿Es persona con discapacidad? (Si no tiene discapacidad pase a la pregunta 11)</b>		
		Si
		No
<b>10. ¿Cuál discapacidad?</b>		
Visual	Auditiva	Sordoceguera
		Física o motora
		Cognitiva
		Psicosocial
		Múltiple
<b>11. ¿Pertenece usted a alguna de las siguientes poblaciones?</b>		
Victima del Conflicto Armado	Victima de Desplazamiento	Persona Cabeza de Familia
		Persona Cuidadora
		Persona Migrante
		Persona Rural o Campesina
		Persona Habitante de Calle
<b>12. ¿Ha sido fácil el acceso a las instalaciones?</b>		<b>13. ¿Por qué no ha sido fácil el acceso a las instalaciones?</b>
Si Pase pregunta 14		
No Pase a la pregunta 13		
<b>14. Sexo</b>		<b>15. Genero</b>
Mujer		Femenino
Hombre		Masculino
Intersexual		Persona No Binaria
		Otro - ¿Cuál?
		Prefiero no decirlo

<b>16. Orientación Sexual</b> A continuación, voy a hacer una pregunta relacionada con la orientación sexual. Le informo que sus respuestas son confidenciales y usadas con fines estadísticos. Así mismo, puede abstenerse de responder si lo desea.	Heterosexual	
	Lesbiana	
	Gay	
	Bisexual	
	Otras - ¿Cuál?	

<b>17. Pertenencia Étnica</b>	Afrodescendiente	
	Indígena	
	Palenquera	
	Gitano(a)	
	Raizal	
	Ninguno	
	Otras - ¿Cuál?	

## II. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

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

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

19. ¿Qué trámite vino a realizar?	
20. ¿En qué entidad?	

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

Si	No
----	----

22. ¿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?	

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

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

24. ¿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	-
Transparente	5	4	3	2	1	-
Rápido/ Ágil	5	4	3	2	1	-
Cálido/amable	5	4	3	2	1	-
Respetuoso	5	4	3	2	1	-
Efectivo	5	4	3	2	1	-
Confiable/ seguro	5	4	3	2	1	-

## III. EVALUACIÓN DE CANALES

25. ¿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?	

26. ¿Estaría en disposición de 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		

27. ¿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		

28. ¿Lo recomendaría a otra persona? (*Preuntar sólo en las opciones que respondió SI en la pregunta 23*)

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		

29. De 1 a 5, donde 5 excelente y 1 es malo; califique el servicio prestado para cada canal de información. (*Preuntar sólo en las opciones que respondió SI en la pregunta 23*)

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
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha	5	4	3	2	1

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

30. ¿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	-
Atención preferencial	5	4	3	2	1	-
Claridad de la orientación brindada en el punto de información	5	4	3	2	1	-
Oferta de trámites y servicios	5	4	3	2	1	-
Señalización	5	4	3	2	1	-
Estado de las instalaciones	5	4	3	2	1	-
Limpieza y aseo del punto	5	4	3	2	1	-
Presentación personal de los informadores/ servidores	5	4	3	2	1	-

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

Si		No	
----	--	----	--

32. ¿Cuál entidad considera que hace falta?

---

33. ¿Experimentó alguna forma de discriminación durante la atención recibida?

Si	No
----	----

En caso de haber respondido afirmativamente a la anterior pregunta, describa que tipo de discriminación:

---

34. 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

<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA BOGOTÁ TE ESCUCHA</b>	
---	---

### 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 / / /	
<b>1. Nombre Persona Encuestada: "CAMPO NO OBLIGATORIO"</b>	<b>2. Teléfono Persona Encuestada: "CAMPO NO OBLIGATORIO"</b>

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

<b>4. ¿En qué tipo de zona reside?</b>	
Rural	Urbana

<b>5. Dígame ¿cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted? NO LEA.</b>	<b>6. ¿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>7. ¿Podría decirme qué edad tiene? (Lea rangos, respuesta única)</b>				
Menor o igual de 18 años <small>(Primera Infancia - Infancia - Adolescencia)</small>	19 a 28 años <small>(Juventud)</small>	29 a 59 años <small>(Adultez)</small>	60 o más años <small>(Vejez)</small>	

<b>8. Por favor dígame ¿con cuál estrato le llega el servicio de energía eléctrica donde usted reside?</b>					
1	2	3	4	5	6

<b>9. ¿Es persona con discapacidad? (Si no tiene discapacidad pase a la pregunta 11)</b>		Si	
		No	

<b>10. ¿Cuál discapacidad?</b>							
Visual	Auditiva	Sordoceguera	Física o motora	Cognitiva	Psicosocial	Múltiple	

<b>11. ¿Pertenece usted a alguna de las siguientes poblaciones?</b>						
Víctima del Conflicto Armado	Víctima de Desplazamiento	Persona Cabeza de Familia	Persona Cuidadora	Persona Migrante	Persona Rural o Campesina	Persona Habitante de Calle

<b>12. Sexo</b>	Mujer	
	Hombre	
	Intersexual	
<b>13. Genero</b>	Femenino	
	Masculino	
	Persona No Binaria	
	Otro - ¿Cuál?	
	Prefiero no decirlo	

<b>14. Orientación Sexual</b> A continuación, voy a hacer una pregunta relacionada con la orientación sexual. Le informo que sus respuestas son confidenciales y serán usadas con fines estadísticos. En el mismo momento, puede abstenerse de responder si lo desea.	Heterosexual	
	Lesbiana	
	Afrodescendiente	
	Indígena	



II. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

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

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

17. ¿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	-
Diseño de la página web	5	4	3	2	1	-
Lenguaje claro	5	4	3	2	1	-
Disponibilidad de opciones del Sistema	5	4	3	2	1	-
Notificaciones del Sistema por Correo Electrónico	5	4	3	2	1	-
Disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso	5	4	3	2	1	-

18. ¿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	
Otro. ¿Cuál?	

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

21. ¿Estaría en disposición 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		

22. 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 Mala	} % de personas insatisfechas	

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:

- Jessica Paola Olmos García
- Gloria Esperanza Oliveros Espitia
- Adriana Ramírez Torres
- María Marlen Martínez Bustos
- Martha Lilibian Vargas González
- John Ángel Cárdenas
- Jhon Manuel González Mosquera
- Carol Contreras Caviedes
- Aidée Aleida Pajarito
- Sandy Johanna Zipacón Díaz
- María Alejandra León Segura
- Lorena Patricia Jiménez Mora
- David Gustavo Vargas Ospina
- William Antonio Prieto Pineda
- Marisol Buriticá Guarín

*Tabla 2 Fechas de las etapas de la encuesta*

ETAPA	FECHA
Fase de Diseño	Enero a Marzo de 2024
Fase de Prueba Piloto	Marzo a Abril de 2024
Fase de Recolección de Datos	Mayo a Agosto de 2024
Fase de Procesamiento y Análisis	Septiembre a Octubre de 2024
Entrega de Informe	Octubre a Noviembre de 2024

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 2.2 Fase de Prueba Piloto

Una vez aprobada la ficha técnica y los cuestionarios de encuesta por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se llevó a cabo la prueba piloto de cada cuestionario, a personas del grupo objetivo, en la cual se evaluó:

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

Con el fin de garantizar un óptimo resultado en la recolección de la información, se capacitó a los colaboradores definidos para la aplicación de la encuesta, explicando el objetivo de 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)
CADE FONTIBÓN	33
CADE KENNEDY	22
CADE GAITANA	17
CADE LA VICTORIA	13
CADE SANTA HELENITA	2
SUPERCAD BOSA	70
SUPERCAD ENGATIVA	27
SUPERCAD CAD	21
SUPERCAD MANITAS	20
SUPERCAD CALLE 13	12
SUPERCAD 20 DE JULIO	8
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

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.

Setecientos (700) ciudadanos no autorizaron la recolección y tratamiento de sus datos personales, ningún ciudadano en la Prueba piloto y (700) ciudadanos en la fase de recolección de datos. Para el caso de Bogotá te escucha setenta y seis (76) ciudadanos no autorizaron la recolección y tratamiento de sus datos personales.

Se llevaron a cabo 13.896 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	13.348
Encuesta Virtual Bogotá te escucha - BTE	548

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## 2.4 Fase de Procesamiento y Análisis

Una vez realizadas las fases de diseño y de recolección de datos, se llevaron a cabo la validación y supervisión de 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 **323** 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 Invalidadas
ATENCIÓN LIÉVANO	385	377	8
CADE CANDELARIA	509	494	15
CADE FONTIBÓN	511	493	18
CADE GAITANA	490	484	6
CADE KENNEDY	519	505	14
CADE LA VICTORIA	497	493	4
CADE LUCEROS	430	425	5
CADE MUZÚ	502	495	7
CADE PATIO BONITO	425	420	5
CADE PLAZA AMÉRICAS	511	504	7
CADE SANTA HELENITA	507	492	15
CADE SANTA LUCIA	492	484	8
CADE SERVITA	691	682	9
CADE TOBERÍN	654	637	17
CADE TUNAL	612	608	4
CADE YOMASA	488	486	2
SUPERCADE 20 DE JULIO	548	541	7
SUPERCADE AMÉRICAS	690	668	22
SUPERCADE BOSA	825	805	20
SUPERCADE CAD	575	557	18
SUPERCADE CALLE 13	599	578	21
SUPERCADE ENGATIVA	592	556	36
SUPERCADE MANITAS	531	519	12
SUPERCADE SOCIAL	548	521	27
SUPERCADE SUBA	540	524	16
<b>TOTAL</b>	<b>13.671</b>	<b>13.348</b>	<b>323</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

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

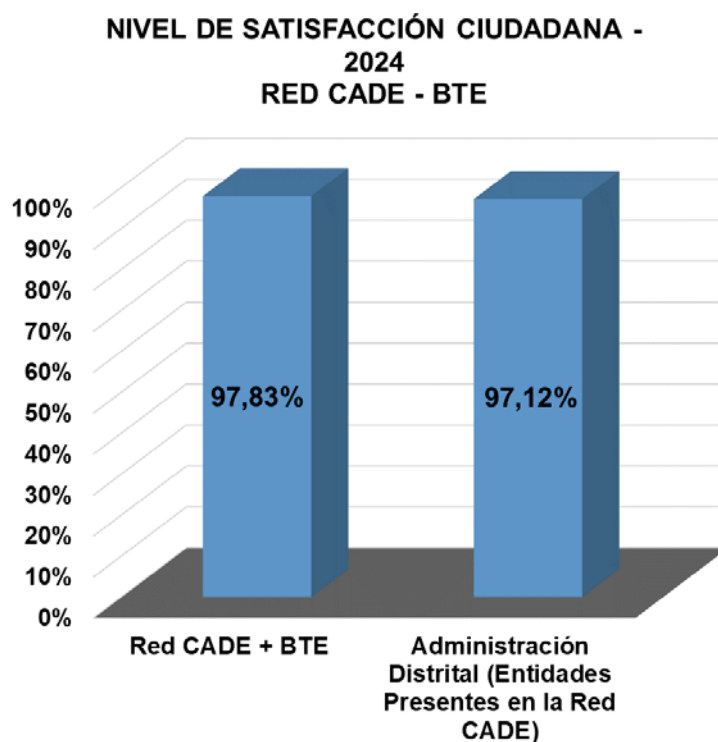
Tabla 6 Encuestas realizadas vs. encuestas validas

PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS PROGRAMADAS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS VALIDAS
Encuesta Presencial Red CADE	10.503	14.371	13.348
Encuesta Virtual Bogotá te escucha (BTE)	430	624	548
<b>TOTAL</b>	<b>10.933</b>	<b>14.995</b>	<b>13.896</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3. RESULTADOS OBTENIDOS

#### 3.1 Índices de Satisfacción Ciudadana



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 18 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 16 *¿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 23 *¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad donde solicito trámite y/o servicio?*

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

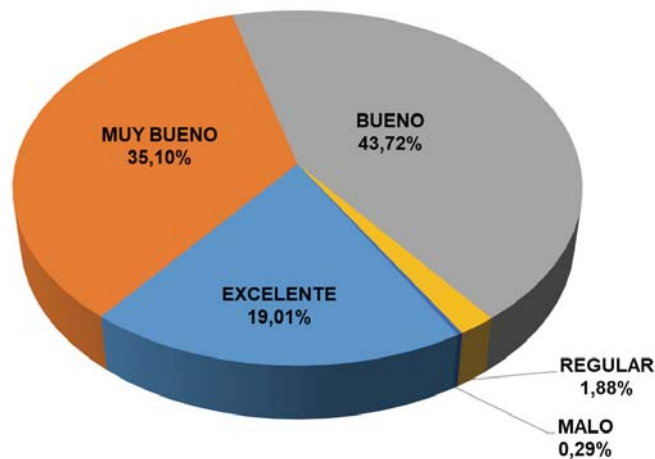
El resultado obtenido respecto del nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE y BTE, para la vigencia 2024, fue de **97,83%**, así:

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	2.642	19,01%	<b>97,83%</b>
MUY BUENO	4.878	35,10%	
BUENO	6.075	43,72%	
REGULAR	261	1,88%	
MALO	40	0,29%	
<b>TOTAL</b>	<b>13.896</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
RED CADE - BTE



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

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

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 **98,61%** (porcentaje de ciudadanos que calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente) distribuido de la siguiente manera:

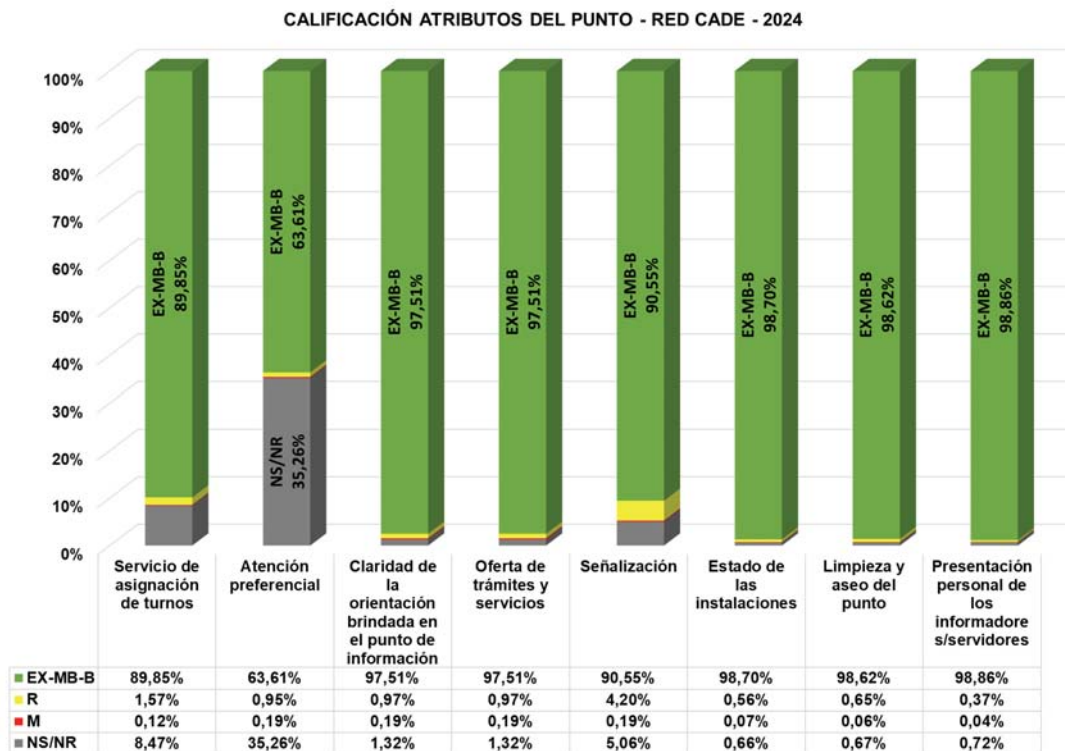
Tabla 8 Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la RED CADE?			
Opción	No. Respuestas	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	2.524	18,91%	<b>98,61%</b>
MUY BUENO	4.758	35,65%	
BUENO	5.881	44,06%	
REGULAR	161	1,21%	
MALO	24	0,18%	
<b>TOTAL</b>	<b>13.348</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 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:

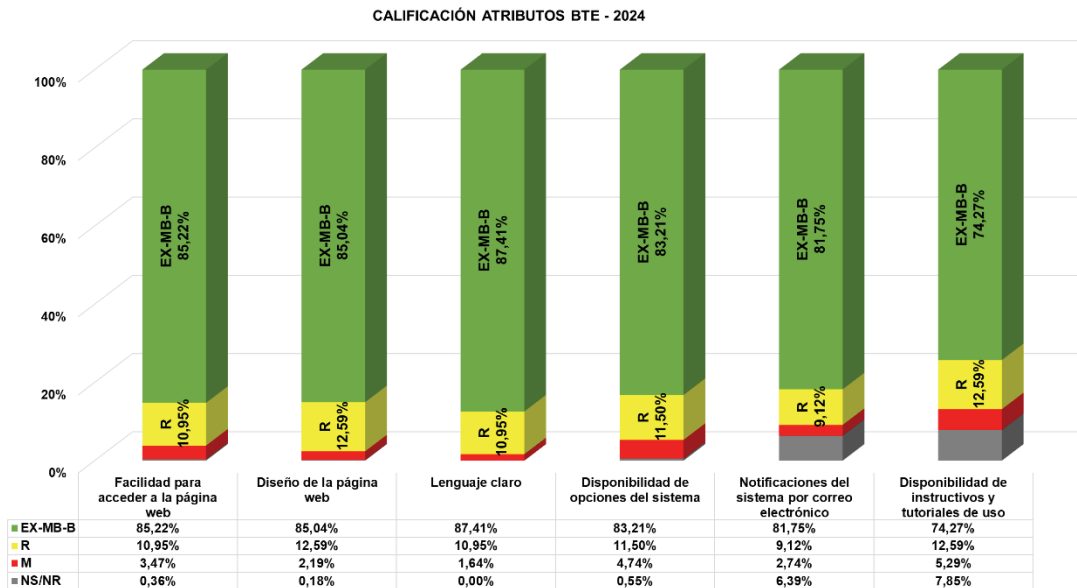


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

En promedio el **91,90%** de los encuestados en la Red CADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados; en promedio el **6,68%** 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 - 2024

En promedio el **82,82%** de los encuestados en Bogotá te escucha calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados; en promedio el **3,07%** manifestó no saber o no respondió frente a estos atributos. Por otro lado es importante mencionar que los atributos “Disponibilidad de opciones del sistema” y “Disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso” fueron los criterios con mayor número de calificación **Mala** con respecto a los demás 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 **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 **8,41%**, el segundo trámite más solicitado fue el de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)** con un **7,96%**, seguido por la **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN** con un **7,82%** 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

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA</b>	Inscripciones a convocatorias vigentes para el acceso a educación superior y cursos de ciclos cortos posmedia	6	0,04%
	Apoyo de sostenimiento	1	0,01%
	Inscripción a convocatorias de educación posmedia (superior y no superior)	1	0,01%
	Convocatoria para conformar un banco de elegibles	1	0,01%
	Información general: desistimientos, reintegros, legalización de matrícula, aplazamientos, resultado de convocatorias, otros	1	0,01%
<b>ÁREA LIMPIA DC SAS ESP</b>	Proceso de facturación con ENEL - COLOMBIA	34	0,25%
	Financiación	14	0,10%
	Pago no aplicado	4	0,03%
	Visitas a inmuebles	3	0,02%
<b>BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP</b>	Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	133	1,00%
	Descuento por predio desocupado	13	0,10%
	Notificación frente a PQR del servicio público de aseo	6	0,04%
	Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	2	0,01%
	Solicitud de recolección de escombros de origen domiciliario o residuos voluminosos	1	0,01%
<b>CATASTRO</b>	Certificado catastral	60	0,45%
	Englobe o desenglobe de dos o más predios	5	0,04%
	Asignación de nomenclatura	4	0,03%
	Autoestimación del avalúo catastral	4	0,03%
	Revisión de avalúo catastral de un predio	4	0,03%
	Avalúos comerciales	4	0,03%
	Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	3	0,02%
	Certificado catastral registro alfanumérico	3	0,02%
	Cartografía manzanas catastrales	2	0,01%
	Rectificaciones de la información catastral	2	0,01%
	Incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos	2	0,01%

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>CATASTRO</b>	Rectificación de áreas y linderos	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	1	0,01%
	Certificación de cabida y linderos Bogotá D.C.	1	0,01%
	Certificado de inscripción en el censo catastral	1	0,01%
	Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	1	0,01%
	Orientación e información general	1	0,01%
<b>CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP</b>	Ajustes de factura	38	0,28%
	Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	28	0,21%
	Solicitud para descuento por predio desocupado	4	0,03%
	Financiamientos del servicio público de aseo	4	0,03%
	Solicitud aplicación tarifa especial de Multiusuario	1	0,01%
	Quejas operativas relacionadas con la prestación del servicio público de aseo	1	0,01%
<b>COLPENSIONES</b>	Consultas	200	1,50%
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	64	0,48%
	Corrección historia laboral	33	0,25%
	Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	17	0,13%
	Actualización de datos del afiliado	15	0,11%
	Recuperación de semanas	12	0,09%
	Actualización de Datos del Empleador	11	0,08%
	Pensión de vejez en el régimen de prima media	7	0,05%
	Traslados de régimen pensional	7	0,05%
	Pensión familiar en el régimen de prima media	5	0,04%
	Solicitud de historia laboral	3	0,02%
	Gestión de novedades de nómina - mesada adicional	2	0,01%
	Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	2	0,01%
Destinación de recursos del servicio social complementario de	2	0,01%	

Entidad	Trámite	Recuento	%
	Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)		
<b>COLPENSIONES</b>	Talleres de ahorro BEPS	1	0,01%
	Gestión de novedades de nómina - modificar datos básicos y de identificación	1	0,01%
	Calificación en Primera Oportunidad	1	0,01%
	Gestión de novedades de nómina - Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)	1	0,01%
	Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)	1	0,01%
	Gestión de novedades de nómina - cancelación afiliación y/o libranzas a asociaciones y cajas de compensación	1	0,01%
	Gestión de novedades nómina - reintegros	1	0,01%
	Pensiones especiales de vejez en el régimen de prima media	1	0,01%
	Gestión de novedades de nómina - reactivación pensión y/o beneficiario incremento	1	0,01%
	Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior	1	0,01%
	<b>DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP</b>	Acciones técnico jurídicas de espacio público	2
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL</b>	Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	183	1,37%
	Otros Programas	130	0,97%
	Renta Ciudadana	105	0,79%
	Familias en Acción FA.- Información Bancarización	71	0,53%
	Devolución del IVA	53	0,40%
	Colombia Mayor	33	0,25%
	Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	17	0,13%
	FA. Información de suspensión por documento inconsistente	11	0,08%
	Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	9	0,07%
	Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	9	0,07%
	Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	9	0,07%
	Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	8	0,06%
	Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	8	0,06%

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL</b>	RESOLUCIÓN No. 01916 de 2023: Suspensión y aplazamiento inscripciones JeA	7	0,05%
	FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	7	0,05%
	Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	7	0,05%
	FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	5	0,04%
	Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	5	0,04%
	Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	4	0,03%
	Código de beneficiario - Jóvenes en Acción	4	0,03%
	Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	4	0,03%
	Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	4	0,03%
	Familias en acción-FA. Cambio priorización escolar	3	0,02%
	Información sobre retiro programa Familias en acción/condiciones de salida M.O	2	0,01%
	FA. Información novedad traslado de municipio y cambio de grupo población	2	0,01%
	Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	2	0,01%
	Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	2	0,01%
	Retiro del programa - Jóvenes en Acción	1	0,01%
	Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	1	0,01%
Información levantamiento suspensión no acreditación bachiller - JEA	1	0,01%	
<b>DIAN</b>	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	78	0,58%
	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	77	0,58%
	Recuperación de Contraseña	2	0,01%
	Asistencia de PQRS	2	0,01%
	Agendamiento Web de Citas	1	0,01%
	Copia RUT	1	0,01%
	Consulta Información Declaración de Renta	1	0,01%

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>EFACTY - EFECTIVO LTDA</b>	Giros	1	0,01%
<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP</b>	Cambios en la factura de servicio público	236	1,77%
	Duplicado de recibos de pago EAB ESP	199	1,49%
	Inconformidad con cobros facturados	54	0,40%
	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	32	0,24%
	Acometidas de acueducto	21	0,16%
	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	21	0,16%
	Restablecimiento del servicio público	17	0,13%
	Independización del servicio público	16	0,12%
	Acometidas de alcantarillado	7	0,05%
	Denuncio del contrato de arrendamiento	7	0,05%
	Conexión a los servicios públicos	5	0,04%
	Factibilidad de servicios públicos	5	0,04%
	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	4	0,03%
	Suspensión del servicio público	3	0,02%
	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	2	0,01%
	Supervisión técnica de urbanizadores	1	0,01%
	Instalación temporal del servicio público	1	0,01%
<b>ENEL - COLOMBIA</b>	Requerimientos Energía	234	1,75%
	Duplicado de factura Enel	195	1,46%
	Pago Anticipado energía y crédito fácil	81	0,61%
	Consultas de energía	78	0,58%
	Requerimientos seguros	75	0,56%
	Pagos (Error en aplicación de pagos)	69	0,52%
	Radicaciones	55	0,41%
	Pagos (Pago no procesado)	48	0,36%
	Solicitudes Crédito Fácil	48	0,36%
	Modificaciones Comerciales (Cambio de nombre titular de la cuenta Enel)	31	0,23%
	Comprobante de pago	29	0,22%
	Plazo para pago	24	0,18%
	Pagos (Pago equivocado)	18	0,13%
	Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	18	0,13%

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>ENEL - COLOMBIA</b>	Notificación	13	0,10%
	Certificaciones (De consumo, pagos, disponibilidad de servicio, estado de cuenta o paz y salvos)	11	0,08%
	Modificaciones Comerciales (Cambio de tarifa)	10	0,07%
	Convenio de pago	10	0,07%
	Traslado de deuda Factura Enel	8	0,06%
	Devolución de dinero saldos a favor del cliente	8	0,06%
	Restricciones	6	0,04%
	Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel	5	0,04%
	Facturación aseo	3	0,02%
	Cambio de modalidad de servicio	2	0,01%
	Cambio de cliente beneficiario	2	0,01%
	Cancelación de Cuenta Enel	2	0,01%
	Exoneración de contribución Áreas Comunes	2	0,01%
	Modificaciones Comerciales (Cambio dirección de la cuenta)	1	0,01%
	Revisión en Terreno Enel	1	0,01%
	Beneficios tarifarios	1	0,01%
	Disponibilidad del servicio	1	0,01%
<b>ESTRATEGIA INTÉGRATE</b>	Aseguramiento en salud y referencia a servicios	6	0,04%
	Regularización	6	0,04%
	Atención y acompañamiento psicosocial	5	0,04%
	Identificación	4	0,03%
	Empleabilidad y emprendimiento	3	0,02%
	Acceso a Sisbén	3	0,02%
	Acceso al sistema educativo	2	0,01%
Atención diferencial	2	0,01%	
<b>FONCEP</b>	Desprendible de nómina - FONCEP	21	0,16%
	Certificado de pensión - no pensión	11	0,08%
	Certificado de Ingresos y Retenciones - Pensionados FONCEP	5	0,04%
	Indemnización Sustitutiva de la Pensión Sobrevivientes	1	0,01%
	Novedades de nómina - Actualización cuenta bancaria	1	0,01%
<b>FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>	Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	203	1,52%
	Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	44	0,33%
	Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	29	0,22%
	Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	29	0,22%

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>	Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	18	0,13%
	Desembolsos posteriores de crédito educativo	6	0,04%
	Consulta de puntaje	5	0,04%
	Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	5	0,04%
	Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada.	3	0,02%
	Aplicación de cesantías a cuotas futuras	2	0,01%
	Impresión de recibo de pago de AVC	2	0,01%
	Consulta en línea de los extractos de cesantías	2	0,01%
	Establecimiento de acuerdo de pago	2	0,01%
	Cancelación de hipoteca	1	0,01%
	Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	1	0,01%
	Consulta en línea e impresión de recibo de pago de crédito	1	0,01%
	Reclamación seguro de desempleo	1	0,01%
	<b>IDRD</b>	Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	11
Escuela de natación fin de semana		6	0,04%
Actividad Física		3	0,02%
Parques para la cultura ciudadana		1	0,01%
Centro de documentación		1	0,01%
Escuelas de mi barrio		1	0,01%
<b>IDU</b>	Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	22	0,16%
	Consulta estado de cuenta de valorización	22	0,16%
	Certificado de estado de cuenta para trámite notarial	9	0,07%
	Solicitud de uso de espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU para aprovechamiento económico	1	0,01%
	Permiso de uso temporal de antejardines en Bogotá D.C.	1	0,01%
	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	1	0,01%
	Contribución por valorización	1	0,01%
<b>INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</b>	Información, orientación y tramites de la oferta institucional y misionalidad del ICBF	1	0,01%

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES</b>	Participación en Ferias Institucionales (Permanentes y Temporales)	1	0,01%
	Pago no aplicado	31	0,23%
<b>LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP</b>	Solicitud de financiación	21	0,16%
	Descuento por predio desocupado	19	0,14%
	Inconformidad con cobros facturados	15	0,11%
	Volumen en la producción	5	0,04%
	Opción tarifaria a multiusuarios	4	0,03%
	Descuento por no recolección puerta a puerta	2	0,01%
	Solicitud de visita de inspección	1	0,01%
	Tipo productor	1	0,01%
	<b>ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)</b>	Alojamiento temporal	158
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela		5	0,04%
Brindar asistencia humanitaria según las necesidades identificadas en la población		3	0,02%
<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ</b>	Conciliaciones	31	0,23%
	Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	18	0,13%
	Orientación Jurídica	17	0,13%
	Solicitud de Radicación de Conciliación	10	0,07%
	Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	7	0,05%
	Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	5	0,04%
	Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Asistencia	4	0,03%
	Uniones Maritales de Hecho	3	0,02%
	Orientación a las Personas en diversos asuntos relacionados con la Garantía y Efectividad de sus Derechos, ante Entidades Públicas y Privadas	3	0,02%
	Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	3	0,02%
	Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	2	0,01%
	Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	2	0,01%
	Solicitud Copias de Conciliación	1	0,01%
	Orientación a la ciudadanía respecto a la vigilancia en el cumplimiento de sentencias de tutela incumplidas	1	0,01%



Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS</b>	Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	4	0,03%
	Riesgos Laborales	2	0,01%
	Novedades Laborales de Trabajadores Dependientes.	1	0,01%
	Asesoría en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0,01%
	Autorización de Servicios de Salud al Trabajador que sufra un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Laboral	1	0,01%
<b>PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP</b>	Ajuste a facturas	76	0,57%
	Recolección, Barrido y Limpieza	9	0,07%
	Solicitud para descuento por predio desocupado	4	0,03%
	Inspección a inmuebles	3	0,02%
	Opción tarifaria por multiusuario	1	0,01%
	Corte de césped	1	0,01%
<b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	Cédula de ciudadanía	526	3,94%
	Certificado de documento base	55	0,41%
	Tarjeta de identidad	37	0,28%
	Información Registro Civil	11	0,08%
	Certificado de señales particulares o impresiones dactilares	6	0,04%
	Certificado de Nacionalidad	5	0,04%
	Certificado de no cedulao	3	0,02%
	Certificado de Doble Cedulación	3	0,02%
	Certificado de estado de cédula (vigencia)	3	0,02%
Certificado de cambio de datos biográficos (Rectificación)	1	0,01%	
<b>REVAL S.A.S</b>	Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	1062	7,96%
	Transacciones Bancolombia	162	1,21%
	Pago de impuestos predial y de vehículo	63	0,47%
	Transacciones Davivienda y Daviplata	38	0,28%
	Recaudo de convenios privados	14	0,10%
	Pagos de cesantías Protección	6	0,04%
	Envío y pago de Giros internacionales con Western Union	4	0,03%
	Pago de PILA	2	0,01%
	Pago de comparendos de Bogotá	1	0,01%
	Transacciones Citibank	1	0,01%
<b>SECRETARÍA DE AMBIENTE</b>	Licencia ambiental	10	0,07%
	Certificado de Conservación Ambiental	5	0,04%
	Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	4	0,03%

Entidad	Trámite	Recuento	%	
SECRETARÍA DE AMBIENTE	Autorización Ambiental para el Incentivo de Exención del IVA por Acreditación en Inversión Ambiental	4	0,03%	
	Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	3	0,02%	
	Permiso de Vertimientos	2	0,01%	
	Inscripción en el registro único ambiental RUA, para el sector manufacturero en el Distrito Capital	1	0,01%	
	Registro de grandes generadores de residuos de construcción y demolición – RCD en Bogotá D.C.	1	0,01%	
	Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental	1	0,01%	
	Concesión de Aguas Subterráneas	1	0,01%	
	Registro de la Publicidad Exterior Visual en el Distrito	1	0,01%	
	Solicitud de Acciones de Educación Ambiental	1	0,01%	
	Certificación ambiental para la habilitación de los Centros de Diagnóstico Automotor	1	0,01%	
	Campaña Ecolecta	1	0,01%	
	Permiso o Autorización para Aprovechamiento Forestal de árboles aislados	1	0,01%	
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Asignación de cupo escolar	13	0,10%
		Movilidad escolar	11	0,08%
Traslado de estudiantes antiguos		3	0,02%	
Vacaciones de funcionarios administrativos		1	0,01%	
Inscripción en el escalafón nacional docente		1	0,01%	
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Certificado de residencia	6	0,04%	
	Infracciones al Régimen de Obras y Urbanismo	1	0,01%	
	Documentos Extraviados	1	0,01%	
SECRETARÍA DE HACIENDA	Impuesto predial unificado	371	2,78%	
	Impuesto sobre vehículos automotores	64	0,48%	
	Certificación RIT	31	0,23%	
	Radicación de Correspondencia	27	0,20%	
	Consulta y certificación de pagos	22	0,16%	
	Consulta de obligaciones tributarias pendientes	7	0,05%	

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	5	0,04%
	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	3	0,02%
	Impuesto de Delineación Urbana	3	0,02%
	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio (Registro de Información Tributaria - RIT)	1	0,01%
	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,01%
<b>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	250	1,87%
	Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	90	0,67%
	Apoyos económicos para persona mayor	20	0,15%
	Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias	5	0,04%
	Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	3	0,02%
	Respuesta social	3	0,02%
	Servicio social centro día	2	0,01%
	Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	1	0,01%
	Casas de la juventud	1	0,01%
	Centros proteger	1	0,01%
	Servicio social para la seguridad económica de la juventud	1	0,01%
	Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	1	0,01%
	Compromiso por una alimentación incluyente	1	0,01%
<b>SECRETARÍA DE LA MUJER</b>	ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES	1	0,01%
<b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1122	8,41%
	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1044	7,82%

Entidad	Trámite	Recuento	%
<b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>	Consulta Puntaje SISBÉN	159	1,19%
	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	150	1,12%
	Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	67	0,50%
	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	60	0,45%
	Concepto de norma urbanística	17	0,13%
	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	13	0,10%
	Certificado de estratificación socioeconómica	11	0,08%
	Concepto de uso del suelo	7	0,05%
	Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	5	0,04%
	Consulta de documentación urbanística	2	0,01%
	Consulta sobre lineamientos rurales, políticas de ordenamiento y usos del suelo en área rural	1	0,01%
	Ajuste de un plan parcial adoptado	1	0,01%
	<b>SECRETARÍA DE SALUD</b>	Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	142
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva		59	0,44%
Información sobre gratuidad en salud		39	0,29%
Certificación de discapacidad		35	0,26%
Información sobre traslados de EPS subsidiada		34	0,25%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud		30	0,22%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado		15	0,11%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá		12	0,09%

Entidad	Trámite	Recuento	%
SECRETARÍA DE SALUD	Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	9	0,07%
	Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	3	0,02%
	Curso manipulación de alimentos	1	0,01%
	Información de vacunación	1	0,01%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	Acceso a vivienda	40	0,30%
	Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos en entidades financieras	2	0,01%
	Permiso de escrituración	2	0,01%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - SDDE	Colocación de empleo en Bogotá D.C.	1	0,01%
	Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	98	0,73%
	Casas de Justicia	67	0,50%
SECRETARÍA GENERAL	Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	699	5,24%
	Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias	91	0,68%
	Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	78	0,58%
	Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	4	0,03%
SECRETARÍA JURÍDICA	Orientación a la ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro - ESAL	1	0,01%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	Gestión para el empleo, intermediación laboral y orientación profesional	12	0,09%
	Formación profesional integral	2	0,01%
	Evaluación y certificación de competencias laborales	1	0,01%
UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Certificado pensional	3	0,02%
	Información aspectos pensionales generales	2	0,01%
	Novedad de Nómina - Mesadas Atrasadas	1	0,01%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	183	1,37%
	Atención de incidencias PPT	127	0,95%
	Registro Biométrico	21	0,16%
	Preregistro virtual asistido	12	0,09%
	Intégrate	4	0,03%
	Información Salvoconducto	3	0,02%

Entidad	Trámite	Recuento	%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	Concepto Técnico - Visitas de Inspección	19	0,14%
	Revisión de proyectos	1	0,01%
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	Consultorio Jurídico Gratuito	17	0,13%
VANTI SA ESP	Inconformidad consumo facturado/lectura errada	365	2,73%
	Inconformidad tarifa liquidada	268	2,01%
	Duplicado de factura Vanti SA. ESP	118	0,88%
	Cambio de titular- corrección	91	0,68%
	Información general de la factura	89	0,67%
	Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	88	0,66%
	Financiación deuda total	65	0,49%
	Financiación conceptos facturados	59	0,44%
	Programación de visita RPO-VTR	55	0,41%
	Información estado de un reclamo anterior	55	0,41%
	Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	51	0,38%
	Inconformidad por que no recibió factura	33	0,25%
	Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	19	0,14%
	Solicitud de pago anticipado	15	0,11%
	Información general de RPO-VTR	14	0,10%
	Cambio datos de correspondencia	12	0,09%
	Liquidación o abono a créditos	11	0,08%
	Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	11	0,08%
	Solicitud de reinstalación del servicio	8	0,06%
	Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	7	0,05%
	Cambio de dirección	7	0,05%
	Información general del proceso de revisión por anomalías	6	0,04%
	Cambio de uso	4	0,03%
	Suspensión temporal o definitiva del servicio	3	0,02%
	Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	3	0,02%
	Traslado de crédito	3	0,02%
	Información general proceso cierre y reconexión	3	0,02%
	Información general por hurto y daño del CM	2	0,01%
	Cientes Industriales	1	0,01%
	Cambio de estrato	1	0,01%

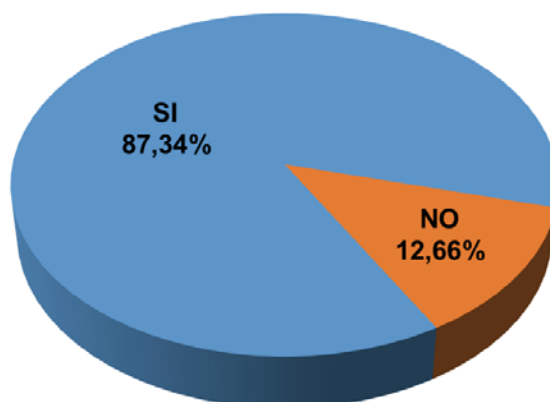
Entidad	Trámite	Recuento	%
VANTI SA ESP	Radicación	1	0,01%
<b>Total general</b>		<b>13348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### EFFECTIVIDAD DEL TRÁMITE

El **87,34%** de los ciudadanos encuestados en la RED CADE manifestó que, **SI** logró realizar el trámite por completo y sin problemas, mientras que el restante **12,66%** contestó que no pudo realizar el trámite con éxito.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 **La falta de documentos o incumplimiento de requisitos** con un **39,64%**, el segundo fue **No hay sistema para hacer el trámite o servicio** con un **13,37%** y el tercero fue **Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede** con un **13,14%**, 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	670	39,64%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	226	13,37%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	222	13,14%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	148	8,76%
Debe agendar cita	147	8,70%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	99	5,86%
Falta capacidad de atención en el punto	36	2,13%
La información recibida no es suficiente	32	1,89%
El tiempo de espera es muy largo	31	1,83%

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No es la persona indicada para realizar el trámite	29	1,72%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	25	1,48%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	20	1,18%
Trámite o servicio se solicita fuera del horario de atención de la entidad	3	0,18%
Debe realizar trámite o servicio por escrito	1	0,06%
Debe volver a pedir un nuevo turno	1	0,06%
<b>Total general</b>	<b>1.690</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.2.2 Resultados Generales - Demográficos Red CADE

Se realizaron **13.348** 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	%
KENNEDY	2141	16,04%
CIUDAD BOLÍVAR	1956	14,65%
USAQUÉN	1276	9,56%
ENGATIVÁ	1200	8,99%
SUBA	1126	8,44%
FONTIBÓN	893	6,69%
SAN CRISTÓBAL	743	5,57%
BOSA	741	5,55%
USME	714	5,35%
RAFAEL URIBE URIBE	648	4,85%
PUENTE ARANDA	623	4,67%
TUNJUELITO	519	3,89%
SOACHA - CUNDINAMARCA	127	0,95%
LOS MÁRTIRES	120	0,90%
SANTA FE	113	0,85%
ANTONIO NARIÑO	85	0,64%
TEUSAQUILLO	80	0,60%
CHAPINERO	57	0,43%
BARRIOS UNIDOS	56	0,42%
LA CANDELARIA	24	0,18%
SASAIMA	17	0,13%
MOSQUERA	11	0,08%
CHÍA	6	0,04%
MADRID	5	0,04%
FUNZA	5	0,04%
FUSAGASUGÁ	5	0,04%
LA VEGA	4	0,03%
LA CALERA	4	0,03%
FACATATIVÁ	3	0,02%
CAJICÁ	3	0,02%
TOCANCIPÁ	2	0,01%
LA MESA	2	0,01%



Lugar de Residencia	Recuento	%
SUBACHOQUE	2	0,01%
SIBATÉ	2	0,01%
SUESCA	2	0,01%
BOYACÁ	2	0,01%
ANAPOIMA	2	0,01%
VIOTÁ	2	0,01%
SUMAPAZ	2	0,01%
ANOLAIMA	1	0,01%
NOCAIMA	1	0,01%
GUAPI	1	0,01%
MEDELLÍN	1	0,01%
GUASCA	1	0,01%
PACHO	1	0,01%
GIRARDOT	1	0,01%
VILLAPINZÓN	1	0,01%
CALI	1	0,01%
TOLIMA	1	0,01%
FÓMEQUE	1	0,01%
CHOACHÍ	1	0,01%
EL TRIUNFO	1	0,01%
CHINAUTA	1	0,01%
CÓRDOBA	1	0,01%
BUCARAMANGA	1	0,01%
CHOCÓ	1	0,01%
TOCAIMA	1	0,01%
NATAGAIMA	1	0,01%
EL ROSAL	1	0,01%
UBATÉ	1	0,01%
ZIPACÓN	1	0,01%
COTA	1	0,01%
CASANARE	1	0,01%
VILLAVICENCIO	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>13.348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

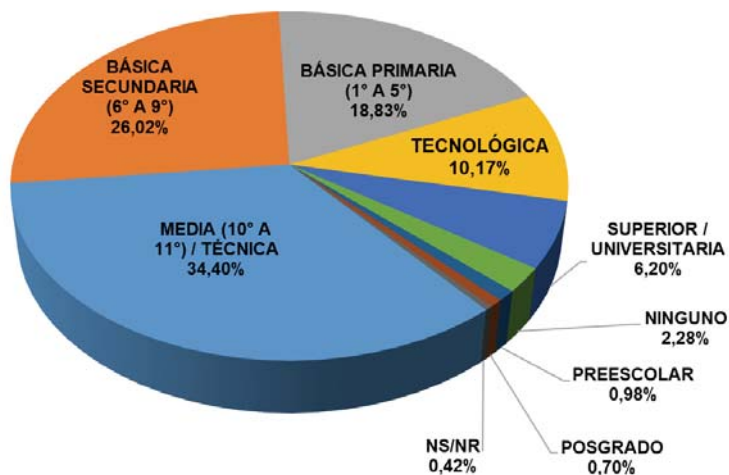
### ZONA DONDE VIVE



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**NIVEL EDUCATIVO**

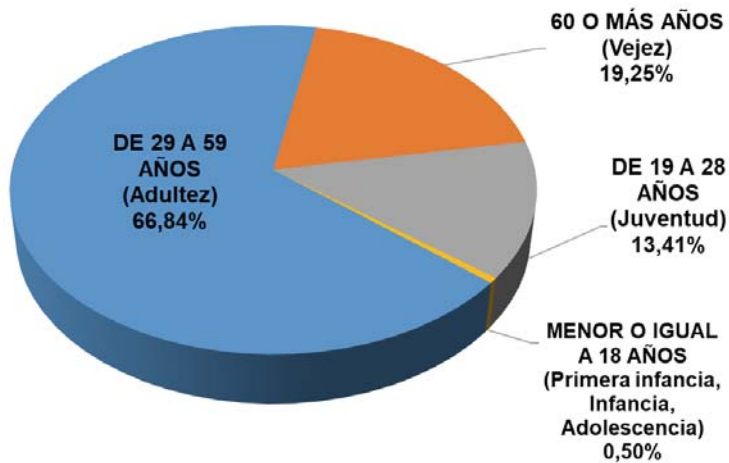
**NIVEL EDUCATIVO**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**RANGO DE EDAD**

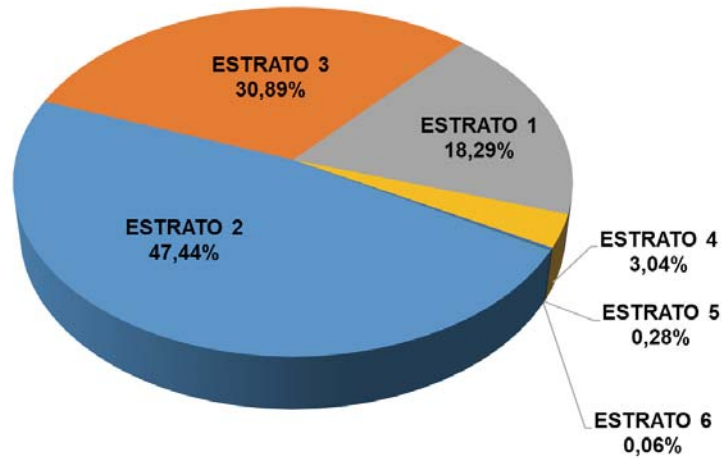
**EDAD**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**ESTRATO**

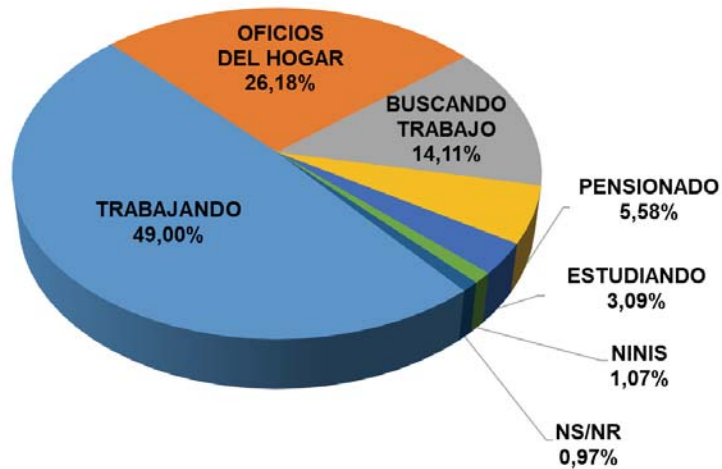
**ESTRATO**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**OCUPACIÓN**

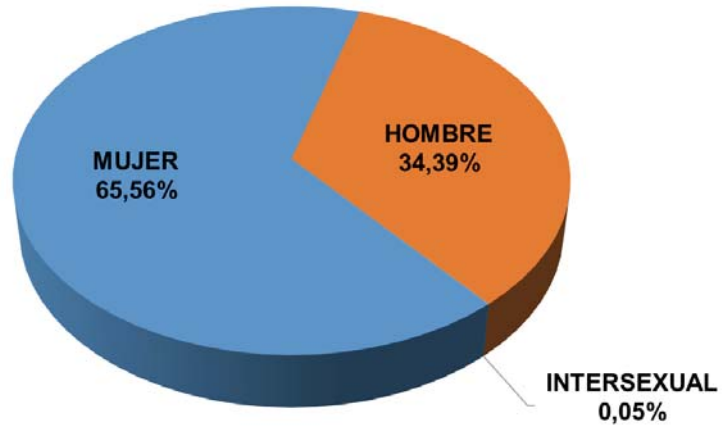
**OCUPACIÓN**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**SEXO**

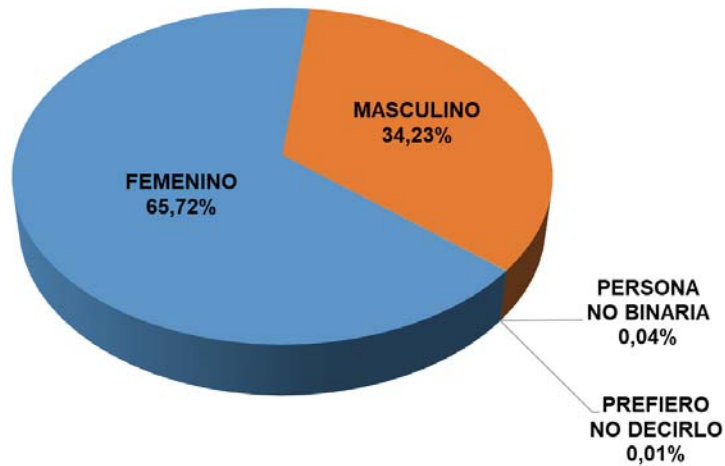
**SEXO**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**GÉNERO**

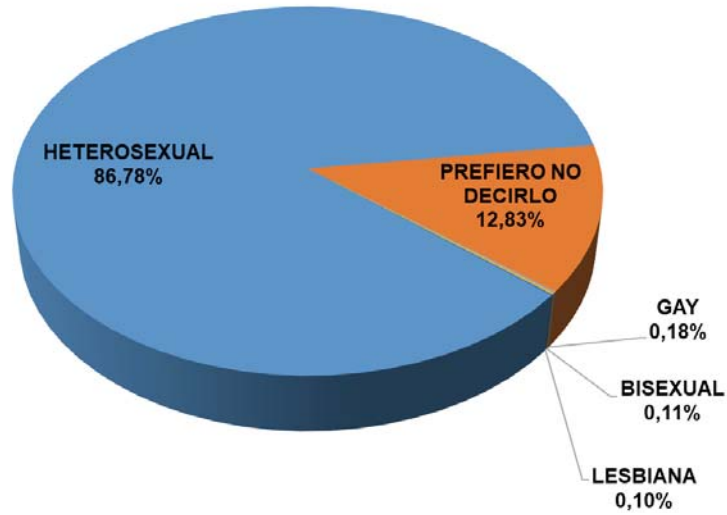
**GÉNERO**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**ORIENTACIÓN SEXUAL**

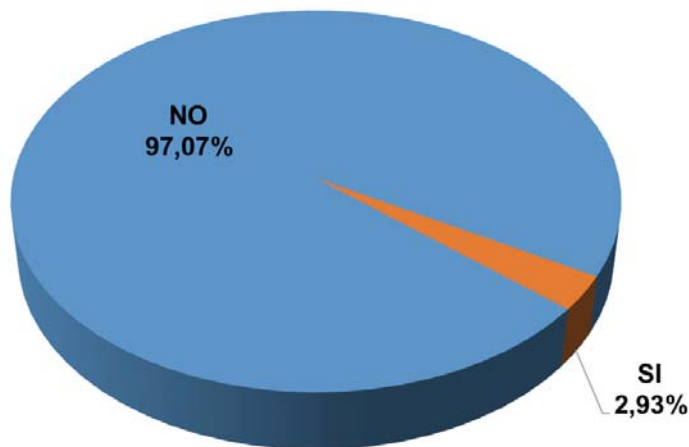
**ORIENTACIÓN SEXUAL**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

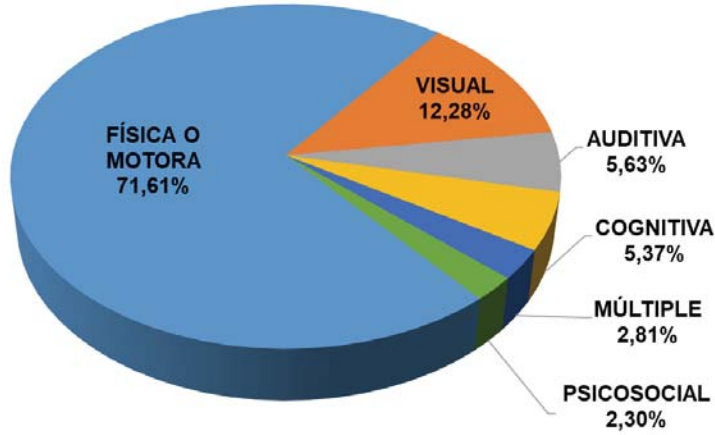
**DISCAPACIDAD**

**DISCAPACIDAD**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

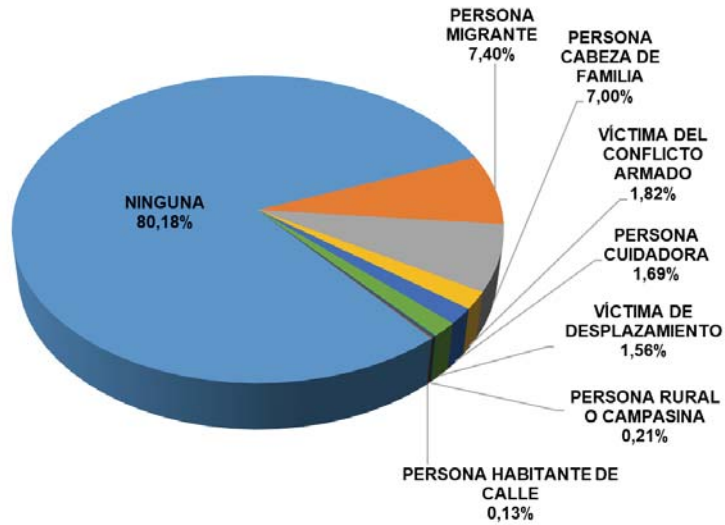
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

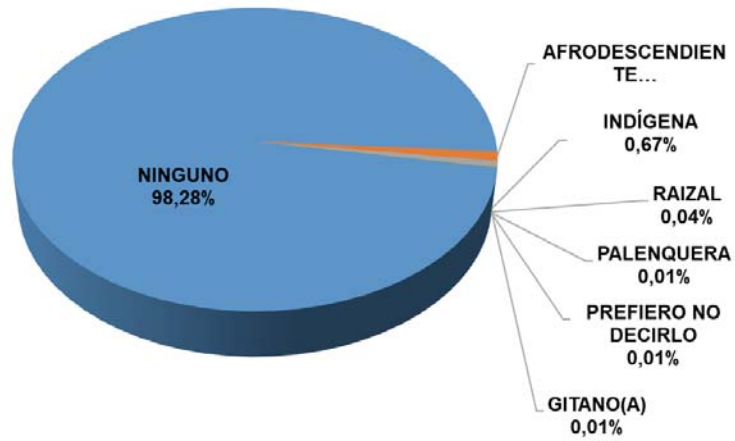
**PERTENENCIA POBLACIONAL**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**PERTENENCIA ÉTNICA**

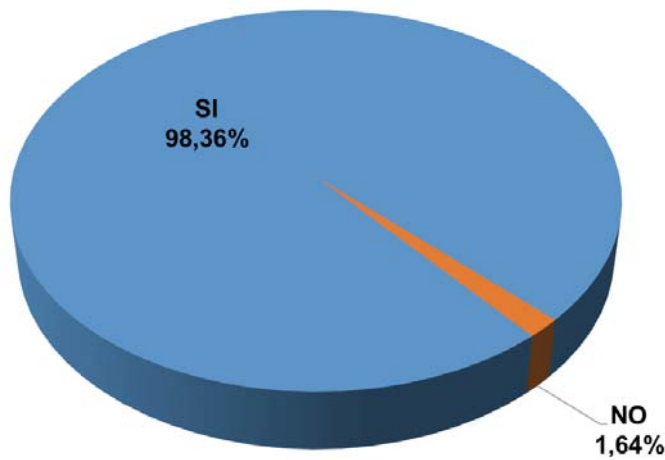
**PERTENENCIA ÉTNICA**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**FACILIDAD DE ACCESOS AL PUNTO**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Tabla 12 Dificultades en el acceso al punto datos generales

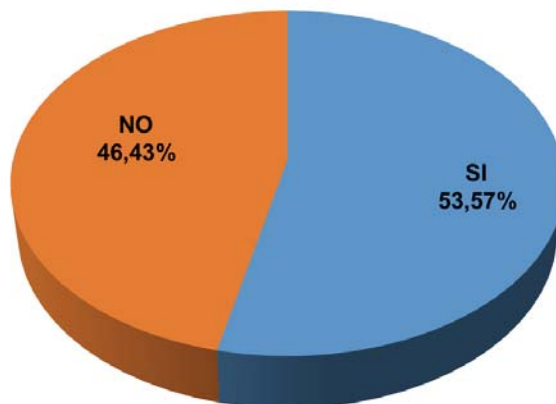
Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	87	39,73%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	45	20,55%
Largas Filas	39	17,81%
Baja disponibilidad de transporte público	29	13,24%
Difícil acceso vial al punto de atención	11	5,02%
Excesivo protocolo de seguridad	5	2,28%
Dificultades en el acceso para madres con niños en coche	2	0,91%
No conoce la ciudad	1	0,46%
<b>Total general</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 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 **46,43%** manifestó que no existe la necesidad de contar con entidades adicionales a las presentes, el **53,57%** manifestó que si se debe contar con entidades adicionales.

**¿CREE QUE ESTE PUNTO DEBERÍA CONTAR CON ENTIDADES ADICIONALES A LAS PRESENTES?**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se puede destacar que el **27,55%** de las Entidades adicionales sugeridas por la ciudadanía en la RED CADE corresponde a **Enel Colombia**, **19,78%** a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB ESP y **7,21%** a **Colpensiones**, a continuación, se relacionan las entidades solicitadas:



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

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	CADE MUZÚ	450	4,66%
	CADE GAITANA	354	3,67%
	CADE TOBERÍN	242	2,51%
	CADE FONTIBÓN	202	2,09%
	CADE PATIO BONITO	191	1,98%
	CADE CANDELARIA	184	1,91%
	CADE SANTA HELENITA	78	0,81%
	CADE YOMASA	60	0,62%
	CADE PLAZA AMÉRICAS	54	0,56%
	SUPERCADE CALLE 13	32	0,33%
	CADE KENNEDY	28	0,29%
	CADE LA VICTORIA	21	0,22%
	CADE TUNAL	8	0,08%
	CADE SANTA LUCIA	2	0,02%
SUPERCADE BOSA	1	0,01%	
CADE LUCEROS	1	0,01%	
SUPERCADE 20 DE JULIO	1	0,01%	
<b>Total ACUEDUCTO - EAAB</b>		<b>1909</b>	<b>19,78%</b>
ÁGATA	SUPERCADE CAD	2	0,02%
<b>Total ÁGATA</b>		<b>2</b>	<b>0,02%</b>
AGENCIAS DE EMPLEO	SUPERCADE SUBA	1	0,01%
<b>Total AGENCIAS DE EMPLEO</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
ALTA CONSEJERÍA DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN - SG	SUPERCADE ENGATIVA	1	0,01%
ALTA CONSEJERÍA DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN - SG	SUPERCADE BOSA	1	0,01%
<b>Total ALTA CONSEJERÍA DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN - SG</b>		<b>2</b>	<b>0,02%</b>
ATENEA	SUPERCADE CAD	54	0,56%
	CADE GAITANA	32	0,33%
	SUPERCADE ENGATIVA	17	0,18%
	CADE MUZÚ	3	0,03%
	SUPERCADE CALLE 13	3	0,03%
	SUPERCADE AMÉRICAS	1	0,01%
	CADE LA VICTORIA	1	0,01%
	CADE SANTA HELENITA	1	0,01%
CADE TOBERÍN	1	0,01%	
<b>Total ATENEA</b>		<b>113</b>	<b>1,17%</b>
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	SUPERCADE SUBA	4	0,04%
	SUPERCADE CALLE 13	2	0,02%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	2	0,02%
	CADE TOBERÍN	1	0,01%
	SUPERCADE AMÉRICAS	1	0,01%
<b>Total CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ</b>		<b>10</b>	<b>0,10%</b>
CANAL CAPITAL	SUPERCADE 20 DE JULIO	3	0,03%
	SUPERCADE CAD	2	0,02%
<b>Total CANAL CAPITAL</b>		<b>5</b>	<b>0,05%</b>
CAPITAL SALUD EPS	SUPERCADE 20 DE JULIO	28	0,29%
	CADE LA VICTORIA	21	0,22%
	SUPERCADE CALLE 13	12	0,12%

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
	CADE FONTIBÓN	11	0,11%
	SUPERCADE ENGATIVA	8	0,08%
	SUPERCADE CAD	5	0,05%
	CADE YOMASA	5	0,05%
<b>Total CAPITAL SALUD EPS</b>		<b>90</b>	<b>0,93%</b>
CATASTRO	CADE TOBERÍN	183	1,90%
	CADE GAITANA	99	1,03%
	SUPERCADE ENGATIVA	92	0,95%
	CADE FONTIBÓN	45	0,47%
	SUPERCADE CALLE 13	21	0,22%
	CADE MUZÚ	18	0,19%
	CADE SANTA HELENITA	17	0,18%
	CADE SERVITA	17	0,18%
	CADE SANTA LUCIA	14	0,15%
	CADE CANDELARIA	5	0,05%
	CADE PATIO BONITO	5	0,05%
	CADE LA VICTORIA	3	0,03%
	ATENCIÓN LIÉVANO	1	0,01%
	SUPERCADE CAD	1	0,01%
CADE PLAZA AMÉRICAS	1	0,01%	
<b>Total CATASTRO</b>		<b>522</b>	<b>5,41%</b>
COLPENSIONES	CADE TOBERÍN	175	1,81%
	CADE GAITANA	142	1,47%
	SUPERCADE ENGATIVA	106	1,10%
	CADE MUZÚ	81	0,84%
	CADE FONTIBÓN	61	0,63%
COLPENSIONES	CADE SANTA HELENITA	60	0,62%
	CADE PATIO BONITO	28	0,29%
	CADE CANDELARIA	24	0,25%
	CADE SANTA LUCIA	8	0,08%
	CADE PLAZA AMÉRICAS	2	0,02%
	SUPERCADE MANITAS	2	0,02%
	SUPERCADE CALLE 13	2	0,02%
	CADE LA VICTORIA	2	0,02%
	CADE SERVITA	1	0,01%
	CADE YOMASA	1	0,01%
CADE TUNAL	1	0,01%	
<b>Total COLPENSIONES</b>		<b>696</b>	<b>7,21%</b>
CURADURÍA URBANA	SUPERCADE AMÉRICAS	1	0,01%
<b>Total CURADURÍA URBANA</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	SUPERCADE CALLE 13	7	0,07%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	7	0,07%
	SUPERCADE MANITAS	1	0,01%
	ATENCIÓN LIÉVANO	1	0,01%
<b>Total CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR</b>		<b>16</b>	<b>0,17%</b>
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	SUPERCADE 20 DE JULIO	4	0,04%
	SUPERCADE CALLE 13	3	0,03%
	CADE GAITANA	2	0,02%
	ATENCIÓN LIÉVANO	1	0,01%
<b>Total DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP</b>		<b>10</b>	<b>0,10%</b>
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	SUPERCADE CAD	1	0,01%

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
<b>Total DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	CADE CANDELARIA	14	0,15%
	SUPERCADÉ ENGATIVA	8	0,08%
	CADE LUCEROS	2	0,02%
	CADE FONTIBÓN	1	0,01%
<b>Total DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS</b>		<b>25</b>	<b>0,26%</b>
DIAN	SUPERCADÉ AMÉRICAS	32	0,33%
	SUPERCADÉ SUBA	9	0,09%
	SUPERCADÉ CALLE 13	4	0,04%
	CADE FONTIBÓN	4	0,04%
	CADE LA VICTORIA	2	0,02%
	CADE MUZÚ	2	0,02%
	CADE TOBERÍN	1	0,01%
<b>Total DIAN</b>		<b>54</b>	<b>0,56%</b>
EGAT	CADE TOBERÍN	2	0,02%
<b>Total EGAT</b>		<b>2</b>	<b>0,02%</b>
El ciudadano dice que todas las entidades gubernamentales y de servicio deben de estar disponibles para el ciudadano.	SUPERCADÉ CALLE 13	1	0,01%
<b>Total El ciudadano dice que todas las entidades gubernamentales y de servicio deben de estar disponibles para el ciudadano.</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	SUPERCADÉ 20 DE JULIO	33	0,34%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	SUPERCADÉ MANITAS	26	0,27%
	CADE CANDELARIA	19	0,20%
	CADE PLAZA AMÉRICAS	10	0,10%
	SUPERCADÉ SUBA	6	0,06%
	CADE SERVITA	5	0,05%
	CADE TUNAL	4	0,04%
	CADE YOMASA	4	0,04%
	CADE SANTA LUCIA	3	0,03%
	SUPERCADÉ AMÉRICAS	3	0,03%
	SUPERCADÉ BOSA	3	0,03%
CADE GAITANA	1	0,01%	
SUPERCADÉ CAD	1	0,01%	
<b>Total EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP</b>		<b>118</b>	<b>1,22%</b>
ENEL COLOMBIA	CADE SANTA HELENITA	480	4,97%
	CADE MUZÚ	450	4,66%
	CADE SANTA LUCIA	391	4,05%
	SUPERCADÉ ENGATIVA	271	2,81%
	CADE GAITANA	247	2,56%
	CADE PATIO BONITO	224	2,32%
	CADE TOBERÍN	206	2,13%
	CADE CANDELARIA	173	1,79%
	SUPERCADÉ MANITAS	107	1,11%
	CADE KENNEDY	28	0,29%
	CADE LA VICTORIA	27	0,28%
	SUPERCADÉ CALLE 13	20	0,21%
	CADE YOMASA	20	0,21%

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
	CADE TUNAL	11	0,11%
	SUPERCAD E SUBA	1	0,01%
	SUPERCAD E BOSA	1	0,01%
	CADE LUCEROS	1	0,01%
	SUPERCAD E AMÉRICAS	1	0,01%
<b>Total ENEL COLOMBIA</b>		<b>2659</b>	<b>27,55%</b>
FONCEP	SUPERCAD E 20 DE JULIO	2	0,02%
	CADE SANTA HELENITA	1	0,01%
<b>Total FONCEP</b>		<b>3</b>	<b>0,03%</b>
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	SUPERCAD E AMÉRICAS	39	0,40%
	CADE MUZÚ	28	0,29%
	CADE SANTA HELENITA	15	0,16%
	CADE CANDELARIA	11	0,11%
	SUPERCAD E CALLE 13	10	0,10%
	CADE SANTA LUCIA	9	0,09%
	CADE PATIO BONITO	5	0,05%
	CADE GAITANA	4	0,04%
	SUPERCAD E ENGATIVA	3	0,03%
	CADE LA VICTORIA	2	0,02%
	SUPERCAD E 20 DE JULIO	1	0,01%
	CADE YOMASA	1	0,01%
SUPERCAD E BOSA	1	0,01%	
<b>Total FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>		<b>129</b>	<b>1,34%</b>
GRÚAS Y PATIOS	SUPERCAD E CAD	12	0,12%
	CADE GAITANA	4	0,04%
GRÚAS Y PATIOS	SUPERCAD E CALLE 13	2	0,02%
<b>Total GRÚAS Y PATIOS</b>		<b>18</b>	<b>0,19%</b>
IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	SUPERCAD E CAD	2	0,02%
	SUPERCAD E CALLE 13	1	0,01%
	CADE GAITANA	1	0,01%
	CADE MUZÚ	1	0,01%
<b>Total IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES</b>		<b>5</b>	<b>0,05%</b>
IDIGER	SUPERCAD E CAD	2	0,02%
<b>Total IDIGER</b>		<b>2</b>	<b>0,02%</b>
IDIPRON	SUPERCAD E CALLE 13	2	0,02%
	SUPERCAD E CAD	2	0,02%
	SUPERCAD E AMÉRICAS	1	0,01%
<b>Total IDIPRON</b>		<b>5</b>	<b>0,05%</b>
IDPYBA	CADE SANTA HELENITA	25	0,26%
	SUPERCAD E 20 DE JULIO	7	0,07%
	SUPERCAD E SUBA	5	0,05%
	SUPERCAD E MANITAS	4	0,04%
	SUPERCAD E CAD	2	0,02%
	CADE YOMASA	2	0,02%
	CADE GAITANA	2	0,02%
	CADE TOBERÍN	1	0,01%
	SUPERCAD E ENGATIVA	1	0,01%
	SUPERCAD E CALLE 13	1	0,01%
	CADE LA VICTORIA	1	0,01%
SUPERCAD E BOSA	1	0,01%	

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
<b>Total IDPYBA</b>		<b>52</b>	<b>0,54%</b>
IDRD	CADE SANTA HELENITA	5	0,05%
	CADE GAITANA	2	0,02%
	SUPERCADE CAD	1	0,01%
	CADE LUCEROS	1	0,01%
	CADE MUZÚ	1	0,01%
<b>Total IDRD</b>		<b>10</b>	<b>0,10%</b>
IDU	SUPERCADE MANITAS	14	0,15%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	12	0,12%
	SUPERCADE CALLE 13	2	0,02%
	CADE SERVITA	1	0,01%
<b>Total IDU</b>		<b>29</b>	<b>0,30%</b>
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	SUPERCADE ENGATIVA	1	0,01%
<b>Total INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
INTÉGRATE	SUPERCADE 20 DE JULIO	1	0,01%
<b>Total INTÉGRATE</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
IPES	SUPERCADE CAD	9	0,09%
	CADE GAITANA	8	0,08%
	SUPERCADE AMÉRICAS	2	0,02%
	CADE MUZÚ	1	0,01%
	SUPERCADE CALLE 13	1	0,01%
	CADE SANTA HELENITA	1	0,01%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	1	0,01%
<b>Total IPES</b>		<b>23</b>	<b>0,24%</b>
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	SUPERCADE CAD	11	0,11%
	CADE GAITANA	7	0,07%
	SUPERCADE ENGATIVA	1	0,01%
<b>Total JBB - JARDÍN BOTÁNICO</b>		<b>19</b>	<b>0,20%</b>
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	SUPERCADE CAD	6	0,06%
<b>Total LA TERMINAL DE TRANSPORTE</b>		<b>6</b>	<b>0,06%</b>
LIME	SUPERCADE AMÉRICAS	1	0,01%
<b>Total LIME</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
METRO DE BOGOTÁ S.A.	SUPERCADE CAD	7	0,07%
	SUPERCADE CALLE 13	4	0,04%
	SUPERCADE ENGATIVA	1	0,01%
	CADE GAITANA	1	0,01%
<b>Total METRO DE BOGOTÁ S.A.</b>		<b>13</b>	<b>0,13%</b>
MIGRACIÓN COLOMBIA	CADE MUZÚ	3	0,03%
	CADE SANTA LUCIA	2	0,02%
	CADE SERVITA	1	0,01%
<b>Total MIGRACIÓN COLOMBIA</b>		<b>6</b>	<b>0,06%</b>
NOTARÍAS	SUPERCADE CALLE 13	1	0,01%
<b>Total NOTARÍAS</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	SUPERCADE CAD	1	0,01%
<b>Total OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
ORGANIZACIÓN SAYCO ACINPRO	CADE KENNEDY	1	0,01%
<b>Total ORGANIZACIÓN SAYCO ACINPRO</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	CADE SANTA HELENITA	184	1,91%

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
	CADE FONTIBÓN	47	0,49%
	CADE MUZÚ	10	0,10%
	SUPERCADE CALLE 13	8	0,08%
	CADE TOBERÍN	7	0,07%
	CADE GAITANA	6	0,06%
	CADE SANTA LUCIA	4	0,04%
	CADE LA VICTORIA	4	0,04%
	SUPERCADE MANITAS	2	0,02%
	CADE PLAZA AMÉRICAS	1	0,01%
	CADE TUNAL	1	0,01%
	SUPERCADE SOCIAL	1	0,01%
CADE CANDELARIA	1	0,01%	
<b>Total PERSONERÍA DE BOGOTÁ</b>		<b>276</b>	<b>2,86%</b>
PORVENIR	SUPERCADE 20 DE JULIO	2	0,02%
<b>Total PORVENIR</b>		<b>2</b>	<b>0,02%</b>
RECAUDO BOGOTÁ	SUPERCADE SUBA	3	0,03%
	CADE CANDELARIA	2	0,02%
	SUPERCADE BOSA	1	0,01%
<b>Total RECAUDO BOGOTÁ</b>		<b>6</b>	<b>0,06%</b>
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	CADE GAITANA	5	0,05%
	CADE SANTA LUCIA	4	0,04%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	3	0,03%
	CADE YOMASA	2	0,02%
	CADE TOBERÍN	2	0,02%
	SUPERCADE CALLE 13	1	0,01%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	CADE FONTIBÓN	1	0,01%
	SUPERCADE SUBA	1	0,01%
	CADE SANTA HELENITA	1	0,01%
	CADE CANDELARIA	1	0,01%
<b>Total REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>		<b>21</b>	<b>0,22%</b>
REVAL	CADE SANTA LUCIA	84	0,87%
	CADE LA VICTORIA	40	0,41%
	CADE TUNAL	14	0,15%
	CADE FONTIBÓN	3	0,03%
<b>Total REVAL</b>		<b>141</b>	<b>1,46%</b>
SECRETARÍA DE AMBIENTE	CADE SANTA HELENITA	15	0,16%
	SUPERCADE CALLE 13	1	0,01%
	CADE GAITANA	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA DE AMBIENTE</b>		<b>17</b>	<b>0,18%</b>
SECRETARÍA DE CULTURA	SUPERCADE CAD	8	0,08%
	SUPERCADE CALLE 13	2	0,02%
<b>Total SECRETARÍA DE CULTURA</b>		<b>10</b>	<b>0,10%</b>
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	CADE GAITANA	1	0,01%
	SUPERCADE CALLE 13	1	0,01%
	CADE YOMASA	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>		<b>3</b>	<b>0,03%</b>
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SUPERCADE CALLE 13	7	0,07%
	CADE MUZÚ	5	0,05%
	CADE FONTIBÓN	5	0,05%
	CADE TOBERÍN	4	0,04%

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
	CADE GAITANA	4	0,04%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	2	0,02%
	CADE SANTA HELENITA	2	0,02%
	CADE YOMASA	1	0,01%
	CADE CANDELARIA	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>		<b>31</b>	<b>0,32%</b>
SECRETARÍA DE GOBIERNO	CADE SANTA HELENITA	27	0,28%
	CADE GAITANA	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA DE GOBIERNO</b>		<b>28</b>	<b>0,29%</b>
SECRETARÍA DE HACIENDA	CADE SANTA HELENITA	285	2,95%
	CADE TOBERÍN	112	1,16%
	CADE FONTIBÓN	107	1,11%
	SUPERCADE ENGATIVA	70	0,73%
	CADE SERVITA	25	0,26%
	CADE MUZÚ	23	0,24%
	SUPERCADE CALLE 13	19	0,20%
	CADE TUNAL	8	0,08%
	CADE SANTA LUCIA	8	0,08%
	CADE PLAZA AMÉRICAS	6	0,06%
	CADE CANDELARIA	4	0,04%
	CADE PATIO BONITO	2	0,02%
	CADE YOMASA	2	0,02%
	SUPERCADE SUBA	1	0,01%
CADE LA VICTORIA	1	0,01%	
<b>Total SECRETARÍA DE HACIENDA</b>		<b>673</b>	<b>6,97%</b>
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	SUPERCADE AMÉRICAS	67	0,69%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	CADE SANTA LUCIA	34	0,35%
	CADE MUZÚ	29	0,30%
	CADE CANDELARIA	9	0,09%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	9	0,09%
	CADE FONTIBÓN	9	0,09%
	CADE TUNAL	3	0,03%
	CADE LUCEROS	1	0,01%
	CADE GAITANA	1	0,01%
	SUPERCADE SOCIAL	1	0,01%
	CADE PATIO BONITO	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>164</b>	<b>1,70%</b>
SECRETARÍA DE LA MUJER	SUPERCADE AMÉRICAS	15	0,16%
	SUPERCADE CALLE 13	9	0,09%
	CADE GAITANA	5	0,05%
	CADE SANTA HELENITA	4	0,04%
	CADE TOBERÍN	2	0,02%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	1	0,01%
CADE FONTIBÓN	1	0,01%	
<b>Total SECRETARÍA DE LA MUJER</b>		<b>37</b>	<b>0,38%</b>
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	SUPERCADE CAD	88	0,91%
	CADE SANTA HELENITA	74	0,77%
	SUPERCADE AMÉRICAS	49	0,51%
	SUPERCADE ENGATIVA	29	0,30%
	CADE TOBERÍN	21	0,22%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	20	0,21%
CADE MUZÚ	16	0,17%	

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
	CADE FONTIBÓN	11	0,11%
	CADE LA VICTORIA	7	0,07%
	SUPERCAD E MANITAS	7	0,07%
	SUPERCAD E BOSA	5	0,05%
	CADE CANDELARIA	4	0,04%
	SUPERCAD E SUBA	3	0,03%
	CADE PATIO BONITO	3	0,03%
	CADE GAITANA	3	0,03%
<b>Total SECRETARÍA DE MOVILIDAD</b>		<b>340</b>	<b>3,52%</b>
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	CADE PATIO BONITO	38	0,39%
	CADE TOBERÍN	9	0,09%
	SUPERCAD E CALLE 13	8	0,08%
	CADE PLAZA AMÉRICAS	5	0,05%
	SUPERCAD E ENGATIVA	2	0,02%
	CADE TUNAL	1	0,01%
	SUPERCAD E SOCIAL	1	0,01%
	CADE SANTA HELENITA	1	0,01%
	CADE CANDELARIA	1	0,01%
CADE SERVITA	1	0,01%	
<b>Total SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>		<b>67</b>	<b>0,69%</b>
SECRETARÍA DE SALUD	CADE TUNAL	92	0,95%
	CADE LA VICTORIA	31	0,32%
	CADE MUZÚ	21	0,22%
	SUPERCAD E CALLE 13	13	0,13%
	CADE TOBERÍN	4	0,04%
	CADE PATIO BONITO	2	0,02%
SECRETARÍA DE SALUD	SUPERCAD E 20 DE JULIO	1	0,01%
	CADE LUCEROS	1	0,01%
	CADE PLAZA AMÉRICAS	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA DE SALUD</b>		<b>166</b>	<b>1,72%</b>
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	SUPERCAD E CAD	6	0,06%
	CADE SANTA HELENITA	5	0,05%
	SUPERCAD E ENGATIVA	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA DE SEGURIDAD</b>		<b>12</b>	<b>0,12%</b>
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	CADE SANTA HELENITA	63	0,65%
	CADE FONTIBÓN	6	0,06%
	CADE TOBERÍN	4	0,04%
	SUPERCAD E CALLE 13	3	0,03%
	CADE GAITANA	3	0,03%
	CADE TUNAL	1	0,01%
	CADE SERVITA	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA DEL HÁBITAT</b>		<b>81</b>	<b>0,84%</b>
SECRETARÍA JURÍDICA	SUPERCAD E CAD	4	0,04%
	SUPERCAD E 20 DE JULIO	2	0,02%
	CADE GAITANA	1	0,01%
	CADE SANTA HELENITA	1	0,01%
<b>Total SECRETARÍA JURÍDICA</b>		<b>8</b>	<b>0,08%</b>
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	SUPERCAD E AMÉRICAS	42	0,44%
	CADE MUZÚ	12	0,12%
	SUPERCAD E CALLE 13	7	0,07%
	CADE CANDELARIA	5	0,05%



Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
	CADE SANTA HELENITA	5	0,05%
	CADE YOMASA	3	0,03%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	3	0,03%
	CADE GAITANA	2	0,02%
	CADE TOBERÍN	2	0,02%
	CADE TUNAL	1	0,01%
	CADE PATIO BONITO	1	0,01%
<b>Total SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO</b>		<b>83</b>	<b>0,86%</b>
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	CADE SANTA HELENITA	90	0,93%
	SUPERCADE AMÉRICAS	44	0,46%
	CADE MUZÚ	7	0,07%
	SUPERCADE CALLE 13	6	0,06%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	5	0,05%
	CADE TOBERÍN	3	0,03%
	CADE CANDELARIA	2	0,02%
	SUPERCADE MANITAS	1	0,01%
CADE YOMASA	1	0,01%	
<b>Total SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE</b>		<b>159</b>	<b>1,65%</b>
SERVICIO CIVIL	SUPERCADE CAD	11	0,11%
	CADE GAITANA	1	0,01%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	1	0,01%
<b>Total SERVICIO CIVIL</b>		<b>13</b>	<b>0,13%</b>
SUBRED SUR	SUPERCADE AMÉRICAS	1	0,01%
<b>Total SUBRED SUR</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	SUPERCADE CAD	60	0,62%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	SUPERCADE SUBA	9	0,09%
	CADE SERVITA	3	0,03%
	CADE TOBERÍN	2	0,02%
	SUPERCADE ENGATIVA	2	0,02%
	SUPERCADE AMÉRICAS	2	0,02%
	SUPERCADE CALLE 13	1	0,01%
SUPERCADE BOSA	1	0,01%	
<b>Total SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO</b>		<b>80</b>	<b>0,83%</b>
TRANSMILENIO	CADE YOMASA	27	0,28%
	SUPERCADE AMÉRICAS	13	0,13%
	SUPERCADE CAD	11	0,11%
	SUPERCADE BOSA	8	0,08%
	CADE GAITANA	3	0,03%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	3	0,03%
	SUPERCADE ENGATIVA	2	0,02%
	SUPERCADE SUBA	2	0,02%
	CADE SANTA LUCIA	2	0,02%
	CADE LA VICTORIA	1	0,01%
	CADE MUZÚ	1	0,01%
	CADE PATIO BONITO	1	0,01%
	CADE SERVITA	1	0,01%
SUPERCADE CALLE 13	1	0,01%	
<b>Total TRANSMILENIO</b>		<b>76</b>	<b>0,79%</b>
UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ	SUPERCADE 20 DE JULIO	2	0,02%

Entidad Adicional	Punto de Atención	Recuento	%
<b>Total UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ</b>		<b>2</b>	<b>0,02%</b>
UAESP	CADE GAITANA	3	0,03%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	1	0,01%
<b>Total UAESP</b>		<b>4</b>	<b>0,04%</b>
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	SUPERCADE CAD	2	0,02%
<b>Total UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL</b>		<b>2</b>	<b>0,02%</b>
UNIVERSIDAD DISTRITAL	SUPERCADE CAD	6	0,06%
	CADE GAITANA	2	0,02%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	2	0,02%
	CADE MUZÚ	1	0,01%
	CADE TOBERÍN	1	0,01%
<b>Total UNIVERSIDAD DISTRITAL</b>		<b>12</b>	<b>0,12%</b>
VANTI SA ESP	CADE GAITANA	228	2,36%
	CADE PATIO BONITO	53	0,55%
	CADE SANTA LUCIA	25	0,26%
	SUPERCADE CALLE 13	11	0,11%
	CADE LA VICTORIA	7	0,07%
<b>Total VANTI SA ESP</b>		<b>324</b>	<b>3,36%</b>
VEEDURÍA DISTRITAL	SUPERCADE CAD	103	1,07%
	CADE GAITANA	27	0,28%
	SUPERCADE ENGATIVA	10	0,10%
	SUPERCADE AMÉRICAS	5	0,05%
	SUPERCADE 20 DE JULIO	3	0,03%
	CADE SANTA HELENITA	1	0,01%
	SUPERCADE CALLE 13	1	0,01%
<b>Total VEEDURÍA DISTRITAL</b>		<b>150</b>	<b>1,55%</b>
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	SUPERCADE CAD	68	0,70%
	CADE GAITANA	14	0,15%
	SUPERCADE ENGATIVA	9	0,09%
	SUPERCADE CALLE 13	2	0,02%
	CADE FONTIBÓN	1	0,01%
	CADE MUZÚ	1	0,01%
	CADE TOBERÍN	1	0,01%
<b>Total VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS</b>		<b>96</b>	<b>0,99%</b>
CONCEJO DE BOGOTÁ	CADE GAITANA	1	0,01%
<b>Total CONCEJO DE BOGOTÁ</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	CADE SERVITA	1	0,01%
<b>Total POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS</b>		<b>1</b>	<b>0,01%</b>
<b>Total general</b>		<b>9.650</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024  
 \* 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 2024, frente a la pregunta sobre qué acciones se podrían implementar para mejorar la prestación del servicio, el **45,27% (8.095)** de los ciudadanos encuestados no hicieron alguna recomendación.

Respecto a las sugerencias recibidas, la más reiterada con el **13,57%** es **Mayor presencia de las diferentes entidades en la Red CADE**, seguido de **Servicio de café gratis** con un **6,97%** y **Servicio de fotocopiadora** con un **6,31%**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 14 Sugerencia Acciones de Mejora Servicio datos generales RED CADE

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	8095	45,27%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADÉS	2427	13,57%
Servicio de café gratis	1247	6,97%
Servicio de fotocopiadora	1128	6,31%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	940	5,26%
Prestar servicio de baño	604	3,38%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	599	3,35%
Prestar servicio dispensador de agua	569	3,18%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	438	2,45%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	384	2,15%
Prestar servicio de parqueadero	318	1,78%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	217	1,21%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	216	1,21%
Permitir acceso de mascotas al punto	172	0,96%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	150	0,84%
Más cajeros en el banco	109	0,61%
Prioridad de atención preferencial	70	0,39%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	56	0,31%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	49	0,27%
Servicios bancarios	45	0,25%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	9	0,05%
Implementar rampa de acceso al segundo piso para coches y personas con discapacidad	5	0,03%
Mejorar el servicio de las líneas telefónicas de atención a la Ciudadanía	4	0,02%
Excelente servicio, felicitaciones	3	0,02%
Mejorar y reducir tiempos de espera para la respuesta a los trámites	3	0,02%
Implementar acompañamiento a los adultos mayores para trámites virtuales y el uso de aplicativos web	2	0,01%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	2	0,01%
Aumentar cobertura de la RED CADE	2	0,01%
Mejorar la señalización del punto	2	0,01%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	2	0,01%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,01%
No tener preferencias por colombianos	1	0,01%
Mejorar el diseño, aumentar tamaño de letra y de las pantallas de turnos	1	0,01%
Servicio de transporte gratuito	1	0,01%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	0,01%
Mejorar la seguridad de los alrededores de los puntos de atención	1	0,01%
No discriminar por la forma de vestir	1	0,01%
Mejorar la infraestructura del punto y la ubicación de las sillas y módulos	1	0,01%
Subsidiar el transporte que le retorne a su país	1	0,01%
Mejorar la socialización de los trámites virtuales de las entidades	1	0,01%
Mejorar el servicio de recaudo	1	0,01%
Punto de recaudo.	1	0,01%
Servicio de cajeros automáticos	1	0,01%
Mejorar el diseño, aumentar tamaño y el tamaño de letra de las pantallas de turnos	1	0,01%
Servicio de ducha	1	0,01%

Sugerencias	Recuento	%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>17.883</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.2.5 Resultados Generales – Discriminación Durante la Atención

Frente a la pregunta ¿Experimentó alguna forma de discriminación en la atención?, el **99,94%** manifestó que no se presentó la situación, tan solo el **0,06% (8 encuestados de 13.348)** manifestó que si se presentó la situación, a continuación se relaciona el detalle de los resultados:

Tabla 15 Discriminación Durante la Atención datos generales

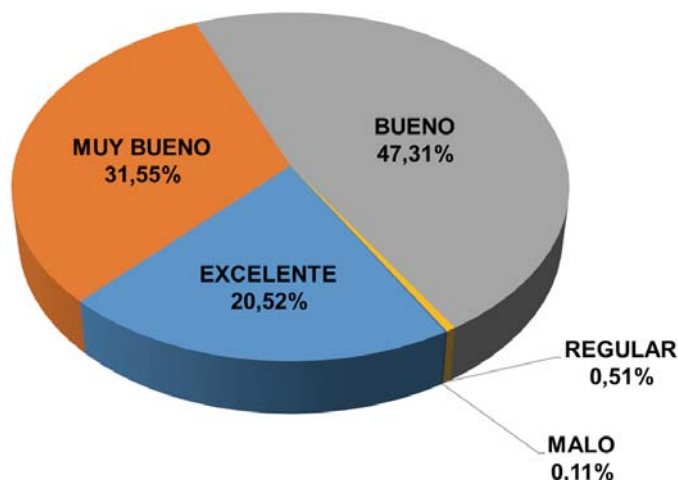
Discriminación en la Atención	Tipo de Discriminación	Punto	No.	%
SI	Discapacidad	SUPERCADE CAD	1	12,50%
SI	Discapacidad	SUPERCADE SUBA	1	12,50%
SI	Edad	SUPERCADE CAD	1	12,50%
SI	Forma de Vestir	CADE SERVITA	1	12,50%
SI	Lugar de Origen (Nacionalidad)	SUPERCADE SOCIAL	4	50,00%
<b>Total general</b>			<b>8</b>	<b>100%</b>

### 3.2.6 Resultados CADE´s

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

Se realizaron **8.079** encuestas de satisfacción en los CADE´s, obteniendo como resultado que el **99,38%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los CADE´s como bueno, muy bueno y excelente.

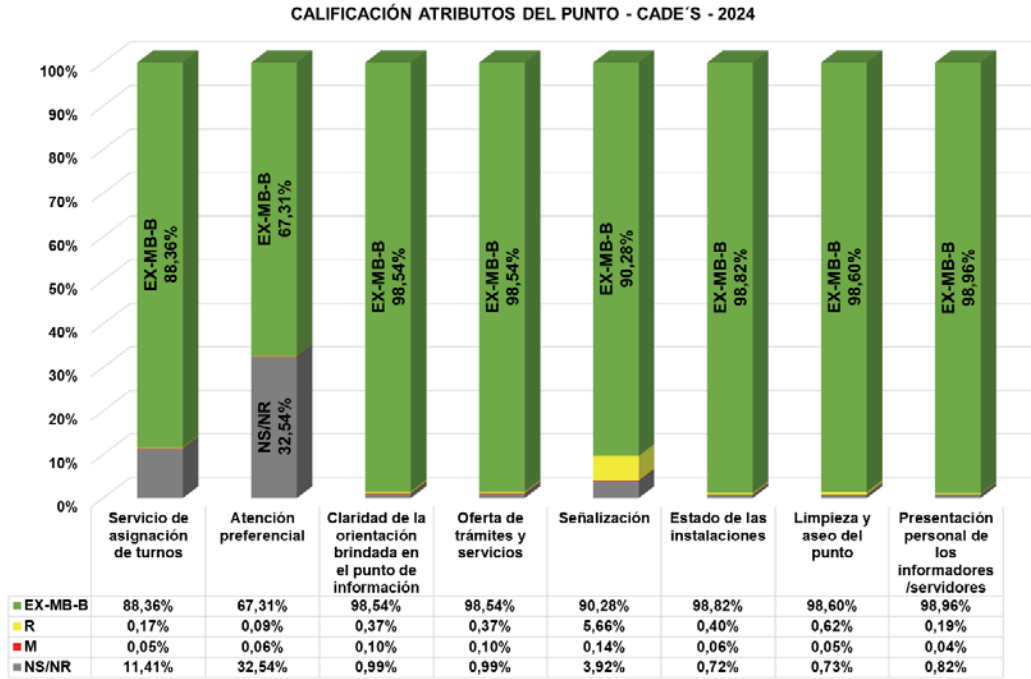
CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.6.2 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 – 2024

En promedio el **92,43%** de los encuestados en los CADE's calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados, de la misma manera, en promedio el **6,52%** manifestó no saber o no responder frente a estos atributos.

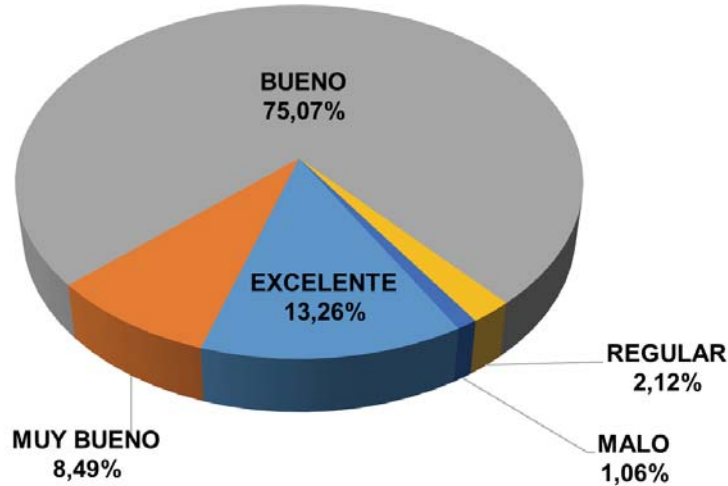
### 3.2.6.3 Resultados por CADE

#### 3.2.6.3.1 ATENCIÓN LIÉVANO

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **377** encuestas en el punto, dando como resultado que el **96,82%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

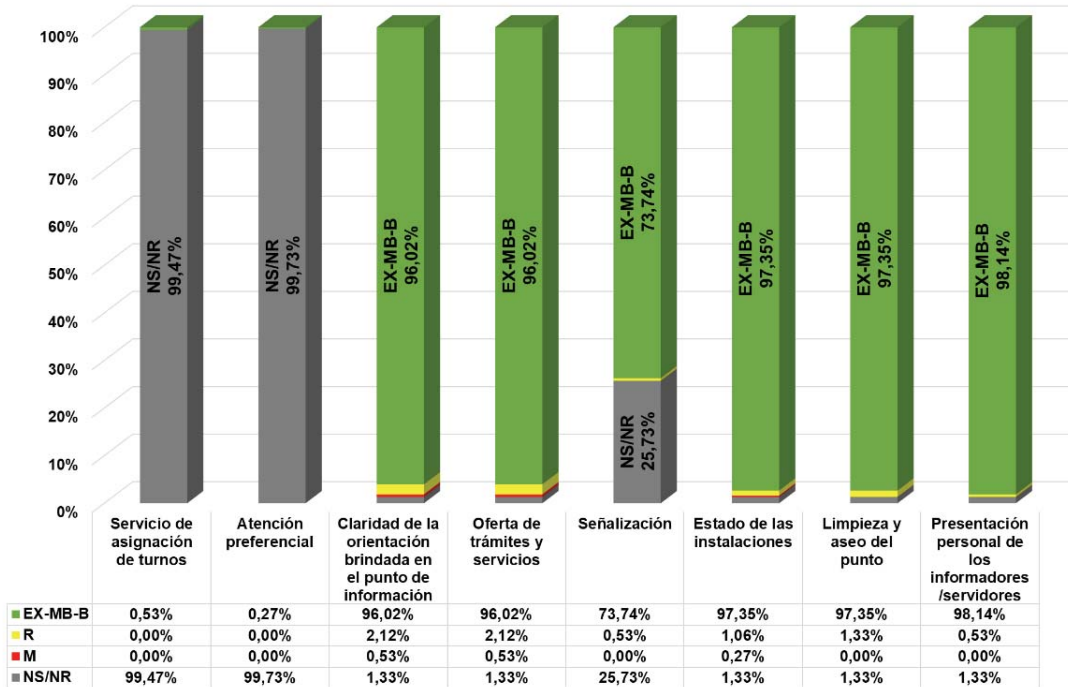
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **69,93%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **28,95%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **100%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría General** de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Tabla 16 Entidades consultadas ATENCIÓN LIÉVANO

Trámite	Entidad	Recuento	%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	377	100,00%
<b>Total general</b>		<b>377</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **100%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite **Información General y Orientación**.

Tabla 17 Trámites ATENCIÓN LIÉVANO

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	377	100,00%
<b>Total general</b>		<b>377</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 18 Entidades adicionales sugeridas ATENCIÓN LIÉVANO

Entidad Adicional	Recuento	%
CATASTRO	1	33,33%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	1	33,33%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	33,33%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **33,33%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia **Catastro**, al igual que solicitan que haga presencia la **Defensoría del Espacio Público** y la **Caja de Vivienda Popular**.

### SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **50,52%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el 12,02% recomendó la prestación del **Servicio de fotocopiadora** y el **10,98%** sugirió implementar **Servicio de baño**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 19 Sugerencias ATENCIÓN LIÉVANO

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	290	50,52%
Servicio de fotocopidora	69	12,02%
Prestar servicio de baño	63	10,98%
Prestar servicio dispensador de agua	57	9,93%
Servicio de café gratis	53	9,23%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	39	6,79%
Prestar servicio de parqueadero	2	0,35%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>574</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 20 Localidad donde vive ATENCIÓN LIÉVANO

Localidad	Recuento	%
RAFAEL URIBE URIBE	59	15,65%
LOS MÁRTIRES	38	10,08%
KENNEDY	35	9,28%
SANTA FE	35	9,28%
BOSA	31	8,22%
CIUDAD BOLÍVAR	25	6,63%
ENGATIVÁ	23	6,10%
SAN CRISTÓBAL	20	5,31%
USME	16	4,24%
SUBA	15	3,98%
PUENTE ARANDA	13	3,45%
SOACHA - CUNDINAMARCA	13	3,45%
FONTIBÓN	8	2,12%
TUNJUELITO	7	1,86%
ANTONIO NARIÑO	7	1,86%
TEUSAQUILLO	7	1,86%
CHAPINERO	5	1,33%
USAQUÉN	5	1,33%
BARRIOS UNIDOS	4	1,06%
BOYACÁ	2	0,53%
LA CANDELARIA	2	0,53%
FUSAGASUGÁ	1	0,27%
CHOACHÍ	1	0,27%
CALI	1	0,27%
VIOTÁ	1	0,27%
SIBATÉ	1	0,27%
LA CALERA	1	0,27%
ANAPOIMA	1	0,27%
<b>Total general</b>	<b>377</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

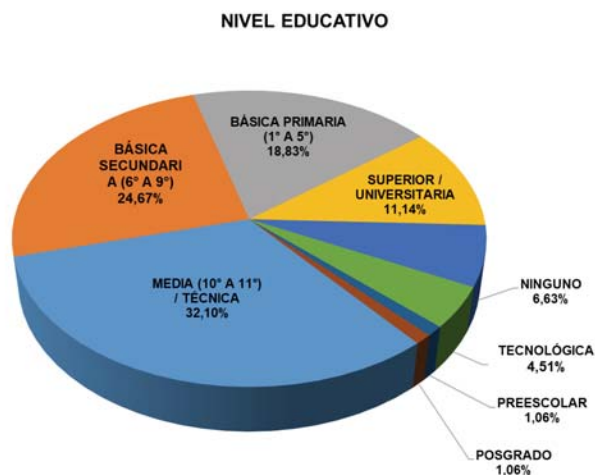
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **15,65%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Rafael Uribe Uribe** y el **10,08%** en la localidad de **Los Mártires**.



### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,73%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**, mientras que solo el **0,27%** vive en zona **Rural**.

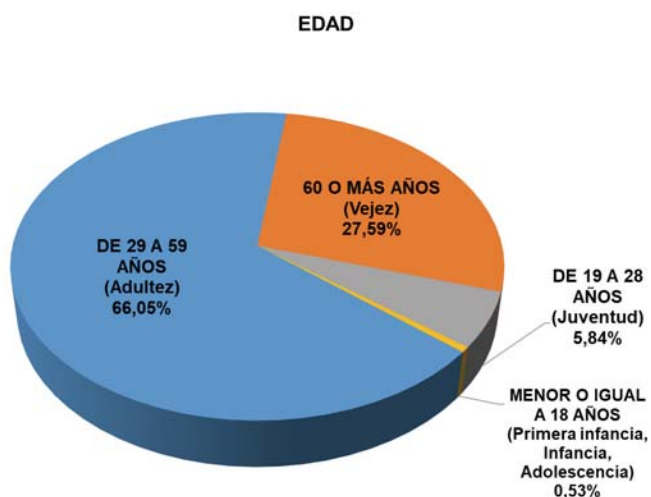
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **32,10%**, **Básica Secundaria** el **24,67%** y **Básica Primaria** el **18,83%**, por otra parte el **6,63%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

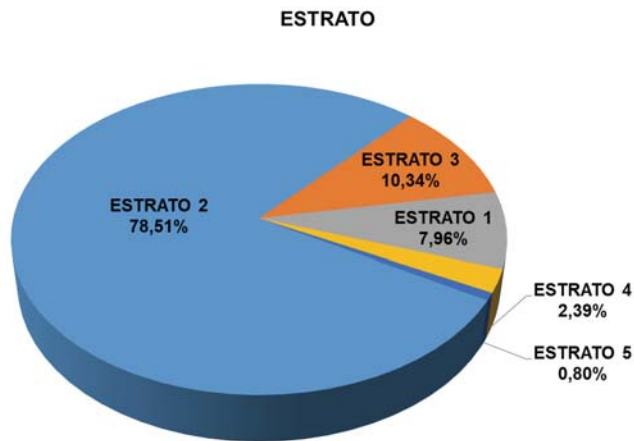
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (66,05%)**, **60 o más años (27,59%)** y **19-28 años (5,84%)**, sumando así el **99,47%**.

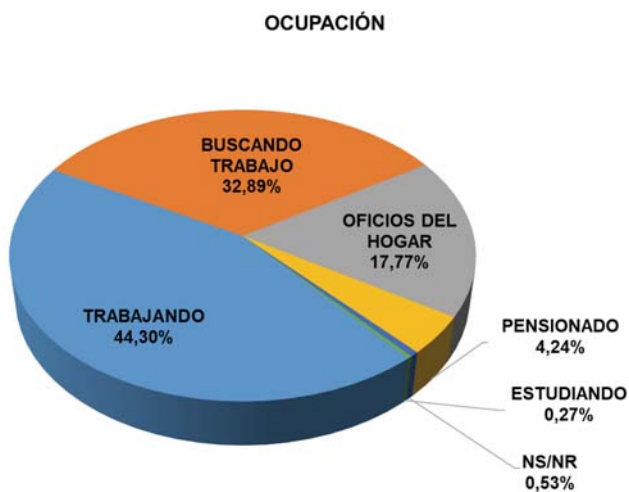
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **78,51%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **10,34%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **7,96%** se encuentra viviendo en **estrato 1**.

### Ocupación

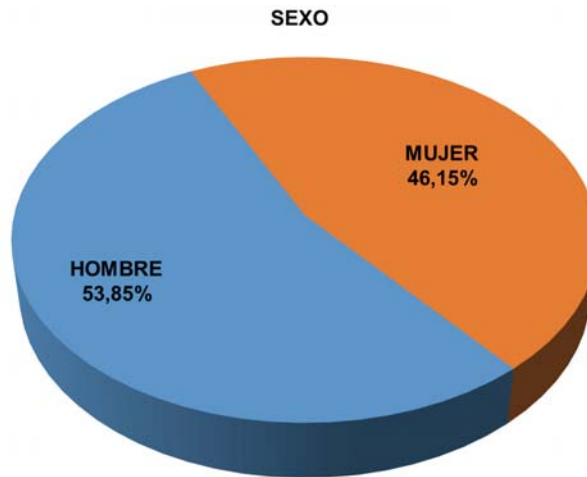


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **44,30%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **32,89%** **Buscando Trabajo** y el **17,77%** en **Oficios del Hogar**.

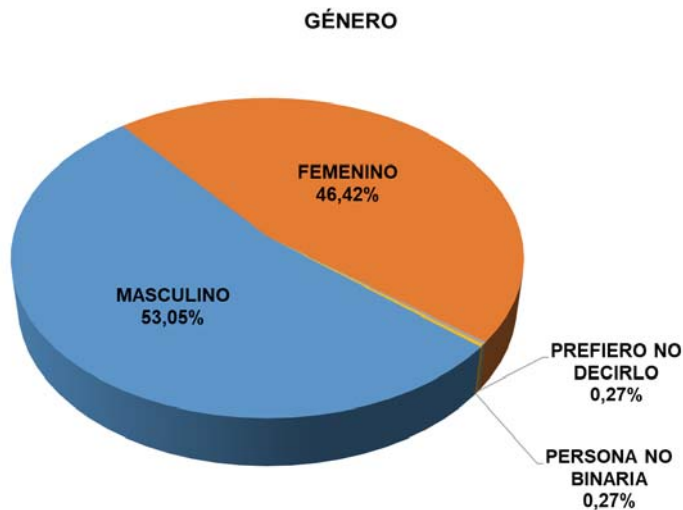
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **53,85%** de la ciudadanía encuestada son **Hombres** y el **46,15%** **Mujeres**.

**Género**

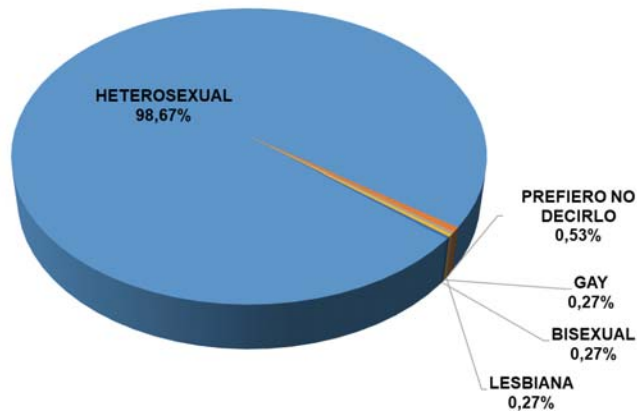


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **53,05%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Masculino** y el **46,42%** con el género **Femenino**.

## Orientación Sexual

ORIENTACIÓN SEXUAL

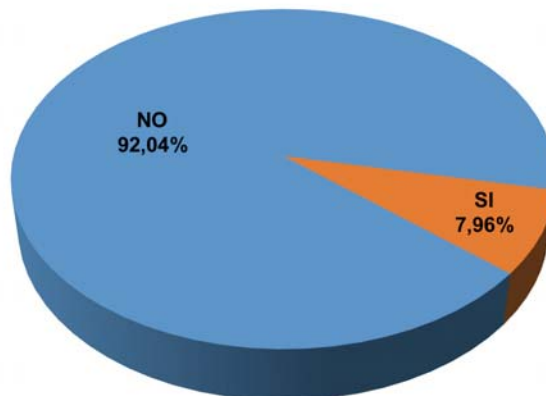


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,67%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual** y el **0,53%** **Prefiere no Responder la Respuesta**.

## Discapacidad

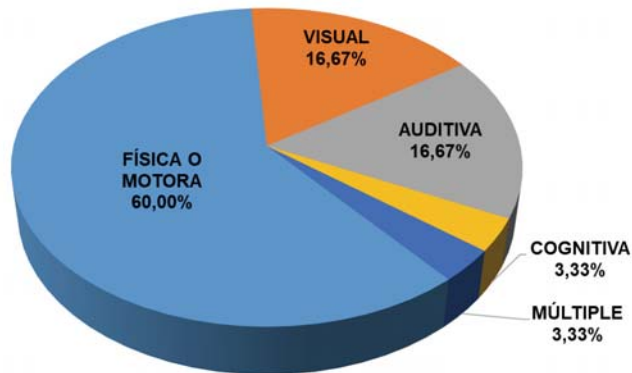
DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **92,04%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **7,96%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **60%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **16,67%** a discapacidad **Visual** y el **16,67%** a discapacidad **Auditiva**.

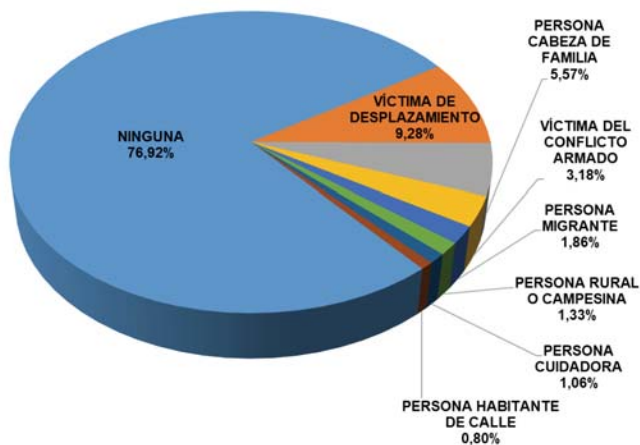
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

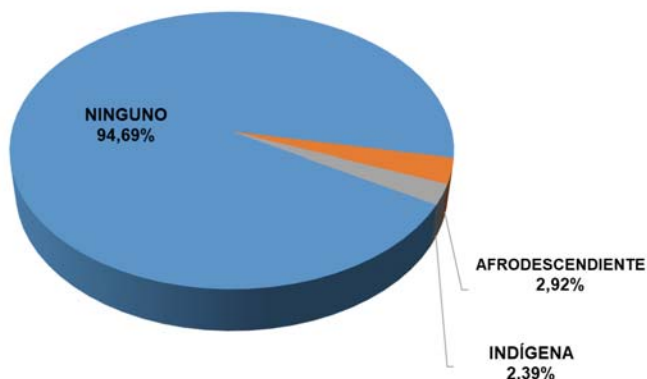


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **76,92%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **9,28%** es **Victima del Conflicto Armado** y el **5,57%** es **Perona Cabeza de Familia**.

## Pertenencia Étnica

PERTENENCIA ÉTNICA

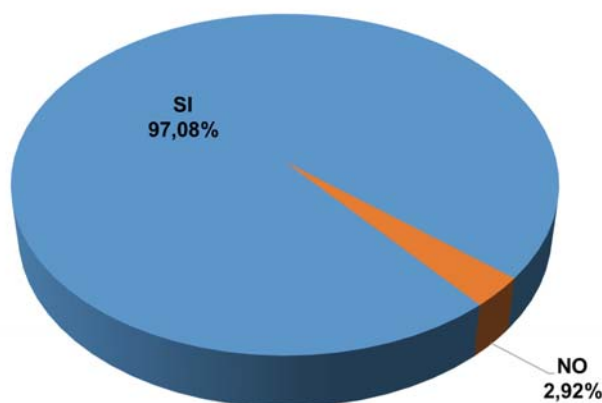


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **94,69%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **2,92%** es **Afrodesendiente** y el **2,39%** **Indígena**.

## Accesibilidad al Punto

FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **97,08%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **2,92%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

Tabla 21 Dificultades en el acceso al punto ATENCIÓN LIÉVANO

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	7	63,64%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	3	27,27%
Baja disponibilidad de transporte público	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

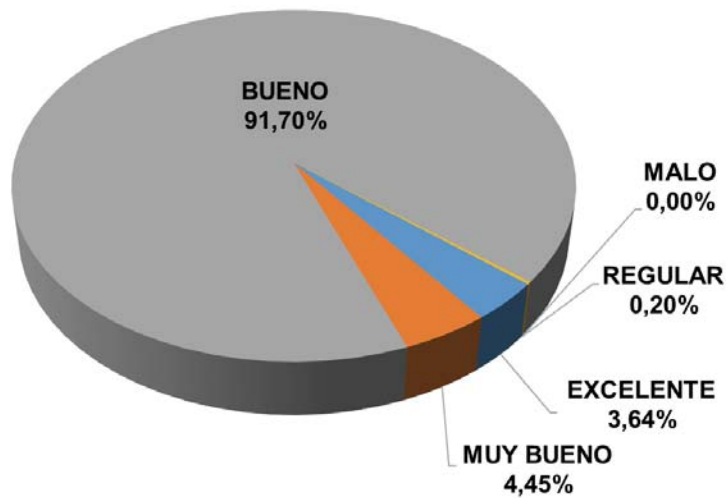
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.6.3.2 CADE CANDELARIA

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

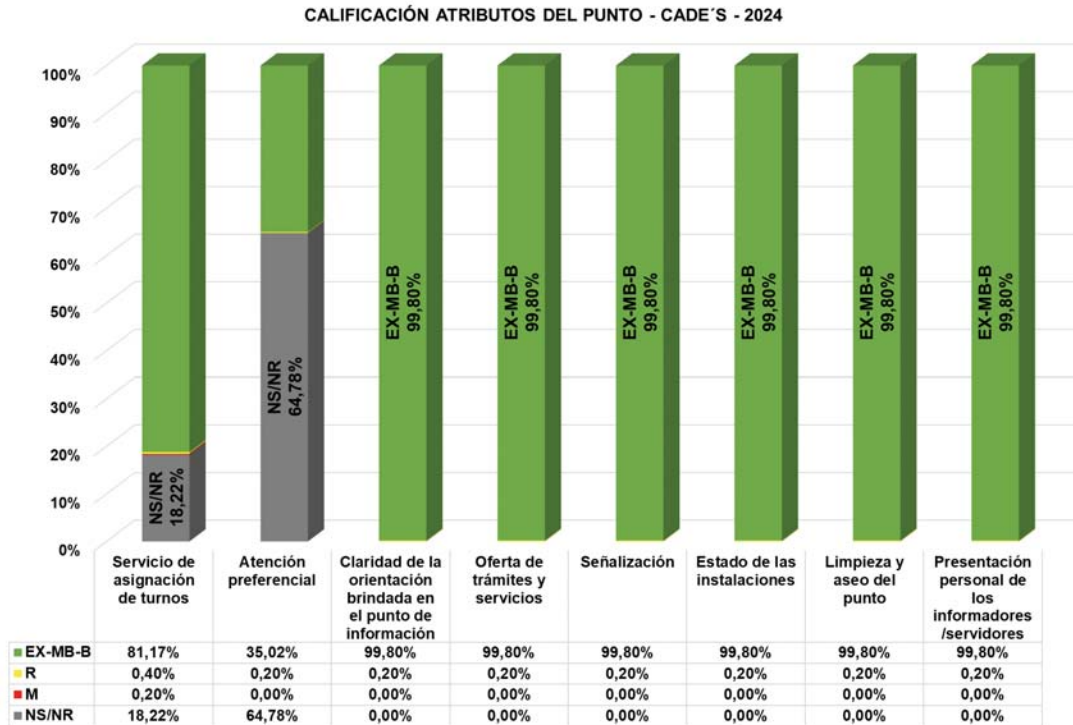
Se realizaron **494** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,80%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **89,37%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **10,37%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **37,45%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**, el **23,68%** con **REVAL S.A.S** y el **17%** con **Vanti SA ESP**.

Tabla 22 Entidades consultadas CADE CANDELARIA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	185	37,45%
REVAL S.A.S	117	23,68%
VANTI SA ESP	84	17,00%
SECRETARÍA DE SALUD	55	11,13%
LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	44	8,91%
SECRETARÍA DE HACIENDA	8	1,62%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024



## TRÁMITES

El **19,43%** de la ciudadanía encuestada realizó 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**, el **17,81%** el de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)** y el **13,16%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**.

Tabla 23 Trámites CADE CANDELARIA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	96	19,43%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	88	17,81%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	65	13,16%
Certificación de discapacidad	SECRETARÍA DE SALUD	20	4,05%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	19	3,85%
Pago no aplicado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	17	3,44%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	17	3,44%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	11	2,23%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	11	2,23%
Descuento por predio desocupado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	11	2,23%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	10	2,02%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	9	1,82%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	9	1,82%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	1,62%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	8	1,62%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	7	1,42%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	6	1,21%
Inconformidad con cobros facturados	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	6	1,21%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	6	1,21%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	6	1,21%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	4	0,81%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	SECRETARÍA DE SALUD	4	0,81%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	SECRETARÍA DE SALUD	4	0,81%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Opción tarifaria a multiusuarios	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	4	0,81%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	4	0,81%
Solicitud de financiación	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	3	0,61%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	0,61%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	0,61%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	3	0,61%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,61%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	3	0,61%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,40%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	2	0,40%
Información general proceso cierre y reconexión	VANTI SA ESP	2	0,40%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	2	0,40%
Descuento por no recolección puerta a puerta	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	2	0,40%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	2	0,40%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,40%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	2	0,40%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	2	0,40%
Cambio datos de correspondencia	VANTI SA ESP	1	0,20%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,20%
Solicitud de visita de inspección	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	1	0,20%
Traslado de crédito	VANTI SA ESP	1	0,20%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Solicitud de reinstalación del servicio	VANTI SA ESP	1	0,20%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	1	0,20%
<b>Total general</b>		<b>494</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 24 Entidades adicionales sugeridas CADE CANDELARIA

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	184	40,00%
ENEL COLOMBIA	173	37,61%
COLPENSIONES	24	5,22%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	19	4,13%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	14	3,04%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	11	2,39%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	1,96%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	5	1,09%
CATASTRO	5	1,09%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	4	0,87%
SECRETARÍA DE HACIENDA	4	0,87%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	2	0,43%
RECAUDO BOGOTÁ	2	0,43%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,22%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,22%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,22%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **37,61%** sugiere que haga presencia **Enel Colombia** y el **5,22%** sugiere que haga presencia **Colpensiones**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **70,40%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **27,40%** recomendó **Mayor presencia de las diferentes entidades en la Red CADE** y el **0,60%** sugirió implementar **Servicio de fotocopidora**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 25 Sugerencias CADE CANDELARIA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	352	70,40%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	137	27,40%
Servicio de fotocopidora	3	0,60%
Más cajeros en el banco	2	0,40%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	2	0,40%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,20%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,20%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	0,20%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 26 Localidad donde vive CADE CANDELARIA

Localidad	Recuento	%
CIUDAD BOLÍVAR	484	97,98%
LA CANDELARIA	5	1,01%
SUMAPAZ	1	0,20%
SAN CRISTÓBAL	1	0,20%
TUNJUELITO	1	0,20%
KENNEDY	1	0,20%
RAFAEL URIBE URIBE	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>

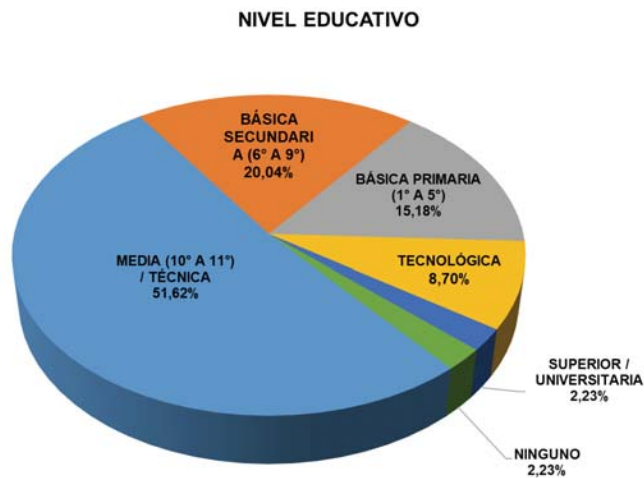
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **97,98%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Ciudad Bolívar**, el **1,01%** residen en la localidad de **La Candelaria** y el **0,20%** en la localidad de **Sumapaz**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,39%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**, mientras que solo el **0,61%** viven en zona **Rural**.

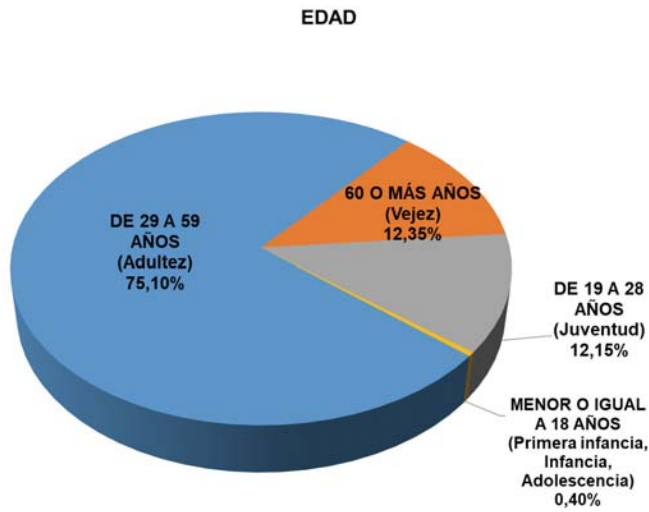
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **51,62%**, **Básica Secundaria** el **20,04%** y **Básica Primaria** el **15,18%**, por otra parte el **2,23%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

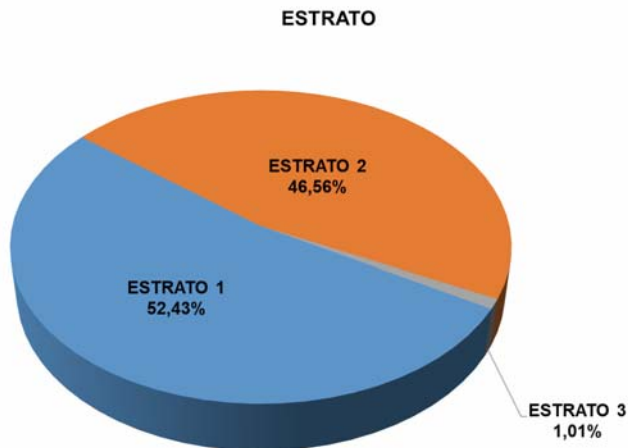
## Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (75,10%)**, **60 o más años (12,35%)** y **19-28 años (12,15%)**, sumando así el **99,60%**.

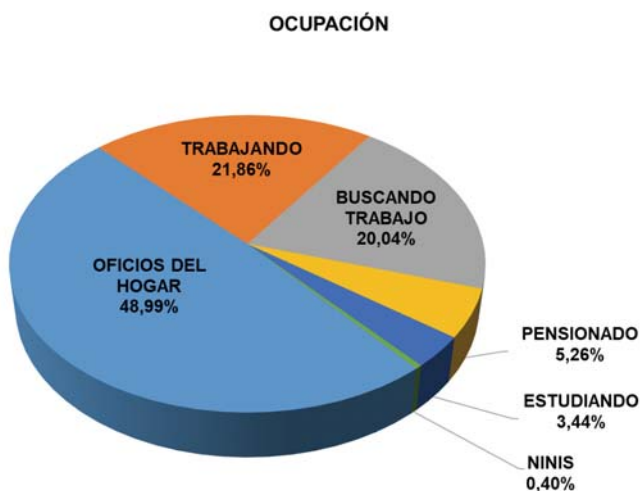
## Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **52,43%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 1**, el **46,56%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **1,01%** se encuentra viviendo en **estrato 3**.

## Ocupación

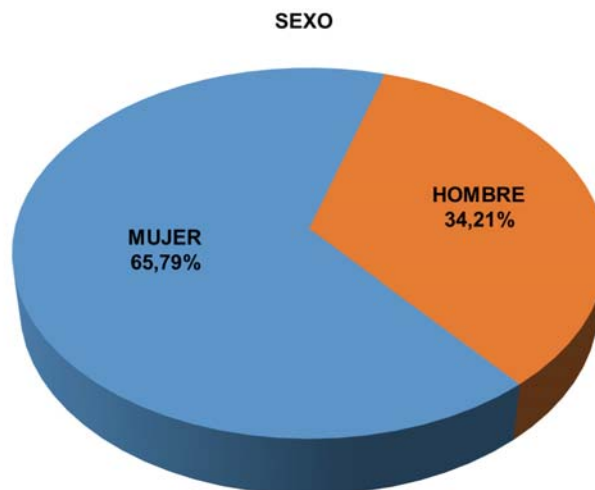


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **48,99%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo en **Oficios del Hogar**, el **21,86%** **Trabajando** y el **20,04%** **Buscando Trabajo**.

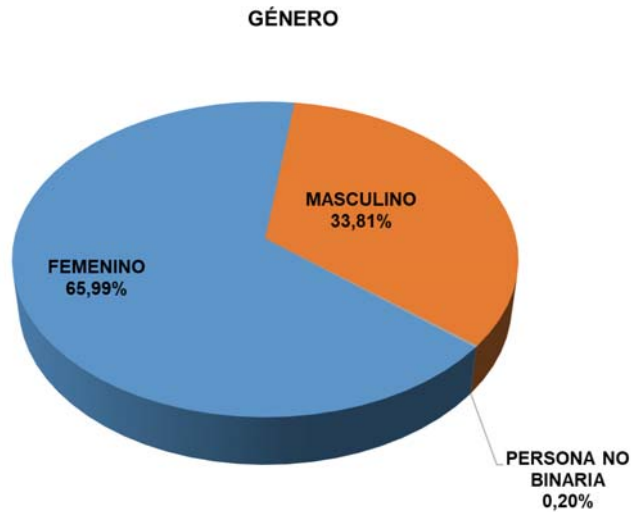
## Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **65,79%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **34,21%** **Hombres**.

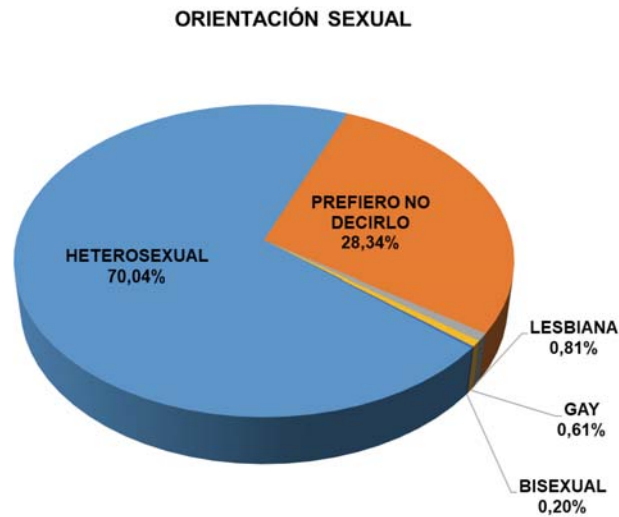
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **65,99%** de la ciudadanía encuestada se identifica con género **Femenino**, el **33,81%** con género **Masculino** y el **0,20%** como **Persona No Binaria**.

**Orientación Sexual**

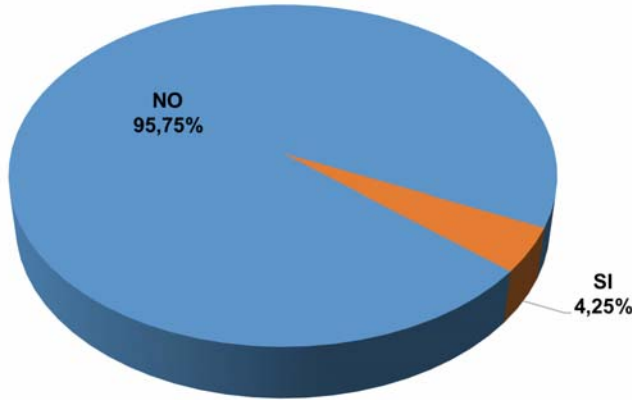


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **70,04%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**, el **28,34%** **Prefiere no Responder la Respuesta** y el **0,81%** manifiesta ser **Lesbiana**.

**Discapacidad**

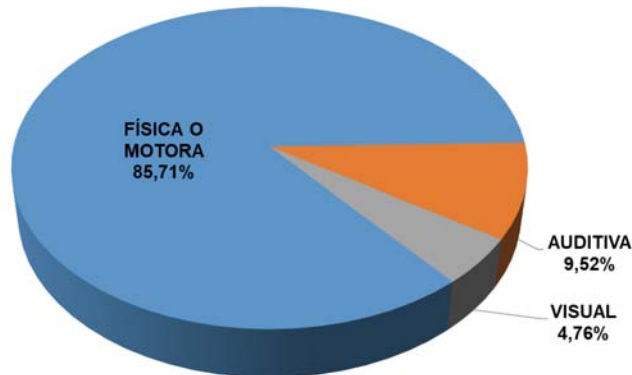
DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **95,75%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **4,25%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **85,71%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **9,52%** a discapacidad **Auditiva** y el **4,76%** a discapacidad **Visual**.

TIPO DE DISCAPACIDAD

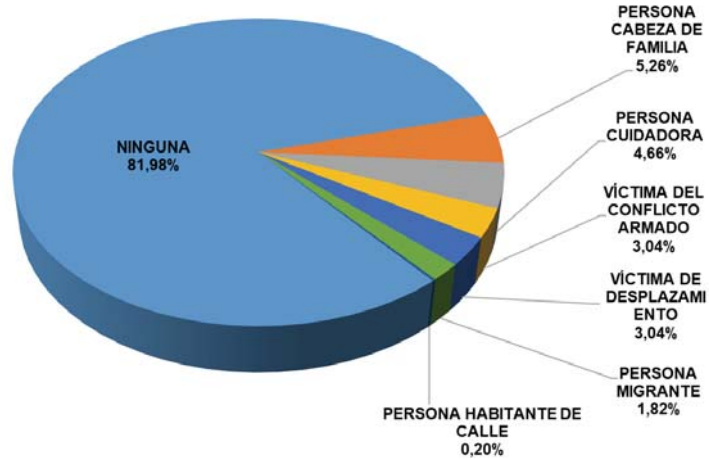


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

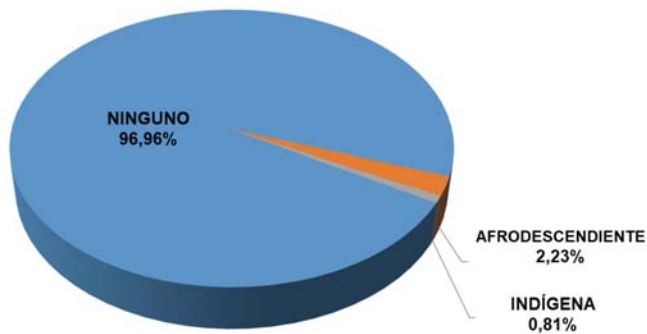


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **81,98%** de la ciudadanía encuestada no pertenecen a ninguna **Población Preferencial**, el **5,26%** es **Perona Cabeza de Familia** y el **4,66%** **Perona Cuidadora**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

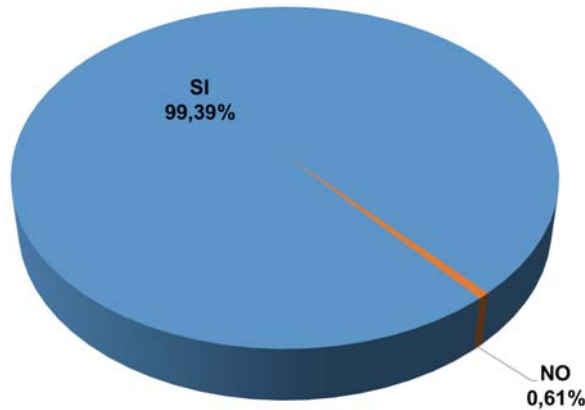


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **96,96%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **2,92%** es **Afrodesendiente** y el **2,39%** **Indígena**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **99,39%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **0,61%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 27 Dificultades en el acceso al punto CADE CANDELARIA*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Difícil acceso vial al punto de atención	2	66,67%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	1	33,33%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

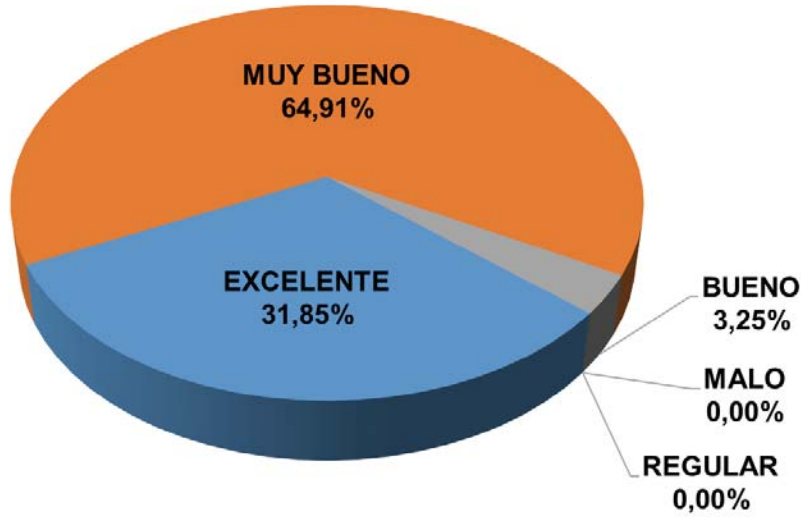
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**3.2.6.3.3 CADE FONTIBÓN**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **493** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

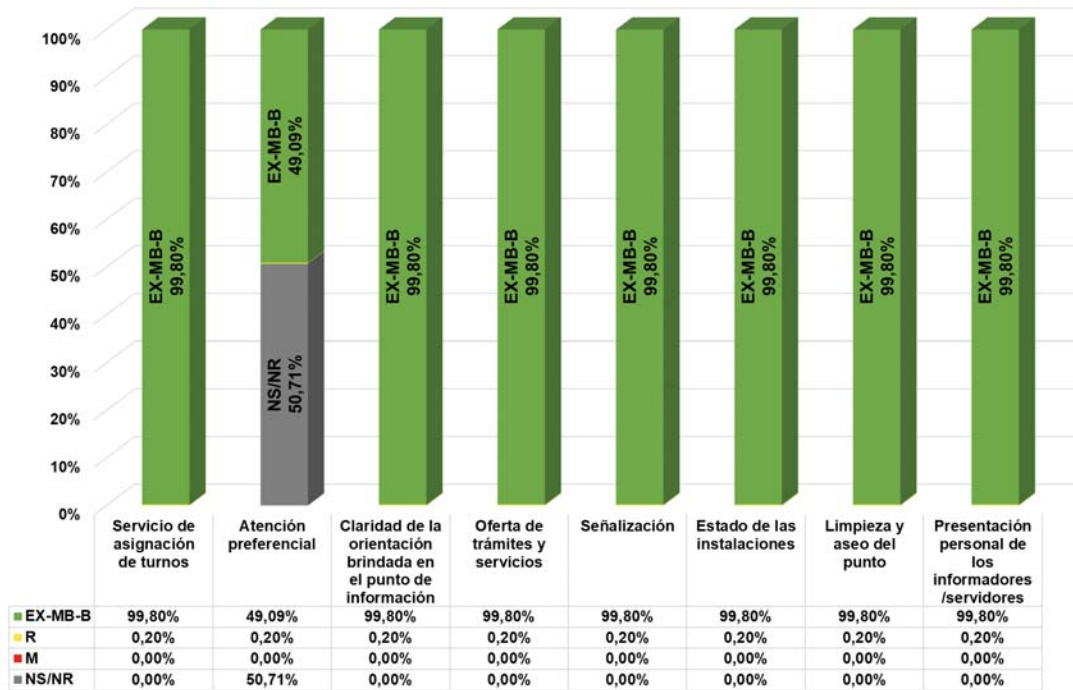
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **93,46%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **6,34%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **40,16%** de la ciudadanía interactuó Enel Colombia, el **23,94%** con **Vanti SA ESP** y el **21,50%** con la **Secretaría Distrital de Planeación**.

Tabla 28 Entidades consultadas CADE FONTIBÓN

Entidad	Recuento	%
ENEL - COLOMBIA	198	40,16%
VANTI SA ESP	118	23,94%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	106	21,50%
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	26	5,27%
SECRETARÍA DE SALUD	19	3,85%
SECRETARÍA GENERAL	12	2,43%
IDU	7	1,42%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	4	0,81%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	3	0,61%
<b>Total general</b>	<b>493</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **10,55%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**, el **8,32%** el de **Requerimientos Energía** y el **6,90%** el de **Inconformidad consumo facturado/lectura errada**.

Tabla 29 Trámites CADE FONTIBÓN

Trámite	Entidad	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	52	10,55%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	41	8,32%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	34	6,90%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	ENEL - COLOMBIA	31	6,29%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	31	6,29%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	25	5,07%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	22	4,46%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	21	4,26%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	19	3,85%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	18	3,65%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	17	3,45%
Pagos (Pago no procesado)	ENEL - COLOMBIA	13	2,64%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	12	2,43%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	12	2,43%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	10	2,03%
Cambio datos de correspondencia	VANTI SA ESP	10	2,03%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	10	2,03%
Solicitudes Crédito Fácil	ENEL - COLOMBIA	10	2,03%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	6	1,22%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	6	1,22%
Pagos (Pago equivocado)	ENEL - COLOMBIA	6	1,22%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	5	1,01%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	5	1,01%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	5	1,01%
Plazo para pago	ENEL - COLOMBIA	5	1,01%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	4	0,81%
Notificación	ENEL - COLOMBIA	4	0,81%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	ENEL - COLOMBIA	4	0,81%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial	IDU	3	0,61%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	3	0,61%
Restricciones	ENEL - COLOMBIA	3	0,61%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	3	0,61%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	3	0,61%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	3	0,61%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	2	0,41%
Permiso de Vertimientos	SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,41%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,41%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	2	0,41%
Ajustes de factura	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	2	0,41%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Financiaciones del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	2	0,41%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	IDU	2	0,41%
Gestión para el empleo, intermediación laboral y orientación profesional	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	2	0,41%
Solicitud para descuento por predio desocupado	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	2	0,41%
Consulta estado de cuenta de valorización	IDU	2	0,41%
Quejas operativas relacionadas con la prestación del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	1	0,20%
Comprobante de pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,20%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	1	0,20%
Información general por hurto y daño del CM	VANTI SA ESP	1	0,20%
Convenio de pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Certificaciones (De consumo, pagos, disponibilidad de servicio, estado de cuenta o paz y salvos)	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,20%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	1	0,20%
Información general de RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,20%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	1	0,20%
Evaluación y certificación de competencias laborales	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1	0,20%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Traslado de deuda Factura Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Certificado de Conservación Ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,20%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	VANTI SA ESP	1	0,20%
<b>Total general</b>		<b>493</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 30 Entidades adicionales sugeridas CADE FONTIBÓN

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	202	39,22%
SECRETARÍA DE HACIENDA	107	20,78%
COLPENSIONES	61	11,84%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	47	9,13%
CATASTRO	45	8,74%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	11	2,14%
CAPITAL SALUD EPS	11	2,14%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	1,75%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	6	1,17%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	0,97%
DIAN	4	0,78%
REVAL	3	0,58%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,19%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	1	0,19%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,19%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>515</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **39,22%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **20,78%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Hacienda** y el **11,84%** sugiere que haga presencia **Colpensiones**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **34,80%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **29,44%** recomendó **Mayor presencia de las entidades en la Red CADE** y el **20,08%** sugirió **Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 31 Sugerencias CADE FONTIBÓN

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	253	34,80%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	214	29,44%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	146	20,08%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	46	6,33%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	46	6,33%
Servicios bancarios	11	1,51%
Servicio de fotocopidora	5	0,69%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	2	0,28%
Prestar servicio de baño	1	0,14%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,14%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,14%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>727</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 32 Localidad donde vive CADE FONTIBÓN

Lugar de Residencia	Recuento	%
FONTIBÓN	490	99,39%
ENGATIVÁ	2	0,41%
KENNEDY	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>493</b>	<b>100%</b>

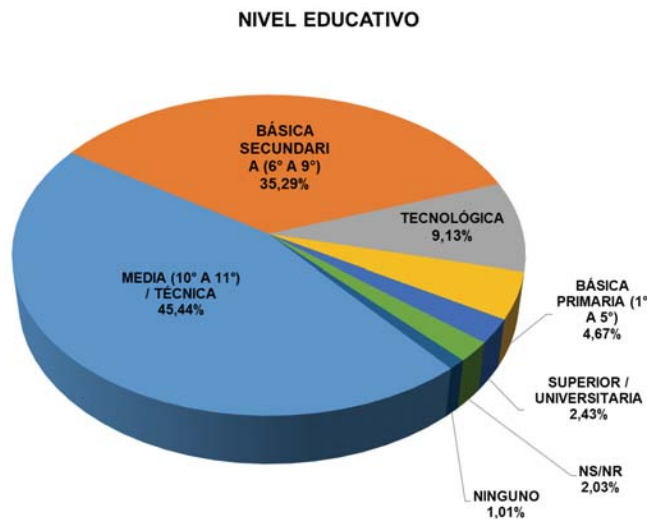
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **99,39%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Fontibón**, el **0,41%** residen en la localidad de **Engativá** y el **0,20%** en la localidad de **Kennedy**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**.

### Nivel Educativo

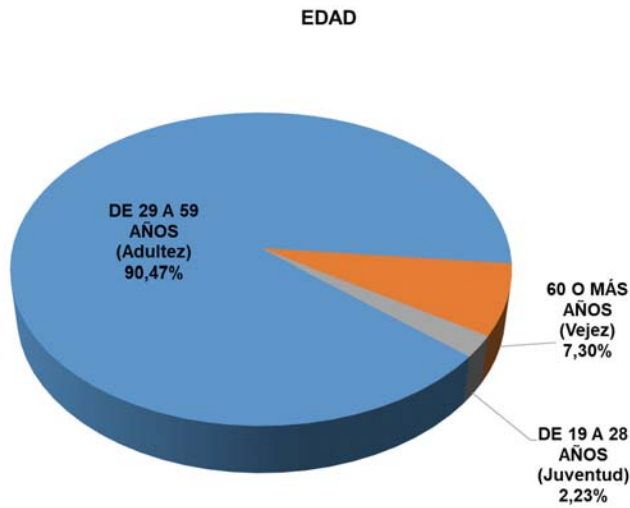


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **45,44%**, **Básica Secundaria** el **35,29%** y **Tecnológica** el **9,13%**, por otra parte el **1,01%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.



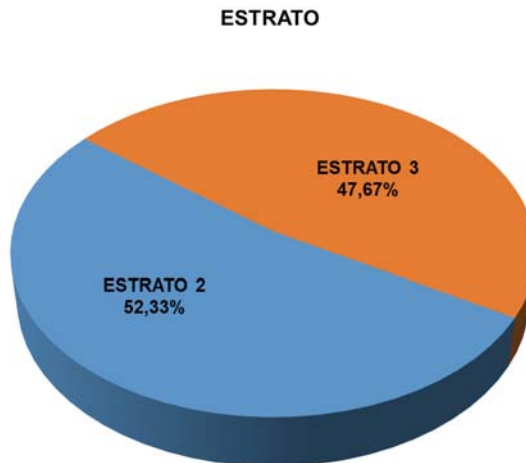
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (90,47%)**, **60 o más años (7,30%)** y **19-28 años (2,23%)**, sumando así el **100%**.

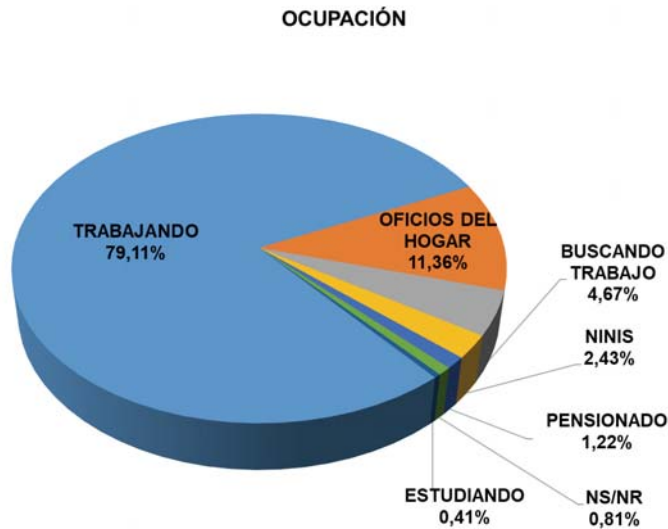
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **52,33%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **47,67%** restante se encuentra viviendo en **estrato 3**.

**Ocupación**

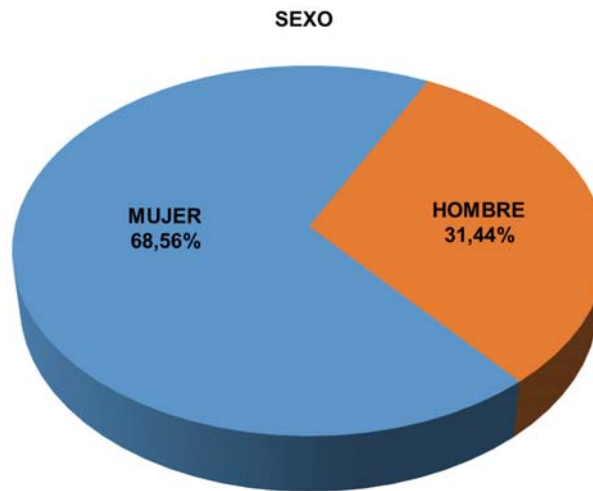


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **79,11%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **11,36%** en **Oficios del Hogar** y el **2,43%** **Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**.

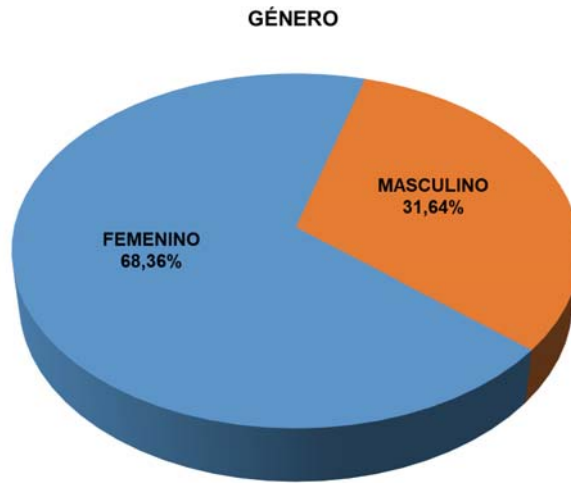
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **68,56%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **31,44%** **Hombres**.

## Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **68,36%** de la ciudadanía encuestada se identifica con género **Femenino** y el **31,64%** con género **Masculino**.

## Orientación Sexual

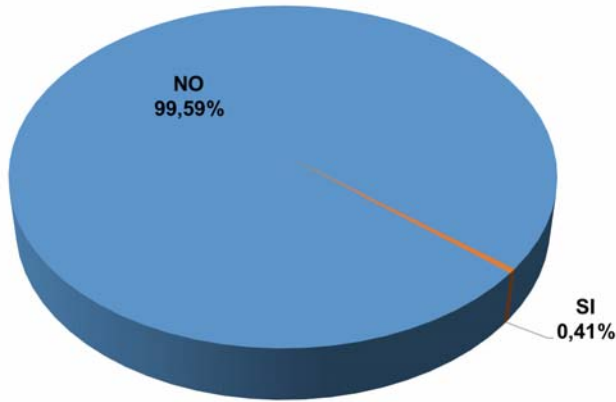


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**.

**Discapacidad**

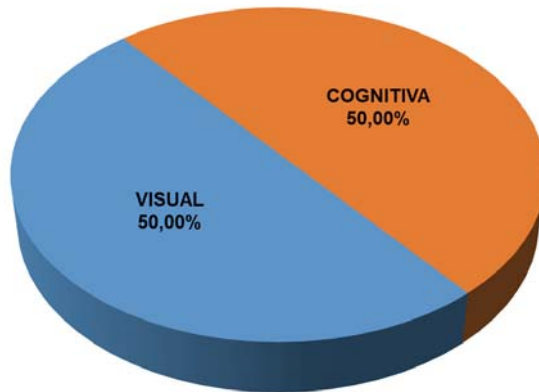
DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **99,59%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **0,41%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **50%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **50%** a discapacidad **Cognitiva**.

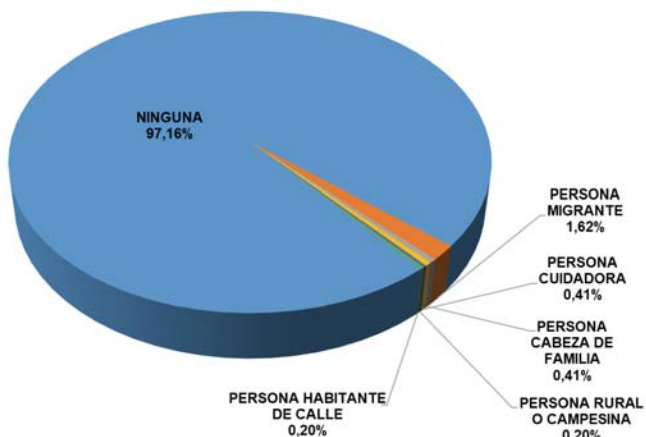
TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## Pertenencia Poblacional

PERTENENCIA POBLACIONAL

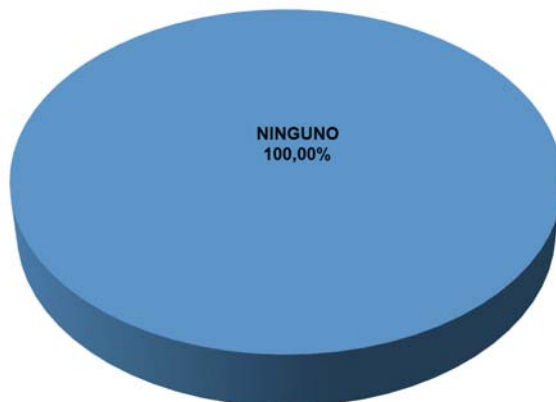


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **97,16%** de la ciudadanía encuestada no pertenecen a ninguna **Población Preferencial**, el **1,62%** es **Perona Migrante** y el **0,41%** **Perona Cuidadora**.

## Pertenencia Étnica

PERTENENCIA ÉTNICA

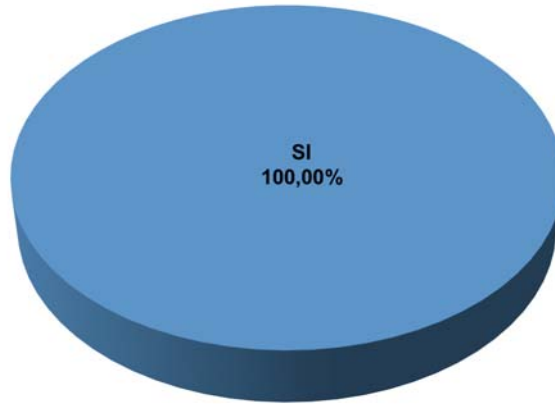


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

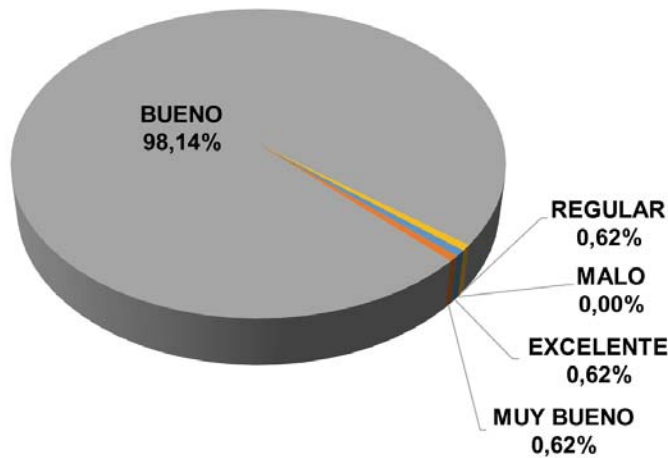
El **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil.

**3.2.6.3.4 CADE GAITANA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

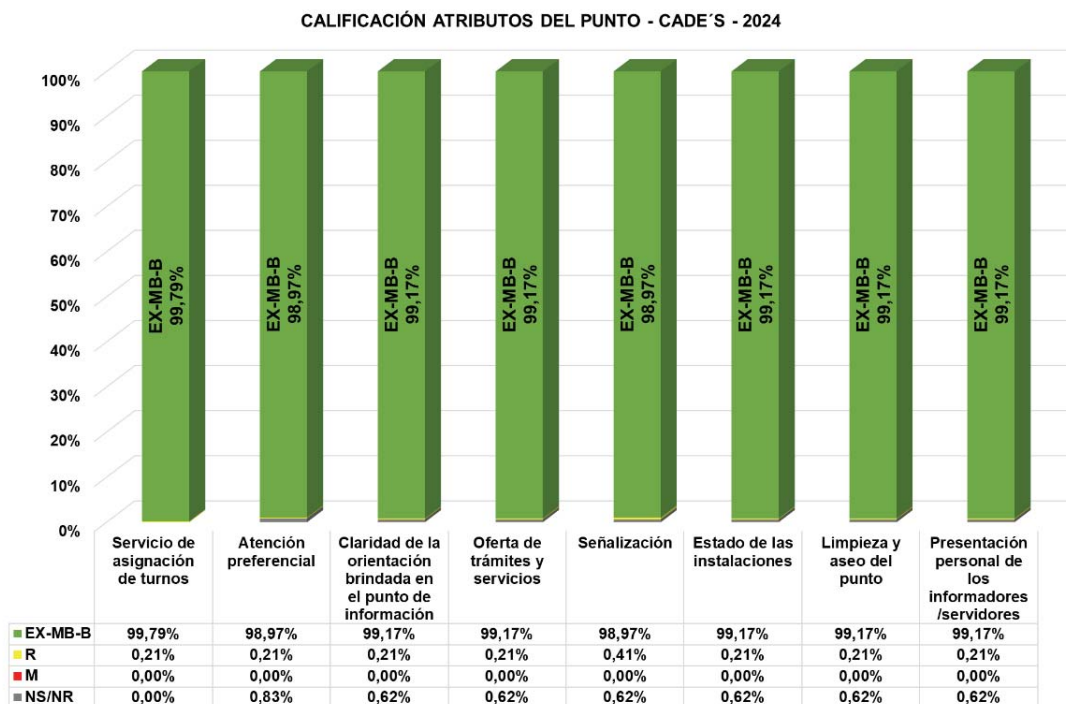
Se realizaron **484** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,38%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **99,20%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **0,57%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **40,16%** de la ciudadanía interactuó con **Enel Colombia**, el **23,94%** con **Vanti SA ESP** y el **21,50%** con la **Secretaría Distrital de Planeación**.

Tabla 33 Entidades consultadas CADE LA GAITANA

Entidad	Recuento	%
ENEL - COLOMBIA	198	40,16%
VANTI SA ESP	118	23,94%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	106	21,50%
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	26	5,27%
SECRETARÍA DE SALUD	19	3,85%
SECRETARÍA GENERAL	12	2,43%
IDU	7	1,42%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	4	0,81%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	3	0,61%
<b>Total general</b>	<b>493</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **10,55%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**, el **8,32%** el de **Requerimientos de Energía** y el **6,90%** el de **Inconformidad consumo facturado/lectura errada**.

Tabla 34 Trámites CADE LA GAITANA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	52	10,55%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	41	8,32%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	34	6,90%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	ENEL - COLOMBIA	31	6,29%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	31	6,29%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	25	5,07%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	22	4,46%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	21	4,26%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	19	3,85%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	18	3,65%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	17	3,45%
Pagos (Pago no procesado)	ENEL - COLOMBIA	13	2,64%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	12	2,43%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	12	2,43%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	10	2,03%
Cambio datos de correspondencia	VANTI SA ESP	10	2,03%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	10	2,03%
Solicitudes Crédito Fácil	ENEL - COLOMBIA	10	2,03%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	6	1,22%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	6	1,22%
Pagos (Pago equivocado)	ENEL - COLOMBIA	6	1,22%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	5	1,01%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	5	1,01%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	5	1,01%
Plazo para pago	ENEL - COLOMBIA	5	1,01%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	4	0,81%
Notificación	ENEL - COLOMBIA	4	0,81%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	ENEL - COLOMBIA	4	0,81%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial	IDU	3	0,61%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	3	0,61%
Restricciones	ENEL - COLOMBIA	3	0,61%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	3	0,61%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	3	0,61%



Trámite	Entidad	Recuento	%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	3	0,61%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	2	0,41%
Permiso de Vertimientos	SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,41%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,41%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	2	0,41%
Ajustes de factura	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	2	0,41%
Financiaciones del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	2	0,41%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	IDU	2	0,41%
Gestión para el empleo, intermediación laboral y orientación profesional	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	2	0,41%
Solicitud para descuento por predio desocupado	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	2	0,41%
Consulta estado de cuenta de valorización	IDU	2	0,41%
Quejas operativas relacionadas con la prestación del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	1	0,20%
Comprobante de pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,20%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	1	0,20%
Información general por hurto y daño del CM	VANTI SA ESP	1	0,20%
Convenio de pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Certificaciones (De consumo, pagos, disponibilidad de servicio, estado de cuenta o paz y salvos)	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,20%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	1	0,20%
Información general de RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,20%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	1	0,20%
Evaluación y certificación de competencias laborales	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1	0,20%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Traslado de deuda Factura Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Certificado de Conservación Ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,20%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	VANTI SA ESP	1	0,20%
<b>Total general</b>		<b>493</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 35 Entidades adicionales sugeridas CADE LA GAITANA

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	354	29,06%
ENEL COLOMBIA	247	20,28%
VANTI SA ESP	228	18,72%
COLPENSIONES	142	11,66%
CATASTRO	99	8,13%
ATENEA	32	2,63%
VEEDURÍA DISTRITAL	27	2,22%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	14	1,15%
IPES	8	0,66%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	7	0,57%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	6	0,49%
SECRETARÍA DE LA MUJER	5	0,41%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	5	0,41%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	0,33%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	4	0,33%
GRÚAS Y PATIOS	4	0,33%
TRANSMILENIO	3	0,25%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	3	0,25%
UAESP	3	0,25%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	3	0,25%
IDPYBA	2	0,16%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	2	0,16%
IDRD	2	0,16%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	2	0,16%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	2	0,16%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,08%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,08%
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	0,08%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	1	0,08%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	1	0,08%
SERVICIO CIVIL	1	0,08%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,08%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,08%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,08%
IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1218</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **29,06%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **20,28%** sugiere que haga presencia **Enel Colombia** y el **18,72%** sugiere que haga presencia **Vanti SA ESP**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **39,98%** de la ciudadanía encuestada recomendó **Mayor presencia de las diferentes entidades en la Red CADE**, el **28,50%** recomendó

implementar **Servicio de café gratis** y el **16,27%** sugirió **Prestar servicio de dispensador de agua**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 36 Sugerencias CADE LA GAITANA

Sugerencias	Recuento	%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	425	39,98%
Servicio de café gratis	303	28,50%
Prestar servicio dispensador de agua	173	16,27%
Servicio de fotocopiadora	66	6,21%
Ninguna recomendación	33	3,10%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	32	3,01%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	15	1,41%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	0,38%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	3	0,28%
Prioridad de atención preferencial	2	0,19%
Más cajeros en el banco	2	0,19%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	2	0,19%
Permitir acceso de mascotas al punto	1	0,09%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,09%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	1	0,09%
<b>Total general</b>	<b>1063</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 37 Localidad donde vive CADE LA GAITANA

Lugar de Residencia	Recuento	%
SUBA	480	99,17%
ANAPOIMA	1	0,21%
USME	1	0,21%
RAFAEL URIBE URIBE	1	0,21%
CHÍA	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>484</b>	<b>100%</b>

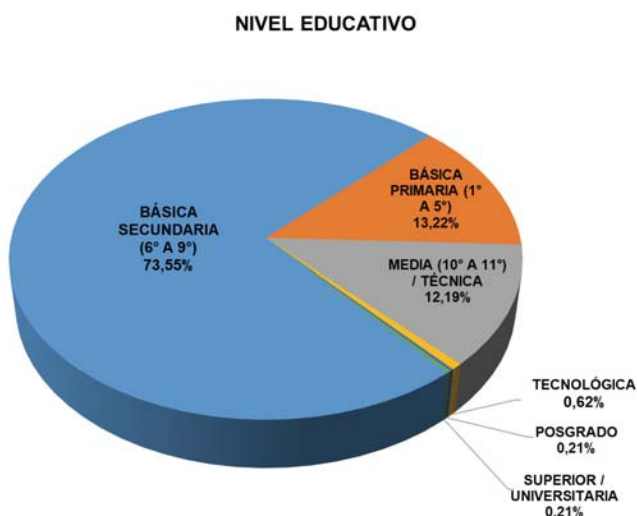
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **99,17%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Suba**, el **0,42%** residen en la localidad de **Usme** al igual que en la localidad de **Rafael Uribe Uribe** y el **0,42%** restante en otros municipios.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**.

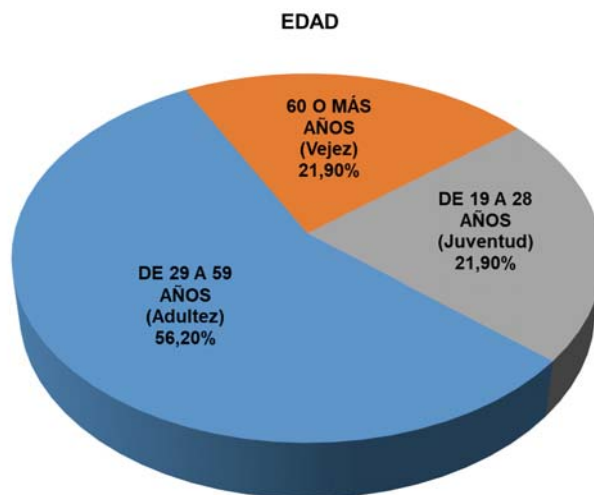
## Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Secundaria** el **73,55%**, **Básica Primaria** el **13,22%** y **Media Tecnica** el **12,19%**.

## Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (56,20%)**, **60 o más años (21,90%)** y **19-28 años (21,90%)**, sumando así el **100%**.

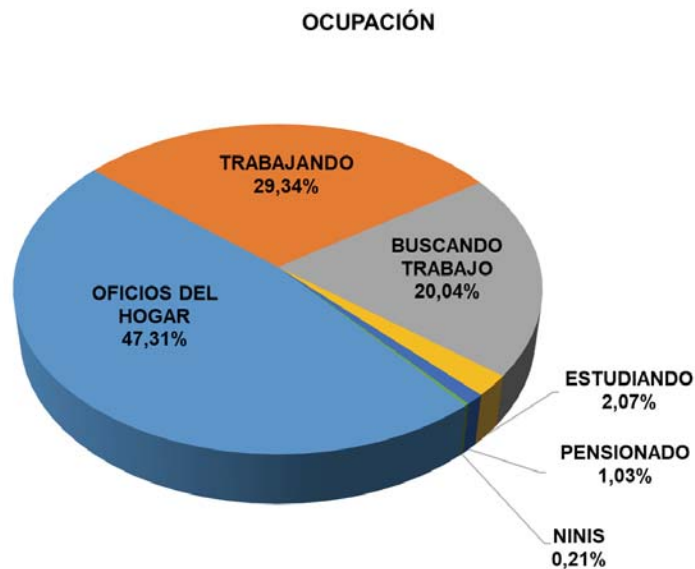
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **94,01%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **3,93%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **2,07%** se encuentra viviendo 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 – 2024

El **47,31%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo en **Oficios del Hogar**, el **29,34%** **Trabajando** y el **20,04%** **Buscando Trabajo**.

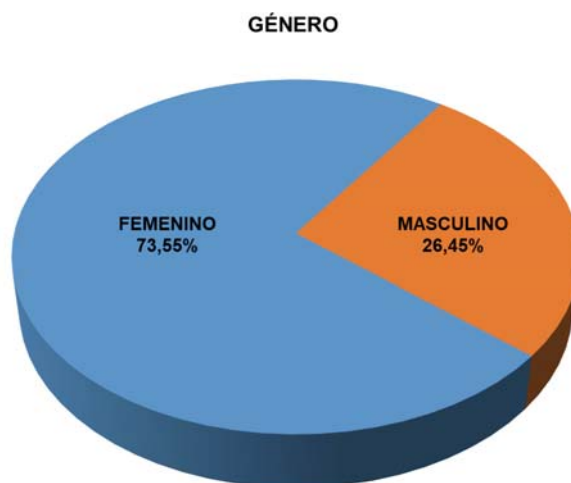
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **73,35%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **26,65%** **Hombres**.

### Género

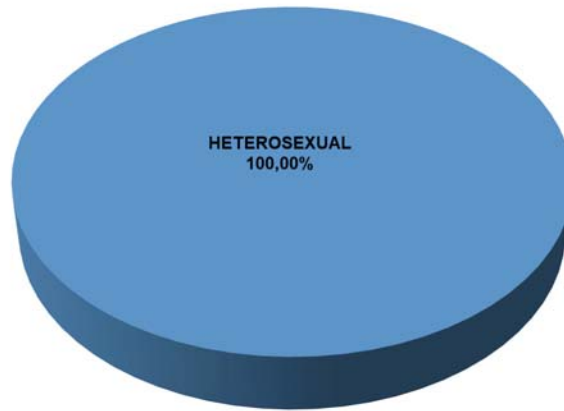


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **73,55%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **26,45%** con el género **Masculino**.

### Orientación Sexual

ORIENTACIÓN SEXUAL

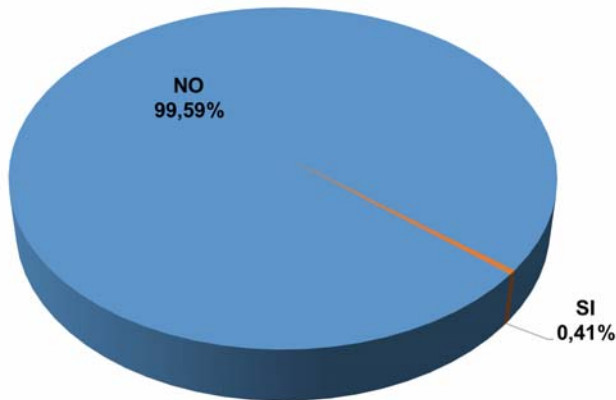


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**.

### Discapacidad

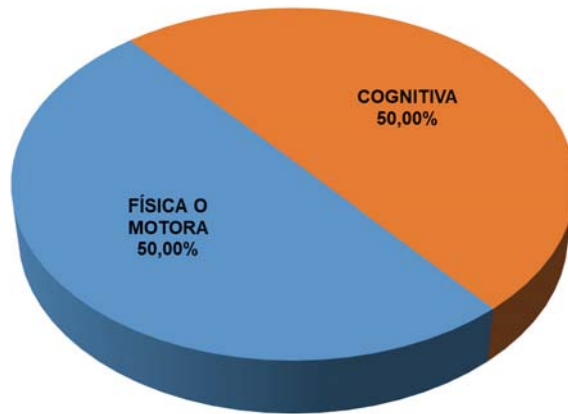
DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **99,59%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **0,41%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **50%** corresponde a discapacidad **Física o Motora** y el **50%** a discapacidad **Cognitiva**.

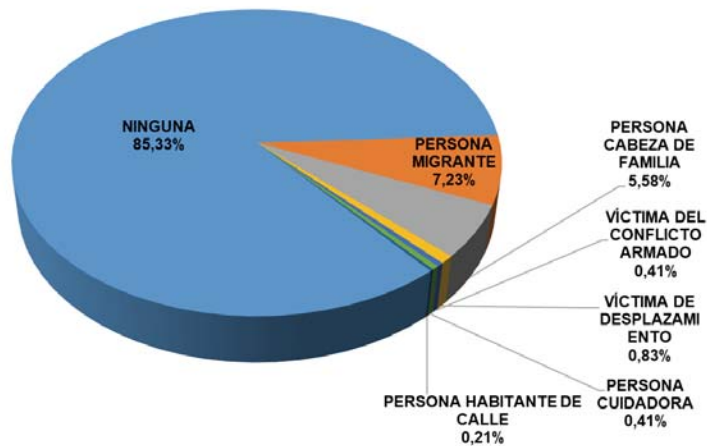
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**



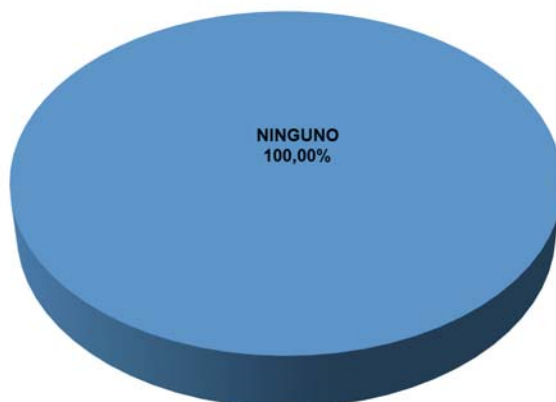
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **85,53%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **7,23%** es **Persona Migrante** y el **5,58%** es **Perona Cabeza de Familia**.



## Pertenencia Étnica

### PERTENENCIA ÉTNICA

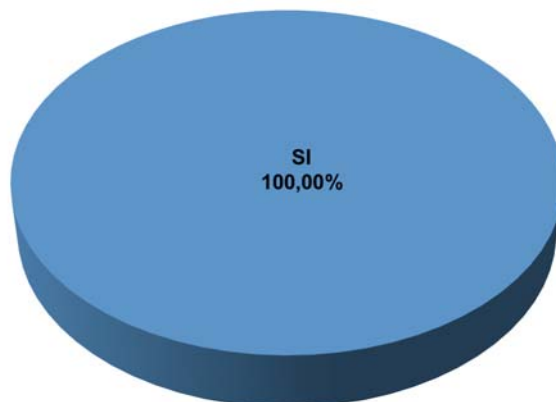


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**.

## Accesibilidad al Punto

### FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

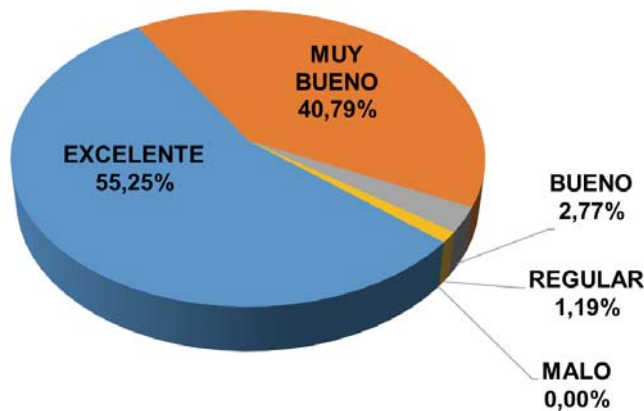
El **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil.

### 3.2.6.3.5 CADE KENNEDY

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **505** encuestas en el punto, dando como resultado que el **98,81%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

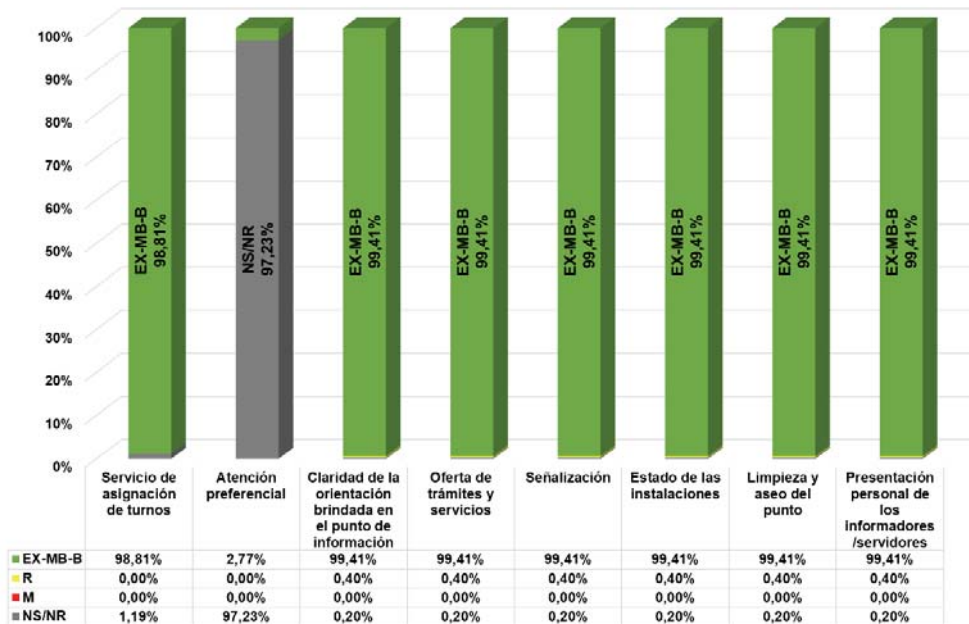
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **87,25%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **12,45%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **49,50%** de la ciudadanía interactuó con **Vanti SA ESP**, el **39,60%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación** y el **5,35%** interactuó con **Enel Colombia**.

Tabla 38 Entidades consultadas CADE KENNEDY

Entidad	Recuento	%
VANTI SA ESP	250	49,50%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	200	39,60%
ENEL - COLOMBIA	27	5,35%
REVAL S.A.S	15	2,97%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	7	1,39%
SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	1	0,20%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,20%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,20%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
COLPENSIONES	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **33,27%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**, el **22,38%** el de **Inconformidad tarifa liquidada** y el **17,23%** el de **Inconformidad consumo facturado/lectura errada**.

Tabla 39 Trámites CADE KENNEDY

Trámite	Entidad	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	168	33,27%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	113	22,38%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	87	17,23%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	27	5,35%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	19	3,76%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	18	3,56%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	15	2,97%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	10	1,98%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	8	1,58%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y	7	1,39%

Trámite	Entidad	Recuento	%
	ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP		
Información general de la factura	VANTI SA ESP	7	1,39%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	6	1,19%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	3	0,59%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	3	0,59%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	2	0,40%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,40%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	2	0,40%
Atención de incidencias PPT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,20%
Información, orientación y tramites de la oferta institucional y misionalidad del ICBF	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	1	0,20%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	1	0,20%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
Consultas	COLPENSIONES	1	0,20%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,20%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,20%
<b>Total general</b>		<b>505</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 40 Entidades adicionales sugeridas CADE KENNEDY

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	28	49,12%
ENEL COLOMBIA	28	49,12%
ORGANIZACIÓN SAYCO ACINPRO	1	1,75%
<b>Total general</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **49,12%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **49,12%** sugiere que haga presencia **Enel Colombia** y el **1,75%** sugiere que haga presencia la **Organización Sayco Acinpro**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **99,80%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia y el **0,20%** recomendó que **La información sobre los trámites sea más clara y transparente**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 41 Sugerencias CADE KENNEDY

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	504	99,80%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 42 Localidad donde vive CADE KENNEDY

Lugar de Residencia	Recuento	%
KENNEDY	486	96,24%
BOSA	14	2,77%
SOACHA - CUNDINAMARCA	2	0,40%
SAN CRISTÓBAL	1	0,20%
ANTONIO NARIÑO	1	0,20%
FONTIBÓN	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>100%</b>

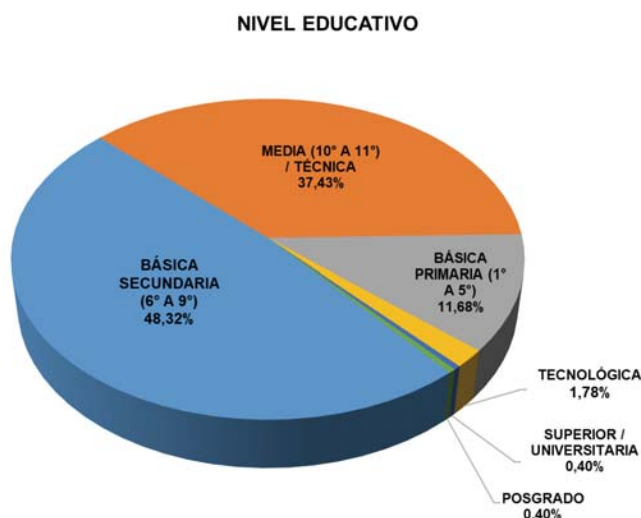
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **96,24%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Kennedy** y el **2,77%** en la localidad de **Bosa**.

### Zona Donde Vive

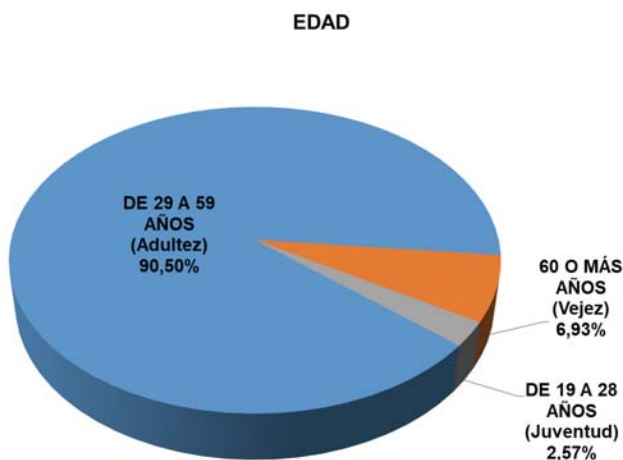
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**.

## Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Secundaria** el **48,32%**, **Media Técnica** el **37,43%** y **Básica Primaria** el **11,68%**.

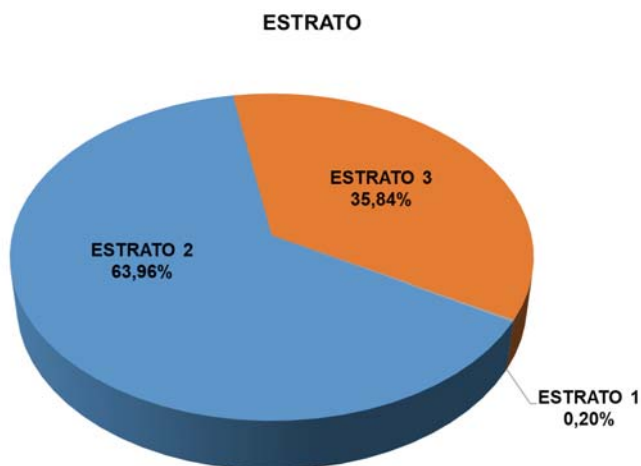
## Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (90,50%)**, **60 o más años (6,93%)** y **19-28 años (2,57%)**, sumando así el **100%**.

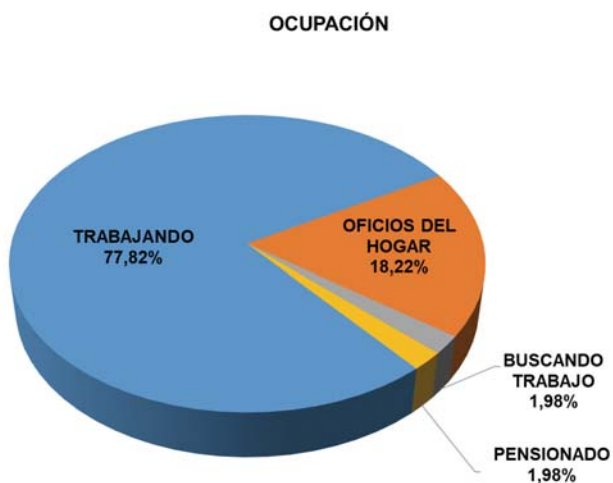
## Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **63,96%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **35,84%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **0,20%** se encuentra viviendo en **estrato 1**.

## Ocupación

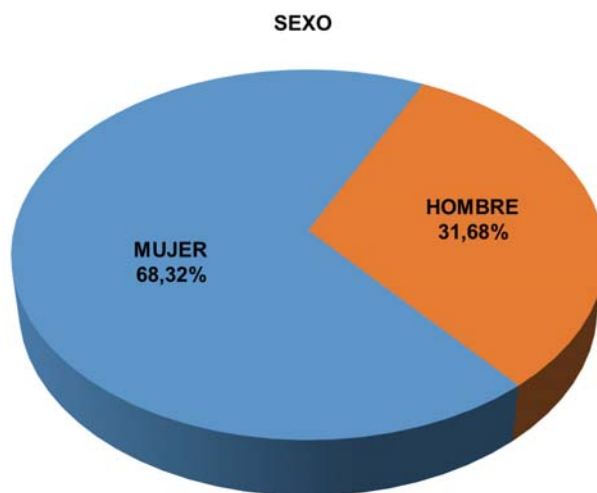


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **77,82%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **18,22%** en **Oficios del Hogar** y el **1,98%** **Buscando Trabajo**.

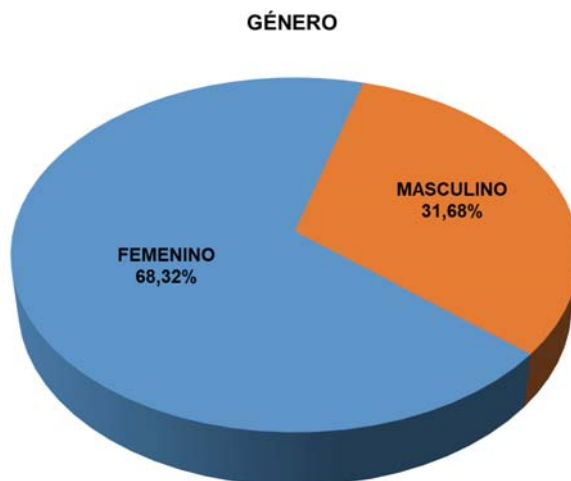
## Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **68,32%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **31,68%** **Hombres**.

## Género



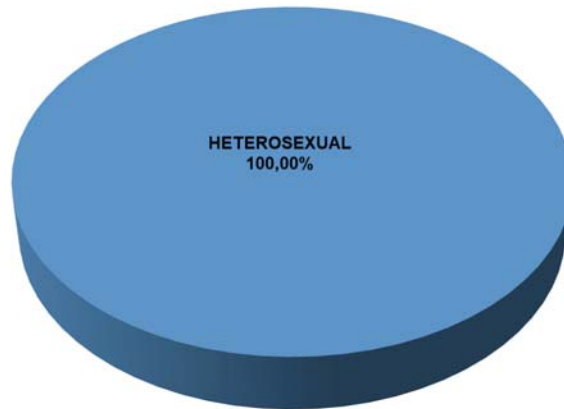
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **68,32%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **31,68%** con el género **Masculino**.



## Orientación Sexual

ORIENTACIÓN SEXUAL

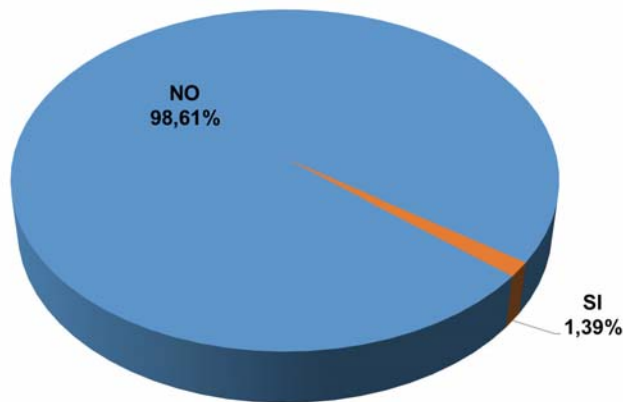


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**.

## Discapacidad

DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **98,61%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **1,39%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **100%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**.

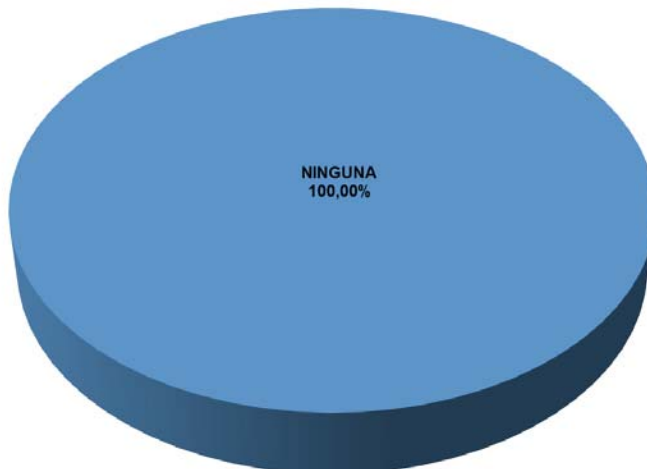
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

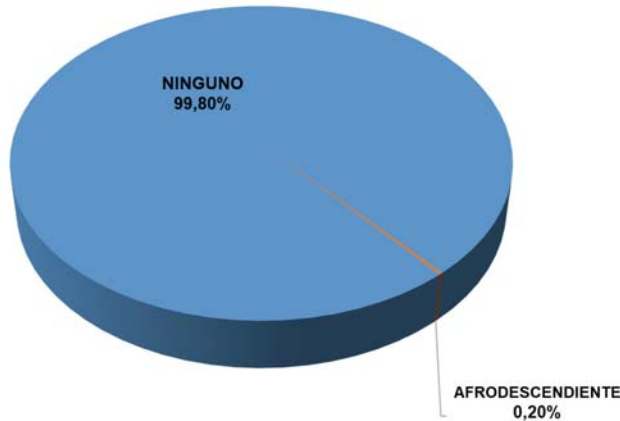


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**.

## Pertenencia Étnica

PERTENENCIA ÉTNICA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,80%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,20%** es **Afrodesendiente**.

## Accesibilidad al Punto

FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

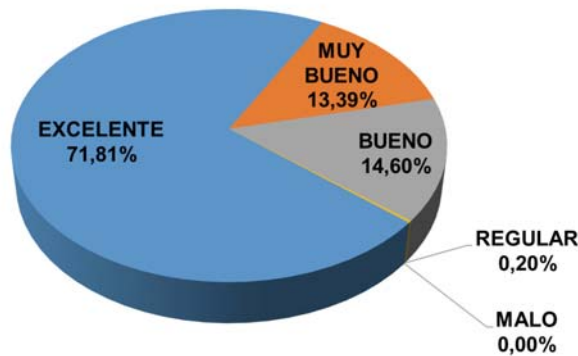
El **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil.

### 3.2.6.3.6 CADE LA VICTORIA

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **493** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,80%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

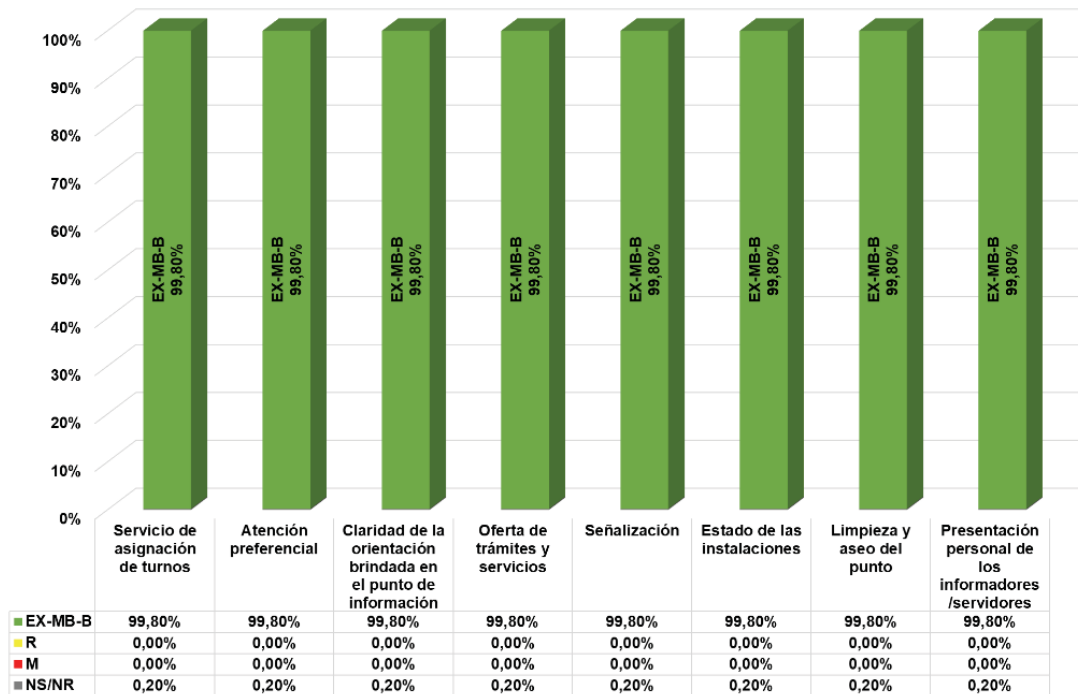
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **99,80%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **0,20%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **43,20%** de la ciudadanía interactuó con la **Registraduría Nacional del estado Civil**, el **31,64%** con la **Secretaría Distrital de Planeación** y el **18,26%** con el **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**.

Tabla 43 Entidades consultadas CADE LA VICTORIA

Entidad	Recuento	%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	213	43,20%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	156	31,64%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	90	18,26%
PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	22	4,46%
SECRETARÍA GENERAL	12	2,43%
<b>Total general</b>	<b>493</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **38,13%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite **Cédula de ciudadanía**, el **21,91%** 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 **9,33%** el de **Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV**.

Tabla 44 Trámites CADE LA VICTORIA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	188	38,13%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	108	21,91%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	46	9,33%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	28	5,68%
Ajuste a facturas	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	20	4,06%
Tarjeta de identidad	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	17	3,45%
Devolución del IVA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	13	2,64%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	12	2,43%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	11	2,23%
Otros Programas	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	6	1,22%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	1,01%
Información Registro Civil	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	4	0,81%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	4	0,81%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4	0,81%
RESOLUCIÓN No. 01916 de 2023: Suspensión y aplazamiento inscripciones JeA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	4	0,81%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	4	0,81%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,61%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,61%
Recolección, Barrido y Limpieza	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	2	0,41%
Certificado de documento base	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	2	0,41%
Certificado de Doble Cedulación	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,20%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
Certificado de no cedulao	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,20%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
Información sobre retiro programa Familias en acción/condiciones de salida M.O	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
Familias en acción-FA. Cambio priorización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,20%
<b>Total general</b>		<b>493</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 45 Entidades adicionales sugeridas CADE LA VICTORIA

Entidad Adicional	Recuento	%
REVAL	40	23,39%
SECRETARÍA DE SALUD	31	18,13%
ENEL COLOMBIA	27	15,79%
CAPITAL SALUD EPS	21	12,28%
ACUEDUCTO - EAAB	21	12,28%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	7	4,09%
VANTI SA ESP	7	4,09%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	2,34%
CATASTRO	3	1,75%
DIAN	2	1,17%
COLPENSIONES	2	1,17%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	2	1,17%
IDPYBA	1	0,58%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,58%
ATENEA	1	0,58%
TRANSMILENIO	1	0,58%
<b>Total general</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **23,39%** sugiere que haga presencia **Reval**, el **18,13%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Salud** y el **15,79%** sugiere que haga presencia **Enel Colombia**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **99,19%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **0,40%** recomendó implementar **Servicio de café gratis** y el **0,40%** sugirió **Prestar servicio de baño**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 46 Sugerencias CADE LA VICTORIA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	490	99,19%
Servicio de café gratis	2	0,40%
Prestar servicio de baño	2	0,40%
<b>Total general</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 47 Localidad donde vive CADE LA VICTORIA

Lugar de Residencia	Recuento	%
SAN CRISTÓBAL	329	66,73%
RAFAEL URIBE URIBE	70	14,20%
USME	50	10,14%
ANTONIO NARIÑO	21	4,26%
SANTA FE	13	2,64%
BARRIOS UNIDOS	5	1,01%
TUNJUELITO	3	0,61%
PUENTE ARANDA	2	0,41%
<b>Total general</b>	<b>493</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **66,73%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **San Cristóbal** y el **14,20%** en la localidad de **Rafael Uribe Uribe** y el **10,14%** en la localidad de **Usme**.

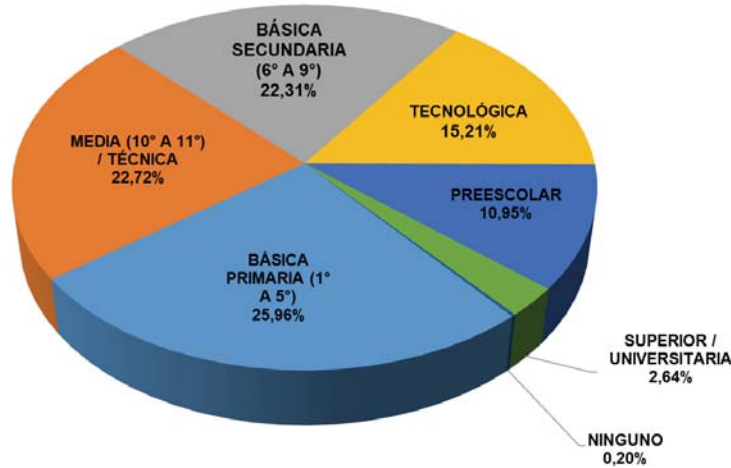
### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,58%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**, mientras que solo el **1,42%** vive en zona **Rural**.



## Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO

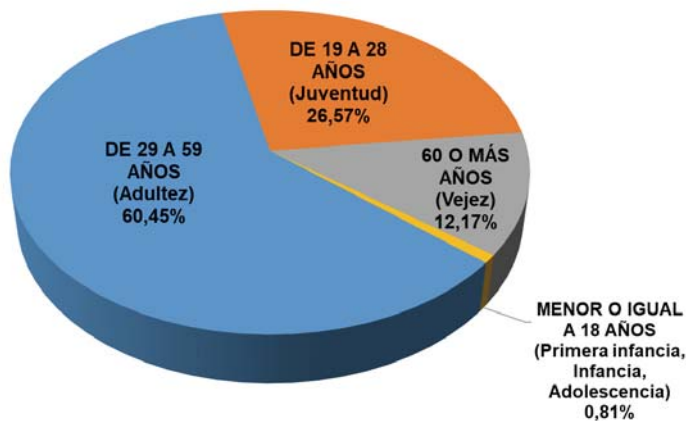


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Primaria** el **25,96%**, **Media Técnica** el **22,72%** y **Básica Secundaria** el **22,31%**, por otra parte el **0,20%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

## Rango de Edad

EDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (60,45%)**, **19-28 años (26,57%)** y **60 o más años (12,17%)**, sumando así el **99,19%**.

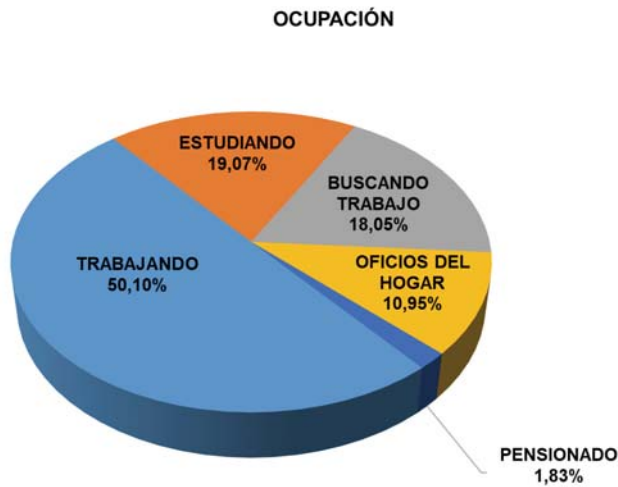
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **84,99%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **15,01%** restante se encuentra viviendo en **estrato 1**.

**Ocupación**

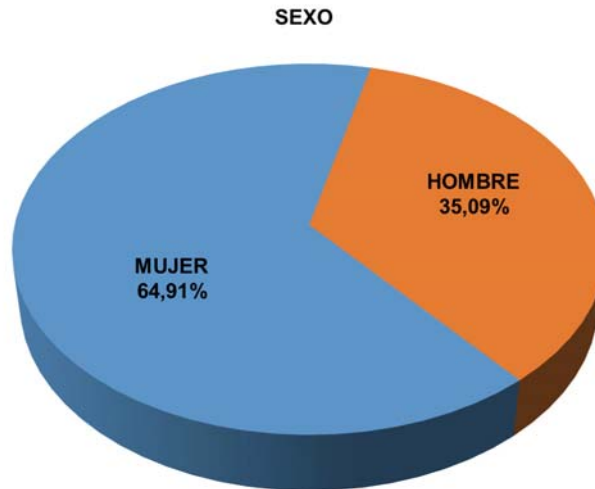


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **50,10%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **19,07%** **Estudiando** y el **18,05%** **Buscando Trabajo**.

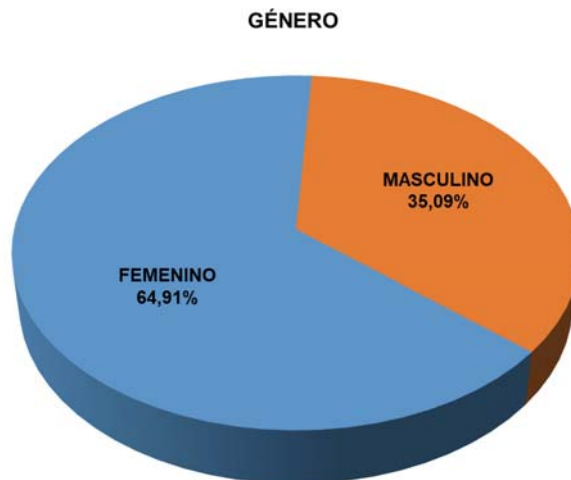
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **64,91%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **35,09%** **Hombres**.

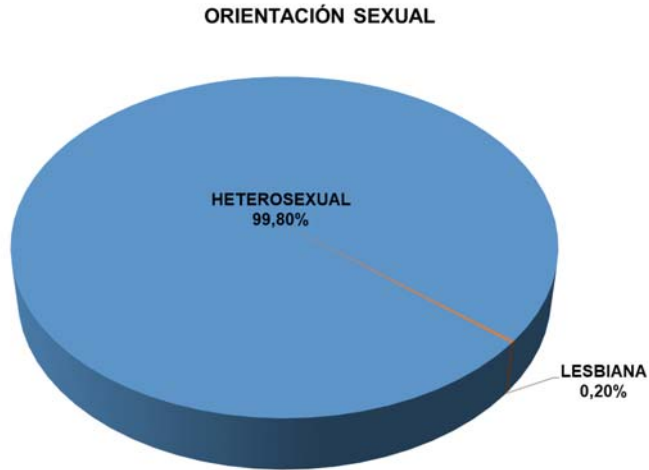
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **64,91%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **35,09%** con el género **Masculino**.

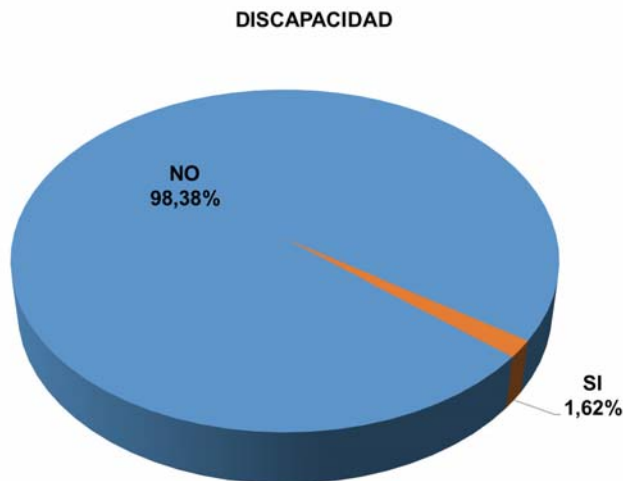
### Orientación Sexual



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,80%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual** y el **0,20%** **Lesbiana**.

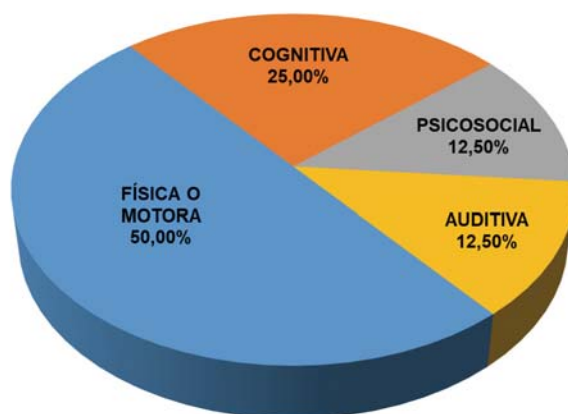
### Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **50%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **25%** a discapacidad **Cognitiva** y el **12,50%** a discapacidad **Psicosocial**.

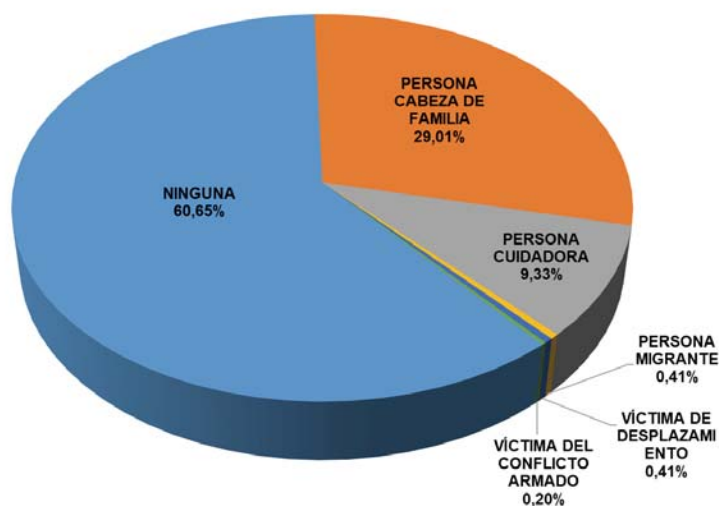
TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### Pertenencia Poblacional

PERTENENCIA POBLACIONAL

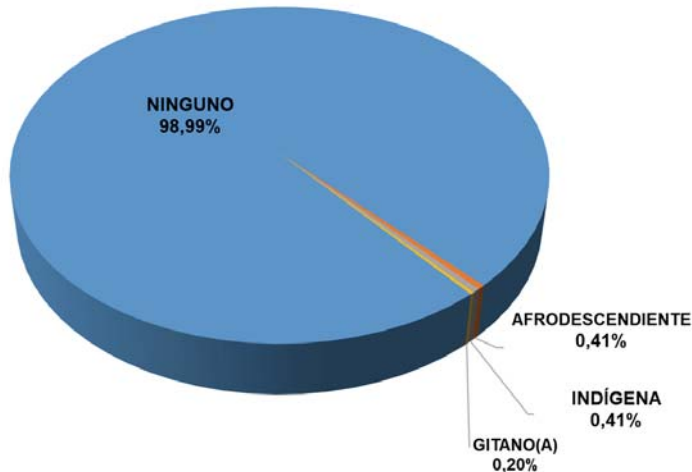


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **60,65%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **29,01%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **9,33%** es **Perona Cuidadora**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,99%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,41%** es **Afrodescendiente** y el **0,41%** **Indígena**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

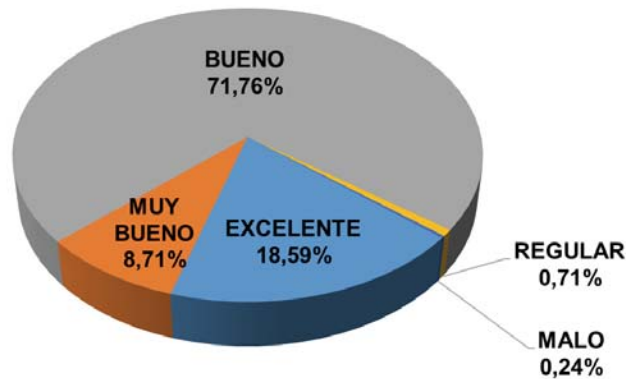
El **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil.

### 3.2.6.3.7 CADE LOS LUCEROS

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **425** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,06%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

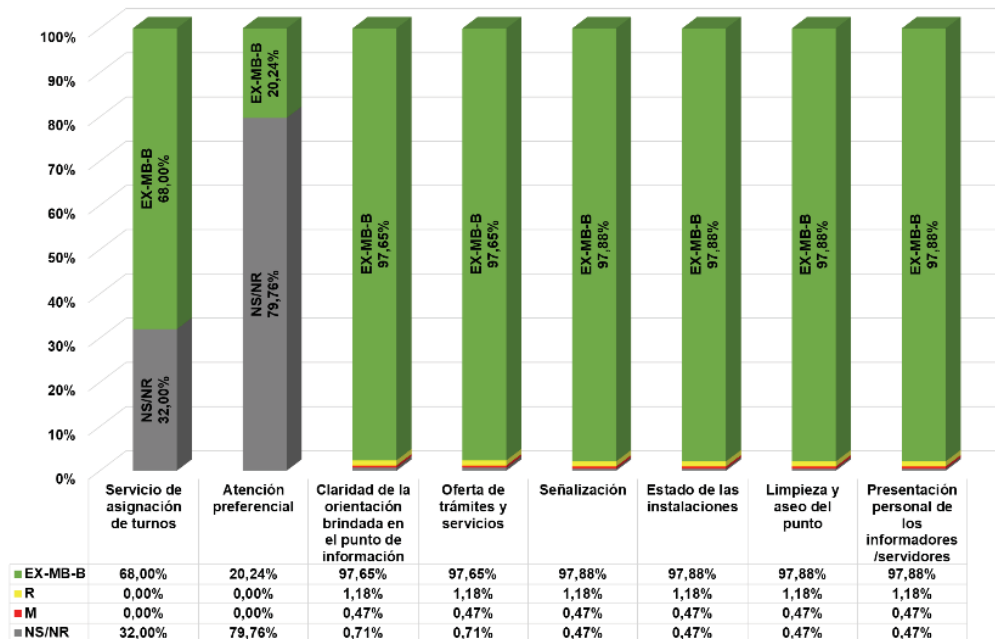
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **84,38%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **14,38%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **37,41%** de la ciudadanía interactuó con **Reval S.A.S**, el **32,71%** interactuó con la **Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá** y el **29,88%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**.

Tabla 48 Entidades consultadas CADE LOS LUCEROS

Entidad	Recuento	%
REVAL S.A.S	159	37,41%
SECRETARÍA GENERAL	139	32,71%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	127	29,88%
<b>Total general</b>	<b>425</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **28,71%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)**, el **21,41%** el de **Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias** y el **14,82%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**.

Tabla 49 Trámites CADE LOS LUCEROS

Trámite	Entidad	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	122	28,71%
Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias	SECRETARÍA GENERAL	91	21,41%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	63	14,82%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	SECRETARÍA GENERAL	43	10,12%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	40	9,41%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	20	4,71%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	9	2,12%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	1,88%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	8	1,88%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	1,18%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	1,18%
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	SECRETARÍA GENERAL	4	0,94%



Trámite	Entidad	Recuento	%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	0,71%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,47%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	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	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,24%
<b>Total general</b>		<b>425</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 50 Entidades adicionales sugeridas CADE LOS LUCEROS

Entidad Adicional	Recuento	%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	2	28,57%
SECRETARÍA DE SALUD	1	14,29%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	14,29%
IDRD	1	14,29%
ACUEDUCTO - EAAB	1	14,29%
ENEL COLOMBIA	1	14,29%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **28,57%** sugiere que haga presencia el **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, el **14,29%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Salud** y el **14,29%** sugiere que haga presencia **Secretaría Distrital de Integración Social**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **98,83%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **0,23%** recomendó implementar **Servicio de café gratis** y el **0,23%** sugirió contar con **Mayor presencia de las diferentes entidades en la Red CADE**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 51 Sugerencias CADE LOS LUCEROS

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	421	98,83%
Servicio de café gratis	1	0,23%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADEROS	1	0,23%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,23%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,23%
Más cajeros en el banco	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>426</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 52 Localidad donde vive CADE LOS LUCEROS

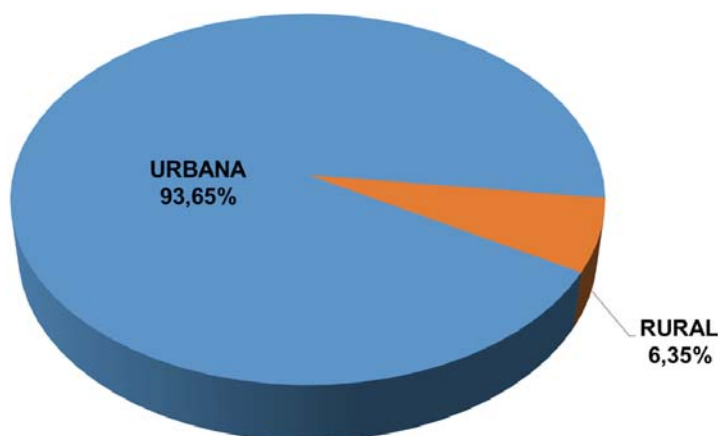
Lugar de Residencia	Recuento	%
CIUDAD BOLÍVAR	410	96,47%
USME	8	1,88%
GUAPI	1	0,24%
LOS MÁRTIRES	1	0,24%
CHOCÓ	1	0,24%
PUENTE ARANDA	1	0,24%
NATAGAIMA	1	0,24%
SOACHA - CUNDINAMARCA	1	0,24%
TUNJUELITO	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>425</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **96,47%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Ciudad Bolívar**, el **1,88%** en la localidad de **Usme** y el **0,94%** en otras ciudades o municipios.

### Zona Donde Vive

#### TIPO DE ZONA EN LA QUE RESIDE

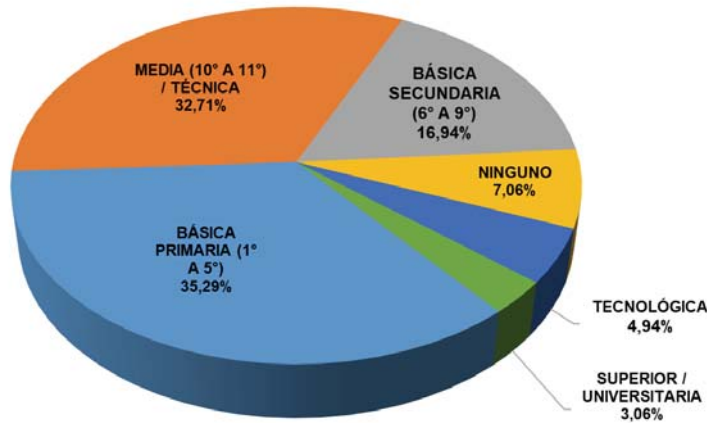


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **93,65%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**, mientras que el **6,35%** vive en zona **Rural**.

## Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO

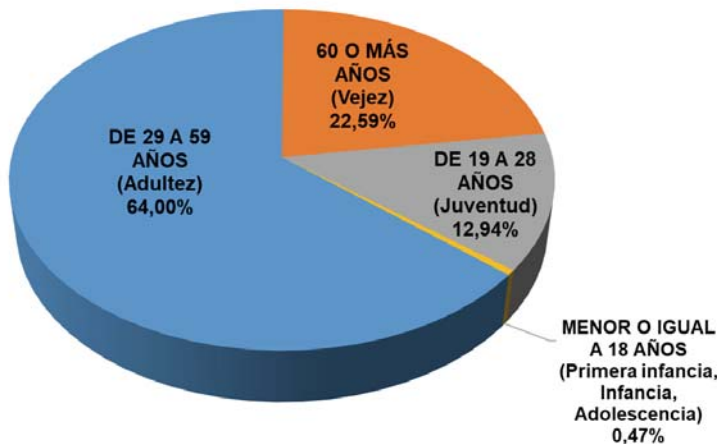


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Primaria** el **35,29%**, **Media Técnica** el **32,71%** y **Básica Secundaria** el **16,94%**.

## Rango de Edad

EDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (64%)**, **60 o más años (22,59%)** y **19-28 años (12,94%)**, sumando así el **99,53%**.

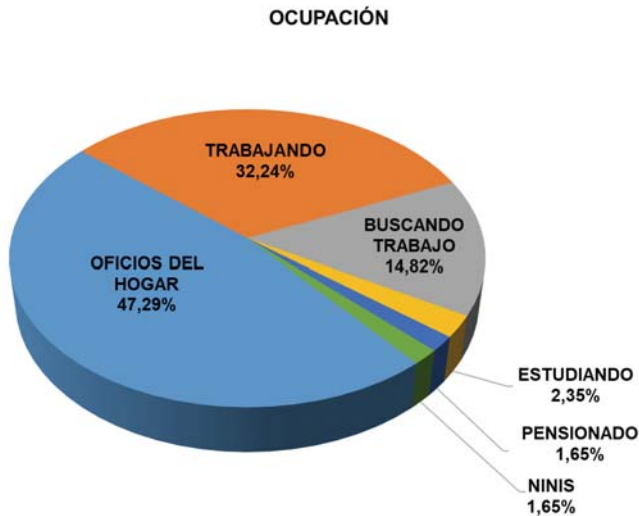
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **79,76%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 1**, el **19,76%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **0,47%** se encuentra viviendo en **estrato 3**.

**Ocupación**

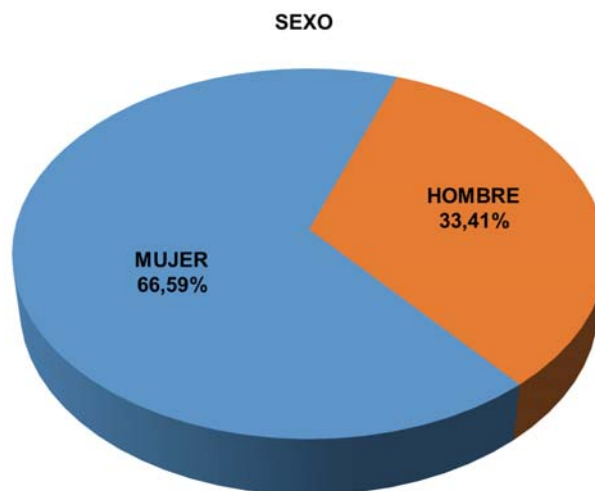


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **47,29%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo en **Oficios del Hogar**, el **32,24%** **Trabajando** y el **14,82%** **Buscando Trabajo**.

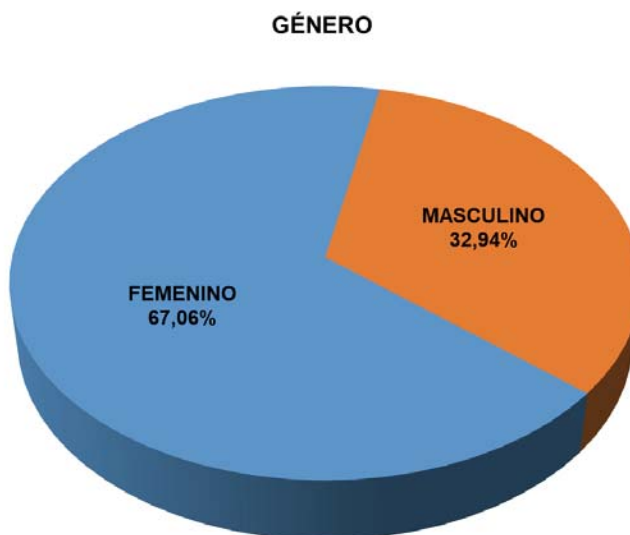
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **66,59%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **33,41%** **Hombres**.

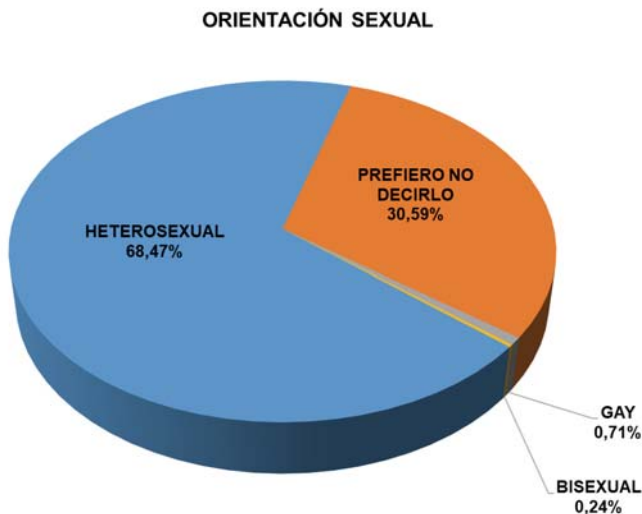
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **67,06%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **32,94%** con el género **Masculino**.

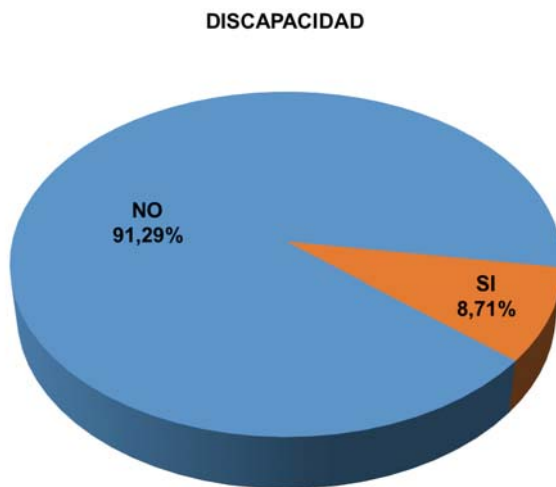
### Orientación Sexual



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **68,47%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**, el **30,59%** **Prefiere no Responder la Respuesta** y el **0,71%** manifiesta ser **Gay**.

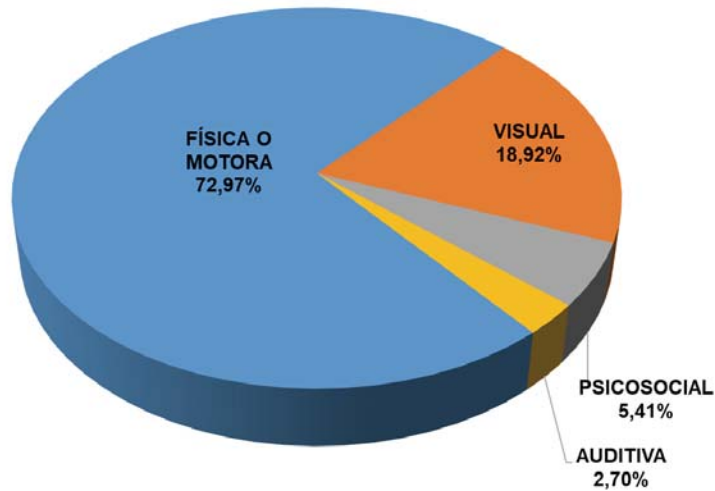
### Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **91,29%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **8,71%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **72,97%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **18,92%** a discapacidad **Visual** y el **5,41%** a discapacidad **Psicosocial**.

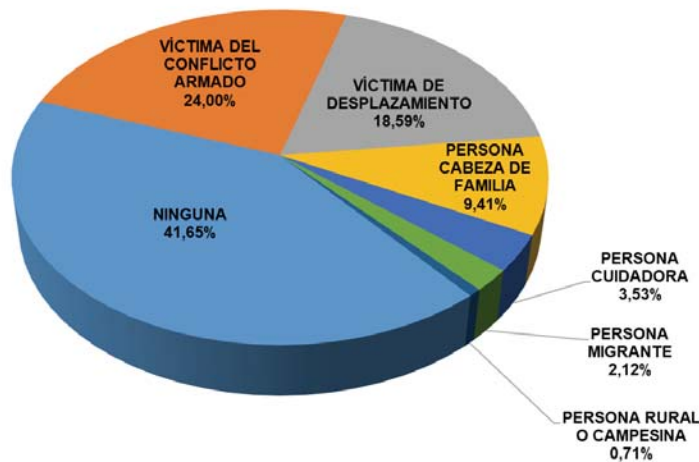
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

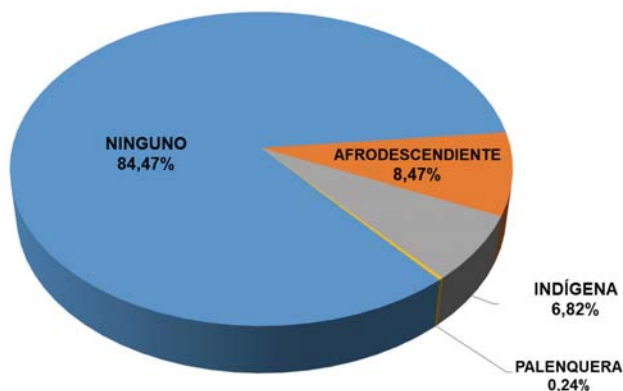


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **41,65%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **24%** es **Victima del Conflicto Armado** y el **18,59%** es **Victima de desplazamiento**.

### Pertenencia Étnica

PERTENENCIA ÉTNICA

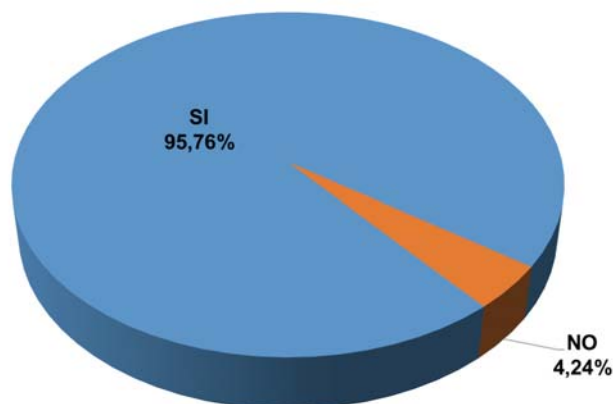


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **84,47%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **8,47%** es **Afrodesendiente** y el **6,82%** **Indígena**.

### Accesibilidad al Punto

FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



El **95,76%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **4,24%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

Tabla 53 Dificultades en el acceso al punto CADE LOS LUCEROS

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Baja disponibilidad de transporte público	7	38,89%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	4	22,22%
Difícil acceso vial al punto de atención	3	16,67%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	3	16,67%
Largas Filas	1	5,56%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

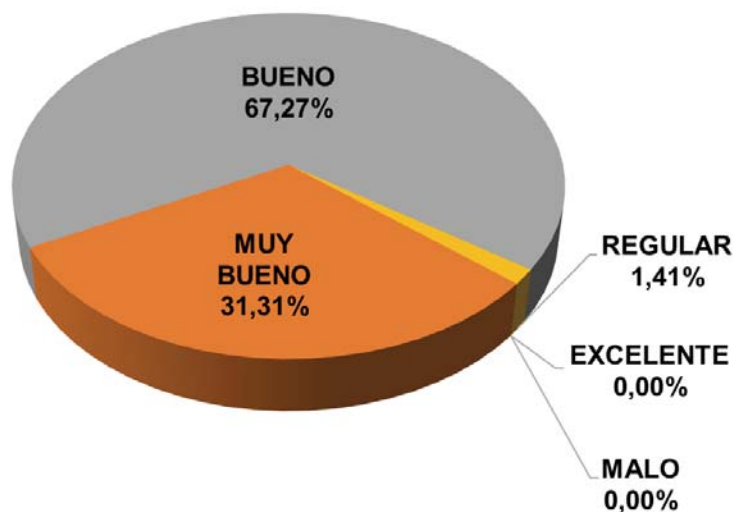
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.6.3.8 CADE MUZÚ

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

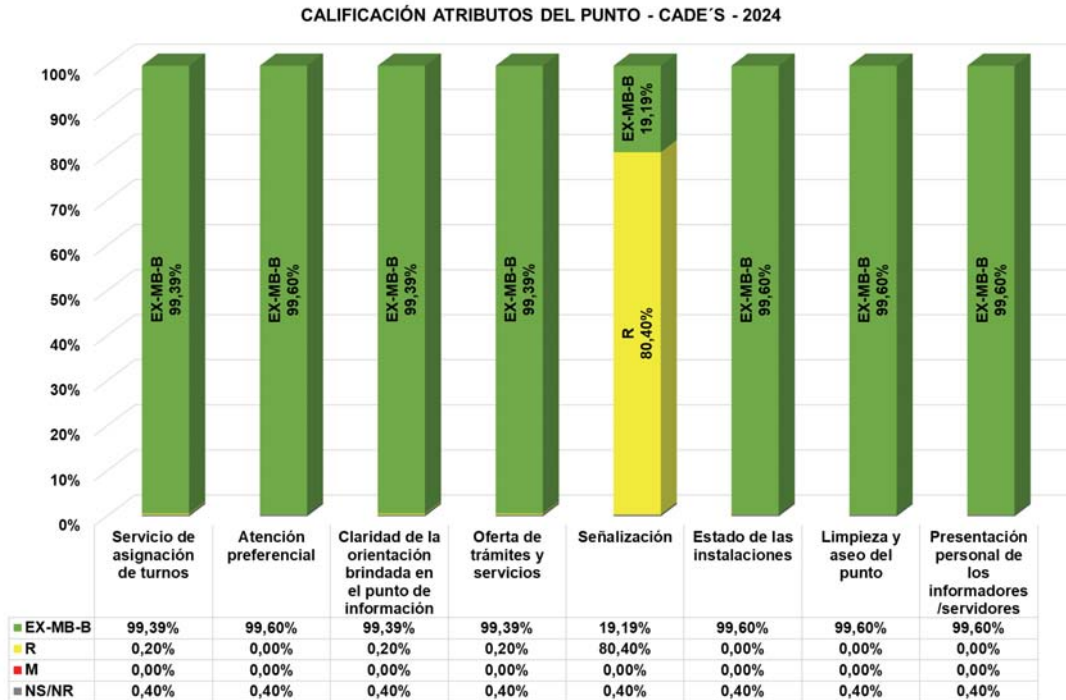
Se realizaron **495** encuestas en el punto, dando como resultado que el **98,59%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

#### CALIDAD DEL SERVICIO - 2024 CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **89,47%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **0,40%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **31,72%** de la ciudadanía interactuó con **Vanti SA ESP**, el **31,11%** interactuó con **Reval S.A.S** y el **23,64%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**.

Tabla 54 Entidades consultadas CADE MUZÚ

Entidad	Recuento	%
VANTI SA ESP	157	31,72%
REVAL S.A.S	154	31,11%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	117	23,64%
SECRETARÍA GENERAL	38	7,68%
ENEL - COLOMBIA	29	5,86%
<b>Total general</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **19,19%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)**, el **16,16%** 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 12,73% el de Inconformidad consumo facturado/lectura errada.

Tabla 55 Trámites CADE MUZÚ

Trámite	Entidad	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	95	19,19%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	80	16,16%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	63	12,73%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	38	7,68%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	32	6,46%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	31	6,26%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	23	4,65%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	22	4,44%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	16	3,23%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	11	2,22%
Recaudo de convenios privados	REVAL S.A.S	9	1,82%
Pagos (Pago no procesado)	ENEL - COLOMBIA	8	1,62%
Modificaciones Comerciales (Cambio de nombre titular de la cuenta Enel)	ENEL - COLOMBIA	8	1,62%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	7	1,41%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	7	1,41%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	6	1,21%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	5	1,01%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	ENEL - COLOMBIA	5	1,01%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	5	1,01%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	5	1,01%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	3	0,61%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,40%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	VANTI SA ESP	2	0,40%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	2	0,40%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Comprobante de pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	1	0,20%
Pagos (Pago equivocado)	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	1	0,20%
Envío y pago de Giros internacionales con Western Union	REVAL S.A.S	1	0,20%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	1	0,20%
Pago de comparendos de Bogotá	REVAL S.A.S	1	0,20%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,20%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	1	0,20%
<b>Total general</b>		<b>495</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 56 Entidades adicionales sugeridas CADE MUZÚ

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	450	38,66%
ENEL COLOMBIA	450	38,66%
COLPENSIONES	81	6,96%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	29	2,49%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	28	2,41%
SECRETARÍA DE HACIENDA	23	1,98%
SECRETARÍA DE SALUD	21	1,80%
CATASTRO	18	1,55%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	16	1,37%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	12	1,03%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	10	0,86%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	7	0,60%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	0,43%
ATENEA	3	0,26%
MIGRACIÓN COLOMBIA	3	0,26%
DIAN	2	0,17%
IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	1	0,09%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	1	0,09%
IPES	1	0,09%
IDRD	1	0,09%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,09%
TRANSMILENIO	1	0,09%
<b>Total general</b>	<b>1164</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **38,66%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **38,66%** sugiere que haga presencia **Enel Colombia** y el **6,96%** sugiere que haga presencia **Colpensiones**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **90,54%** de la ciudadanía encuestada recomendó **Mayor presencia de las diferentes entidades en la Red CADE**, el **3,90%** recomendó **Mejorar los servicios virtuales de las entidades** y el **2,23%** sugirió contar con **Más cajeros en el banco**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 57 Sugerencias CADE MUZÚ

Sugerencias	Recuento	%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	488	90,54%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	21	3,90%
Más cajeros en el banco	12	2,23%
Ninguna recomendación	6	1,11%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	5	0,93%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	0,37%
Prestar servicio de parqueadero	1	0,19%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	1	0,19%
Prioridad de atención preferencial	1	0,19%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,19%
Prestar servicio de baño	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 58 Localidad donde vive CADE MUZÚ

Lugar de Residencia	Recuento	%
PUENTE ARANDA	403	81,41%
TUNJUELITO	38	7,68%
KENNEDY	15	3,03%
BOSA	12	2,42%
FONTIBÓN	10	2,02%
CIUDAD BOLÍVAR	9	1,82%
RAFAEL URIBE URIBE	3	0,61%
TEUSAQUILLO	1	0,20%
SOACHA - CUNDINAMARCA	1	0,20%
ANTONIO NARIÑO	1	0,20%
LA CANDELARIA	1	0,20%
ENGATIVÁ	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

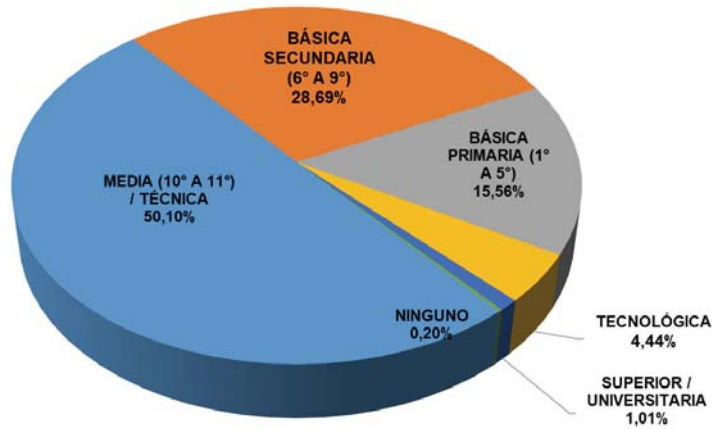
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **81,41%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Puente Aranda**, el **7,68%** reside en la localidad de **Tunjuelito** y el **3,03%** en la localidad de **Kennedy**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**.

### Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO

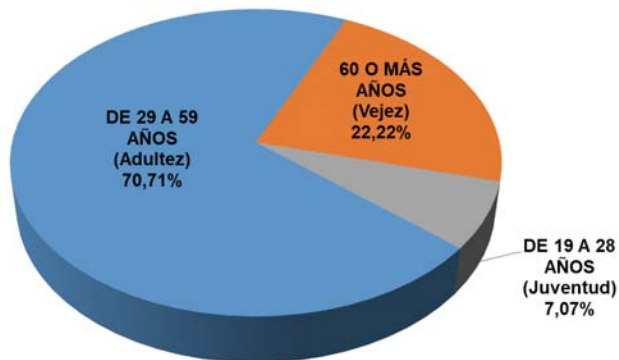


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **50,10%**, **Básica Secundaria** el **28,69%** y **Básica Primaria** el **15,56%**.

### Rango de Edad

EDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (70,71%)**, **60 o más años (22,22%)** y **19-28 años (7,07%)**, sumando así el **100%**.

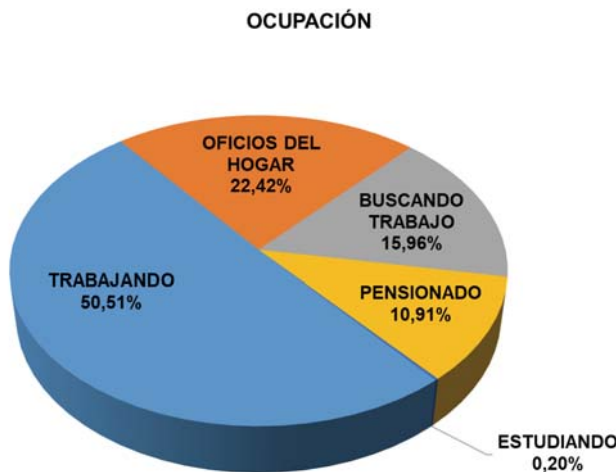
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **93,54%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 3**, el **6,26%** en **estrato 2** y el **0,20%** en **estrato 4**.

**Ocupación**

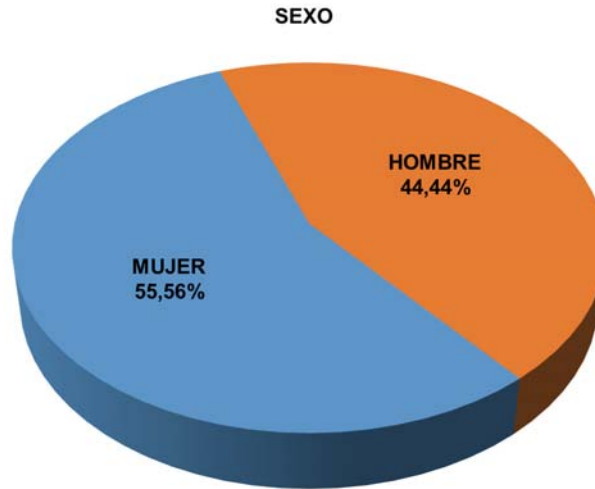


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **50,51%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **22,42%** en **Oficios del Hogar** y el **15,96%** **Buscando Trabajo**.

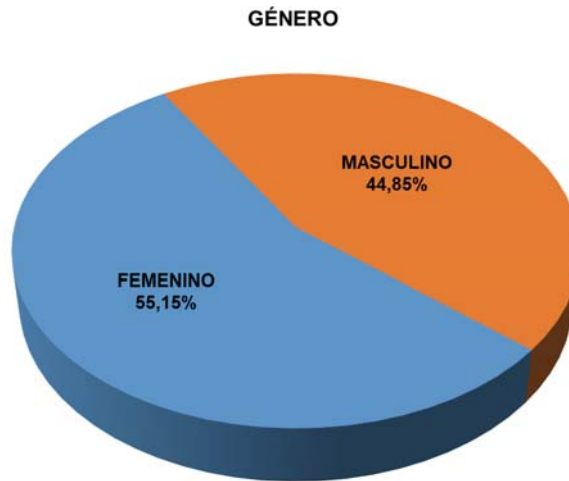
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **55,56%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **44,44%** **Hombres**.

**Género**

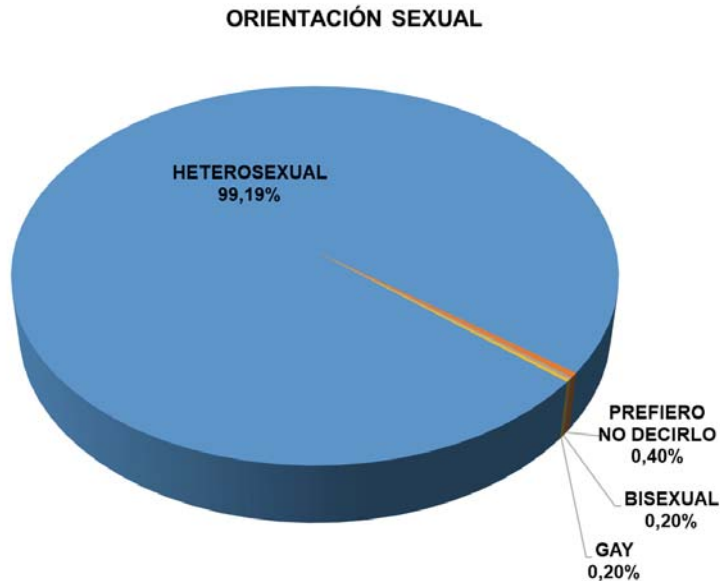


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **55,15%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **44,85%** con el género **Masculino**.

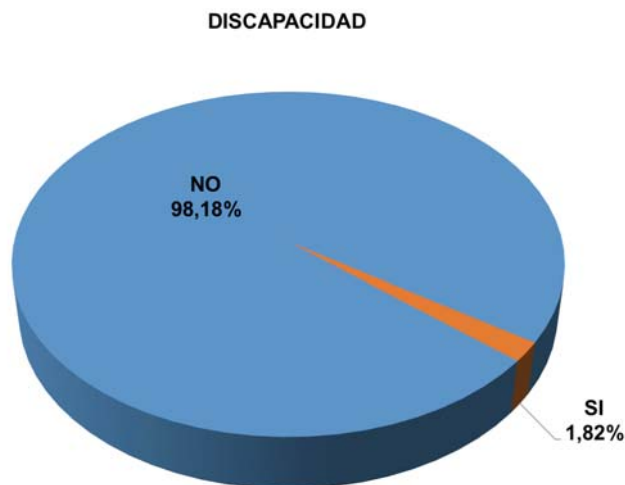
**Orientación Sexual**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,19%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**, el **0,40%** **Prefiere no Responder la Respuesta** y el **0,20%** manifiesta ser **Bisexual**.

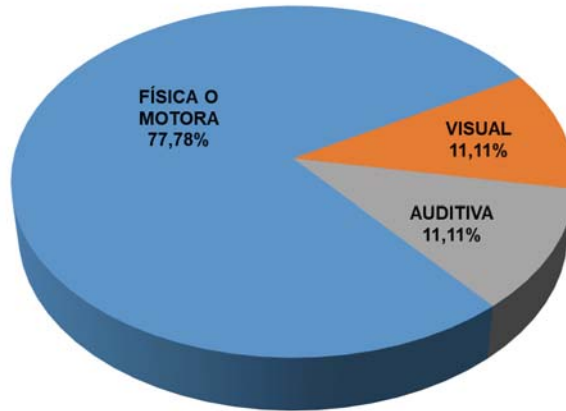
**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **98,18%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **1,82%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **77,78%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **11,11%** a discapacidad **Visual** y el **11,11%** a discapacidad **Auditiva**.

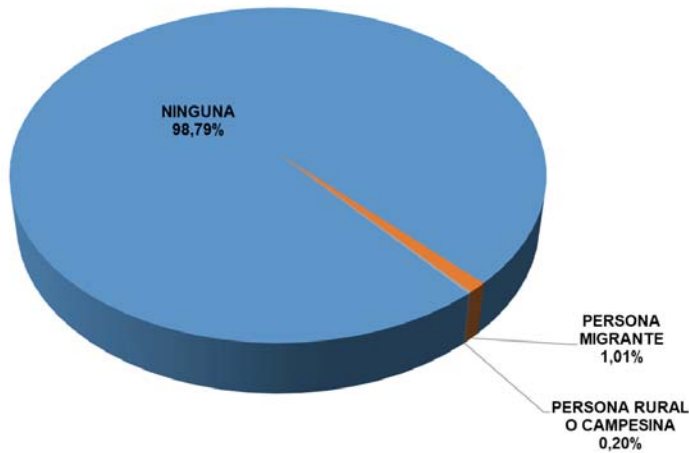
TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

PERTENENCIA POBLACIONAL



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,79%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **1,01%** es **Persona Migrante** y el **0,20%** es **Perona Rural o Campesina**.

**Pertenencia Étnica**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,60%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,20%** es **Afrodesendiente** y el **0,20%** **Indígena**.

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

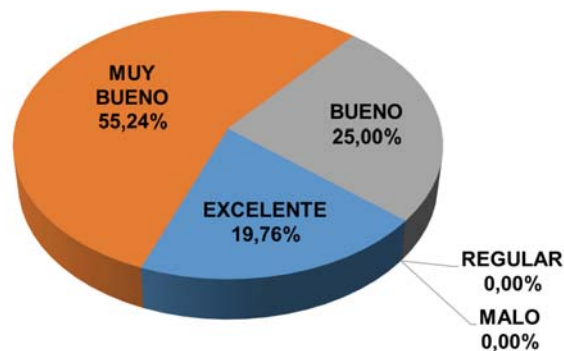
El **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil.

### 3.2.6.3.9 CADE PATIO BONITO

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **420** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

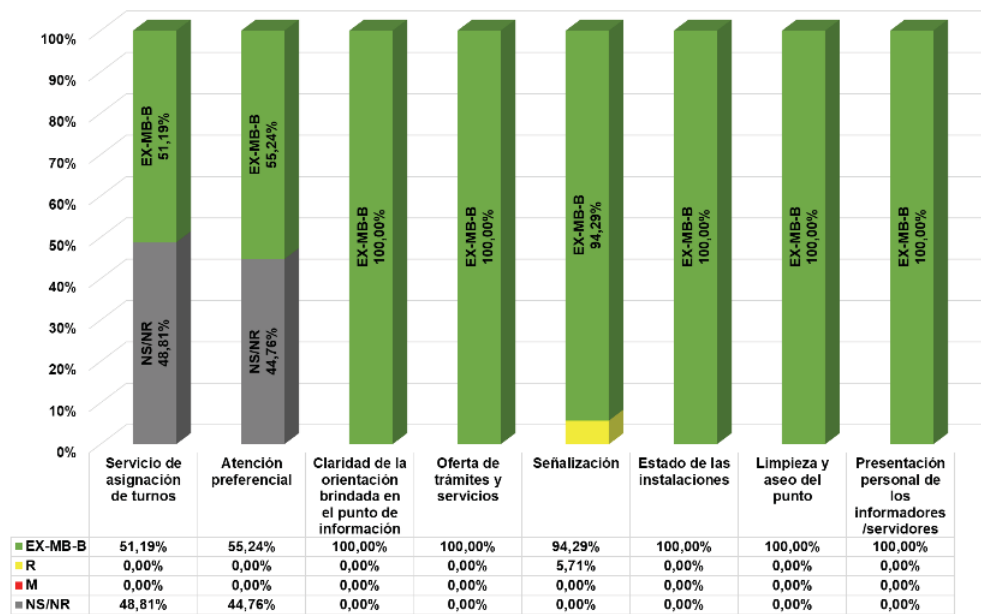
CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **87,59%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **11,70%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **74,76%** de la ciudadanía interactuó con **Reval S.A.S** y el **25,24%** interactuó con la **Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá**.

Tabla 59 Entidades consultadas CADE PATIO BONITO

Entidad	Recuento	%
REVAL S.A.S	314	74,76%
SECRETARÍA GENERAL	106	25,24%
<b>Total general</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **61,43%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)**, el **25,24%** el de **Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE** y el **10%** el de **Transacciones Bancolombia**.

Tabla 60 Trámites CADE PATIO BONITO

Trámite	Entidad	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	258	61,43%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	106	25,24%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	42	10,00%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	8	1,90%
Recaudo de convenios privados	REVAL S.A.S	3	0,71%
Envío y pago de Giros internacionales con Western Union	REVAL S.A.S	2	0,48%
Pagos de cesantías Protección	REVAL S.A.S	1	0,24%
<b>Total general</b>		<b>420</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 61 Entidades adicionales sugeridas CADE PATIO BONITO

Entidad Adicional	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	224	40,43%
ACUEDUCTO - EAAB	191	34,48%
VANTI SA ESP	53	9,57%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	38	6,86%
COLPENSIONES	28	5,05%
CATASTRO	5	0,90%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	5	0,90%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	3	0,54%

Entidad Adicional	Recuento	%
SECRETARÍA DE SALUD	2	0,36%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,36%
TRANSMILENIO	1	0,18%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	1	0,18%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>554</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 \* 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 **40,43%** sugiere que haga presencia la **Enel Colombia**, el **34,48%** sugiere que haga presencia **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá** y el **9,57%** sugiere que haga presencia **Vanti SA ESP**.

### SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **50,79%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **43,99%** recomendó **Mayor presencia de las diferentes entidades en la Red CADE** y el **4,54%** sugirió **Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 62 Sugerencias CADE PATIO BONITO

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	224	50,79%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	194	43,99%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	20	4,54%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,23%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	0,23%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	1	0,23%
<b>Total general</b>	<b>441</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

#### Localidad Donde Vive

Tabla 63 Localidad donde vive CADE PATIO BONITO

Lugar de Residencia	Recuento	%
KENNEDY	403	95,95%
BOSA	10	2,38%
FONTIBÓN	5	1,19%
TEUSAQUILLO	1	0,24%
SOACHA - CUNDINAMARCA	1	0,24%
<b>Total general</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>

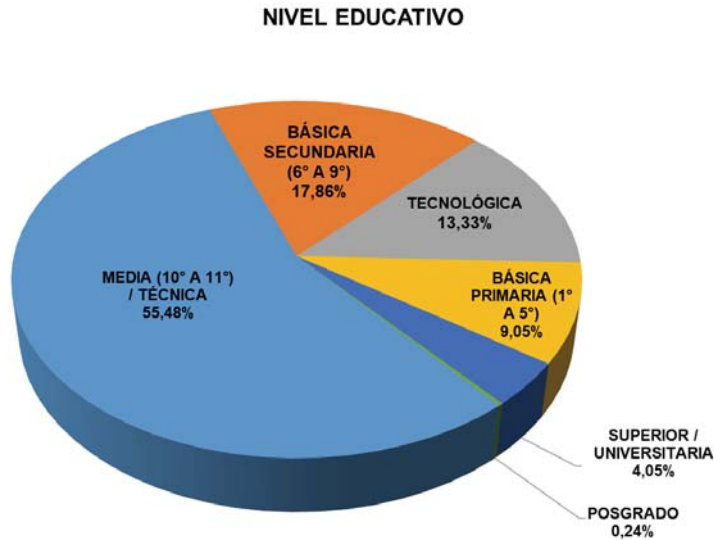
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **95,95%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Kennedy**, el **2,38%** en la localidad de **Bosa** y el **1,19%** en la localidad de **Fontibón**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**.

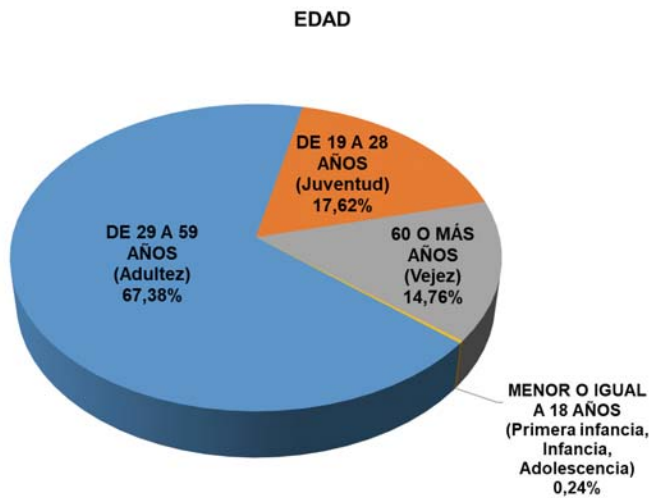
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **55,48%**, **Básica Secundaria** el **17,86%** y **Tecnológica** el **13,33%**.

### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (67,38%)**, **19-28 años (17,62%)** y **60 o más años (14,76%)**, sumando así el **99,76%**.

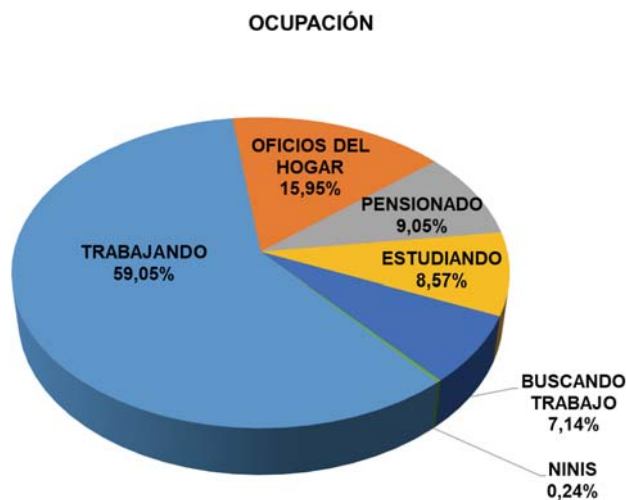
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **71,19%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **28,10%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **0,48%** se encuentra viviendo en **estrato 1**.

### Ocupación



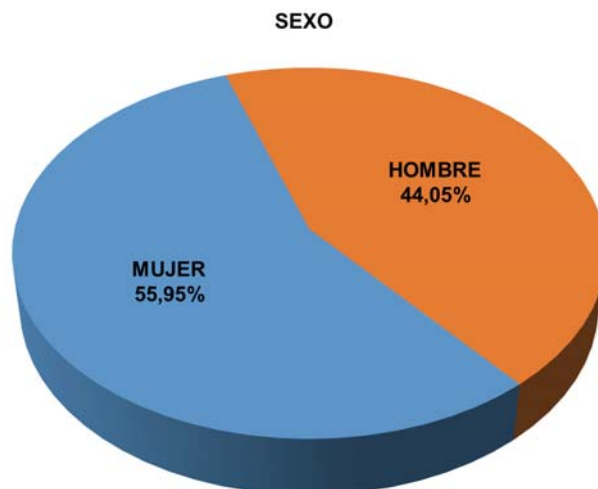
**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



El **59,05%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **15,95%** en **Oficios del Hogar** y el **9,05%** es **Pensionado**.

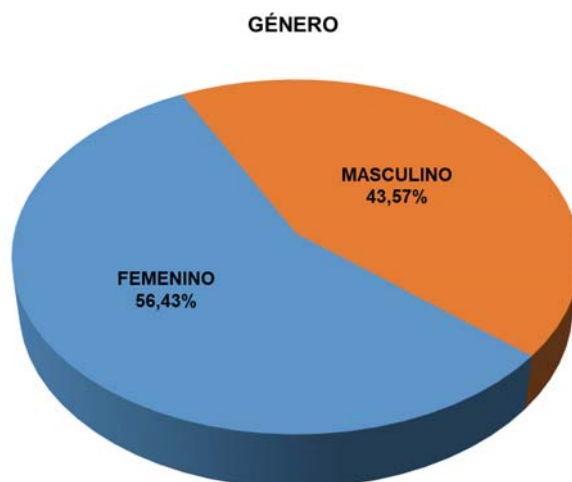
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **55,95%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **44,05%** **Hombres**.

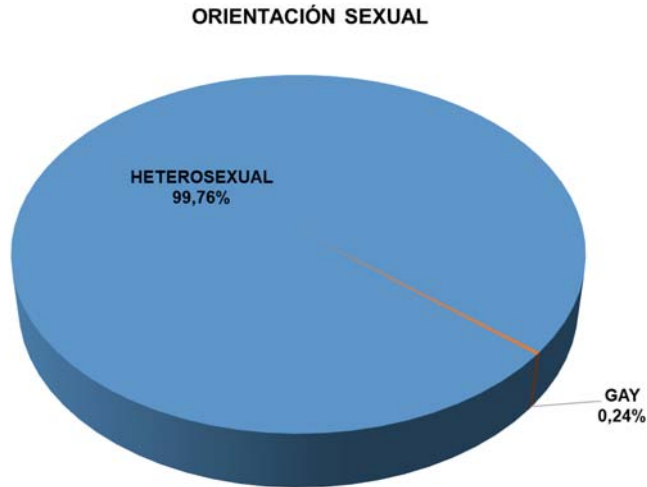
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **56,43%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **43,57%** con el género **Masculino**.

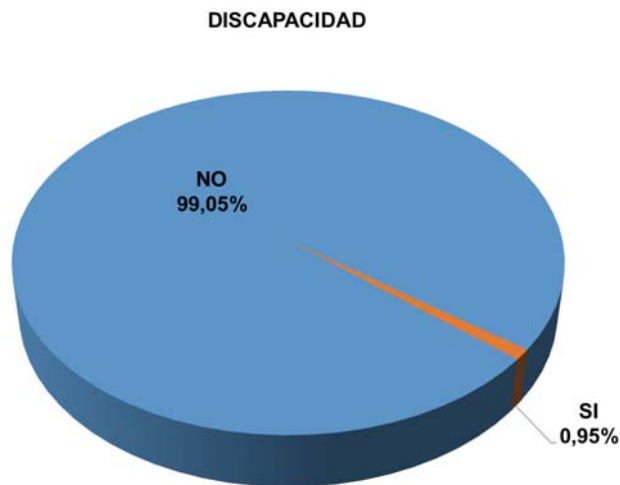
**Orientación Sexual**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,76%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual** y el **0,24%** manifiesta ser **Gay**.

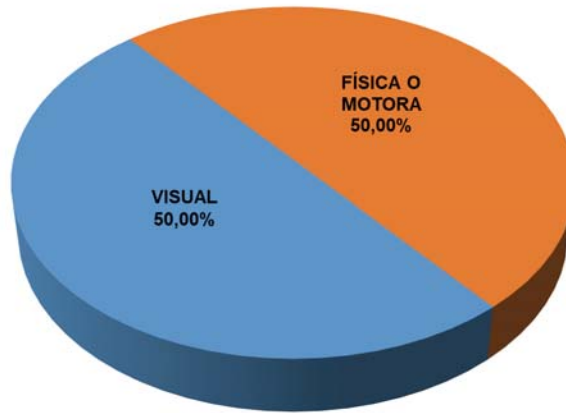
**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **99,05%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **0,95%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **50%** corresponde a discapacidad **Física o Motora** y el **50%** a discapacidad **Visual**.

TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

PERTENENCIA POBLACIONAL



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **94,52%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **3,33%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **1,19%** es **Perona Migrante**.

### Pertenencia Étnica



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,76%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,24%** es **Gitano(a)**.

### Accesibilidad al Punto



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

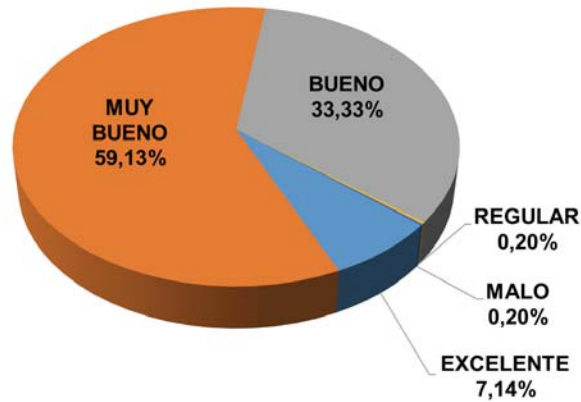
El **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil.

**3.2.6.3.10 CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **504** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,60%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

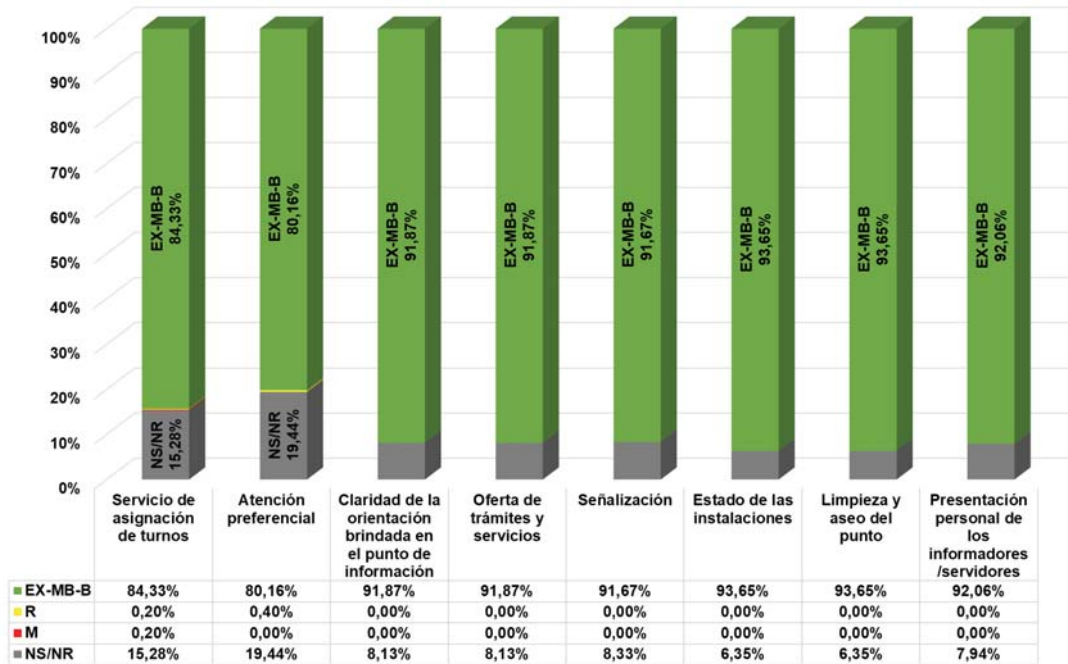
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **89,91%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **10%** manifiesta que **No sabe** o **No responde** a la calificación de los atributos.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **44,44%** de la ciudadanía interactuó con **Enel Colombia**, el **29,17%** interactuó con **Vanti SA ESP** y el **16,67%** interactuó con **Reval S.A.S**.

Tabla 64 Entidades consultadas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Entidad	Recuento	%
ENEL - COLOMBIA	224	44,44%
VANTI SA ESP	147	29,17%
REVAL S.A.S	84	16,67%
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	46	9,13%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,40%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>504</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **14,48%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)**, el **7,14%** el de **Radicaciones** y el **6,94%** el de **Duplicado de factura Vanti SA. ESP**.

Tabla 65 Trámites CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Trámite	Entidad	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	73	14,48%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	36	7,14%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	35	6,94%
Ajustes de factura	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	34	6,75%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	32	6,35%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	22	4,37%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	19	3,77%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	18	3,57%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	17	3,37%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	17	3,37%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	16	3,17%
Plazo para pago	ENEL - COLOMBIA	12	2,38%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	11	2,18%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	10	1,98%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	9	1,79%
Modificaciones Comerciales (Cambio de tarifa)	ENEL - COLOMBIA	9	1,79%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	9	1,79%
Solicitudes Crédito Fácil	ENEL - COLOMBIA	9	1,79%
Pagos (Pago no procesado)	ENEL - COLOMBIA	8	1,59%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	8	1,59%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Notificación	ENEL - COLOMBIA	8	1,59%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	8	1,59%
Información general de RPO-VTR	VANTI SA ESP	8	1,59%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	7	1,39%
Modificaciones Comerciales (Cambio de nombre titular de la cuenta Enel)	ENEL - COLOMBIA	6	1,19%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	5	0,99%
Convenio de pago	ENEL - COLOMBIA	5	0,99%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	5	0,99%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel	ENEL - COLOMBIA	4	0,79%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	4	0,79%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	3	0,60%
Certificaciones (De consumo, pagos, disponibilidad de servicio, estado de cuenta o paz y salvos)	ENEL - COLOMBIA	3	0,60%
Exoneración de contribución Áreas Comunes	ENEL - COLOMBIA	2	0,40%
Cambio de uso	VANTI SA ESP	2	0,40%
Financiaciones del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	2	0,40%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	2	0,40%
Restricciones	ENEL - COLOMBIA	2	0,40%
Comprobante de pago	ENEL - COLOMBIA	2	0,40%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	2	0,40%
Pagos (Pago equivocado)	ENEL - COLOMBIA	2	0,40%
Traslado de deuda Factura Enel	ENEL - COLOMBIA	2	0,40%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	ENEL - COLOMBIA	2	0,40%
Cambio de modalidad de servicio	ENEL - COLOMBIA	2	0,40%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,20%
Solicitud aplicación tarifa especial de Multiusuario	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	1	0,20%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,20%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	1	0,20%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	VANTI SA ESP	1	0,20%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	1	0,20%
Pagos de cesantías Protección	REVAL S.A.S	1	0,20%
Modificaciones Comerciales (Cambio dirección de la cuenta)	ENEL - COLOMBIA	1	0,20%
Solicitud para descuento por predio desocupado	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	1	0,20%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	1	0,20%
Cientes Industriales	VANTI SA ESP	1	0,20%
<b>Total general</b>		<b>504</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 66 Entidades adicionales sugeridas CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	54	67,50%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	10	12,50%
SECRETARÍA DE HACIENDA	6	7,50%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	6,25%
COLPENSIONES	2	2,50%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1,25%
CATASTRO	1	1,25%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	1,25%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **67,50%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **12,50%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB ESP** y el **7,50%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Hacienda**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **84,85%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **5,05%** recomendó **Agilizar el llamado de los turnos / Tiempos de espera más cortos** y el **2,14%** sugirió **Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 67 Sugerencias CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	437	84,85%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	26	5,05%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	11	2,14%
Más cajeros en el banco	9	1,75%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	9	1,75%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	5	0,97%
Servicio de café gratis	4	0,78%
Prioridad de atención preferencial	3	0,58%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,58%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	3	0,58%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	0,39%
Mejorar el servicio de recaudo	1	0,19%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	1	0,19%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>515</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024



## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 68 Localidad donde vive CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Lugar de Residencia	Recuento	%
KENNEDY	384	76,19%
PUENTE ARANDA	64	12,70%
BOSA	21	4,17%
FONTIBÓN	12	2,38%
SOACHA - CUNDINAMARCA	3	0,60%
CIUDAD BOLÍVAR	3	0,60%
TUNJUELITO	3	0,60%
SAN CRISTÓBAL	3	0,60%
TEUSAQUILLO	2	0,40%
RAFAEL URIBE URIBE	2	0,40%
ENGATIVÁ	2	0,40%
EL TRIUNFO	1	0,20%
SUBA	1	0,20%
GIRARDOT	1	0,20%
USAQUÉN	1	0,20%
LA VEGA	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>504</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

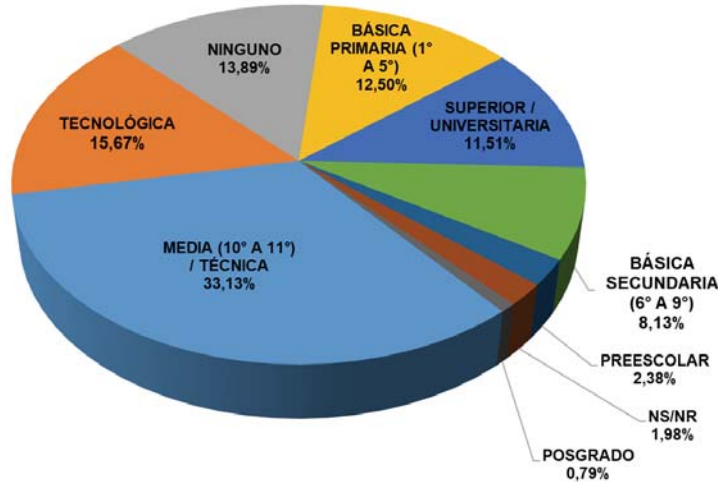
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **76,19%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Kennedy**, el **12,70%** en la localidad de **Puente Aranda** y el **4,17%** en la localidad de **Bosa**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,60%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**, mientras que solo el **0,40%** vive en zona **Rural**.

## Nivel Educativo

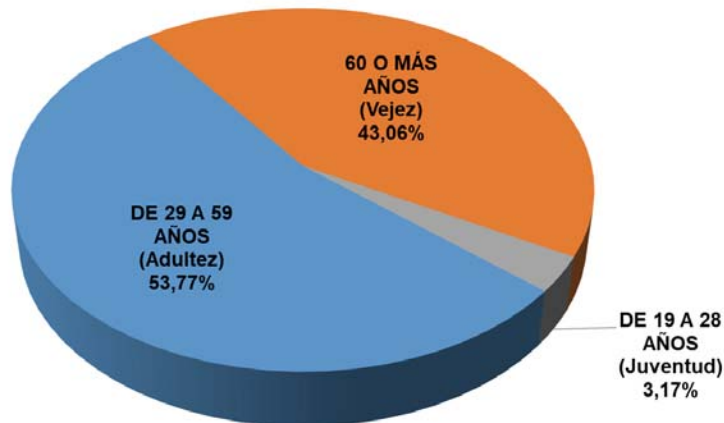
NIVEL EDUCATIVO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024. El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **33,13%** y **Tecnológica**, por otra parte el **13,89%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

## Rango de Edad

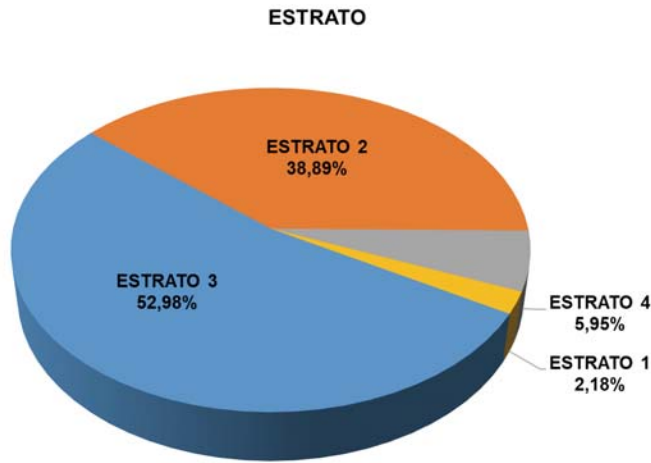
EDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

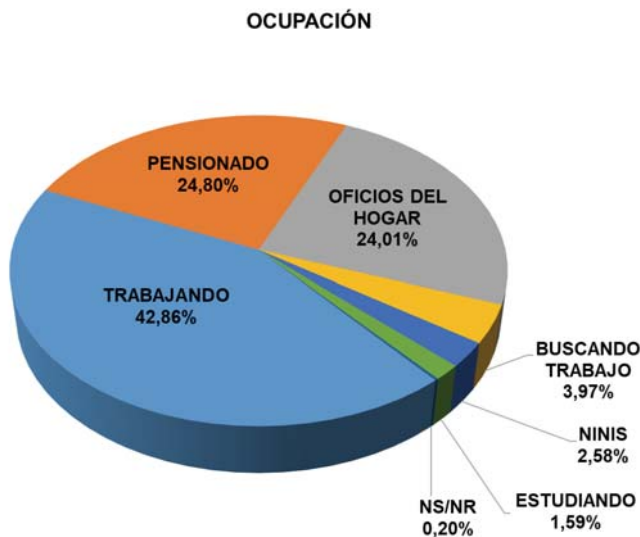
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de **29-59 años (53,77%)**, **60 o más años (43,06%)** y **19-28 años (3,17%)**, sumando así el **100%**.

**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **52,98%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 3**, el **38,89%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **5,95%** se encuentra viviendo en **estrato 4**.

**Ocupación**

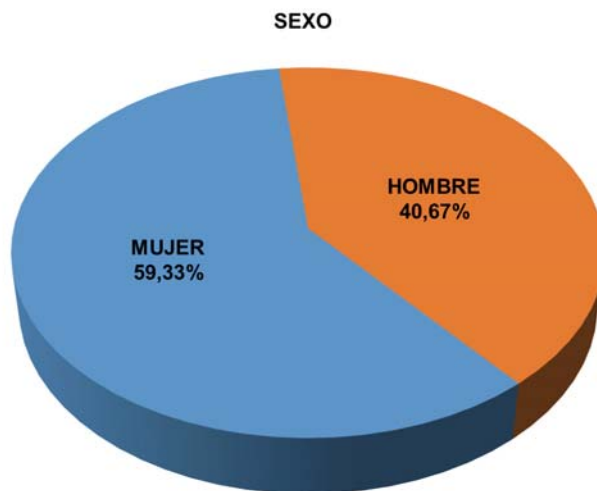


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **42,86%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **24,80%** es **Pensionado** y el **24,01%** en **Oficios del Hogar**.

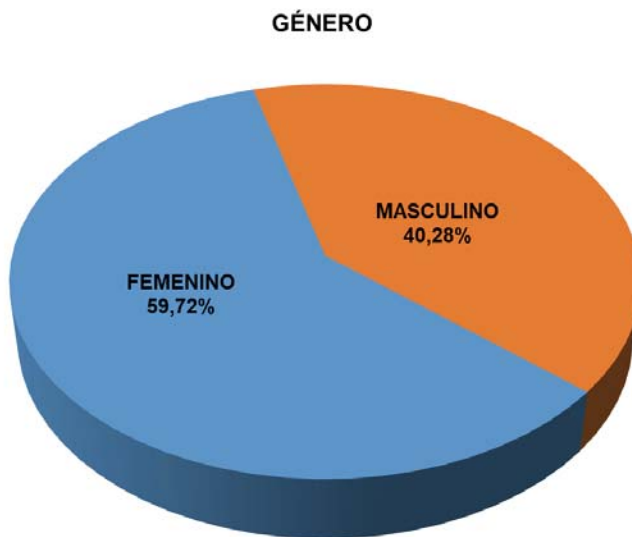
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **59,33%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **40,67%** **Hombres**.

**Género**

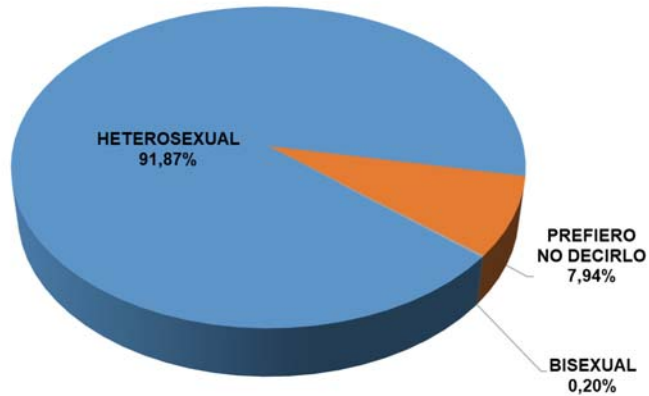


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **59,72%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **40,28%** con el género **Masculino**.

## Orientación Sexual

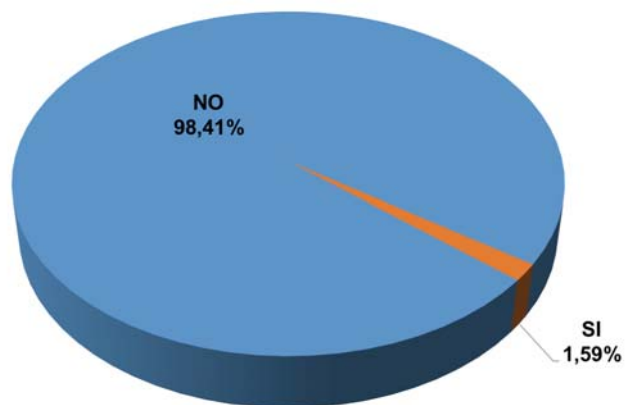
ORIENTACIÓN SEXUAL



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024. El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **91,87%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**, el **7,94%** **Prefiere no Responder la Respuesta** y el **0,20%** manifiesta ser **Bisexual**.

## Discapacidad

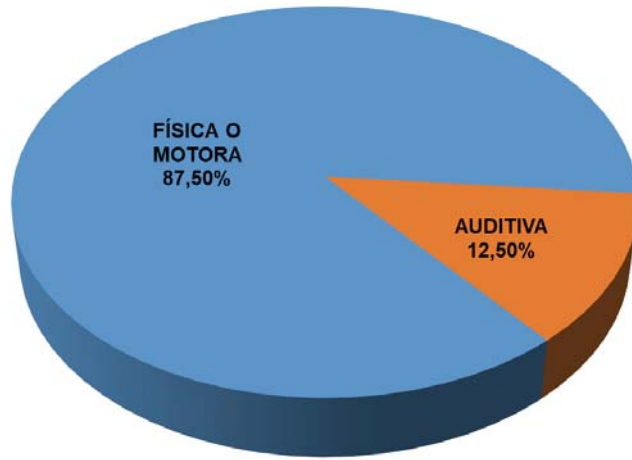
DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **87,50%** corresponde a discapacidad **Física o Motora** y el **12,50%** a discapacidad **Auditiva**.

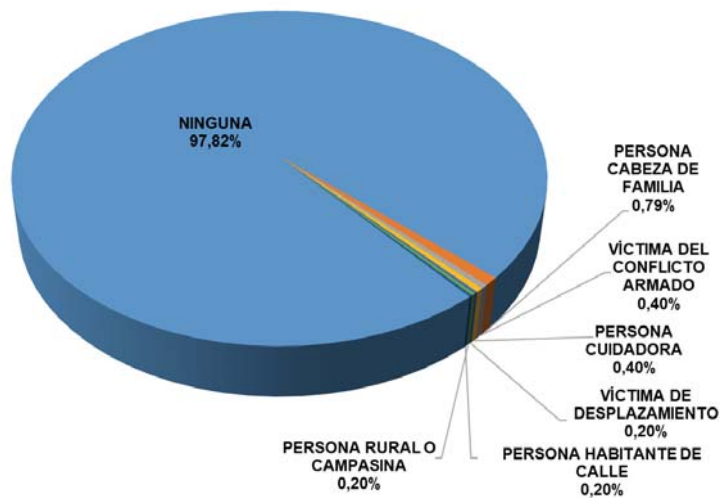
TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Pertenencia Poblacional

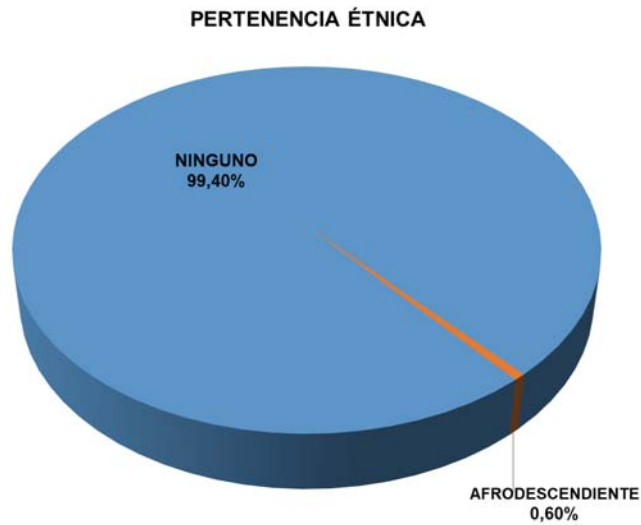
PERTENENCIA POBLACIONAL



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **97,82%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **0,79%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **0,40%** es **Víctima del Conflicto Armado y Perona Cuidadora**.

**Pertenencia Étnica**

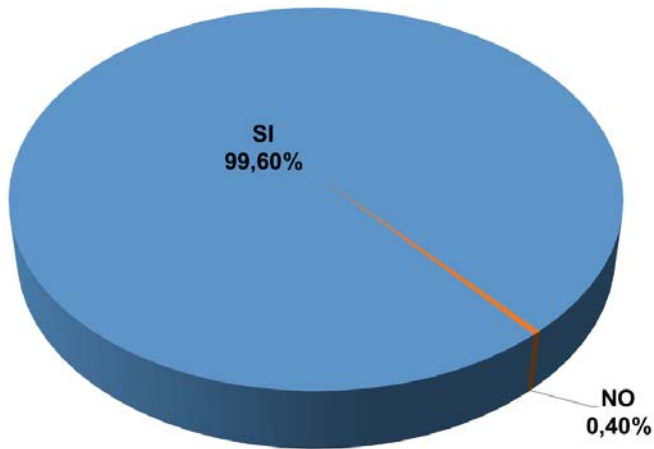


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,40%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia** y el **0,60%** es **Afrodescendiente**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **99,60%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **0,40%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

Tabla 69 Dificultades en el acceso al punto CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

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

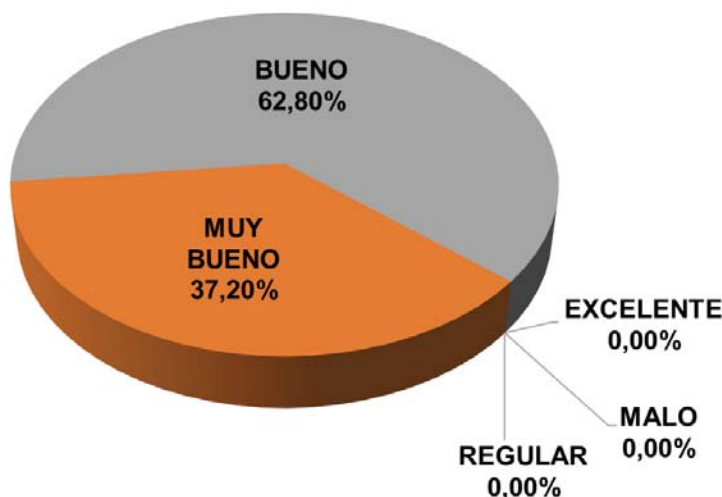
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.6.3.11 CADE SANTA HELENITA

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **492** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

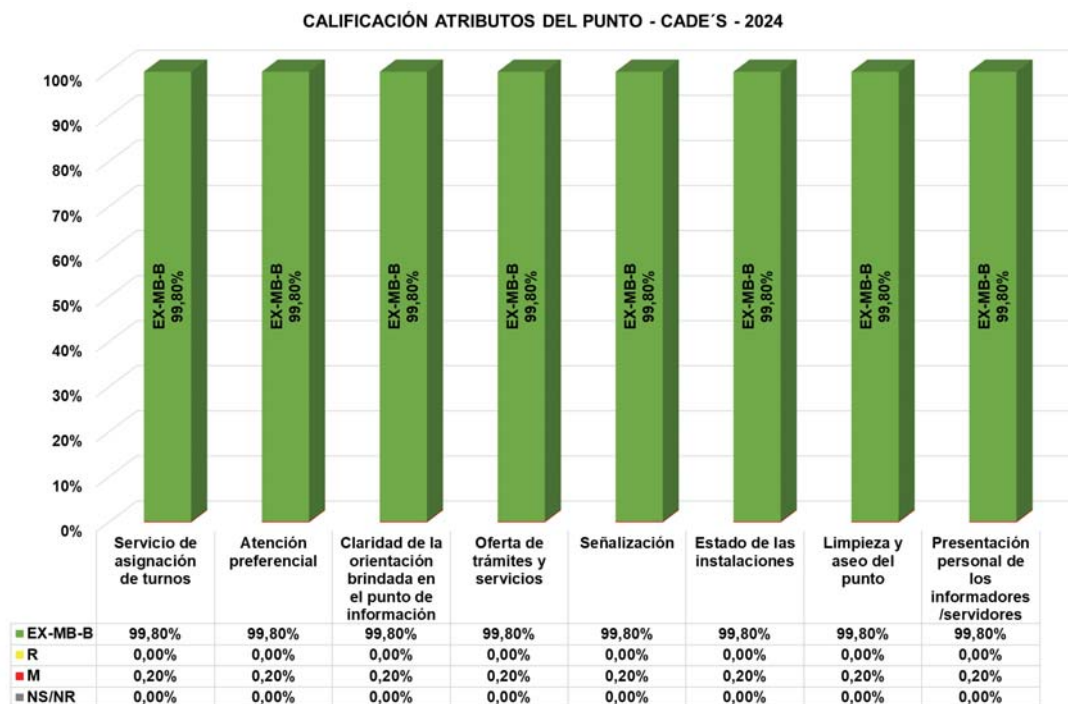
#### CALIDAD DEL SERVICIO - 2024 CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024



## CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **99,80%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **0,20%** calificó como malo los **Atributos de Servicio**.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **36,79%** de la ciudadanía interactuó con **Vanti SA ESP**, el **25,81%** interactuó con **Bogotá Limpia SAS ESP** y el **19,31%** interactuó con **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP**.

Tabla 70 Entidades consultadas CADE SANTA HELENITA

Entidad	Recuento	%
VANTI SA ESP	181	36,79%
BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	127	25,81%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	95	19,31%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	57	11,59%
SECRETARÍA DE SALUD	16	3,25%
SECRETARÍA GENERAL	11	2,24%
IDU	5	1,02%
<b>Total general</b>	<b>492</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **22,56%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo**, el **15,85%** el de **Cambios en la factura de servicio público** y el **15,65%** el de **Inconformidad consumo facturado/lectura errada**.

Tabla 71 Trámites CADE SANTA HELENITA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	111	22,56%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	78	15,85%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	77	15,65%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	41	8,33%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	36	7,32%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	18	3,66%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	15	3,05%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	11	2,24%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	11	2,24%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	10	2,03%
Descuento por predio desocupado	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	10	2,03%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	1,63%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	8	1,63%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	8	1,63%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	4	0,81%
Notificación frente a PQR del servicio público de aseo	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	4	0,81%
Información general del proceso de revisión por anomalías	VANTI SA ESP	4	0,81%
Consulta estado de cuenta de valorización	IDU	4	0,81%
Independización del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	4	0,81%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	3	0,61%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	VANTI SA ESP	3	0,61%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	3	0,61%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,41%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,41%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,41%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	2	0,41%
Acometidas de acueducto	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,41%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	1	0,20%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,20%
Información general proceso cierre y reconexión	VANTI SA ESP	1	0,20%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	VANTI SA ESP	1	0,20%
Contribución por valorización	IDU	1	0,20%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	1	0,20%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,20%
Solicitud de recolección de escombros de origen domiciliario o residuos voluminosos	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	1	0,20%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	1	0,20%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	VANTI SA ESP	1	0,20%
<b>Total general</b>		<b>492</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 72 Entidades adicionales sugeridas CADE SANTA HELENITA

Entidad Adicional	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	480	33,31%
SECRETARÍA DE HACIENDA	285	19,78%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	184	12,77%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	90	6,25%
ACUEDUCTO - EAAB	78	5,41%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	74	5,14%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	63	4,37%
COLPENSIONES	60	4,16%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	27	1,87%

Entidad Adicional	Recuento	%
IDPYBA	25	1,73%
CATASTRO	17	1,18%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	15	1,04%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	15	1,04%
IDRD	5	0,35%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	5	0,35%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	5	0,35%
SECRETARÍA DE LA MUJER	4	0,28%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	0,14%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,07%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,07%
ATENEA	1	0,07%
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,07%
FONCEP	1	0,07%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,07%
IPES	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1441</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 \* 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 **33,31%** sugiere que haga presencia la **Enel Colombia**, el **19,78%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Hacienda** y el **12,77%** sugiere que haga presencia la **Personería de Bogotá**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **25,19%** de la ciudadanía encuestada sugiere implementar el **Servicio de fotocopiadora**, el **24,81%** recomendó **Implementar punto de consulta en internet o acceso a red Wi-Fi** y el **18,76%** sugirió implementar **Servicio de café gratis**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 73 Sugerencias CADE SANTA HELENITA

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de fotocopiadora	454	25,19%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	447	24,81%
Servicio de café gratis	338	18,76%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	255	14,15%
Prestar servicio dispensador de agua	100	5,55%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADDES	81	4,50%
Permitir acceso de mascotas al punto	77	4,27%
Más cajeros en el banco	30	1,66%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	6	0,33%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	5	0,28%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	4	0,22%
Prestar servicio de parqueadero	4	0,22%
Prestar servicio de baño	1	0,06%
<b>Total general</b>	<b>1802</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 74 Localidad donde vive CADE SANTA HELENITA

Lugar de Residencia	Recuento	%
ENGATIVÁ	489	99,39%
BARRIOS UNIDOS	2	0,41%
SUBA	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>492</b>	<b>100%</b>

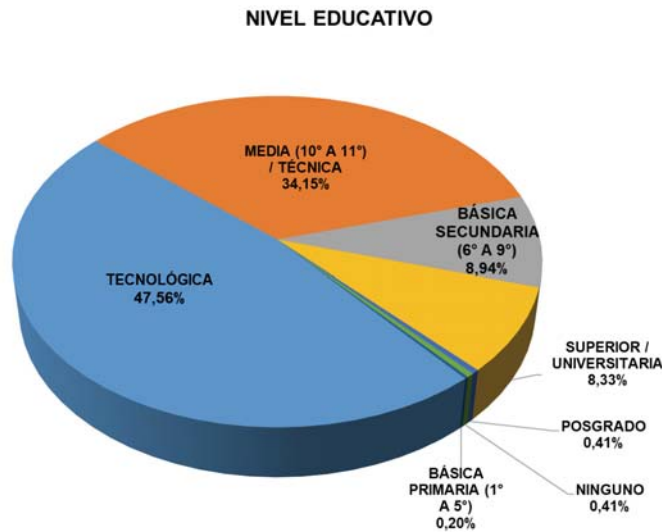
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **99,39%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Engativá**, el **0,41%** en la localidad de **Barrios Unidos** y el **0,20%** en la localidad de **Suba**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,80%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**, mientras que solo el **0,20%** vive en zona **Rural**.

### Nivel Educativo

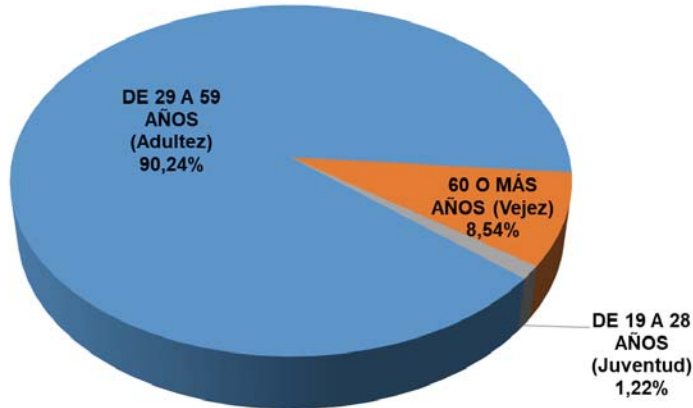


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Tecnológica** el **47,56%**, **Media Técnica** el **34,15%** y **Básica Secundaria** el **8,94%**, por otra parte el **0,41%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

**Rango de Edad**

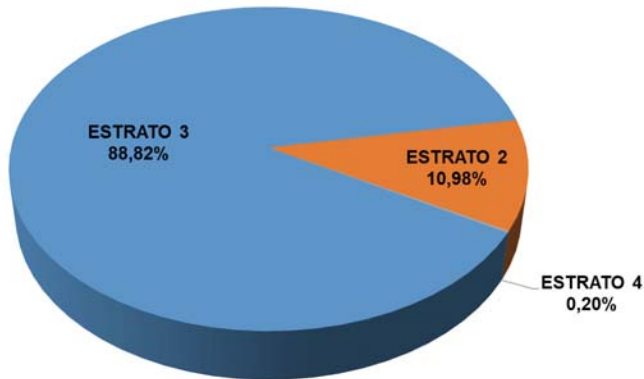
**EDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024. 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 **29-59 años (90,24%)**, **60 o más años (8,54%)** y **19-28 años (1,22%)**, sumando así el **100%**.

**Estrato**

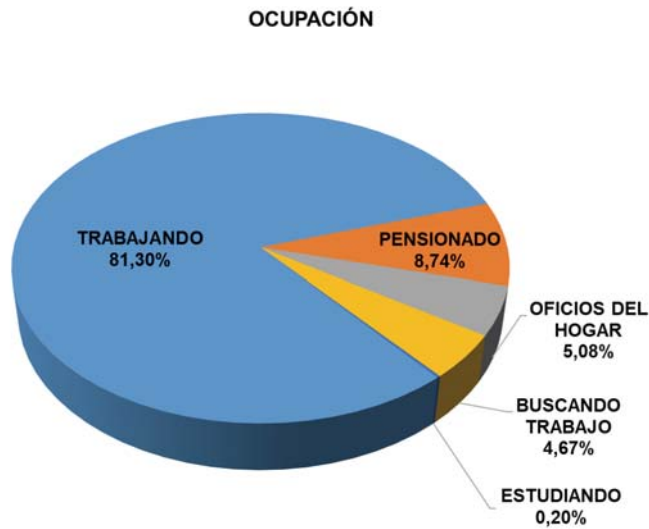
**ESTRATO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **88,82%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 3**, el **10,98%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **0,20%** se encuentra viviendo en **estrato 4**.

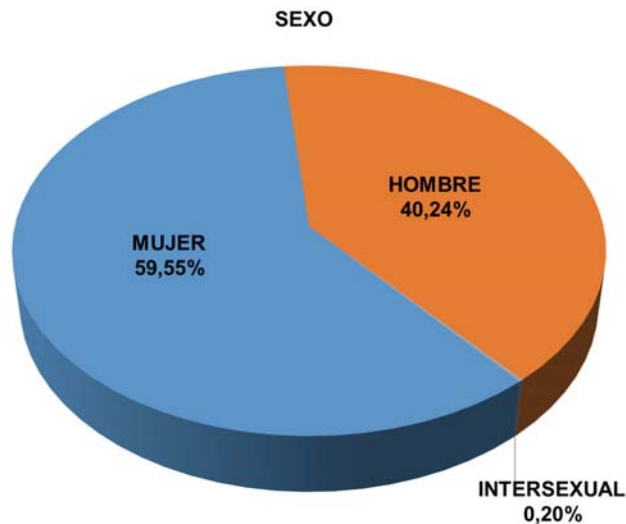
## Ocupación



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

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 El **81,30%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **8,74%** es **Pensionado** y el **5,08%** en **Oficios del Hogar**.

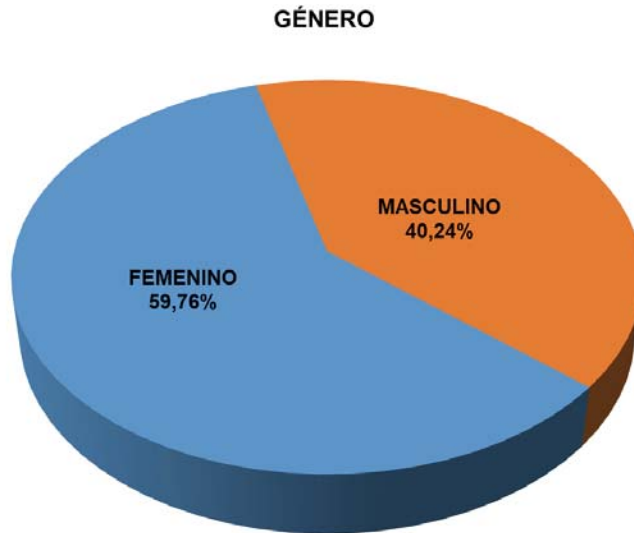
## Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **59,55%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres**, el **40,24%** son **Hombres** y el **0,20%** son **Intersexuales**.

## Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **59,76%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **40,24%** con el género **Masculino**.

## Orientación Sexual

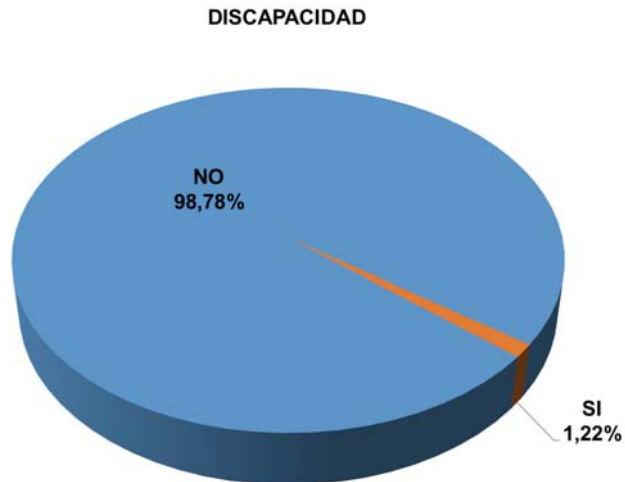


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**.



## Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

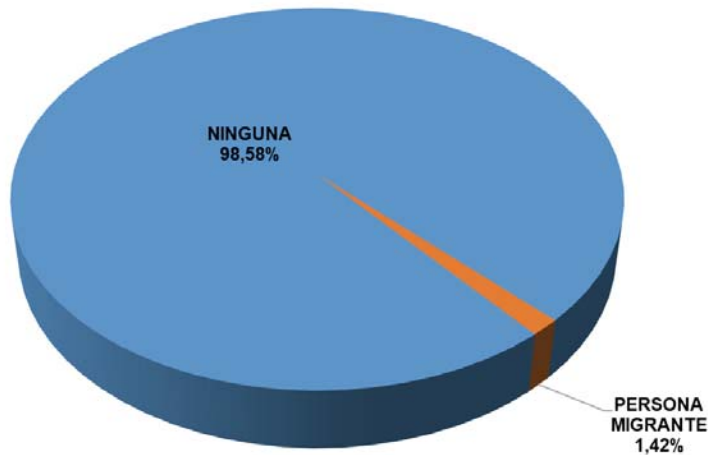
El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **98,78%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **1,22%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **100%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### Pertenencia Poblacional

#### PERTENENCIA POBLACIONAL

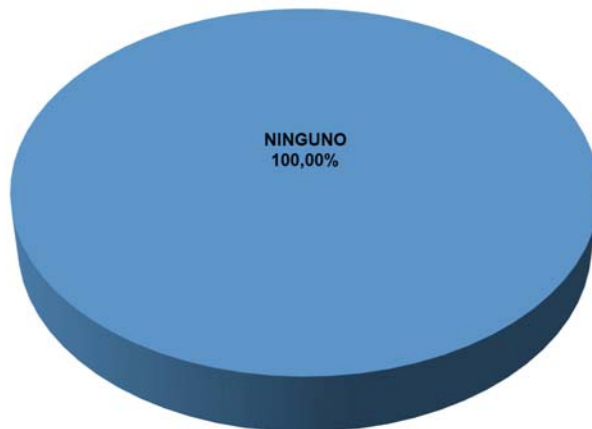


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,58%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial** y el **1,42%** es **Persona Migrante**.

### Pertenencia Étnica

#### PERTENENCIA ÉTNICA

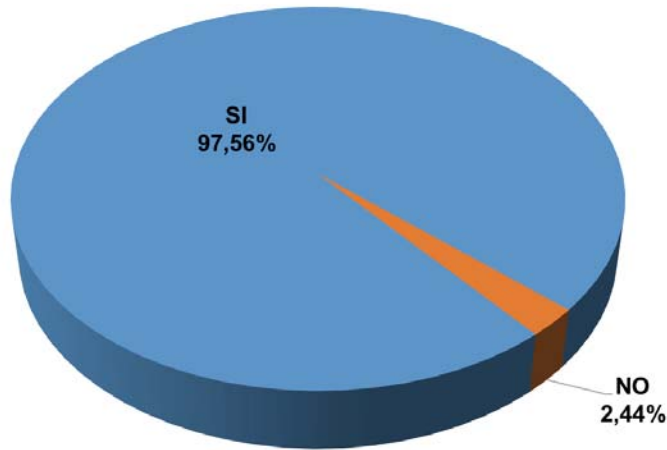


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024. El **97,56%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **2,44%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 75 Dificultades en el acceso al punto CADE SANTA HELENITA*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	12	100,00%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

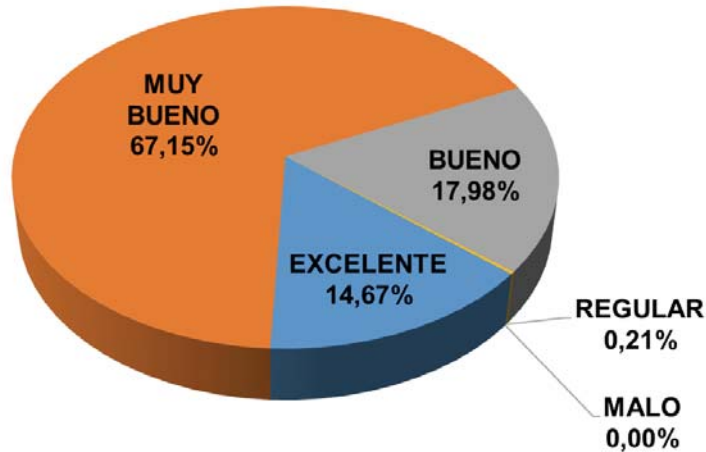
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**3.2.6.3.12 CADE SANTA LUCÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **484** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,79%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

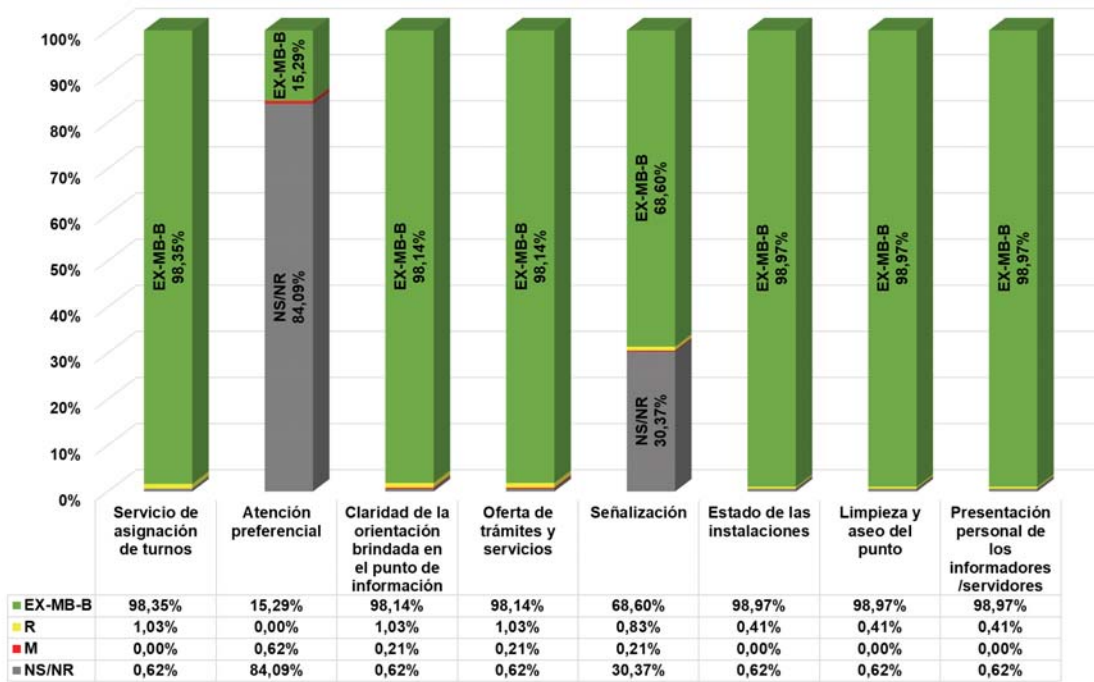
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **84,43%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **14,77%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **41,29%** de la ciudadanía interactuó con el **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, el **21,07%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación** y el **16,94%** interactuó con **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP**.

Tabla 76 Entidades consultadas CADE SANTA LUCIA

Entidad	Recuento	%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	195	40,29%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	102	21,07%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	82	16,94%
SECRETARÍA DE SALUD	59	12,19%
VANTI SA ESP	22	4,55%
LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	15	3,10%
SECRETARÍA GENERAL	9	1,86%
<b>Total general</b>	<b>484</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **22,31%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Otros Programas**, el **13,02%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN** y el **12,60%** el de **Renta Ciudadana**.

Tabla 77 Trámites CADE SANTA LUCIA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Otros Programas	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	108	22,31%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	63	13,02%
Renta Ciudadana	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	61	12,60%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	SECRETARÍA DE SALUD	52	10,74%
Inconformidad con cobros facturados	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	44	9,09%
Inconformidad con cobros facturados	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	7	1,45%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	20	4,13%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14	2,89%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Devolución del IVA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	11	2,27%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	10	2,07%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	9	1,86%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	8	1,65%
Solicitud de financiación	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	6	1,24%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	6	1,24%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	1,24%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	5	1,03%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	4	0,83%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4	0,83%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4	0,83%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	4	0,83%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	3	0,62%
Pago no aplicado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	2	0,41%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,41%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,41%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,41%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,41%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	2	0,41%
Acometidas de acueducto	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,41%
Radicación	VANTI SA ESP	1	0,21%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	1	0,21%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	1	0,21%
Solicitud de reinstalación del servicio	VANTI SA ESP	1	0,21%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	1	0,21%
Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	1	0,21%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	1	0,21%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	1	0,21%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,21%
Certificación de discapacidad	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,21%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,21%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,21%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	1	0,21%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	VANTI SA ESP	1	0,21%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,21%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	1	0,21%
<b>Total general</b>		<b>484</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 78 Entidades adicionales sugeridas CADE SANTA LUCIA

Entidad Adicional	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	390	66,10%
REVAL	84	14,24%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	5,76%
VANTI SA ESP	25	4,24%
CATASTRO	14	2,37%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	9	1,53%
SECRETARÍA DE HACIENDA	8	1,36%
COLPENSIONES	8	1,36%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	0,68%

Entidad Adicional	Recuento	%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	4	0,68%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	3	0,51%
TRANSMILENIO	2	0,34%
ACUEDUCTO - EAAB	2	0,34%
MIGRACIÓN COLOMBIA	2	0,34%
ENEL COLOMBIA;	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>590</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **66,10%** sugiere que haga presencia la **Enel Colombia**, el **14,24%** sugiere que haga presencia **Reval** y el **5,76%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Integración Social**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **62,34%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **19,48%** recomendó **Prestar servicio de baño** y el **14,10%** sugirió implementar **Servicio de fotocopidora**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 79 Sugerencias CADE SANTA LUCIA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	336	62,34%
Prestar servicio de baño	105	19,48%
Servicio de fotocopidora	76	14,10%
Servicio de café gratis	8	1,48%
Servicios bancarios	4	0,74%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	3	0,56%
Prestar servicio dispensador de agua	2	0,37%
Mejorar la atención de los informadores de la RED CADE	1	0,19%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	1	0,19%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	1	0,19%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,19%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 80 Localidad donde vive CADE SANTA LUCIA

Lugar de Residencia	Recuento	%
RAFAEL URIBE URIBE	285	58,88%
CIUDAD BOLÍVAR	60	12,40%
TUNJUELITO	58	11,98%
USME	48	9,92%
ANTONIO NARIÑO	9	1,86%
SAN CRISTÓBAL	6	1,24%
SANTA FE	4	0,83%
BOSA	3	0,62%



LOS MÁRTIRES	2	0,41%
SOACHA - CUNDINAMARCA	2	0,41%
MOSQUERA	2	0,41%
KENNEDY	1	0,21%
LA CANDELARIA	1	0,21%
CÓRDOBA	1	0,21%
SUBA	1	0,21%
ENGATIVÁ	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>484</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

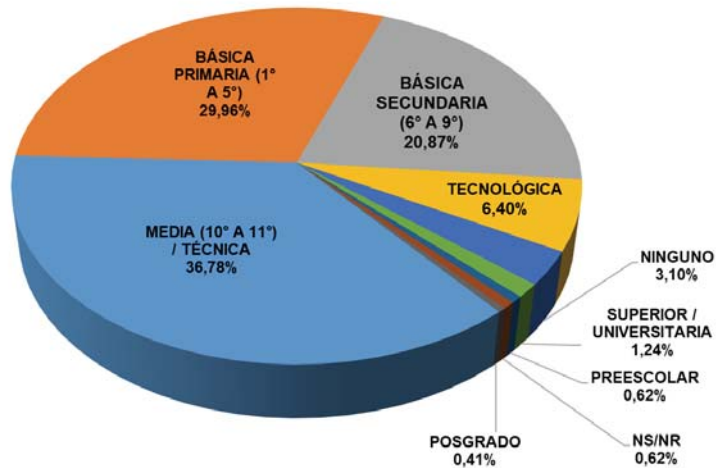
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **58,88%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Rafael Uribe Uribe**, el **12,40%** en la localidad de **Ciudad Bolívar** y el **11,98%** en la localidad de **Tunjuelito**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,55%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**, mientras que solo el **1,45%** vive en zona **Rural**.

### Nivel Educativo

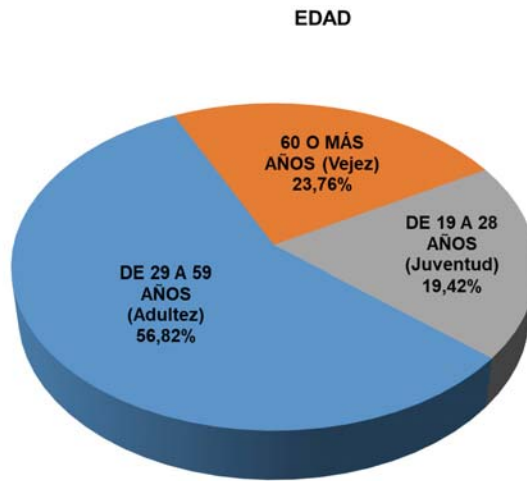
#### NIVEL EDUCATIVO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Tecnica** el **36,78%**, **Básica Primaria** el **29,96%** y **Básica Secundaria** el **20,87%**, por otra parte el **3,10%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

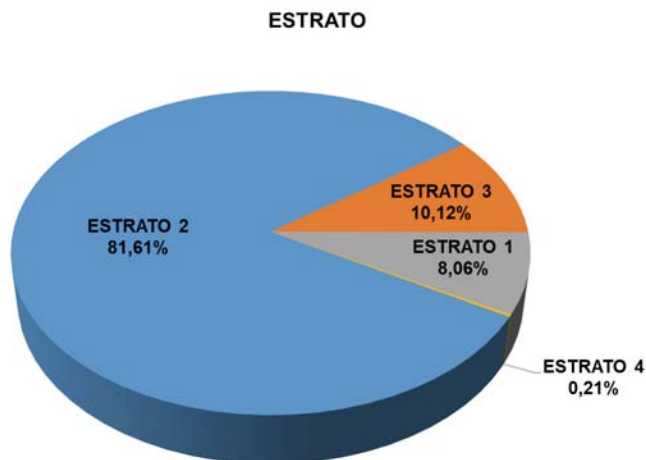
## Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

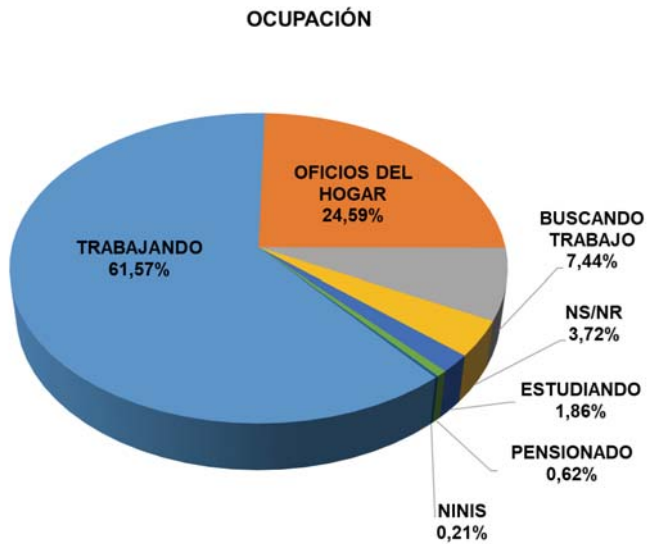
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de **29-59 años (56,82%)**, **60 o más años (23,76%)** y **19-28 años (19,42%)**, sumando así el **100%**.

## Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **81,61%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **10,12%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **8,06%** se encuentra viviendo en **estrato 1**.

**Ocupación**

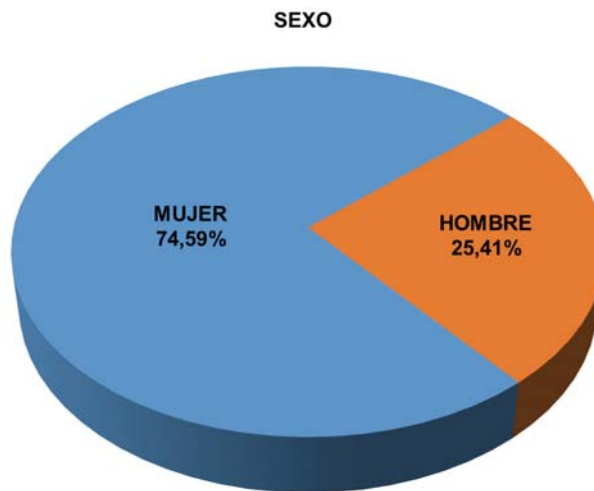


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **61,57%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **24,59%** en **Oficios del Hogar** y el **7,44%** **Buscando Trabajo**.

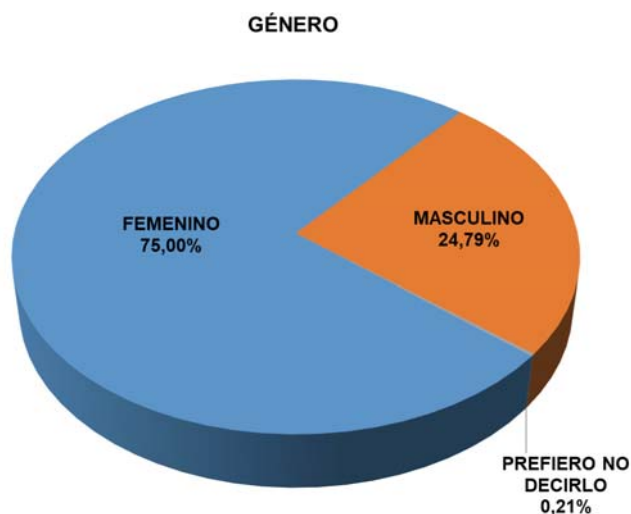
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **74,59%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **25,41%** son **Hombres**.

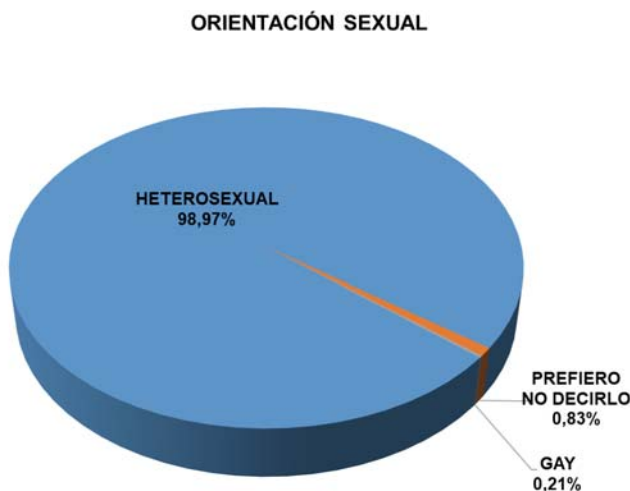
## Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **75%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino**, el **24,79%** con el género **Masculino** y el **0,21% Prefiere No Responder**.

## Orientación Sexual

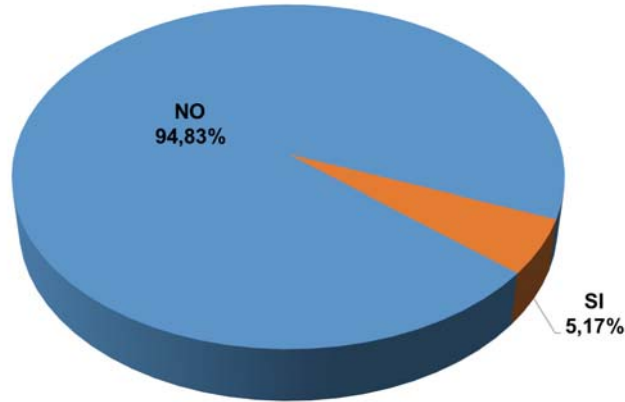


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,97%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**, el **0,83% Prefiere No Responder** y el **0,21%** manifiesta ser **Gay**.

**Discapacidad**

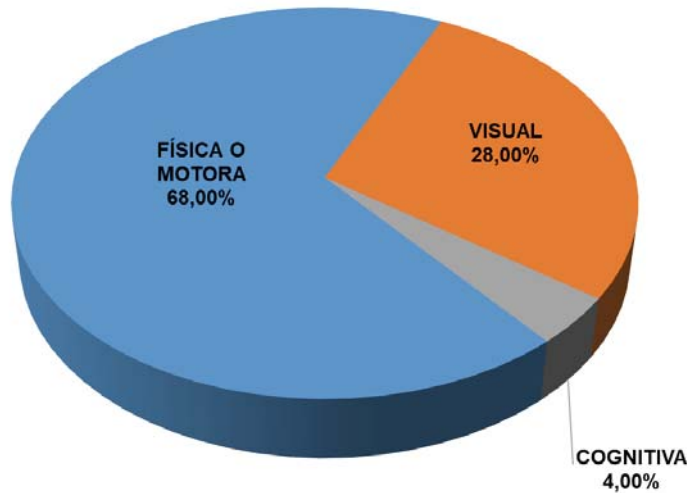
**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **94,83%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **5,17%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **68%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **28%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **4%** corresponde a discapacidad **Cognitiva**.

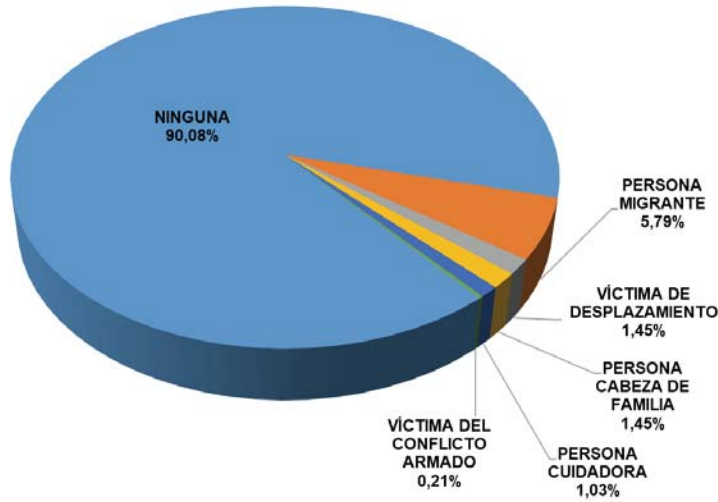
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

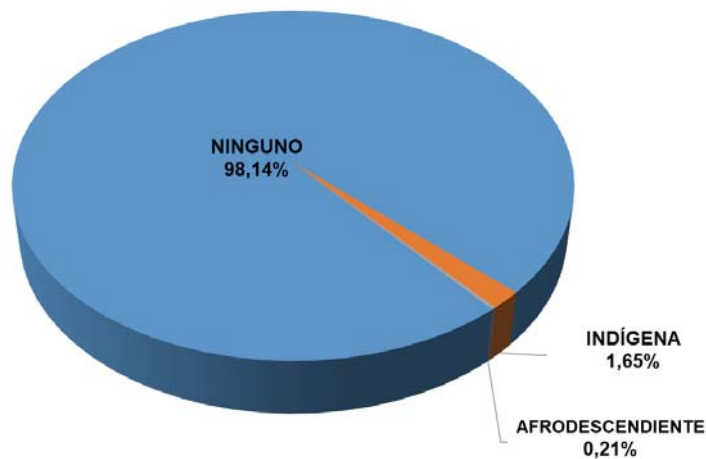


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **90,08%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **5,79%** es **Persona Migrante** y el **1,45%** es **Victima de Desplazamiento**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

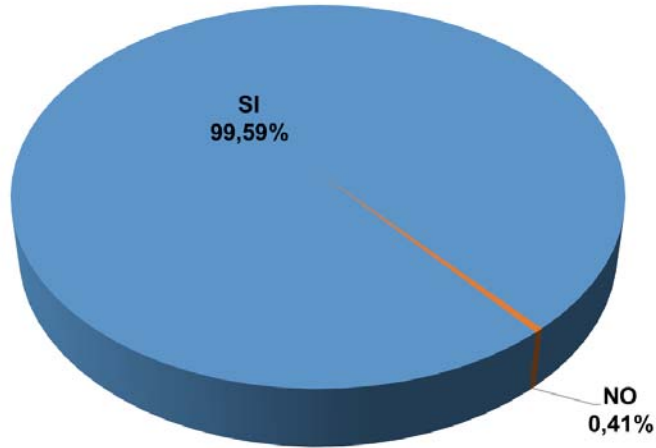


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,14%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **1,65%** es **Indígena** y el **0,21%** es **Afrodesendiente**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **99,59%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **0,41%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 81 Dificultades en el acceso al punto CADE SANTA LUCIA*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	1	50,00%
Baja disponibilidad de transporte público	1	50,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

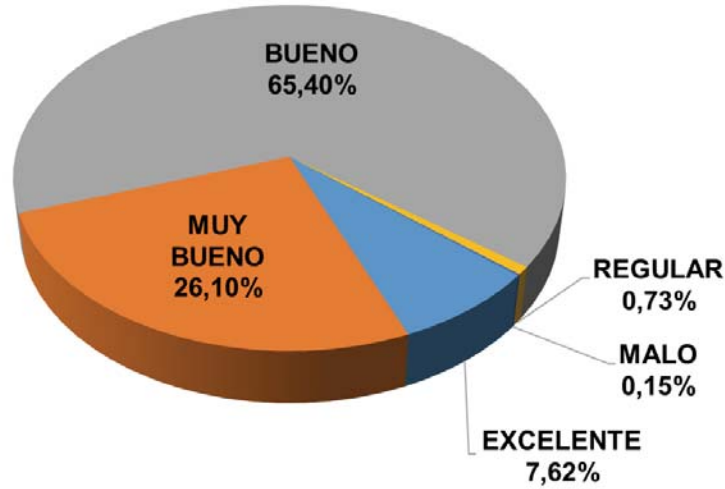
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**3.2.6.3.13 CADE SERVITÁ**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **682** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,12%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

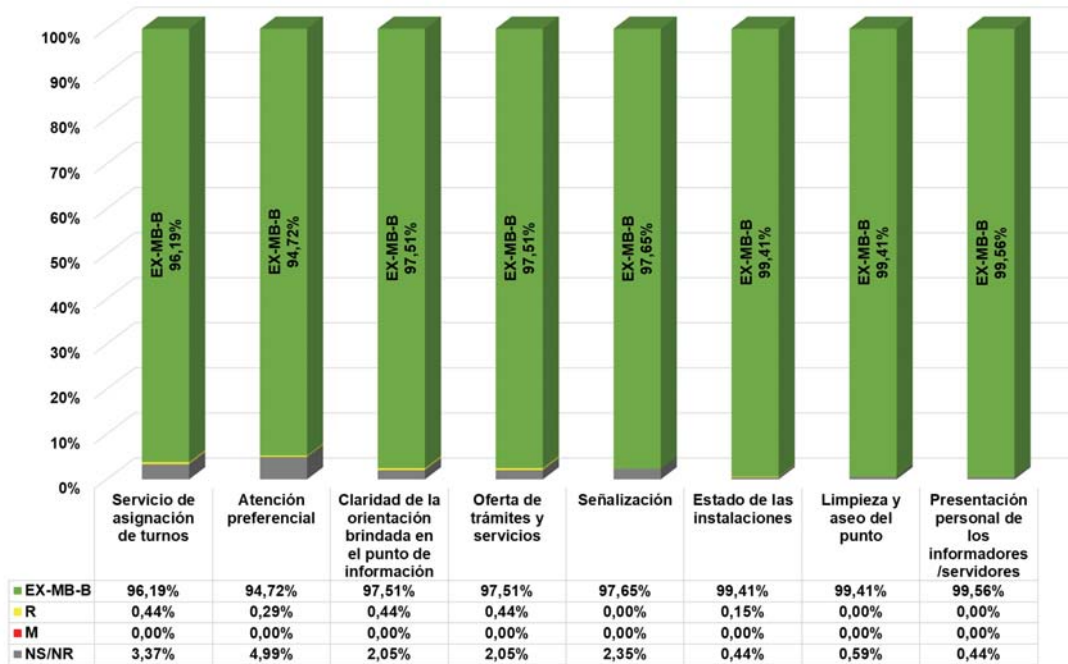
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



Se evidenció que en promedio el **97,75%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **2,03%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **25,81%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**, el **23,17%** interactuó con la **Enel Colombia** y el **17,60%** interactuó con **Reval S.A.S.**

Tabla 82 Entidades consultadas CADE SERVITÁ

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	176	25,81%
ENEL - COLOMBIA	158	23,17%
REVAL S.A.S	120	17,60%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	97	14,22%
SECRETARÍA DE SALUD	30	4,40%
VANTI SA ESP	30	4,40%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	29	4,25%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	17	2,49%
PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	12	1,76%
SECRETARÍA GENERAL	4	0,59%
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	0,44%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	2	0,29%
IDU	1	0,15%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,15%
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	0,15%
COLPENSIONES	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>682</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **17,30%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)**, el **11,73%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN** y el **9,09%** 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**.

Tabla 83 Trámites CADE SERVITÁ

Trámite	Entidad	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	118	17,30%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	80	11,73%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	62	9,09%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	58	8,50%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y	47	6,89%

Trámite	Entidad	Recuento	%
	ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP		
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	31	4,55%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	29	4,25%
Comprobante de pago	ENEL - COLOMBIA	17	2,49%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	16	2,35%
Solicitudes Crédito Fácil	ENEL - COLOMBIA	14	2,05%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	11	1,61%
Conciliaciones	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	11	1,61%
Ajuste a facturas	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	11	1,61%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	11	1,61%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	9	1,32%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	9	1,32%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	9	1,32%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	8	1,17%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	7	1,03%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	7	1,03%
Denuncio del contrato de arrendamiento	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	6	0,88%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	6	0,88%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	6	0,88%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	5	0,73%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	4	0,59%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	SECRETARÍA DE SALUD	4	0,59%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4	0,59%
Certificaciones (De consumo, pagos, disponibilidad de servicio, estado de cuenta o paz y salvos)	ENEL - COLOMBIA	4	0,59%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	4	0,59%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	3	0,44%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	3	0,44%
Solicitud de Radicación de Conciliación	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	3	0,44%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	ENEL - COLOMBIA	3	0,44%
Orientación Jurídica	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	3	0,44%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	2	0,29%
Restablecimiento del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,29%
Pagos (Pago equivocado)	ENEL - COLOMBIA	2	0,29%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	0,29%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,29%
Otros Programas	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,29%
Independización del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,29%
Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,29%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,15%
Pagos (Pago no procesado)	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Traslado de deuda Factura Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	0,15%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	VANTI SA ESP	1	0,15%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	1	0,15%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Información general de RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,15%
Plazo para pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Información general del proceso de revisión por anomalías	VANTI SA ESP	1	0,15%
Renta Ciudadana	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Restricciones	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,15%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	VANTI SA ESP	1	0,15%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	1	0,15%
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,15%
Familias en acción-FA. Cambio priorización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Cancelación de Cuenta Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Certificación RIT	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,15%
Concepto de norma urbanística	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,15%
Formación profesional integral	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1	0,15%
Cambio de cliente beneficiario	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,15%
Conexión a los servicios públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,15%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,15%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	1	0,15%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,15%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,15%
Inspección a inmuebles	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	1	0,15%
Consulta estado de cuenta de valorización	IDU	1	0,15%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA	1	0,15%

Trámite	Entidad	Recuento	%
	ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA		
Disponibilidad del servicio	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	COLPENSIONES	1	0,15%
Uniones Maritales de Hecho	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,15%
Gestión para el empleo, intermediación laboral y orientación profesional	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1	0,15%
Supervisión técnica de urbanizadores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,15%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,15%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,15%
<b>Total general</b>		<b>682</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 84 Entidades adicionales sugeridas CADE SERVITÁ

Entidad Adicional	Recuento	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	25	43,86%
CATASTRO	17	29,82%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	5	8,77%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	3	5,26%
TRANSMILENIO	1	1,75%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	1,75%
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	1,75%
IDU	1	1,75%
MIGRACIÓN COLOMBIA	1	1,75%
COLPENSIONES	1	1,75%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	1,75%
<b>Total general</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **43,86%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Hacienda**, el **29,82%** sugiere que haga presencia **Catastro** y el **8,77%** sugiere que haga presencia **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB ESP**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **76,41%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **5,65%** recomendó **Agilizar el llamado de los turnos / tiempos de espera más cortos** y el **3,39%** sugirió **Prestar servicio de baño**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 85 Sugerencias CADE SERVITÁ

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	541	76,41%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	40	5,65%
Prestar servicio de baño	24	3,39%
Prestar servicio de parqueadero	16	2,26%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	15	2,12%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	13	1,84%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	10	1,41%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	9	1,27%
Servicio de fotocopidora	8	1,13%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADÉS	8	1,13%
Más cajeros en el banco	7	0,99%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	4	0,56%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	3	0,42%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	3	0,42%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	2	0,28%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,14%
Permitir acceso de mascotas al punto	1	0,14%
Mejorar los procesos y trámites de las entidades	1	0,14%
Servicio de café gratis	1	0,14%
Prioridad de atención preferencial	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>708</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 86 Localidad donde vive CADE SERVITÁ

Lugar de Residencia	Recuento	%
USAQUÉN	657	96,33%
SUBA	14	2,05%
CHAPINERO	2	0,29%
RAFAEL URIBE URIBE	1	0,15%
TOCANCIPÁ	1	0,15%
USME	1	0,15%
SAN CRISTÓBAL	1	0,15%
LA CALERA	1	0,15%
CAJICÁ	1	0,15%
UBATÉ	1	0,15%
KENNEDY	1	0,15%
FUSAGASUGÁ	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>682</b>	<b>100%</b>

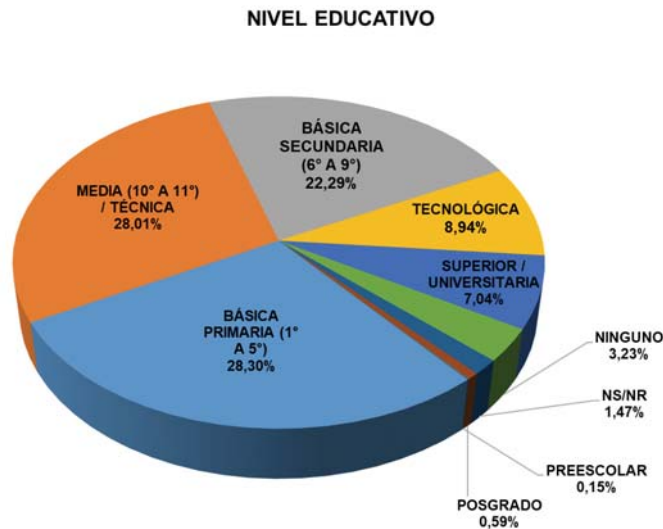
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **96,33%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Usaquén**, el **2,05%** en la localidad de **Suba** y el **0,29%** en la localidad de **Chapinero**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,56%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**, mientras que solo el **0,44%** vive en zona **Rural**.

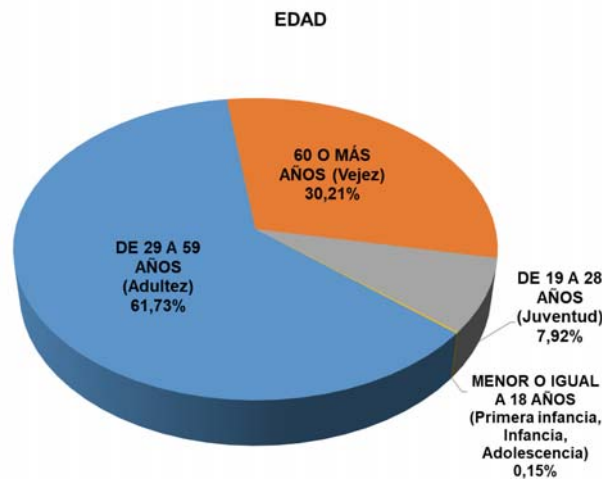
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Primaria** el **28,30%**, **Media Técnica** el **28,01%** y **Básica Secundaria** el **22,29%**, por otra parte el **3,23%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

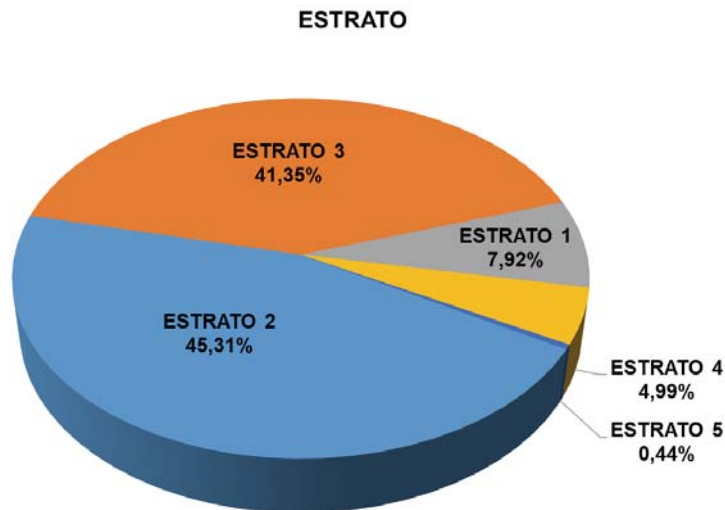
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

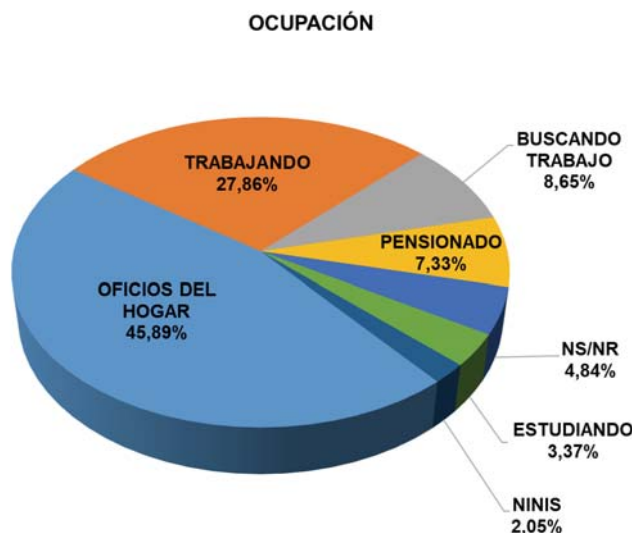
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que las personas que asisten se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de **29-59 años (61,73%)**, **60 o más años (30,21%)** y **19-28 años (7,92%)**, sumando así el **99,85%**.

### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **45,31%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **41,35%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **7,92%** se encuentra viviendo en **estrato 1**.

### Ocupación



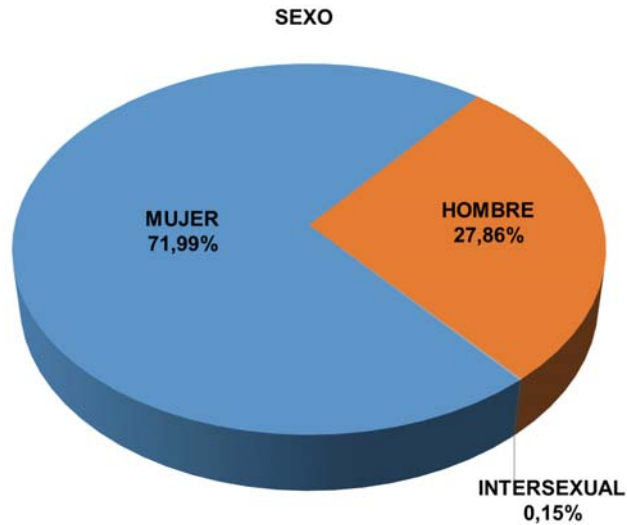
**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



El **45,89%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo en **Oficios del Hogar**, el **27,86%** **Trabajando** y el **8,65%** **Buscando Trabajo**.

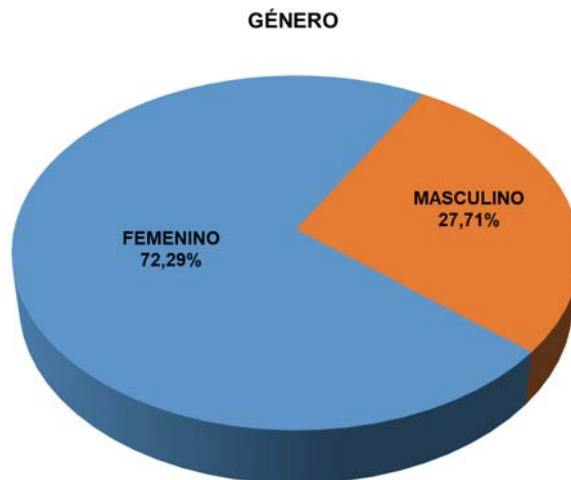
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **71,99%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **27,86%** son **Hombres**.

**Género**

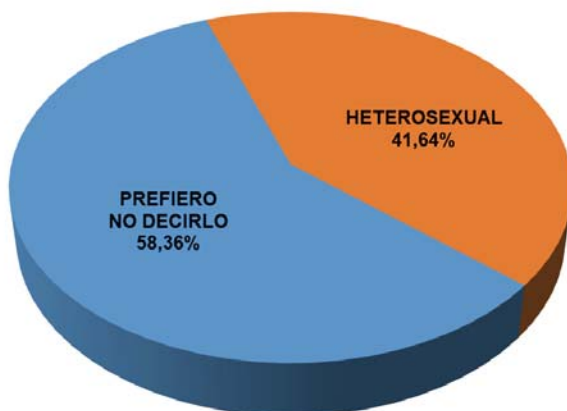


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **72,29%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **27,71%** con el género **Masculino**.

**Orientación Sexual**

**ORIENTACIÓN SEXUAL**

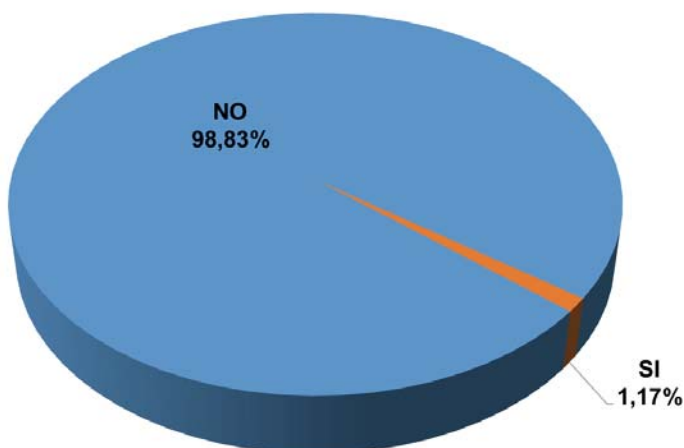


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **58,36%** de la ciudadanía encuestada **Prefiere No Responder** y el **41,64%** manifiesta ser **Heterosexual**.

**Discapacidad**

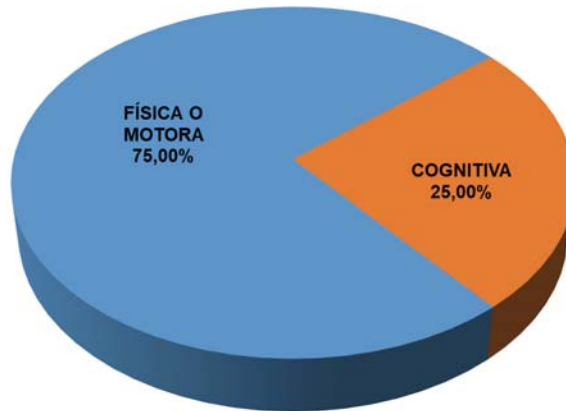
**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

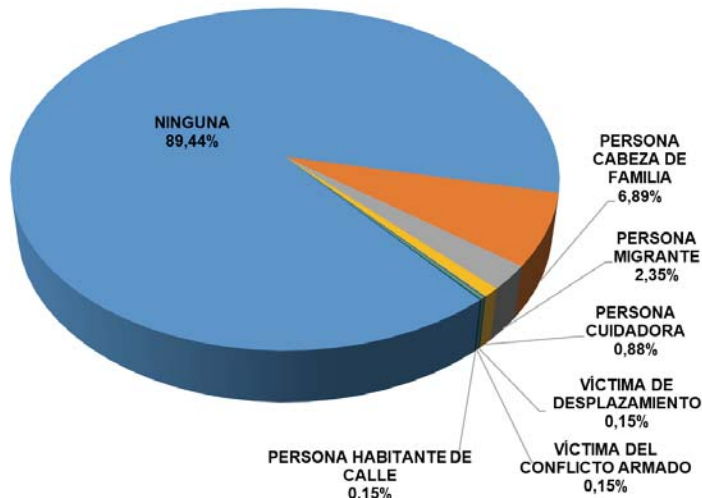
El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **98,83%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **1,17%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **75%** corresponde a discapacidad **Física o Motora** y el **25%** corresponde a discapacidad **Cognitiva**.

TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
**Pertenencia Poblacional**

PERTENENCIA POBLACIONAL

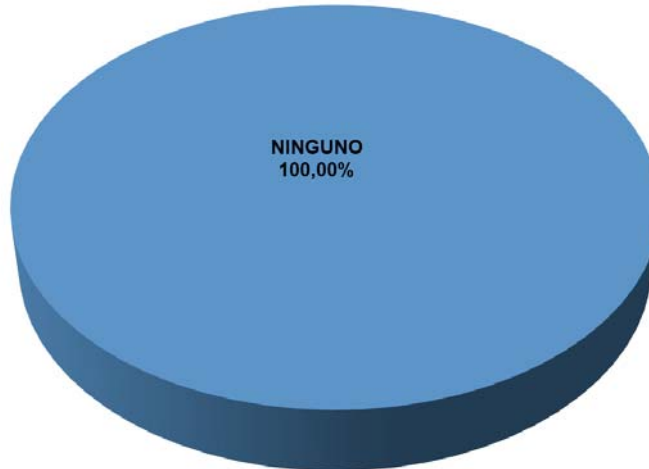


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **89,44%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **6,89%** es **Cabeza de Familia** y el **2,35%** es **Persona Migrante**.

## Pertenencia Étnica

### PERTENENCIA ÉTNICA

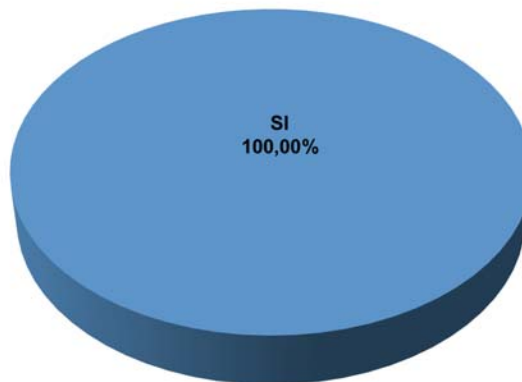


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**.

## Accesibilidad al Punto

### FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

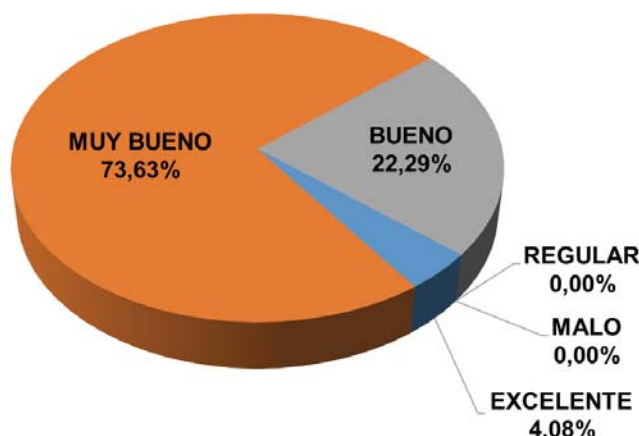
El **100%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil.

### 3.2.6.3.14 CADE TOBERÍN

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

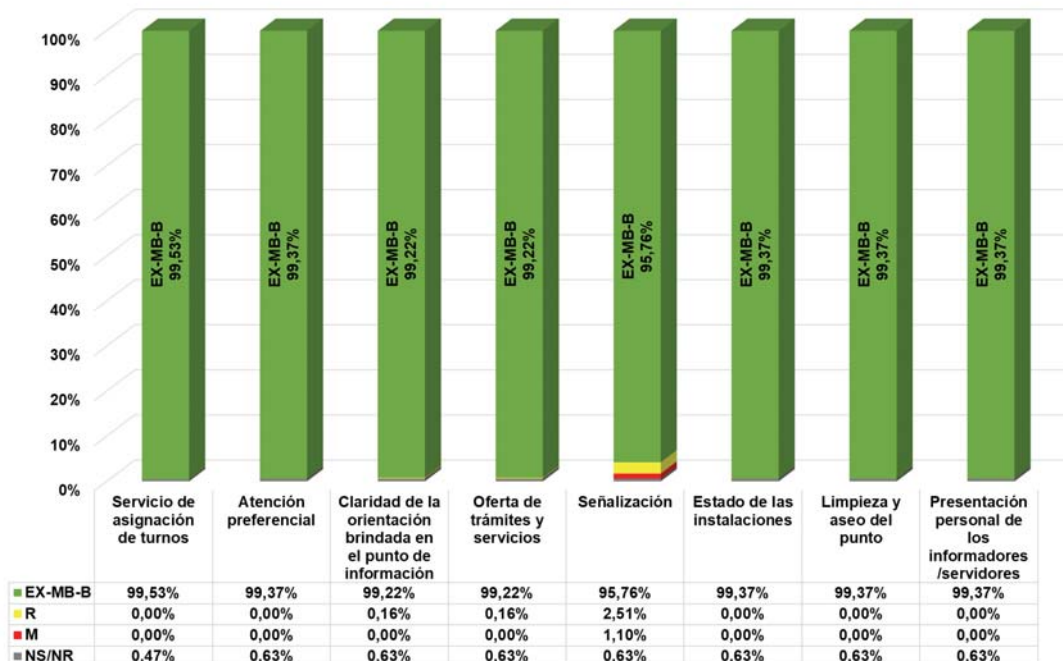
Se realizaron **637** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024**  
**CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024  
**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **99,90%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **0,61%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **44,74%** de la ciudadanía interactuó con el **Fondo Nacional del Ahorro**, el **20,41%** interactuó con **Vanti SA ESP** y el **10,52%** interactuó con **Reval S.A.S**.

Tabla 87 Entidades consultadas CADE TOBERÍN

Entidad	Recuento	%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	285	44,74%
VANTI SA ESP	130	20,41%
REVAL S.A.S	67	10,52%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	46	7,22%
IDU	35	5,49%
PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	33	5,18%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	14	2,20%
FONCEP	11	1,73%
SECRETARÍA DE HACIENDA	10	1,57%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,31%
SECRETARÍA DE SALUD	2	0,31%
DIAN	1	0,16%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **28,57%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro**, el **7,69%** el de **Inconformidad tarifa liquidada** y el **7,06%** el de **Cédula de ciudadanía**.

Tabla 88 Trámites CADE TOBERÍN

Trámite	Entidad	Recuento	%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	182	28,57%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	49	7,69%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	45	7,06%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	32	5,02%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	31	4,87%
Ajuste a facturas	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	30	4,71%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	28	4,40%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	24	3,77%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	22	3,45%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	17	2,67%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	IDU	17	2,67%
Solicitud de pago anticipado	VANTI SA ESP	14	2,20%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	12	1,88%
Consulta estado de cuenta de valorización	IDU	11	1,73%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	9	1,41%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	9	1,41%
Licencia ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	8	1,26%
Certificado de pensión - no pensión	FONCEP	8	1,26%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	7	1,10%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	7	1,10%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	7	1,10%
Desembolsos posteriores de crédito educativo	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	6	0,94%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	6	0,94%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial	IDU	6	0,94%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	6	0,94%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	3	0,47%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	3	0,47%
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	3	0,47%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	2	0,31%
Solicitud de reinstalación del servicio	VANTI SA ESP	2	0,31%
Desprendible de nómina - FONCEP	FONCEP	2	0,31%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,31%
Solicitud para descuento por predio desocupado	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	2	0,31%
Impuesto de Delineación Urbana	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,16%
Permiso o Autorización para Aprovechamiento Forestal de árboles aislados	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,16%
Impresión de recibo de pago de AVC	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,16%
Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,16%
Certificado de Conservación Ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,16%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,16%
Certificación ambiental para la habilitación de los Centros de Diagnóstico Automotor	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,16%
Inscripción en el registro único ambiental RUA, para el sector manufacturero en el Distrito Capital	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,16%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Consulta de puntaje	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,16%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	DIAN	1	0,16%
Consulta y certificación de pagos	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,16%
Envío y pago de Giros internacionales con Western Union	REVAL S.A.S	1	0,16%
Recolección, Barrido y Limpieza	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	1	0,16%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	1	0,16%
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,16%
Tarjeta de identidad	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,16%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	1	0,16%
Traslado de crédito	VANTI SA ESP	1	0,16%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,16%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,16%
Licencia de intervención y ocupación del espacio público	IDU	1	0,16%
Certificado de Ingresos y Retenciones - Pensionados FONCEP	FONCEP	1	0,16%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	1	0,16%
Acometidas de acueducto	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,16%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,16%
<b>Total general</b>		<b>637</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 89 Entidades adicionales sugeridas CADE TOBERÍN

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	242	24,54%
ENEL COLOMBIA	206	20,89%
CATASTRO	183	18,56%
COLPENSIONES	175	17,75%
SECRETARÍA DE HACIENDA	112	11,36%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	21	2,13%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	9	0,91%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	7	0,71%
SECRETARÍA DE SALUD	4	0,41%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	4	0,41%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	0,41%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	3	0,30%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	2	0,20%



Entidad Adicional	Recuento	%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	2	0,20%
EGAT	2	0,20%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	2	0,20%
SECRETARÍA DE LA MUJER	2	0,20%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	1	0,10%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,10%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	1	0,10%
DIAN	1	0,10%
IDPYBA	1	0,10%
ATENEA	1	0,10%
<b>Total general</b>	<b>986</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 \* 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 **24,54%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **20,89%** sugiere que haga presencia **Enel Colombia** y el **18,56%** sugiere que haga presencia **Catastro**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **61,61%** de la ciudadanía encuestada recomendó **Mayor presencia de las diferentes entidades en la Red CADE**, el **22,28%** no realizó alguna sugerencia y el **6,58%** sugirió **Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 90 Sugerencias CADE TOBERÍN

Sugerencias	Recuento	%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	459	61,61%
Ninguna recomendación	166	22,28%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	49	6,58%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	40	5,37%
Permitir acceso de mascotas al punto	14	1,88%
Servicio de café gratis	9	1,21%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	4	0,54%
Más cajeros en el banco	2	0,27%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	2	0,27%
<b>Total general</b>	<b>745</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 91 Localidad donde vive CADE TOBERÍN

Lugar de Residencia	Recuento	%
USAQUÉN	537	84,30%
SUBA	85	13,34%
CHAPINERO	8	1,26%
BOSA	2	0,31%
CHÍA	2	0,31%
TEUSAQUILLO	1	0,16%

Lugar de Residencia	Recuento	%
BARRIOS UNIDOS	1	0,16%
TUNJUELITO	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>

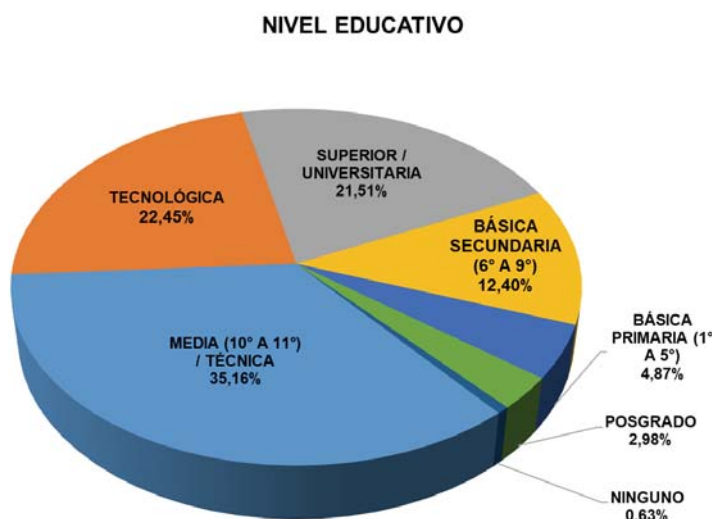
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **84,30%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Usaquén**, el **13,34%** en la localidad de **Suba** y el **1,26%** en la localidad de **Chapinero**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**.

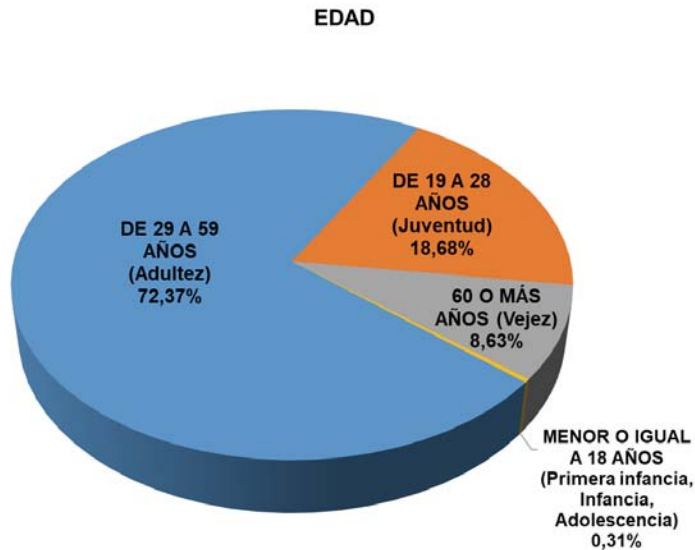
### Nivel Educativo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

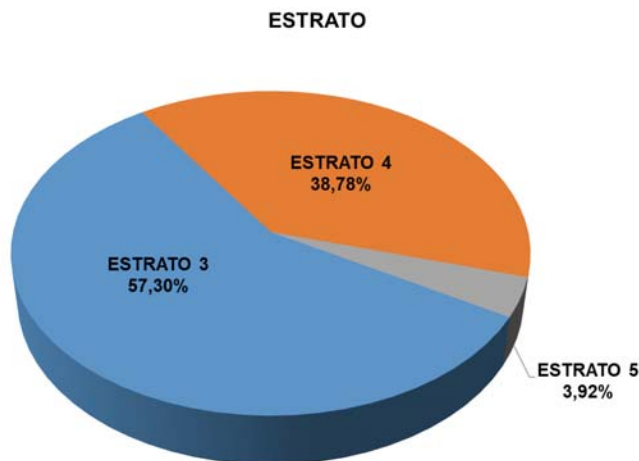
El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **35,16%**, **Tecnológica** el **22,45%** y **Superior / Universitaria** el **21,51%**, por otra parte el **0,63%** de los encuestados manifestó no tener ningún nivel de estudio.

## Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024. 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 **29-59 años (72,37%)**, **19-28 años (18,68%)** y **60 o más años (8,63%)**, sumando así el **99,69%**.

## Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **57,30%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 3**, el **38,78%** se encuentra viviendo en **estrato 4** y el **3,92%** se encuentra viviendo en **estrato 5**.

**Ocupación**

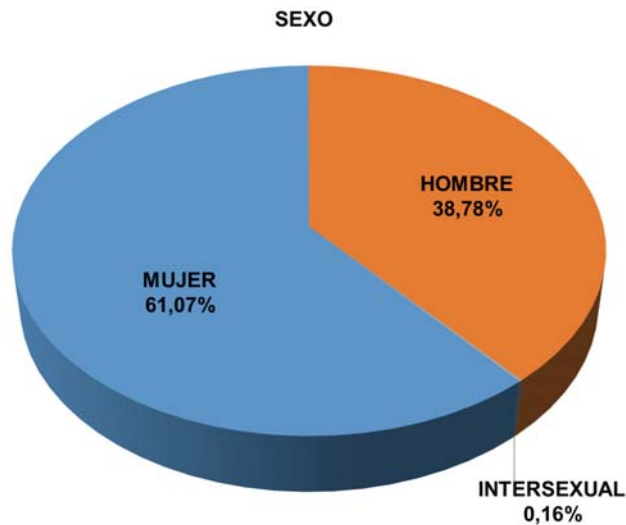


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **72,84%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **9,89%** en **Oficios del Hogar** y el **7,38%** **Estudiando**.

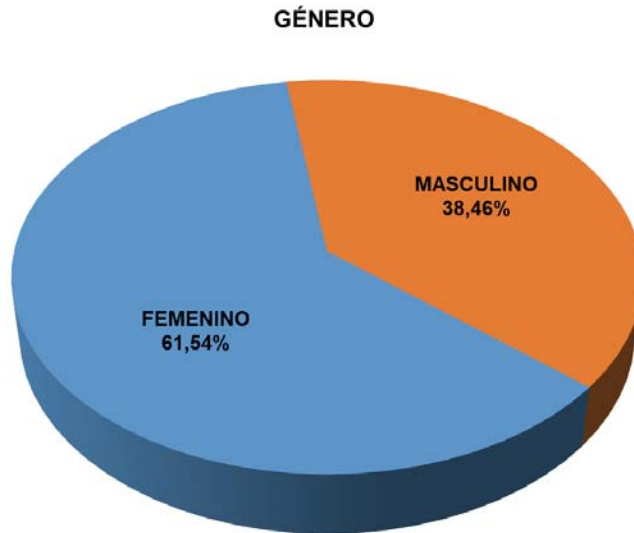
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **61,07%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres**, el **38,78%** son **Hombres** y el **0,16%** son **Intersexuales**.

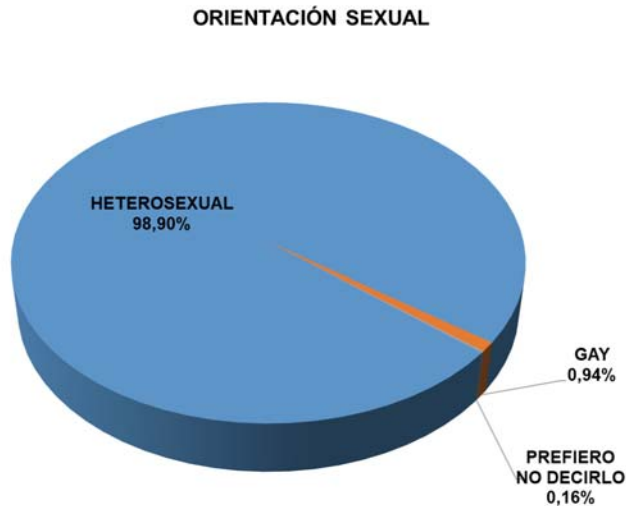
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **61,54%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **38,46%** con el género **Masculino**.

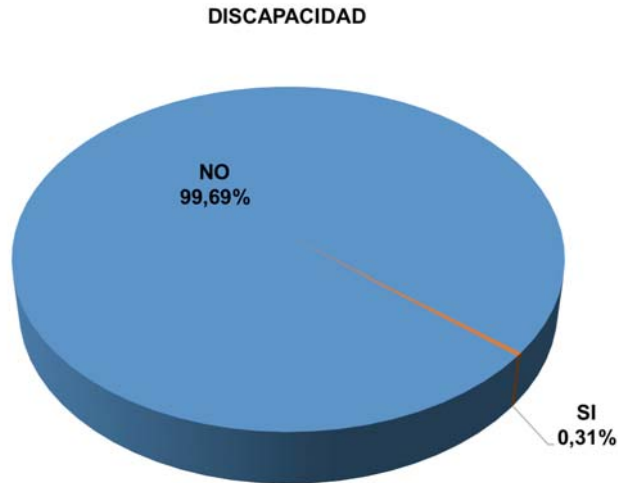
**Orientación Sexual**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

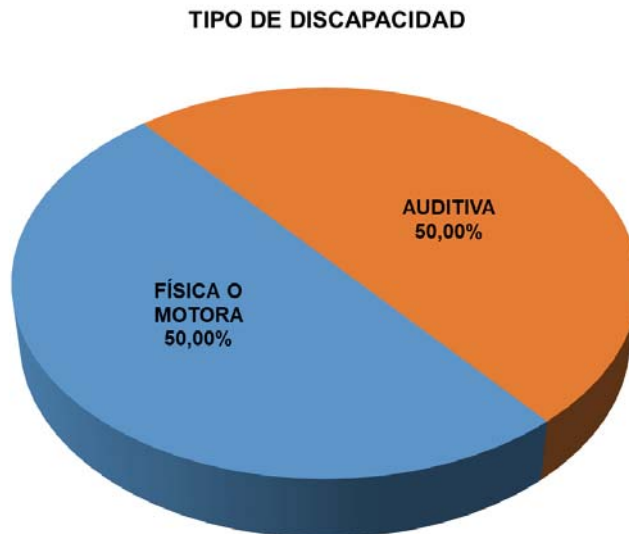
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,90%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**, el **0,94%** manifiesta ser **Gay** y el **0,16%** **Prefiere No Responder**.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

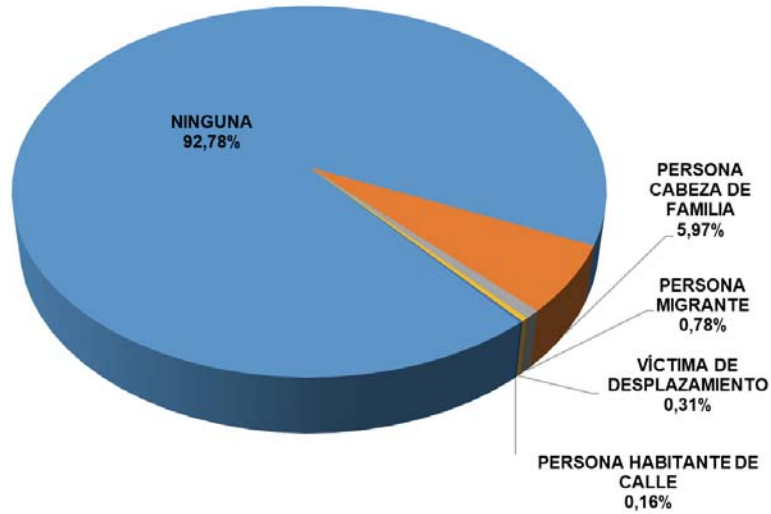
El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **99,69%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **0,31%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **50%** corresponde a discapacidad **Física o Motora** y el **50%** corresponde a discapacidad **Auditiva**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

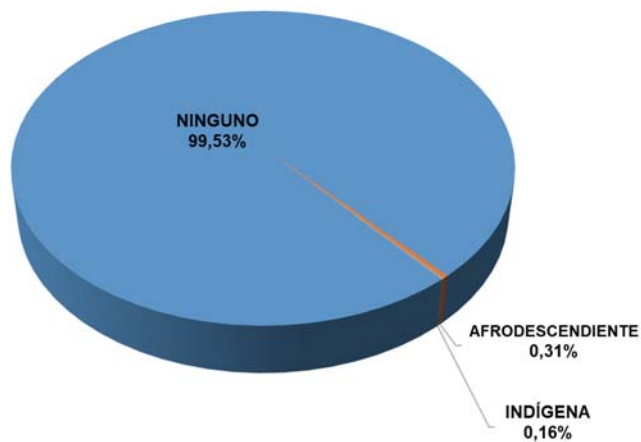


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **92,78%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **5,97%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **0,78%** es **Persona Migrante**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

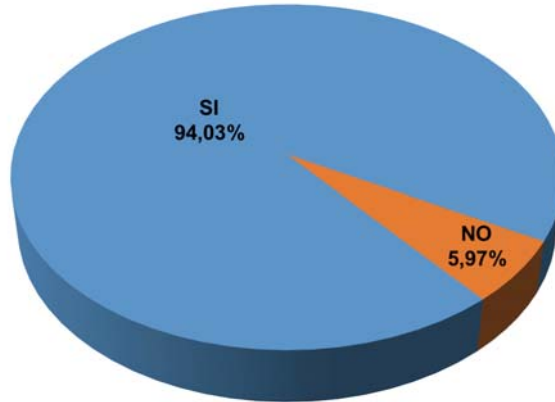


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,53%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,31%** es **Afrodesendiente** y el **0,16%** es **Indígena**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **94,03%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **5,97%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 92 Dificultades en el acceso al punto CADE TOBERÍN*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	38	100,00%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

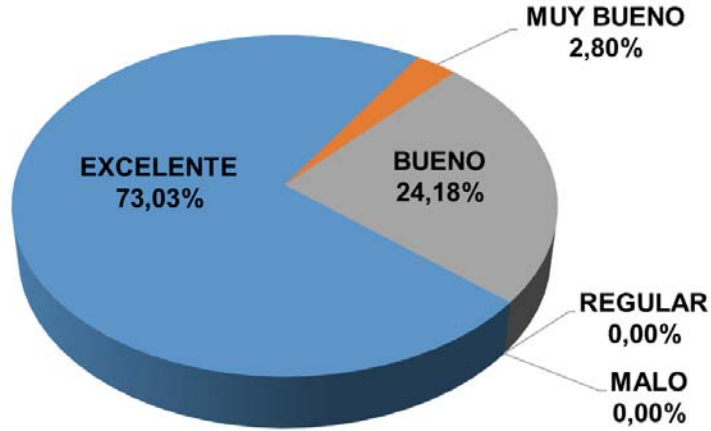
**3.2.6.3.15 CADE TUNAL**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **608** encuestas en el punto, dando como resultado que el **100%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



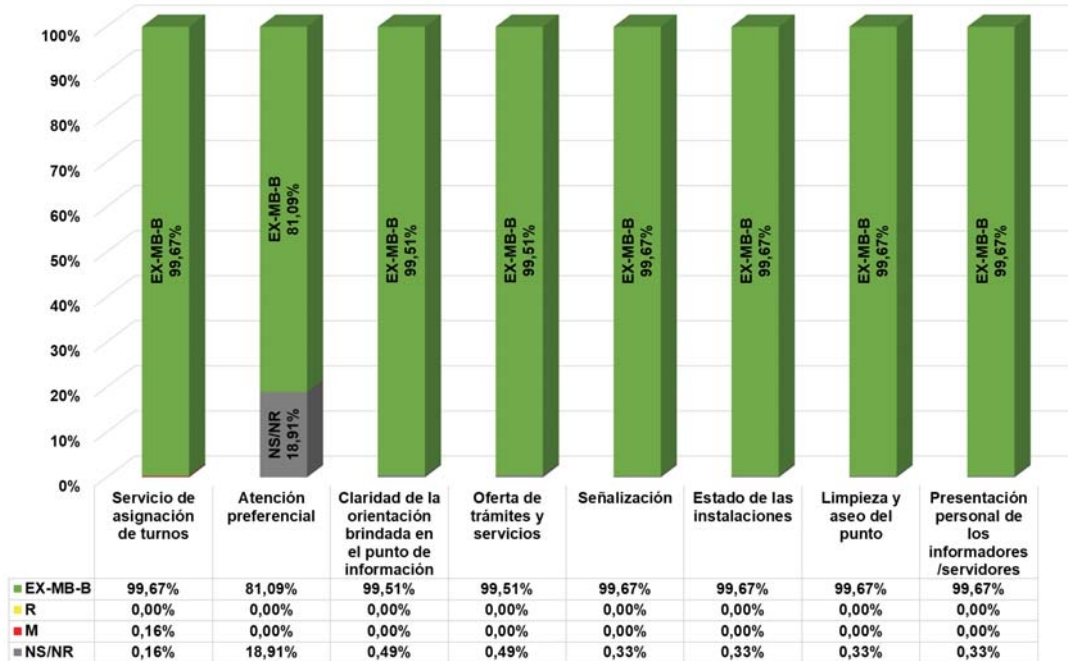
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **97,31%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **2,67%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **57,73%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**, el **20,23%** interactuó con el **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social** y el **13,98%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia**.

Tabla 93 Entidades consultadas CADE TUNAL

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	351	57,73%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	123	20,23%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	85	13,98%
FONCEP	28	4,61%
SECRETARÍA GENERAL	21	3,45%
<b>Total general</b>	<b>608</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **28,13%** de la ciudadanía encuestada realizó 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**, el **20,89%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN** y el **13,98%** el de **Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana**.

Tabla 94 Trámites CADE TUNAL

Trámite	Entidad	Recuento	%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	171	28,13%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	127	20,89%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	85	13,98%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	61	10,03%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	21	3,45%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	21	3,45%
Desprendible de nómina - FONCEP	FONCEP	19	3,13%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Devolución del IVA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	16	2,63%
Renta Ciudadana	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	13	2,14%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	10	1,64%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	8	1,32%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	1,32%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	0,99%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	0,82%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	5	0,82%
Certificado de Ingresos y Retenciones - Pensionados FONCEP	FONCEP	4	0,66%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,49%
RESOLUCIÓN No. 01916 de 2023: Suspensión y aplazamiento inscripciones JeA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,49%
Certificado de pensión - no pensión	FONCEP	3	0,49%
Otros Programas	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,49%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,33%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,16%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%

Trámite	Entidad	Recuento	%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%
Novedades de nómina - Actualización cuenta bancaria	FONCEP	1	0,16%
Información levantamiento suspensión no acreditación bachiller - JEA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%
Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%
Indemnización Sustitutiva de la Pensión Sobrevivientes	FONCEP	1	0,16%
Concepto de uso del suelo	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,16%
Consulta sobre lineamientos rurales, políticas de ordenamiento y usos del suelo en área rural	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,16%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%
Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,16%
<b>Total general</b>		<b>608</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 95 Entidades adicionales sugeridas CADE TUNAL

Entidad Adicional	Recuento	%
SECRETARÍA DE SALUD	92	63,45%
REVAL	14	9,66%
ENEL COLOMBIA	11	7,59%
ACUEDUCTO - EAAB	8	5,52%
SECRETARÍA DE HACIENDA	8	5,52%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	4	2,76%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	2,07%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,69%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	1	0,69%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,69%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,69%
COLPENSIONES	1	0,69%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **63,45%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Salud**, el **9,66%** sugiere que haga presencia **Reval** y el **7,59%** sugiere que haga presencia **Enel Colombia**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **97,70%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **0,99%** recomendó implementar **Servicio de Fotocopiadora** y el **0,99%** sugirió implementar **Servicio de café gratis**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 96 Sugerencias CADE TUNAL

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	595	97,70%
Servicio de fotocopiadora	6	0,99%
Servicio de café gratis	6	0,99%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,16%
Prestar servicio de parqueadero	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>609</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 97 Localidad donde vive CADE TUNAL

Lugar de Residencia	Recuento	%
TUNJUELITO	352	57,89%
CIUDAD BOLÍVAR	138	22,70%
RAFAEL URIBE URIBE	78	12,83%
USME	20	3,29%
ANTONIO NARIÑO	4	0,66%
PUENTE ARANDA	3	0,49%
ENGATIVÁ	2	0,33%
TEUSAQUILLO	2	0,33%
FONTIBÓN	2	0,33%
SAN CRISTÓBAL	2	0,33%
CHAPINERO	1	0,16%
BOSA	1	0,16%
KENNEDY	1	0,16%
SUMAPAZ	1	0,16%
SANTA FE	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>608</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

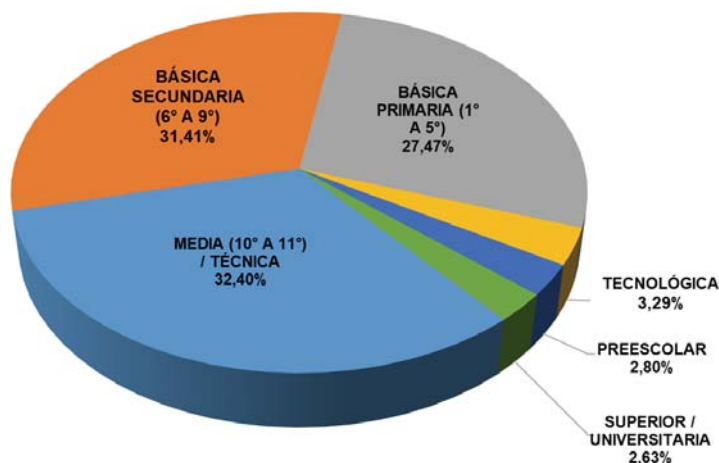
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **57,89%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Tunjuelito**, el **22,70%** en la localidad de **Ciudad Bolívar** y el **12,83%** en la localidad de **Rafael Uribe Uribe**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,51%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **0,49%** vive en **Zona Rural**.

## Nivel Educativo

### NIVEL EDUCATIVO

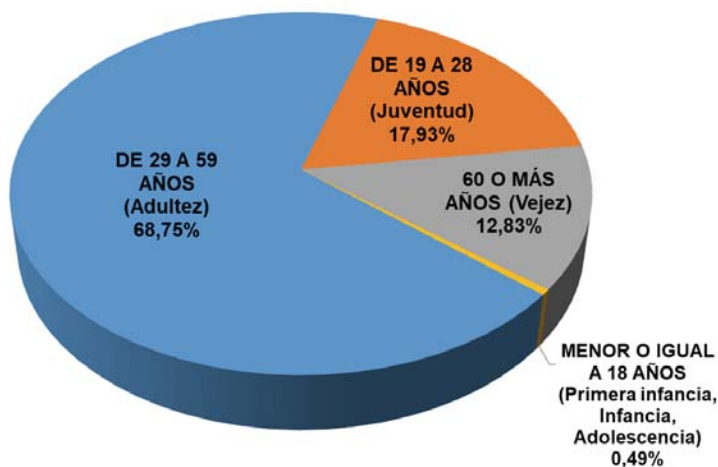


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Tecnica** el **32,40%**, **Básica Secundaria** el **31,41%** y **Básica Primaria** el **27,47%**.

## Rango de Edad

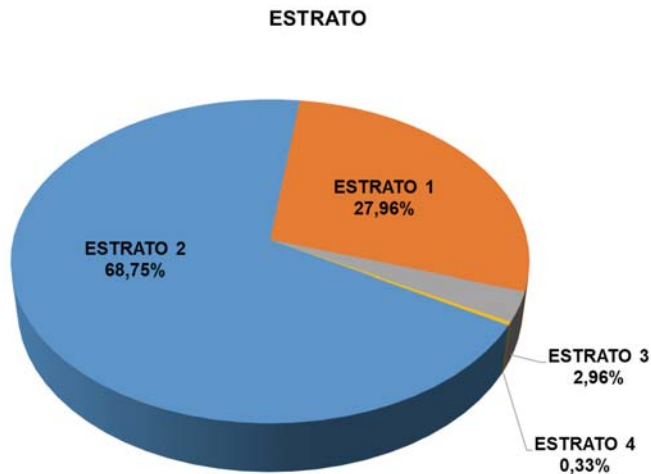
### EDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (68,75%)**, **19-28 años (17,93%)** y **60 o más años (12,83%)**, sumando así el **99,51%**.

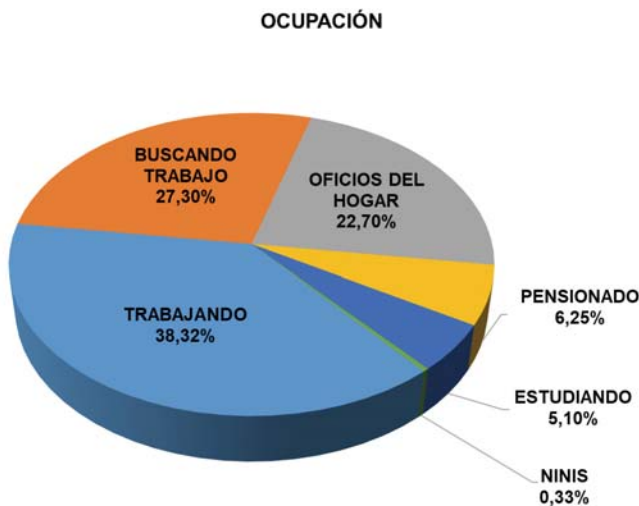
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **68,75%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **27,96%** se encuentra viviendo en **estrato 1** y el **2,96%** se encuentra viviendo en **estrato 3**.

### Ocupación

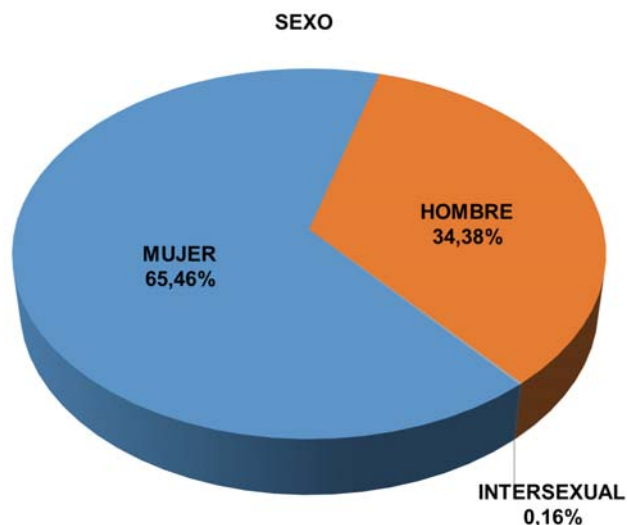


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **38,32%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **27,30%** **Buscando Trabajo** y el **22,70%** en **Oficios del Hogar**.

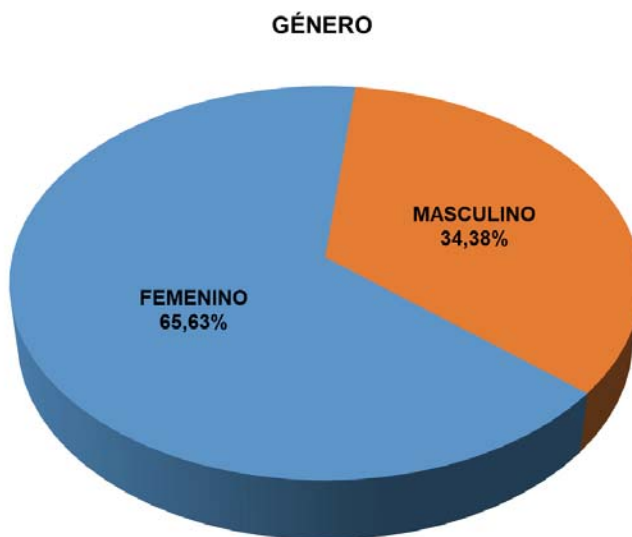
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **65,46%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres**, el **34,38%** son **Hombres** y el **0,16%** son **Intersexuales**.

**Género**



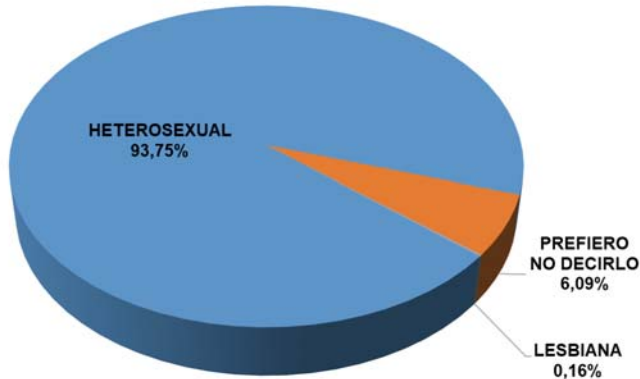
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **65,63%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **34,38%** con el género **Masculino**.

**Orientación Sexual**

ORIENTACIÓN SEXUAL

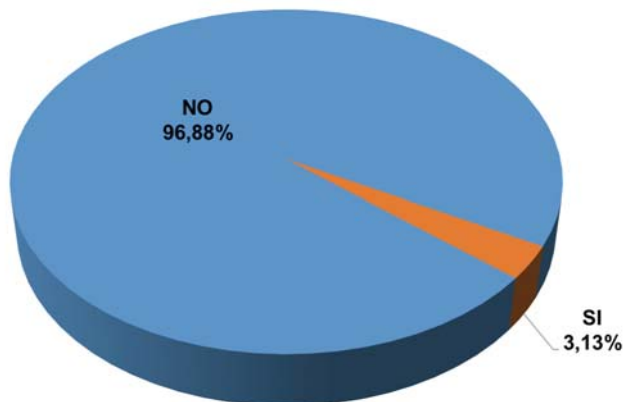


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **93,75%** de la ciudadanía encuestada manifiesta ser **Heterosexual**, el **6,09%** **Prefiere No Responder** y el **0,16%** manifiesta ser **Lesbiana**.

**Discapacidad**

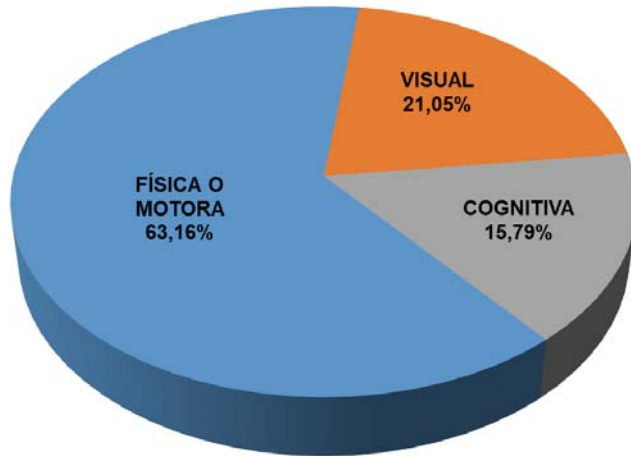
DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **96,88%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **3,13%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **63,16%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **21,05%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **15,79%** corresponde a discapacidad **Cognitiva**.

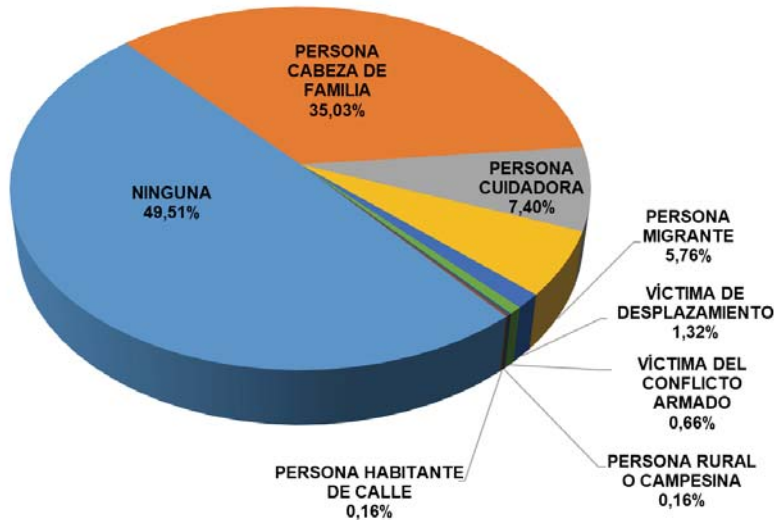
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **49,51%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **35,03%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **7,40%** es **Persona Cuidadora**.

**Pertenencia Étnica**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,34%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,33%** es **Afrodesendiente** y el **0,33%** es **Indígena**.

**Accesibilidad al Punto**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **99,18%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **0,82%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

Tabla 98 Dificultades en el acceso al punto CADE TUNAL

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Baja disponibilidad de transporte público	3	60,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	1	20,00%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	1	20,00%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

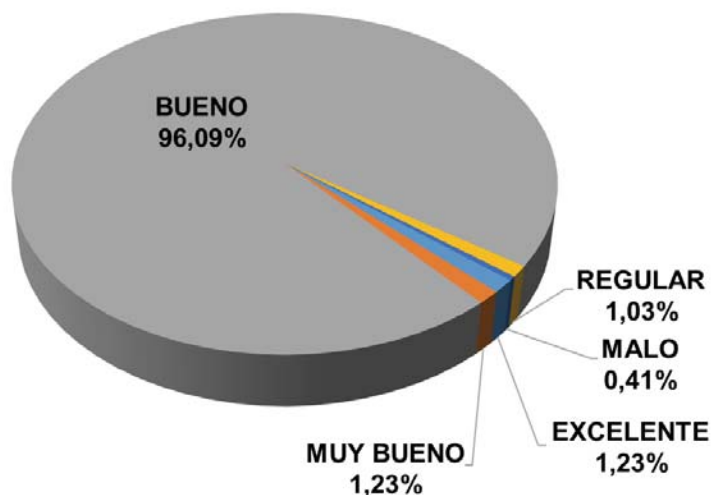
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.6.3.16 CADE YOMASA

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

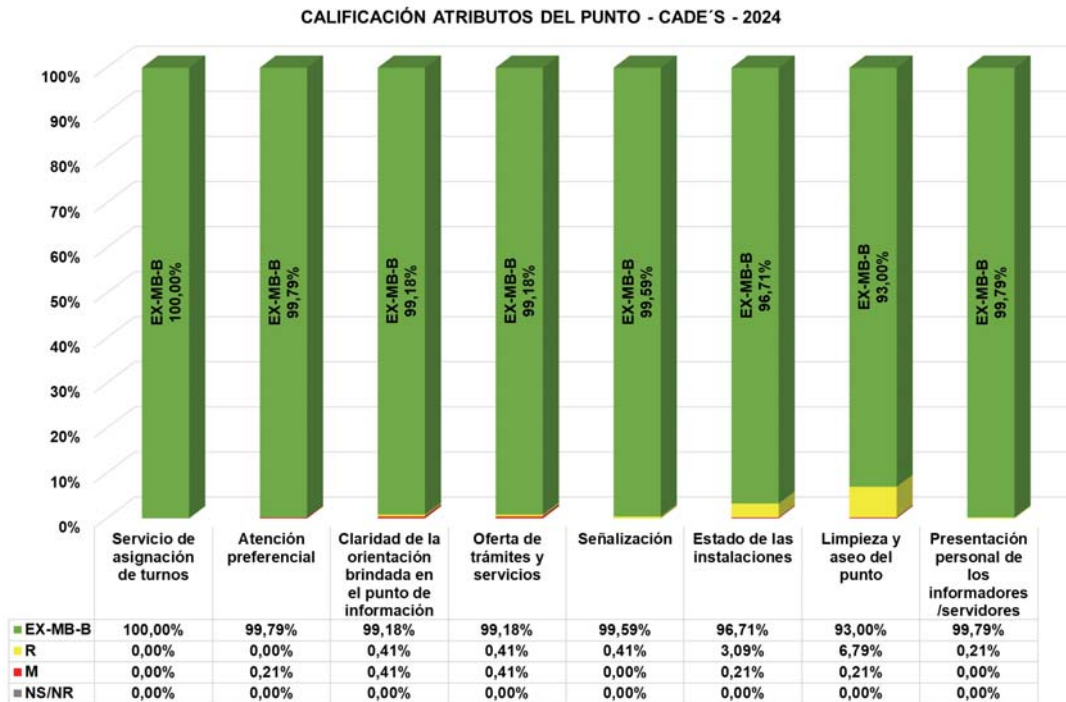
Se realizaron **486** encuestas en el punto, dando como resultado que el **98,56%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

#### CALIDAD DEL SERVICIO - 2024 CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **98,41%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **45,47%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**, el **20,37%** interactuó con el **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social** y el **19,96%** interactuó con **Reval S.A.S.**

Tabla 99 Entidades consultadas CADE YOMASA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	221	45,47%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	99	20,37%
REVAL S.A.S	97	19,96%
SECRETARÍA GENERAL	35	7,20%
VANTI SA ESP	19	3,91%
PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	6	1,23%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	5	1,03%
SECRETARÍA DE SALUD	3	0,62%
IDU	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>486</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **19,55%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)**, el **19,34%** 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 **18,11%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**.

Tabla 100 Trámites CADE YOMASA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	95	19,55%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	94	19,34%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	88	18,11%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	54	11,11%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	SECRETARÍA GENERAL	35	7,20%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	20	4,12%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	11	2,26%
Renta Ciudadana	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	10	2,06%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	10	2,06%
Otros Programas	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	8	1,65%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	1,44%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	7	1,44%
Ajuste a facturas	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	6	1,23%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Devolución del IVA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	5	1,03%
Acceso a vivienda	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	5	1,03%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	5	1,03%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	4	0,82%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	3	0,62%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	2	0,41%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	2	0,41%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	VANTI SA ESP	1	0,21%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,21%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,21%
Solicitud de uso de espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU para aprovechamiento económico	IDU	1	0,21%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,21%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,21%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
Información sobre retiro programa Familias en acción/condiciones de salida M.O	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	1	0,21%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,21%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	1	0,21%
FA. Información novedad traslado de municipio y cambio de grupo población	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,21%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	1	0,21%
<b>Total general</b>		<b>486</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 101 Entidades adicionales sugeridas CADE YOMASA

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	60	46,15%
TRANSMILENIO	27	20,77%
ENEL COLOMBIA	20	15,38%
CAPITAL SALUD EPS	5	3,85%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	4	3,08%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	3	2,31%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	1,54%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	2	1,54%
IDPYBA	2	1,54%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,77%
COLPENSIONES	1	0,77%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,77%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,77%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	1	0,77%
<b>Total general</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **46,15%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **20,77%** sugiere que haga presencia **Transmilenio** y el **15,38%** sugiere que haga presencia **Enel Colombia**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **68,86%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **17,02%** recomendó **Prestar servicio de baño** y el **3,48%** sugirió que **La información sobre los trámites sea más clara y transparente**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 102 Sugerencias CADE YOMASA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	356	68,86%
Prestar servicio de baño	88	17,02%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	18	3,48%
Servicio de fotocopidora	16	3,09%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	7	1,35%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	6	1,16%
Servicio de café gratis	5	0,97%
Implementar rampa de acceso al segundo piso para coches y personas con discapacidad	5	0,97%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	4	0,77%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	4	0,77%



Sugerencias	Recuento	%
Más cajeros en el banco	3	0,58%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	2	0,39%
Prestar servicio dispensador de agua	1	0,19%
Servicio de cajeros automáticos	1	0,19%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 103 Localidad donde vive CADE YOMASA

Lugar de Residencia	Recuento	%
USME	479	98,56%
CIUDAD BOLÍVAR	4	0,82%
TUNJUELITO	2	0,41%
RAFAEL URIBE URIBE	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>486</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

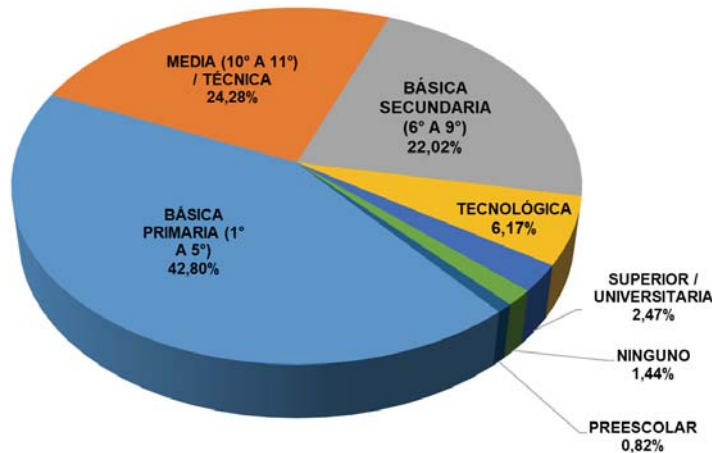
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **98,56%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Usme**, el **0,82%** en la localidad de **Ciudad Bolívar** y el **0,41%** en la localidad de **Tunjuelito**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,35%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **1,65%** vive en **Zona Rural**.

### Nivel Educativo

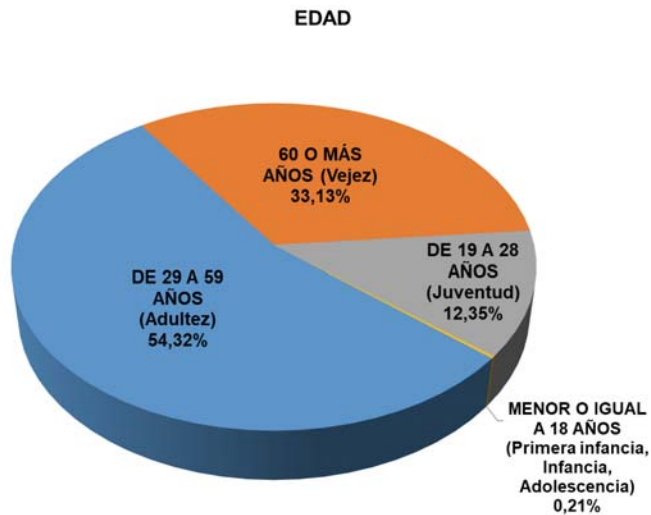
#### NIVEL EDUCATIVO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Primaria** el **42,80%**, **Media Técnica** el **24,28%** y **Básica Secundaria** el **22,02%**.

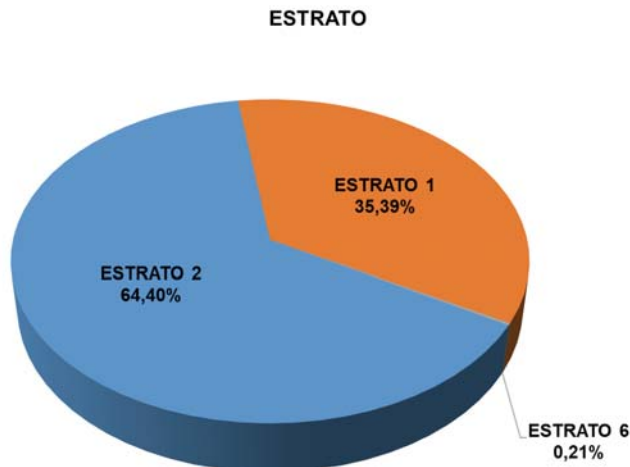
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (54,32%)**, y **60 o más años (33,13%)** y **19-28 años (12,35%)**, sumando así el **99,79%**.

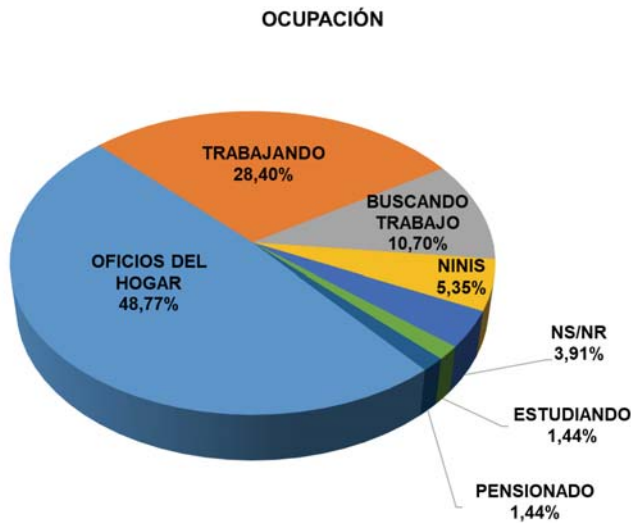
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **64,40%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **35,39%** se encuentra viviendo en **estrato 1** y el **0,21%** se encuentra viviendo en **estrato 6**.

### Ocupación

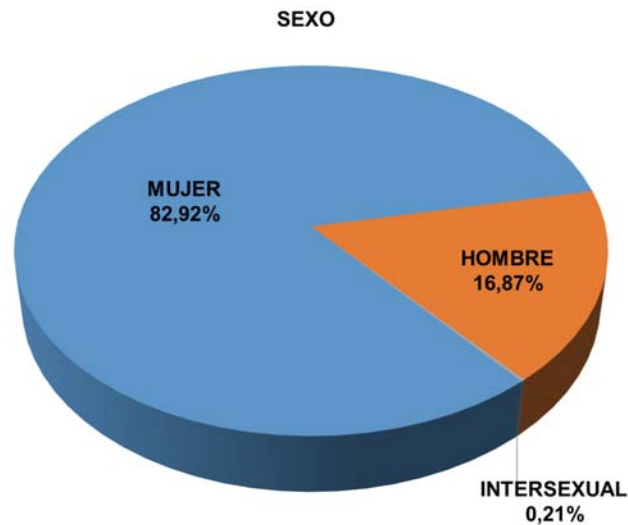


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **48,77%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo en **Oficios del Hogar**, el **28,40%** **Trabajando** y el **10,70%** **Buscando Trabajo**.

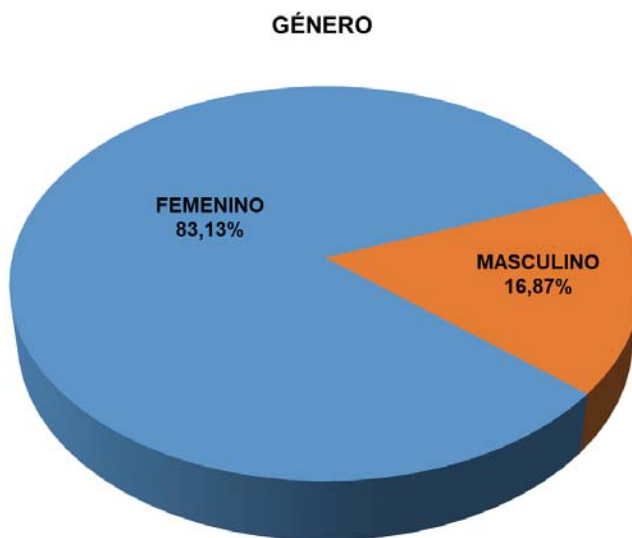
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **82,92%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres**, el **16,87%** son **Hombres** y el **0,21%** son **Intersexuales**.

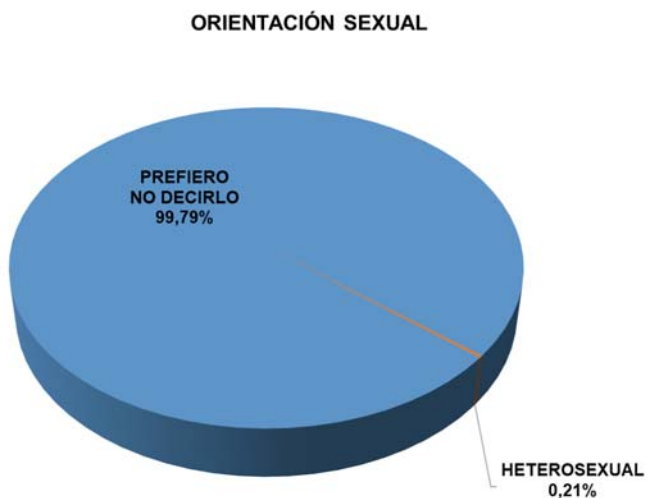
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **83,13%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **16,87%** con el género **Masculino**.

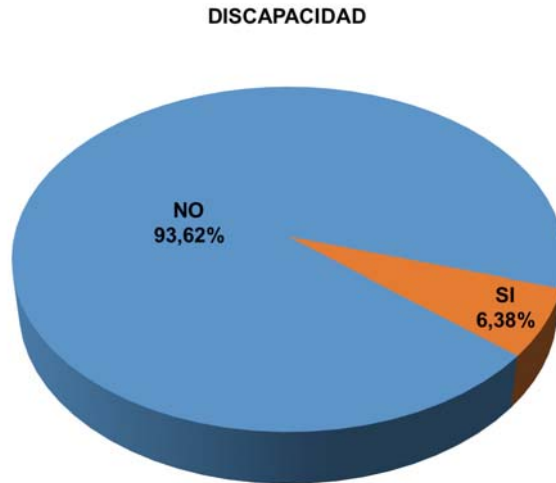
**Orientación Sexual**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

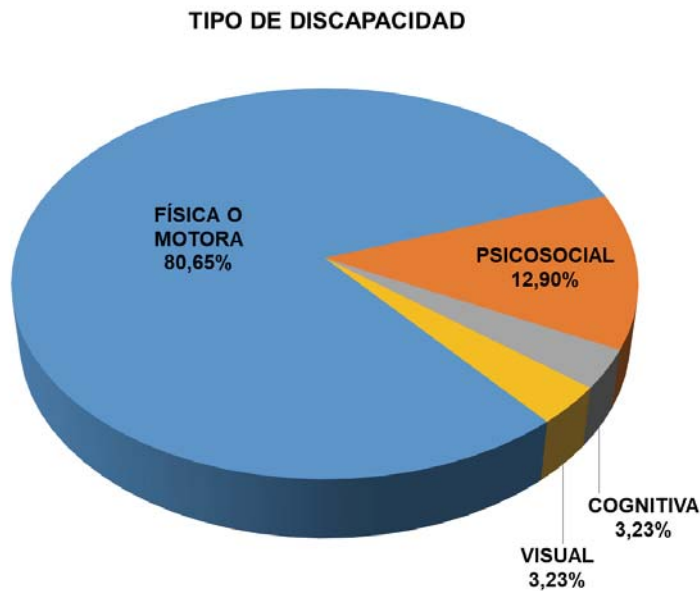
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,79%** de la ciudadanía encuestada **Prefiere no Responder** y el **0,21%** manifiesta ser **Heterosexual**.

**Discapacidad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

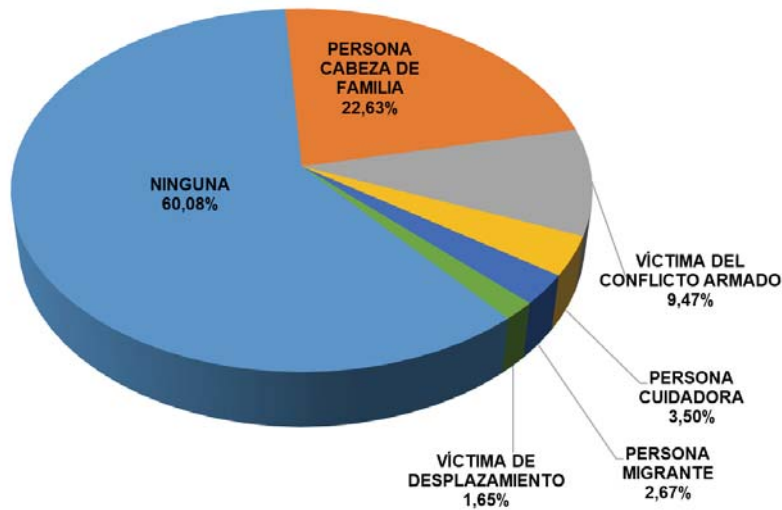
El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **93,62%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **6,38%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **80,65%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **12,90%** corresponde a discapacidad **Psicosocial** y el **3,23%** corresponde a discapacidad **Cognitiva**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

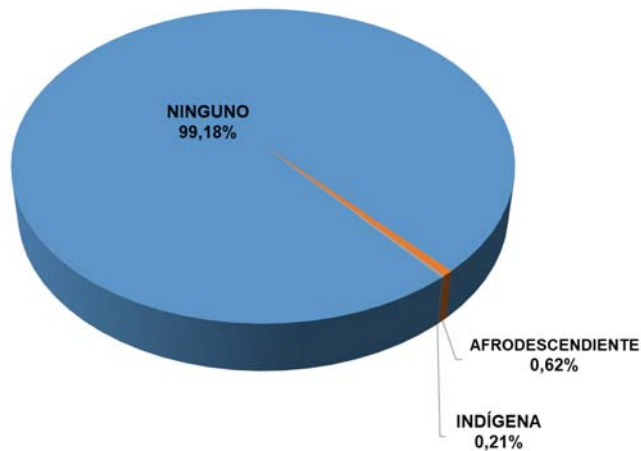


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **60,08%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **22,63%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **9,47%** es **Víctima del Conflicto Armado**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

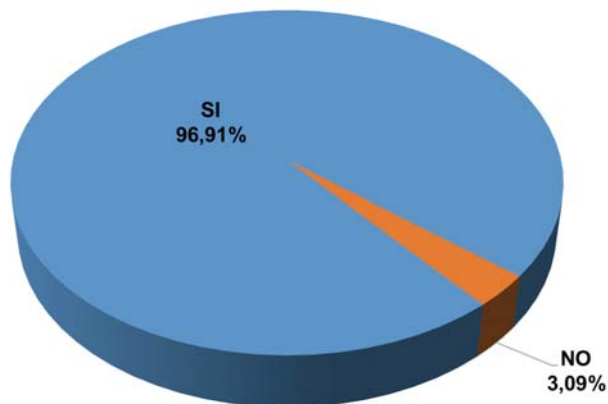


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,18%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,62%** es **Afrodescendiente** y el **0,21%** es **Indígena**.

### Accesibilidad al Punto

FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **96,91%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **3,09%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

Tabla 104 Dificultades en el acceso al punto CADE YOMASA

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	13	86,67%
Dificultades en el acceso para madres con niños en coche	2	13,33%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

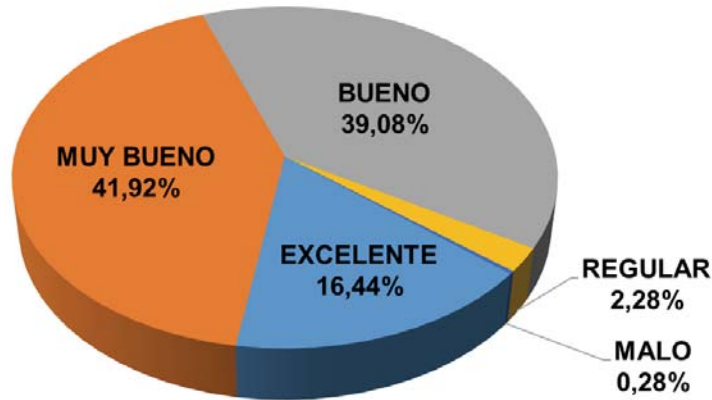
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.7 Resultados Super CADE´s

#### 3.2.7.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana – Super CADE´s

Se realizaron **5.269** encuestas de satisfacción en los Super CADE´s, obteniendo como resultado que en promedio el **97,44%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los Super CADE´s como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
SUPER CADE'S**

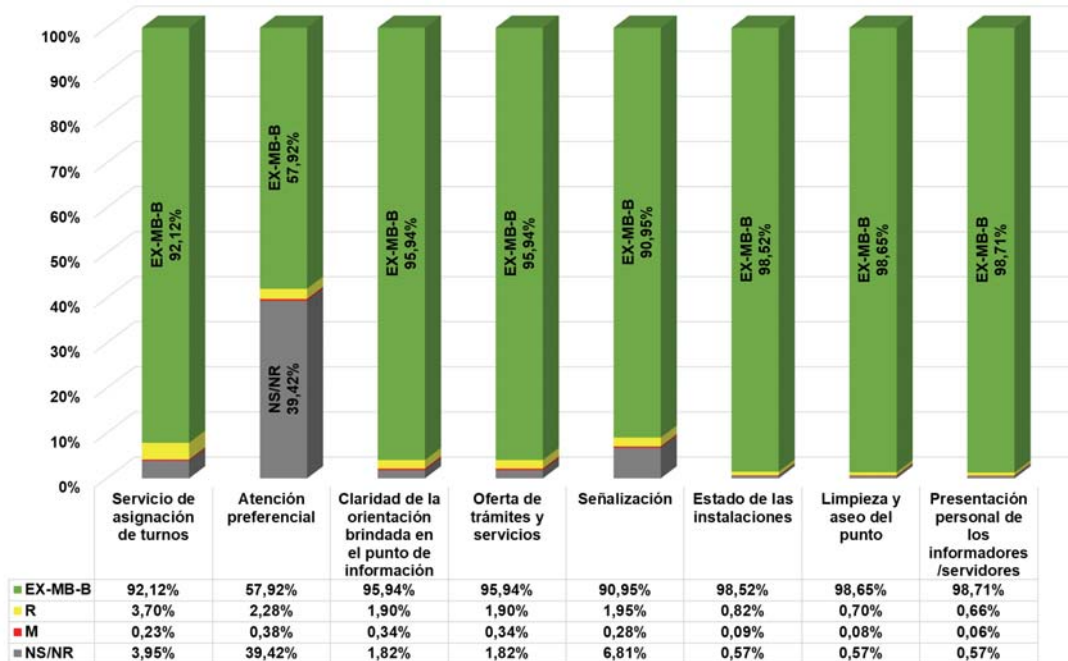


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**3.2.7.2 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:

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



En promedio el **91,09%** 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 **6,94%** manifestó no saber o no responder frente a estos atributos.

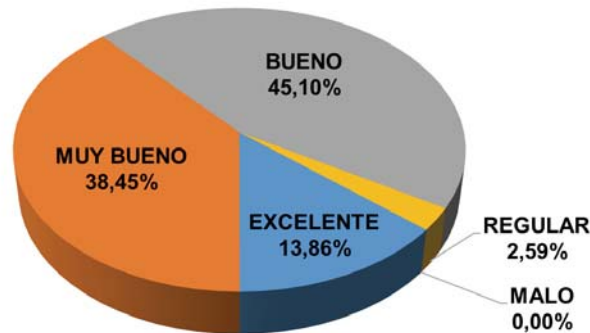
### 3.2.7.3 Resultados por Super CADE

#### 3.2.7.3.1 SUPER CADE 20 DE JULIO

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **541** encuestas en el punto, dando como resultado que el **97,41%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

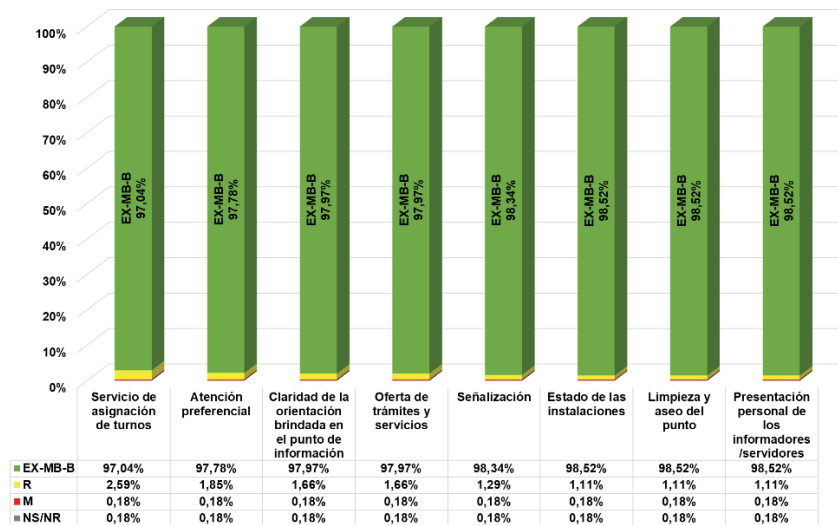
CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
SUPER CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **98,08%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **0,18%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **15,34%** de la ciudadanía interactuó con **Enel Colombia**, el **14,05%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Hacienda** y el **9,06%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**.

Tabla 105 Entidades consultadas SUPER CADE 20 DE JULIO

Entidad	Recuento	%
ENEL - COLOMBIA	83	15,34%
SECRETARÍA DE HACIENDA	76	14,05%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	49	9,06%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	43	7,95%
COLPENSIONES	40	7,39%
VANTI SA ESP	38	7,02%
DIAN	33	6,10%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	31	5,73%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	27	4,99%
PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	21	3,88%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	20	3,70%
CATASTRO	20	3,70%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	20	3,70%
SECRETARÍA DE SALUD	14	2,59%
IDRD	10	1,85%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	6	1,11%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	4	0,74%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	0,37%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,18%
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	1	0,18%
REVAL S.A.S	1	0,18%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>541</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **19,55%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)**, el **19,34%** 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 **18,11%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**.

Tabla 106 Trámites SUPER CADE 20 DE JULIO

Trámite	Entidad	Recuento	%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	63	11,65%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	42	7,76%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	24	4,44%
Consultas	COLPENSIONES	23	4,25%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	DIAN	23	4,25%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	18	3,33%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	14	2,59%
Certificado catastral	CATASTRO	13	2,40%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	13	2,40%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	12	2,22%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	12	2,22%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	10	1,85%
Ajuste a facturas	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	9	1,66%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	9	1,66%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	DIAN	8	1,48%
Orientación Jurídica	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	8	1,48%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	8	1,48%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	7	1,29%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	1,29%
Conciliaciones	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	7	1,29%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	6	1,11%
Recolección, Barrido y Limpieza	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	6	1,11%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	COLPENSIONES	6	1,11%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	IDRD	5	0,92%
Restablecimiento del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	5	0,92%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	5	0,92%
Certificación de discapacidad	SECRETARÍA DE SALUD	4	0,74%
Cambio de dirección	VANTI SA ESP	4	0,74%
Corrección historia laboral	COLPENSIONES	4	0,74%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	0,74%
Registro Biométrico	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	4	0,74%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Solicitudes Crédito Fácil	ENEL - COLOMBIA	4	0,74%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	4	0,74%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	4	0,74%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	4	0,74%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	4	0,74%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	4	0,74%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	4	0,74%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	4	0,74%
Inscripciones a convocatorias vigentes para el acceso a educación superior y cursos de ciclos cortos posmedia	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	3	0,55%
Certificación RIT	SECRETARÍA DE HACIENDA	3	0,55%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,55%
Atención de incidencias PPT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	3	0,55%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	COLPENSIONES	3	0,55%
Escuela de natación fin de semana	IDRD	3	0,55%
Solicitud de Radicación de Conciliación	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	3	0,55%
Avalúos comerciales	CATASTRO	3	0,55%
Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	3	0,55%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,55%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,55%
Acceso a vivienda	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	3	0,55%
Plazo para pago	ENEL - COLOMBIA	2	0,37%
Inspección a inmuebles	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	2	0,37%
Renta Ciudadana	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,37%
Facturación aseo	ENEL - COLOMBIA	2	0,37%
Modificaciones Comerciales (Cambio de nombre titular de la cuenta Enel)	ENEL - COLOMBIA	2	0,37%
Traslado de deuda Factura Enel	ENEL - COLOMBIA	2	0,37%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	2	0,37%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	0,37%
Solicitud para descuento por predio desocupado	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	2	0,37%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Conexión a los servicios públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,37%
Consulta en línea de los extractos de cesantías	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	2	0,37%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	1	0,18%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Cancelación de hipoteca	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	1	0,18%
Consulta y certificación de pagos	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,18%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	1	0,18%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Certificado de residencia	SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,18%
Factibilidad de servicios públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Gestión de novedades de nómina - mesada adicional	COLPENSIONES	1	0,18%
Corte de céspedes	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	1	0,18%
Gestión de novedades de nómina - modificar datos básicos y de identificación	COLPENSIONES	1	0,18%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Código de beneficiario - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Otros Programas	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Impresión de recibo de pago de AVC	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Pagos (Pago equivocado)	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Actividad Física	IDRD	1	0,18%
Permiso de escrituración	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,18%
Agendamiento Web de Citas	DIAN	1	0,18%
Recaudo de convenios privados	REVAL S.A.S	1	0,18%
Concepto de uso del suelo	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,18%
Recuperación de semanas	COLPENSIONES	1	0,18%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	1	0,18%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,18%
Inconformidad con cobros facturados	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Revisión de avalúo catastral de un predio	CATASTRO	1	0,18%
Actualización de Datos del Empleador	COLPENSIONES	1	0,18%
Devolución del IVA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	1	0,18%
Orientación a las Personas en diversos asuntos relacionados con la Garantía y Efectividad de sus Derechos, ante Entidades Públicas y Privadas	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,18%
Independización del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,18%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	1	0,18%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	1	0,18%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Información general: desistimientos, reintegros, legalización de matrícula, aplazamientos, resultado de convocatorias, otros	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	0,18%
Pagos (Pago no procesado)	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Parques para la cultura ciudadana	IDRD	1	0,18%
Acometidas de alcantarillado	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	CATASTRO	1	0,18%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Consulta de documentación urbanística	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,18%
Reclamación seguro de desempleo	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Cambio de Documento de Identidad en JEA - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Rectificación de áreas y linderos	CATASTRO	1	0,18%
Inscripción a convocatorias de educación posmedia (superior y no superior)	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	0,18%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Convenio de pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Consulta de puntaje	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Copia RUT	DIAN	1	0,18%
Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	CATASTRO	1	0,18%
Cambio de uso	VANTI SA ESP	1	0,18%
Establecimiento de acuerdo de pago	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Denuncio del contrato de arrendamiento	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	VANTI SA ESP	1	0,18%
Notificación	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Apoyo de sostenimiento	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	0,18%
Opción tarifaria por multiusuario	PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP	1	0,18%
Cambio de estrato	VANTI SA ESP	1	0,18%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
<b>Total general</b>		<b>541</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 107 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE 20 DE JULIO

Entidad Adicional	Recuento	%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	33	20,37%
CAPITAL SALUD EPS	28	17,28%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	20	12,35%
IDU	12	7,41%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	5,56%
IDPYBA	7	4,32%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	7	4,32%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	5	3,09%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	4	2,47%

Entidad Adicional	Recuento	%
TRANSMILENIO	3	1,85%
CANAL CAPITAL	3	1,85%
VEEDURÍA DISTRITAL	3	1,85%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	3	1,85%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	3	1,85%
UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ	2	1,23%
PORVENIR	2	1,23%
SECRETARÍA JURÍDICA	2	1,23%
FONCEP	2	1,23%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	2	1,23%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	2	1,23%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	1,23%
ACUEDUCTO - EAAB	1	0,62%
SECRETARÍA DE SALUD	1	0,62%
IPES	1	0,62%
INTÉGRATE	1	0,62%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,62%
UAESP	1	0,62%
SERVICIO CIVIL	1	0,62%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,62%
<b>Total general</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **20,37%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB ESP**, el **17,28%** sugiere que haga presencia **Capital Salud EPS** y el **12,35%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Movilidad**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que **58,36%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **8,86%** recomendó implementar **Servicio de fotocopiadora** y el **7,36%** sugirió implementar **Servicio de café gratis**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 108 Sugerencias SUPER CADE 20 DE JULIO

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	349	58,36%
Servicio de fotocopiadora	53	8,86%
Servicio de café gratis	44	7,36%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	40	6,69%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	33	5,52%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	14	2,34%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	14	2,34%
Prioridad de atención preferencial	12	2,01%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	8	1,34%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	7	1,17%
Prestar servicio de baño	7	1,17%
Permitir acceso de mascotas al punto	3	0,50%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	3	0,50%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	3	0,50%



Sugerencias	Recuento	%
Retirar agendamiento de citas en las entidades	2	0,33%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	2	0,33%
Prestar servicio dispensador de agua	2	0,33%
Excelente servicio, felicitaciones	1	0,17%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>598</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 109 Localidad donde vive SUPER CADE 20 DE JULIO

Lugar de Residencia	Recuento	%
SAN CRISTÓBAL	328	60,63%
RAFAEL URIBE URIBE	89	16,45%
USME	30	5,55%
CIUDAD BOLÍVAR	22	4,07%
SANTA FE	21	3,88%
ANTONIO NARIÑO	15	2,77%
KENNEDY	7	1,29%
PUENTE ARANDA	5	0,92%
TUNJUELITO	4	0,74%
USAQUÉN	3	0,55%
LOS MÁRTIRES	3	0,55%
SUBA	2	0,37%
BOSA	2	0,37%
SOACHA - CUNDINAMARCA	2	0,37%
BUCARAMANGA	1	0,18%
LA CANDELARIA	1	0,18%
BARRIOS UNIDOS	1	0,18%
ENGATIVÁ	1	0,18%
VILLAVICENCIO	1	0,18%
TEUSAQUILLO	1	0,18%
LA MESA	1	0,18%
FONTIBÓN	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>541</b>	<b>100%</b>

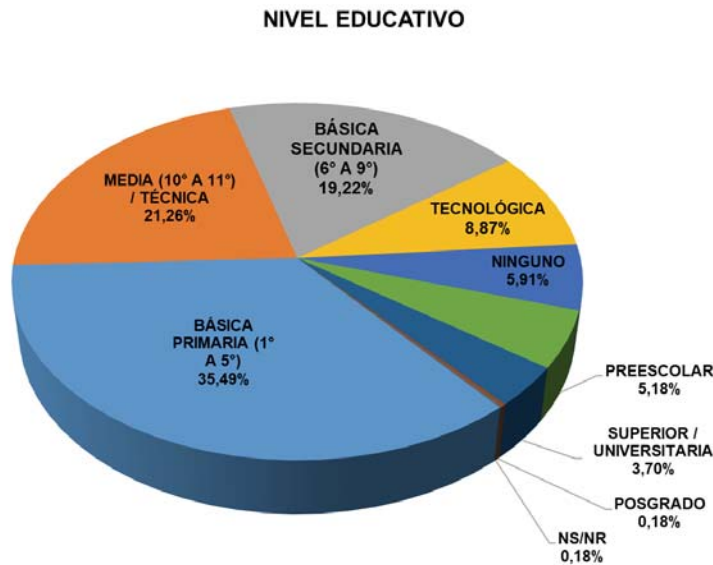
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **60,63%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **San Cristóbal**, el **16,45%** en la localidad de **Rafael Uribe Uribe** y el **5,55%** en la localidad de **Usme**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,45%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **0,55%** vive en **Zona Rural**.

### Nivel Educativo

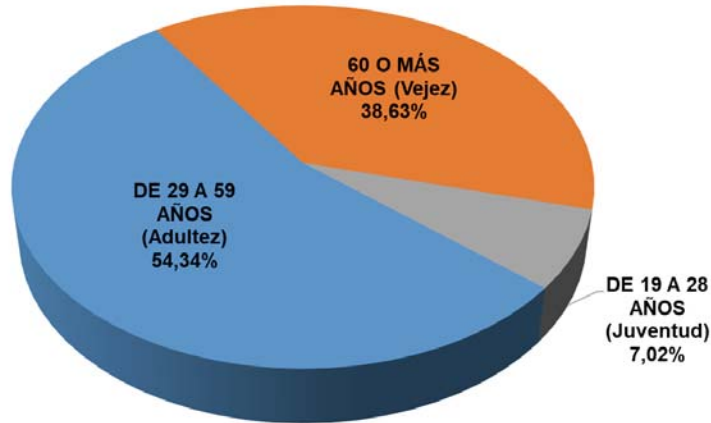


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Primaria** el **35,49%**, **Media Técnica** el **21,26%** y **Básica Secundaria** el **19,22%**.

### Rango de Edad

**EDAD**

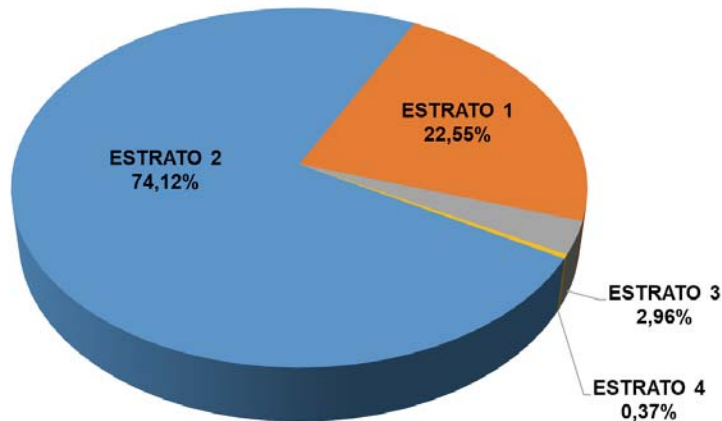


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (54,34%)**, y **60 o más años (38,63%)** y **19-28 años (7,02%)**, sumando así el **100%**.

**Estrato**

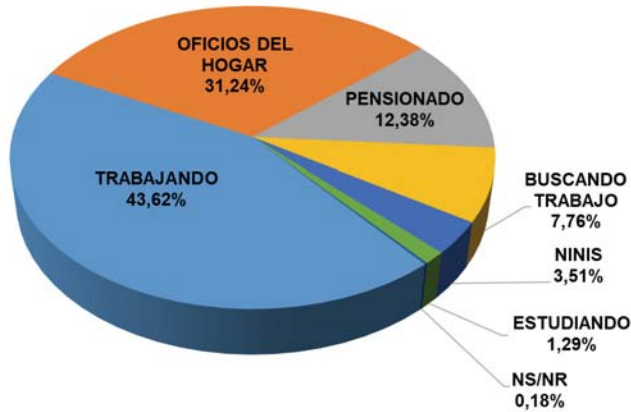
**ESTRATO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **74,12%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **22,55%** se encuentra viviendo en **estrato 1** y el **2,96%** se encuentra viviendo en **estrato 3**.

**Ocupación**

**OCUPACIÓN**



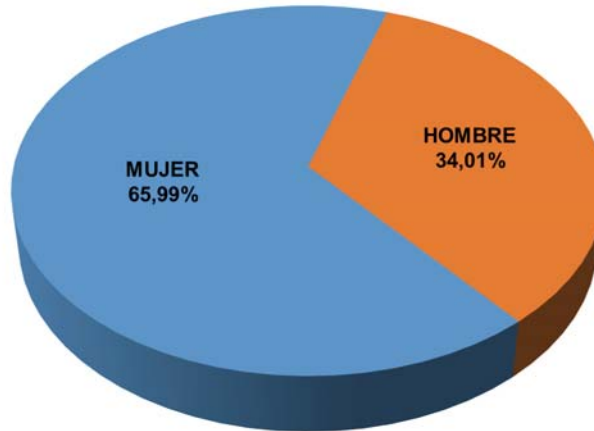
\***(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **43,62%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **31,24%** en **Oficios del Hogar** y el **12,38%** es **Pensionado**.

**Sexo**

**SEXO**

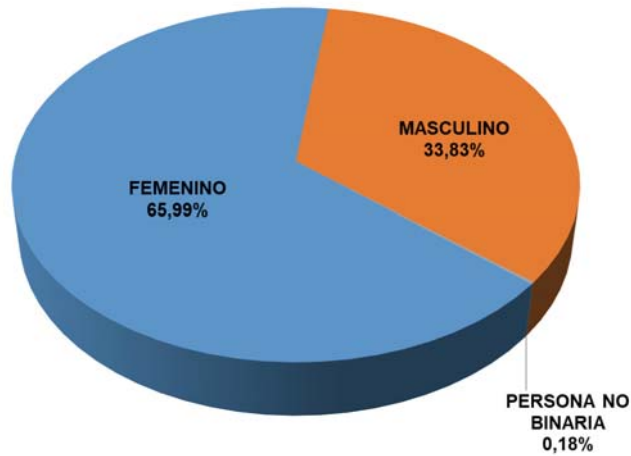


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **65,99%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **34,01%** son **Hombres**.

**Género**

**GÉNERO**

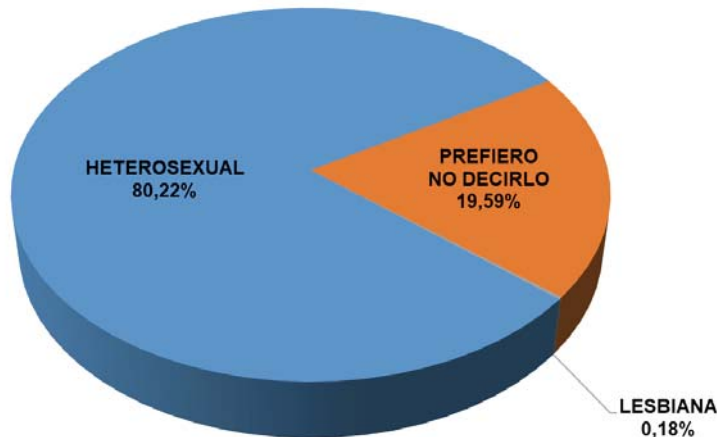


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **65,99%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino**, el **33,83%** con el género **Masculino** y el **0,18%** como **Persona No Binaria**.

**Orientación Sexual**

**ORIENTACIÓN SEXUAL**

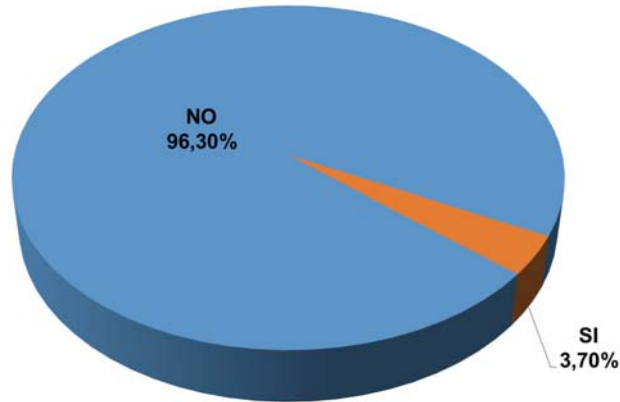


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **80,22%** manifiesta ser **Heterosexual**, el **19,59%** **Prefiere No Responder** y el **0,18%** manifiesta ser **Lesbiana**.

**Discapacidad**

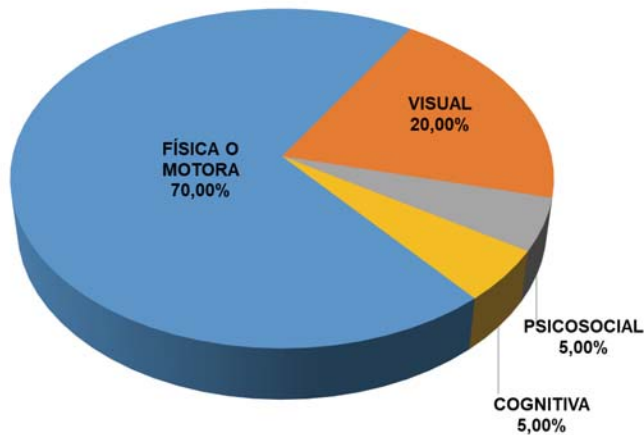
**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **96,30%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **3,70%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **70%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **20%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **5%** corresponde a discapacidad **Psicosocial**.

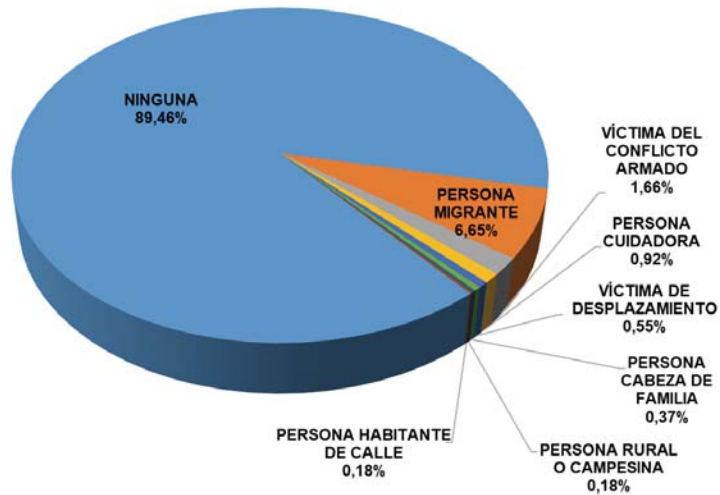
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

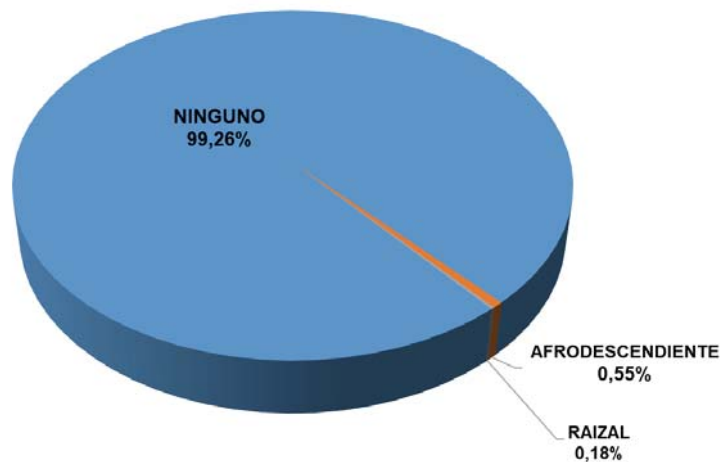


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **89,46%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **6,65%** es **Persona Migrante** y el **1,66%** es **Victima del Conflicto Armado**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

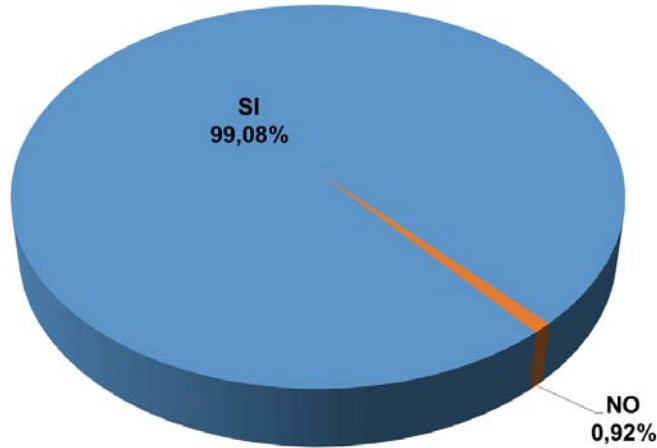


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,18%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,55%** es **Afrodesendiente** y el **0,18%** es **Raizal**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **99,08%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **0,92%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 110 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE 20 DE JULIO*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	2	40,00%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	20,00%
Largas Filas	1	20,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	1	20,00%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

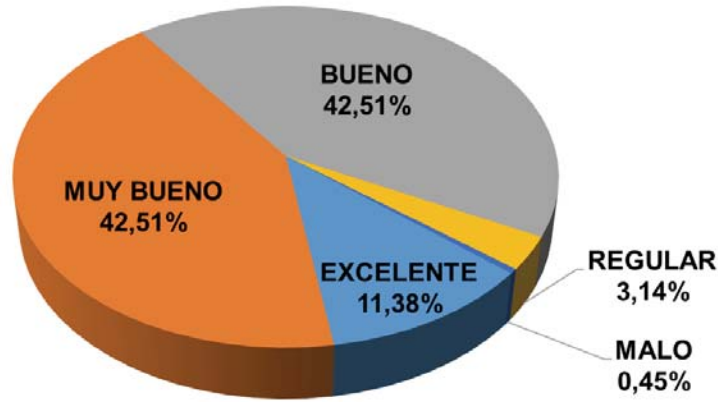
**3.2.7.3.2 SUPER CADE AMÉRICAS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **668** encuestas en el punto, dando como resultado que el **96,41%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.



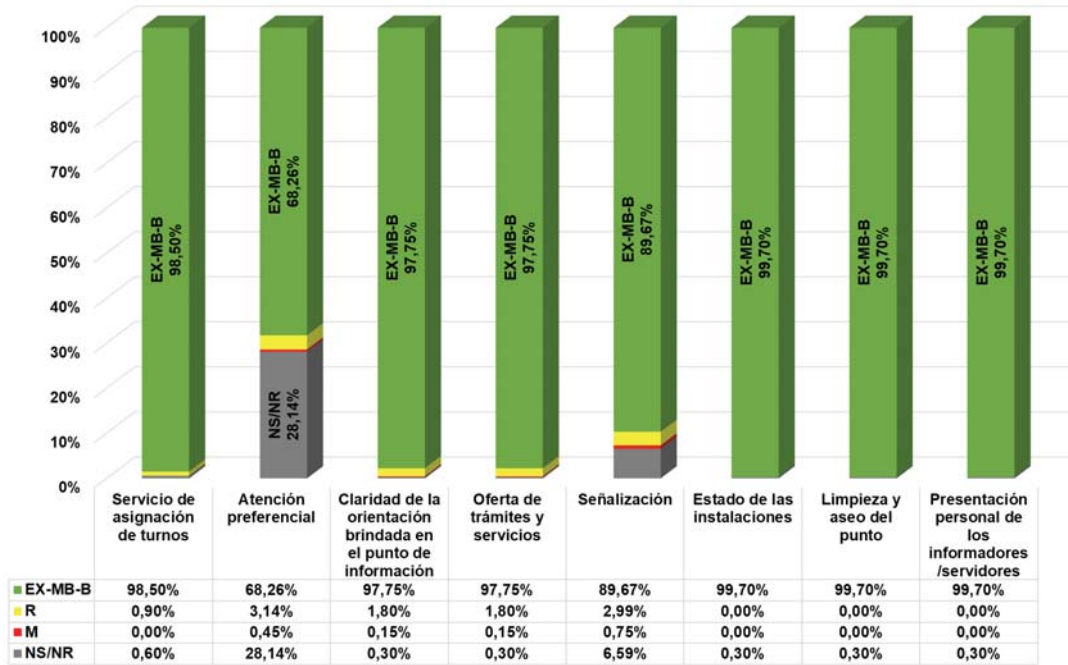
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
SUPER CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **93,88%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **4,60%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

## ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **21,26%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría Distrital de Hacienda**, el **12,57%** interactuó con **Enel Colombia** y el **10,78%** interactuó con la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP**.

Tabla 111 Entidades consultadas SUPER CADE AMÉRICAS

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	142	21,26%
ENEL - COLOMBIA	84	12,57%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	72	10,78%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	61	9,13%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	58	8,68%
COLPENSIONES	52	7,78%
VANTI SA ESP	44	6,59%
SECRETARÍA DE SALUD	43	6,44%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	22	3,29%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	18	2,69%
REVAL S.A.S	14	2,10%
CATASTRO	12	1,80%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	11	1,65%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	7	1,05%
IDRD	6	0,90%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	4	0,60%
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	4	0,60%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	0,45%
UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	3	0,45%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	3	0,45%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	0,30%
IDU	1	0,15%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,15%
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>668</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **14,37%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Impuesto predial unificado**, el **5,48%** el de **Duplicado de recibos de pago EAB ESP** y el **4,19%** el de **Familias en Acción FA.- Información Bancarización**.

Tabla 112 Trámites SUPER CADE AMÉRICAS

Trámite	Entidad	Recuento	%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	96	14,37%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	39	5,84%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	28	4,19%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	22	3,29%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	21	3,14%
Radicación de Correspondencia	SECRETARÍA DE HACIENDA	20	2,99%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	20	2,99%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	18	2,69%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	16	2,40%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	SECRETARÍA DE SALUD	16	2,40%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	16	2,40%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	16	2,40%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14	2,10%
Modificaciones Comerciales (Cambio de nombre titular de la cuenta Enel)	ENEL - COLOMBIA	13	1,95%
Pagos (Pago no procesado)	ENEL - COLOMBIA	13	1,95%
Consultas	COLPENSIONES	12	1,80%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	COLPENSIONES	12	1,80%
Certificado catastral	CATASTRO	11	1,65%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	11	1,65%
Corrección historia laboral	COLPENSIONES	11	1,65%
Acceso a vivienda	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	11	1,65%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	10	1,50%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	9	1,35%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	8	1,20%
Devolución del IVA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	7	1,05%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	7	1,05%
Actualización de Datos del Empleador	COLPENSIONES	7	1,05%
Certificación RIT	SECRETARÍA DE HACIENDA	6	0,90%
Registro Biométrico	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	6	0,90%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	5	0,75%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	5	0,75%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	5	0,75%
Actualización de datos del afiliado	COLPENSIONES	5	0,75%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	5	0,75%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	5	0,75%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	0,60%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	4	0,60%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	VANTI SA ESP	4	0,60%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	4	0,60%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	4	0,60%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	4	0,60%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	0,45%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	3	0,45%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	3	0,45%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	3	0,45%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	3	0,45%
Pagos (Pago equivocado)	ENEL - COLOMBIA	3	0,45%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	3	0,45%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,45%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,45%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	ENEL - COLOMBIA	3	0,45%
Solicitudes Crédito Fácil	ENEL - COLOMBIA	3	0,45%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	3	0,45%
Inscripciones a convocatorias vigentes para el acceso a educación superior y cursos de ciclos cortos posmedia	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	3	0,45%
Traslados de régimen pensional	COLPENSIONES	3	0,45%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	3	0,45%
Asignación de cupo escolar	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	0,30%
Concepto de norma urbanística	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,30%
Escuela de natación fin de semana	IDRD	2	0,30%
Acometidas de alcantarillado	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,30%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,30%
Independización del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,30%
Actividad Física	IDRD	2	0,30%
Información aspectos pensionales generales	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	2	0,30%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,30%
Consulta y certificación de pagos	SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,30%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Renta Ciudadana	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,30%
Ajustes de factura	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	2	0,30%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,30%
Concepto de uso del suelo	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,15%
FA. Información novedad traslado de municipio y cambio de grupo población	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	IDRD	1	0,15%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	1	0,15%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,15%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,15%
Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,15%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Centro de documentación	IDRD	1	0,15%
Inconformidad con cobros facturados	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,15%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	1	0,15%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,15%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	1	0,15%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	1	0,15%
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,15%
Transacciones Citibank	REVAL S.A.S	1	0,15%
Certificado catastral registro alfanumérico	CATASTRO	1	0,15%
Cambio de Documento de Identidad en JEA - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Novedad de Nómina - Mesadas Atrasadas	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	1	0,15%
Plazo para pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,15%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,15%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Orientación a las Personas en diversos asuntos relacionados con la Garantía y Efectividad de sus Derechos, ante Entidades Públicas y Privadas	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,15%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Certificado de estratificación socioeconómica	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,15%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	1	0,15%
Otros Programas	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,15%
Certificado de Nacionalidad	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,15%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	1	0,15%
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	COLPENSIONES	1	0,15%
Solicitud para descuento por predio desocupado	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP	1	0,15%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	1	0,15%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Consulta estado de cuenta de valorización	IDU	1	0,15%
Cambio de cliente beneficiario	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	1	0,15%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Traslado de deuda Factura Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,15%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	1	0,15%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,15%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	COLPENSIONES	1	0,15%
Pago de PILA	REVAL S.A.S	1	0,15%
<b>Total general</b>		<b>668</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 113 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE AMÉRICAS

Entidad Adicional	Recuento	%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	67	20,94%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	49	15,31%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	44	13,75%

Entidad Adicional	Recuento	%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	42	13,13%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	39	12,19%
DIAN	32	10,00%
SECRETARÍA DE LA MUJER	15	4,69%
TRANSMILENIO	13	4,06%
VEEDURÍA DISTRITAL	5	1,56%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	3	0,94%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	2	0,63%
IPES	2	0,63%
ENEL COLOMBIA	1	0,31%
LIME	1	0,31%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	1	0,31%
SUBRED SUR	1	0,31%
CURADURÍA URBANA	1	0,31%
ATENEA	1	0,31%
IDIPRON	1	0,31%
<b>Total general</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 \* 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 **20,94%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Integración Social**, el **15,31%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Movilidad** y el **13,75%** sugiere que haga presencia el **SENA – Servicio Nacional de Aprendizaje**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el **30,33%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **20,71%** recomendó la prestación del **Servicio de Fotocopiadora** y el **8,79%** sugirió implementar el **Servicio de Café Gratis**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 114 Sugerencias SUPER CADE AMÉRICAS

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	290	30,33%
Servicio de fotocopiadora	198	20,71%
Servicio de café gratis	84	8,79%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	67	7,01%
Prestar servicio dispensador de agua	52	5,44%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	51	5,33%
Prestar servicio de parqueadero	48	5,02%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	36	3,77%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	31	3,24%
Prestar servicio de baño	18	1,88%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	15	1,57%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	13	1,36%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	10	1,05%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	10	1,05%
Permitir acceso de mascotas al punto	8	0,84%
Prioridad de atención preferencial	7	0,73%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	7	0,73%
Más cajeros en el banco	6	0,63%

Sugerencias	Recuento	%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	5	0,52%
<b>Total general</b>	<b>956</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 115 Localidad donde vive SUPER CADE AMÉRICAS

Lugar de Residencia	Recuento	%
KENNEDY	471	70,51%
BOSA	171	25,60%
FONTIBÓN	9	1,35%
SOACHA - CUNDINAMARCA	4	0,60%
CIUDAD BOLÍVAR	4	0,60%
ENGATIVÁ	2	0,30%
LOS MÁRTIRES	2	0,30%
TEUSAQUILLO	1	0,15%
PUENTE ARANDA	1	0,15%
USME	1	0,15%
RAFAEL URIBE URIBE	1	0,15%
FUSAGASUGÁ	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>668</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **70,51%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Kennedy**, el **25,60%** en la localidad de **Bosa** y el **1,35%** en la localidad de **Fontibón**.

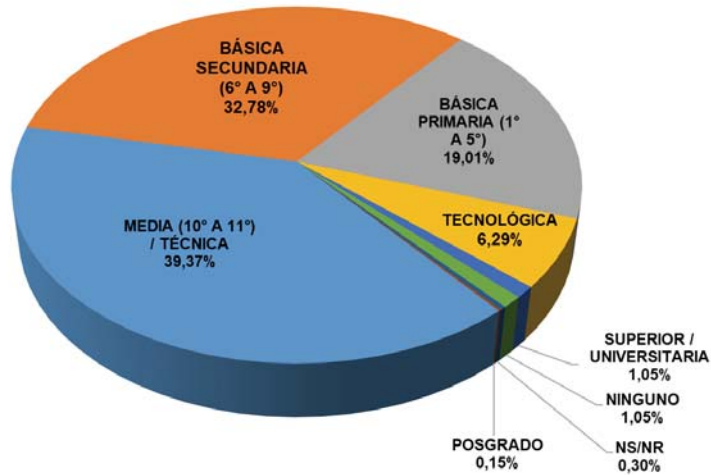
### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,70%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **0,30%** vive en **Zona Rural**.



## Nivel Educativo

### NIVEL EDUCATIVO

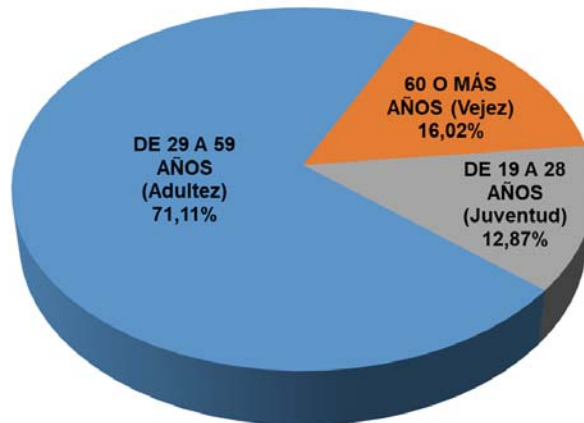


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **39,37%**, **Básica Secundaria** el **32,78%** y **Básica Primaria** el **19,01%**.

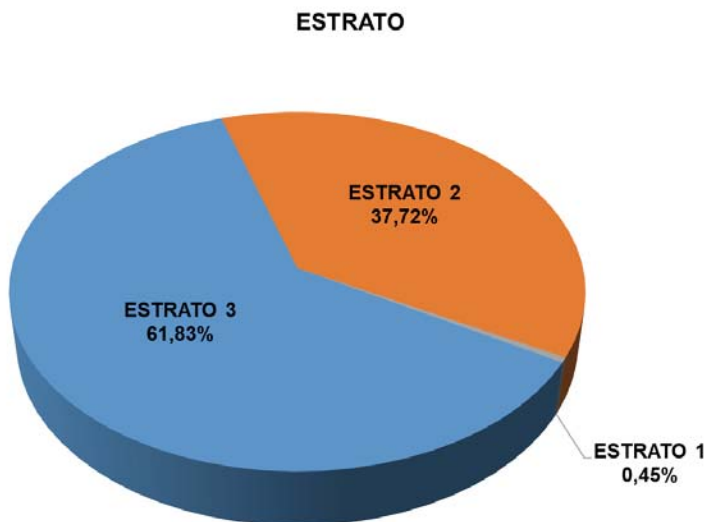
## Rango de Edad

### EDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
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 **29-59 años (71,11%)**, **60 o más años (16,02%)** y **19-28 años (12,87%)**, sumando así el **100%**.

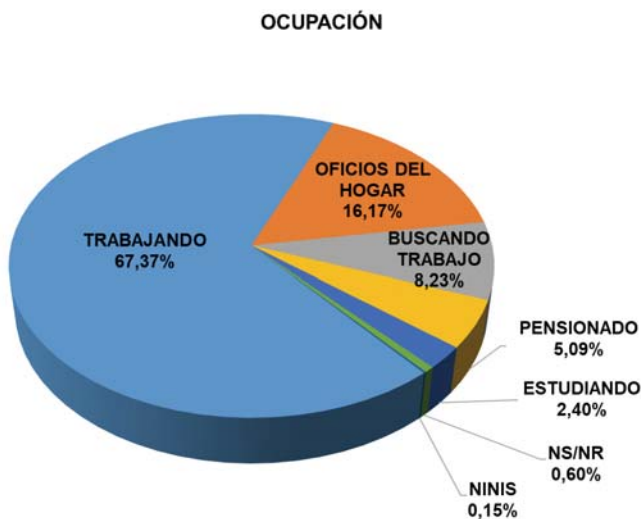
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **61,83%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 3**, el **37,72%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **0,45%** se encuentra viviendo en **estrato 1**.

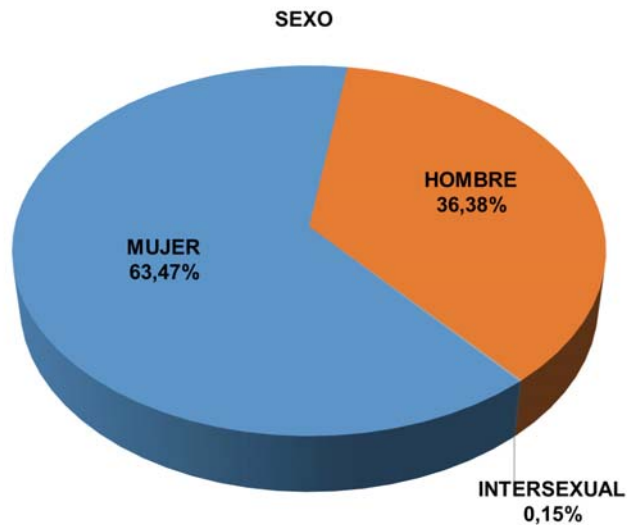
**Ocupación**



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

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 El **67,37%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **16,17%** en **Oficios del Hogar** y el **8,23%** **Buscando Trabajo**.

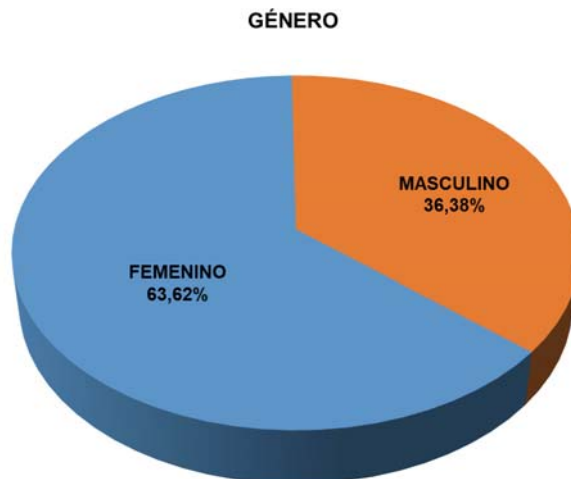
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **63,47%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres**, el **36,38%** son **Hombres** y el **0,15%** son **Intersexuales**.

**Género**

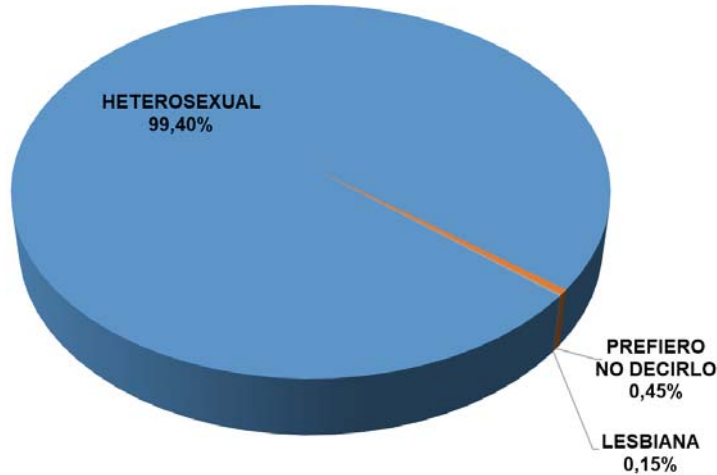


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **63,62%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **36,38%** con el género **Masculino**.

**Orientación Sexual**

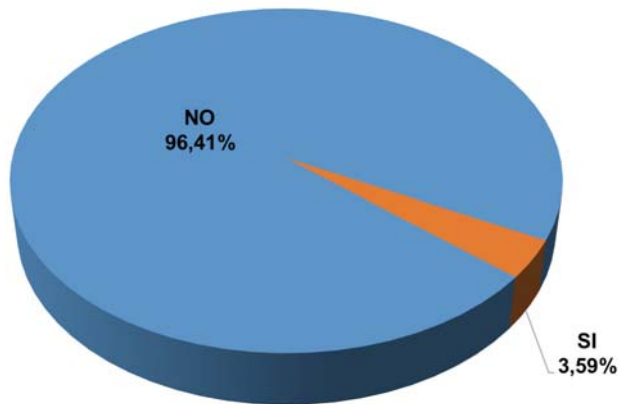
**ORIENTACIÓN SEXUAL**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,40%** manifiesta ser **Heterosexual**, el **0,45%** **Prefiere No Responder** y el **0,15%** manifiesta ser **Lesbiana**.

**Discapacidad**

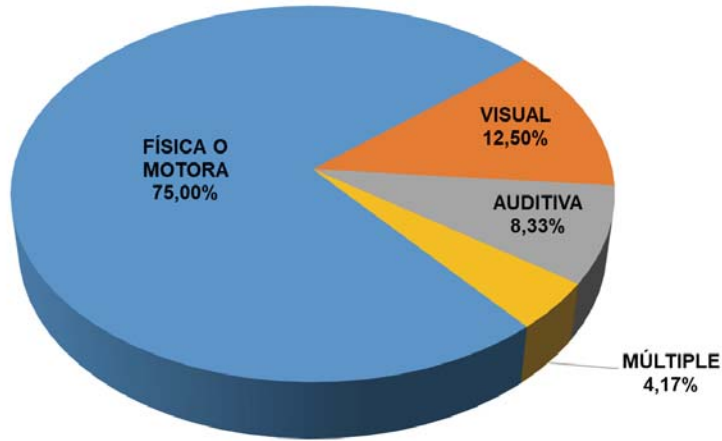
**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **96,41%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **3,59%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **75%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **12,50%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **8,33%** corresponde a discapacidad **Auditiva**.

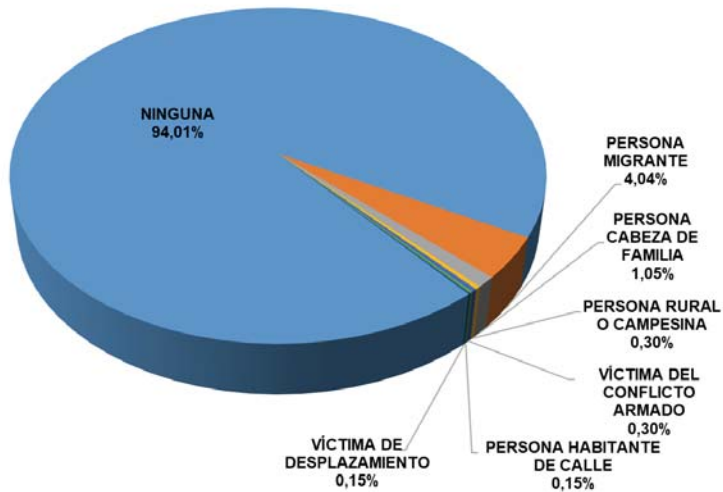
TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

PERTENENCIA POBLACIONAL

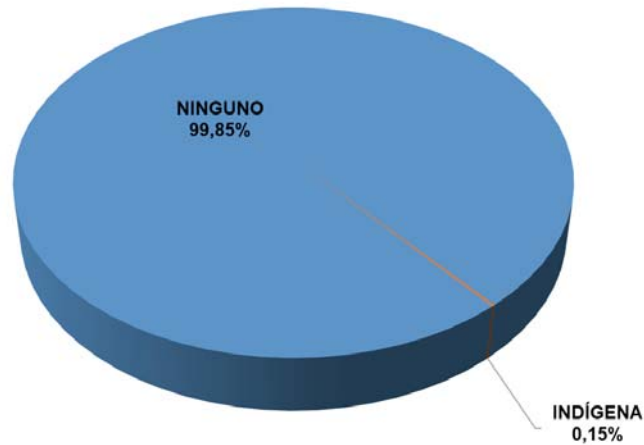


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **94,01%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **4,04%** es **Persona Migrante** y el **1,05%** es **Persona Cabeza de Familia**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

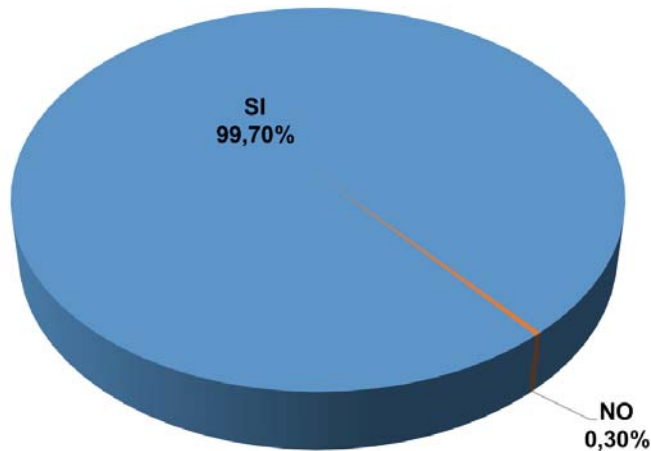


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,85%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia** y el **0,15%** es **Indígea**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
El **99,70%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **0,30%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 116 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE AMÉRICAS*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Difícil acceso vial al punto de atención	2	100,00%

<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
----------------------	----------	-------------

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.7.3.3 SUPER CADE BOSA

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **805** encuestas en el punto, dando como resultado que el **95,90%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

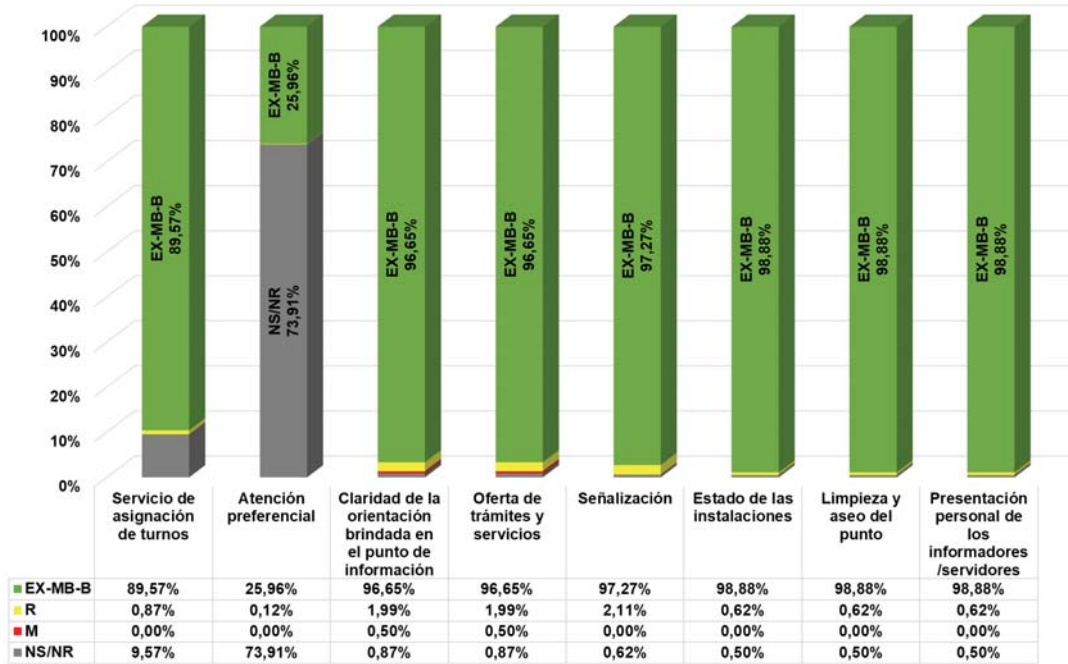
#### CALIDAD DEL SERVICIO - 2024 SUPER CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **87,84%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **10,92%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

**ENTIDADES CONSULTADAS**

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **17,89%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**, el **12,30%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Hacienda** y el **11,18%** interactuó con **Enel Colombia**.

Tabla 117 Entidades consultadas SUPER CADE BOSA

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	144	17,89%
SECRETARÍA DE HACIENDA	99	12,30%
ENEL - COLOMBIA	90	11,18%
COLPENSIONES	84	10,43%
VANTI SA ESP	49	6,09%
DIAN	46	5,71%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	46	5,71%
REVAL S.A.S	44	5,47%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	41	5,09%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	32	3,98%
SECRETARÍA DE SALUD	20	2,48%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	19	2,36%
LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	18	2,24%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	17	2,11%
CATASTRO	16	1,99%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	10	1,24%



Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	7	0,87%
IDU	4	0,50%
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	3	0,37%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	0,37%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	3	0,37%
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	3	0,37%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	0,25%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,12%
IDRD	1	0,12%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	0,12%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,12%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	0,12%
<b>Total general</b>	<b>805</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **12,42%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**, el **8,94%** el de **Impuesto predial unificado** y el **5,96%** el de **Pago Anticipado energía y crédito fácil**.

Tabla 118 Trámites SUPER CADE BOSA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	100	12,42%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	72	8,94%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	ENEL - COLOMBIA	48	5,96%
Consultas	COLPENSIONES	44	5,47%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	38	4,72%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	DIAN	35	4,35%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	30	3,73%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	22	2,73%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	16	1,99%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	15	1,86%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	COLPENSIONES	15	1,86%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	15	1,86%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	15	1,86%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	12	1,49%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	12	1,49%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Atención de incidencias PPT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	12	1,49%
Certificación RIT	SECRETARÍA DE HACIENDA	10	1,24%
Certificado catastral	CATASTRO	9	1,12%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	DIAN	9	1,12%
Corrección historia laboral	COLPENSIONES	8	0,99%
Conciliaciones	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	8	0,99%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	0,87%
Acceso a vivienda	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	7	0,87%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	7	0,87%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	7	0,87%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	7	0,87%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	0,75%
Recuperación de semanas	COLPENSIONES	6	0,75%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	6	0,75%
Pago no aplicado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	6	0,75%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	SECRETARÍA DE SALUD	5	0,62%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	5	0,62%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	5	0,62%
Inconformidad con cobros facturados	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,25%
Inconformidad con cobros facturados	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	2	0,25%
Volumen en la producción	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	4	0,50%
Solicitud de financiación	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	4	0,50%
Pagos (Pago no procesado)	ENEL - COLOMBIA	4	0,50%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	4	0,50%
Comprobante de pago	ENEL - COLOMBIA	4	0,50%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	4	0,50%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	4	0,50%
Orientación Jurídica	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	3	0,37%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,37%
Consultorio Jurídico Gratuito	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	3	0,37%
Actualización de datos del afiliado	COLPENSIONES	3	0,37%
Asignación de cupo escolar	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	0,37%
Certificado de estratificación socioeconómica	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	0,37%
Factibilidad de servicios públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	3	0,37%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,37%
Registro Biométrico	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	3	0,37%
Pagos (Pago equivocado)	ENEL - COLOMBIA	3	0,37%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,37%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	3	0,37%
Solicitudes Crédito Fácil	ENEL - COLOMBIA	3	0,37%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	3	0,37%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	3	0,37%
Gestión para el empleo, intermediación laboral y orientación profesional	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	3	0,37%
Descuento por predio desocupado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	2	0,25%
Pagos de cesantías Protección	REVAL S.A.S	2	0,25%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	IDU	2	0,25%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,25%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	2	0,25%
Concepto de uso del suelo	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,25%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	2	0,25%
Conexión a los servicios públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,25%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	ENEL - COLOMBIA	2	0,25%
Acometidas de acueducto	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,25%
Pensión familiar en el régimen de prima media	COLPENSIONES	2	0,25%
Independización del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,25%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,25%
Asignación de nomenclatura	CATASTRO	2	0,25%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	2	0,25%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	0,25%
Revisión de avalúo catastral de un predio	CATASTRO	2	0,25%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	2	0,25%
Tarjeta de identidad	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	2	0,25%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	2	0,25%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,25%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	1	0,12%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio (Registro de Información Tributaria - RIT)	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,12%
Permiso de uso temporal de antejardines en Bogotá D.C.	IDU	1	0,12%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,12%
Servicio social centro día	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,12%
Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	CATASTRO	1	0,12%
Gestión de novedades de nómina - cancelación afiliación y/o libranzas a asociaciones y cajas de compensación	COLPENSIONES	1	0,12%
Certificado de residencia	SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,12%
Curso manipulación de alimentos	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,12%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,12%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	1	0,12%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	1	0,12%
Talleres de ahorro BEPS	COLPENSIONES	1	0,12%
Información general del proceso de revisión por anomalías	VANTI SA ESP	1	0,12%
Convocatoria para conformar un banco de elegibles	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	0,12%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,12%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	COLPENSIONES	1	0,12%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	1	0,12%
Impuesto de Delineación Urbana	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,12%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,12%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	COLPENSIONES	1	0,12%
Información Salvoconducto	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,12%
Cambio de dirección	VANTI SA ESP	1	0,12%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	1	0,12%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,12%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	0,12%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	CATASTRO	1	0,12%
Consulta Información Declaración de Renta	DIAN	1	0,12%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	1	0,12%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,12%
Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,12%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,12%
Certificaciones (De consumo, pagos, disponibilidad de servicio, estado de cuenta o paz y salvos)	ENEL - COLOMBIA	1	0,12%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,12%
Gestión de novedades de nómina - Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)	COLPENSIONES	1	0,12%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,12%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	COLPENSIONES	1	0,12%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,12%
Certificado de Nacionalidad	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,12%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	1	0,12%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,12%
Uniones Maritales de Hecho	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,12%
Autoestimación del avalúo catastral	CATASTRO	1	0,12%
Escuelas de mi barrio	IDRD	1	0,12%
Establecimiento de acuerdo de pago	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,12%
Modificaciones Comerciales (Cambio de tarifa)	ENEL - COLOMBIA	1	0,12%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	1	0,12%
Novedades Laborales de Trabajadores Dependientes.	POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	0,12%
Restablecimiento del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,12%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,12%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	0,12%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,12%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,12%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,12%
Consulta en línea e impresión de recibo de pago de crédito	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,12%
Asistencia de PQRS	DIAN	1	0,12%
Suspensión del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,12%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,12%
Consulta estado de cuenta de valorización	IDU	1	0,12%
Pago de PILA	REVAL S.A.S	1	0,12%
Certificación de discapacidad	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,12%
Asesoría en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	0,12%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	1	0,12%
Modificaciones Comerciales (Cambio de nombre titular de la cuenta Enel)	ENEL - COLOMBIA	1	0,12%
<b>Total general</b>		<b>805</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 119 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE BOSA

Entidad Adicional	Recuento	%
TRANSMILENIO	8	34,78%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	5	21,74%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	3	13,04%
ALTA CONSEJERÍA DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN - SG	1	4,35%
IDPYBA	1	4,35%
RECAUDO BOGOTÁ	1	4,35%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	4,35%
ENEL COLOMBIA	1	4,35%
ACUEDUCTO - EAAB	1	4,35%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	4,35%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **34,78%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia **Transmilenio**, el **21,74%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Movilidad** y el **13,04%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB ESP**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el **77,47%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna sugerencia, el **8,92%** recomendó que **La información sobre trámites sea más clara y transparente** y el **6,27%** sugirió implementar el **Servicio de Fotocopiadora**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 120 Sugerencias SUPER CADE BOSA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	643	77,47%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	74	8,92%
Servicio de fotocopiadora	52	6,27%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	38	4,58%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	18	2,17%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	2	0,24%
Servicio de café gratis	1	0,12%
Prestar servicio de parqueadero	1	0,12%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	0,12%
<b>Total general</b>	<b>830</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 121 Localidad donde vive SUPER CADE BOSA

Lugar de Residencia	Recuento	%
BOSA	362	44,97%
CIUDAD BOLÍVAR	212	26,34%
KENNEDY	116	14,41%
SOACHA - CUNDINAMARCA	60	7,45%
TUNJUELITO	26	3,23%
USME	9	1,12%
PUENTE ARANDA	5	0,62%
RAFAEL URIBE URIBE	4	0,50%
USAQUÉN	3	0,37%
SAN CRISTÓBAL	2	0,25%
CHINAUTA	1	0,12%
CHAPINERO	1	0,12%
VIOTÁ	1	0,12%
FUSAGASUGÁ	1	0,12%
ANTONIO NARIÑO	1	0,12%
LOS MÁRTIRES	1	0,12%
<b>Total general</b>	<b>805</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

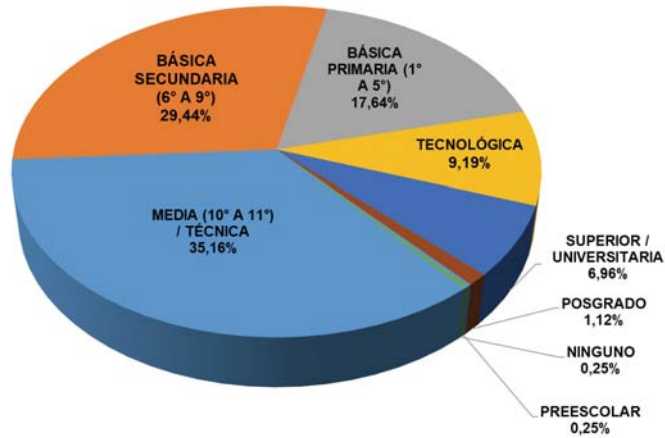
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **44,97%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Bosa**, el **26,34%** en la localidad de **Ciudad Bolívar** y el **14,41%** en la localidad de **Kennedy**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,75%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **0,25%** vive en **Zona Rural**.

### Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO

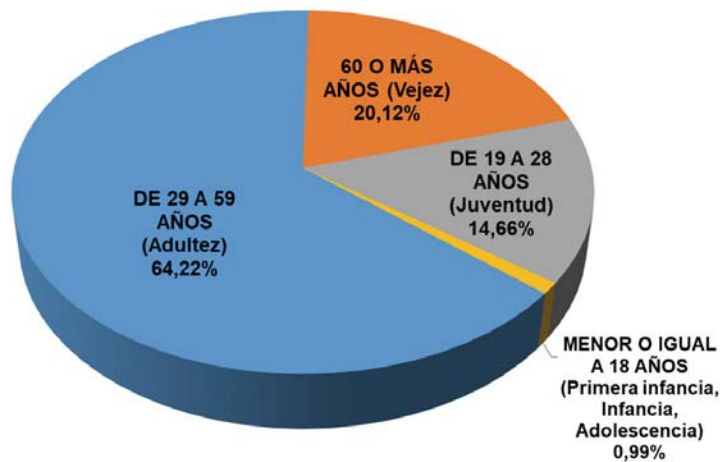


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Tecnica** el **35,16%**, **Básica Secundaria** el **29,44%** y **Básica Primaria** el **17,64%**.

### Rango de Edad

EDAD

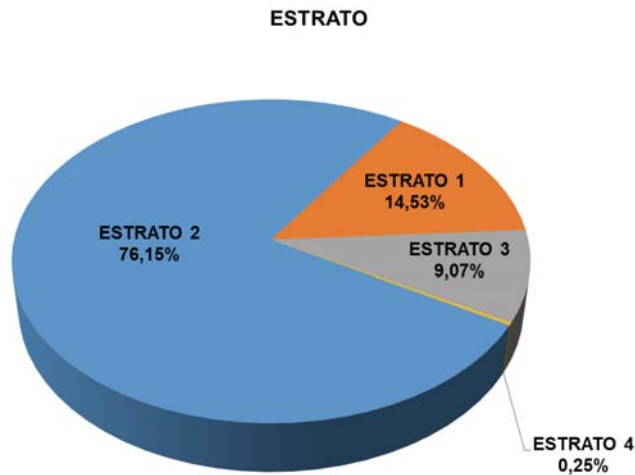




Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (64,22%)**, **60 o más años (20,12%)** y **19-28 años (14,66%)**, sumando así el **99,01%**.

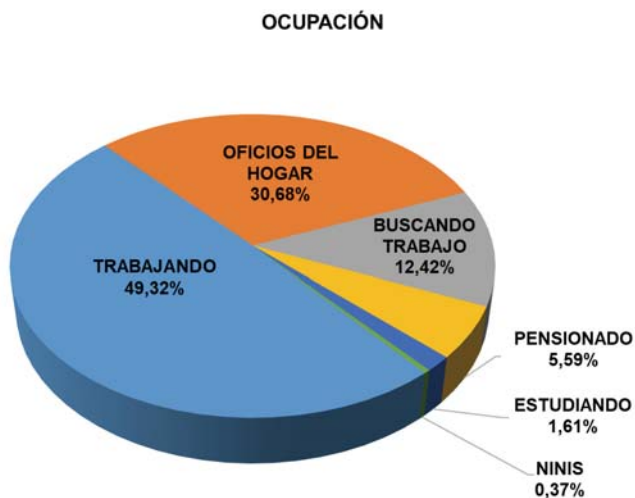
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **76,15%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **14,53%** se encuentra viviendo en **estrato 1** y el **9,07%** se encuentra viviendo en **estrato 3**.

### Ocupación

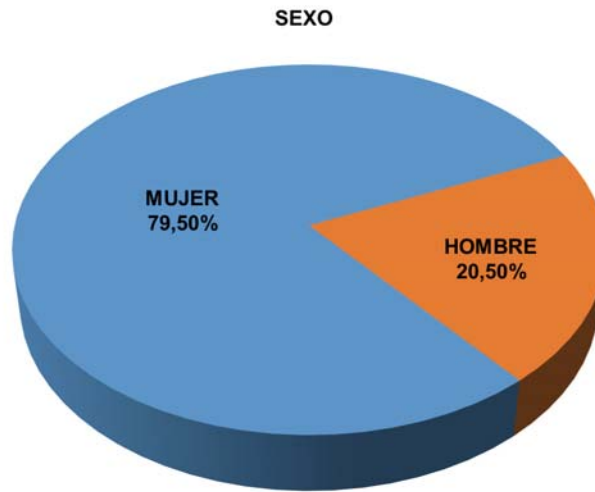


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **49,32%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **30,68%** en **Oficios del Hogar** y el **12,42%** **Buscando Trabajo**.

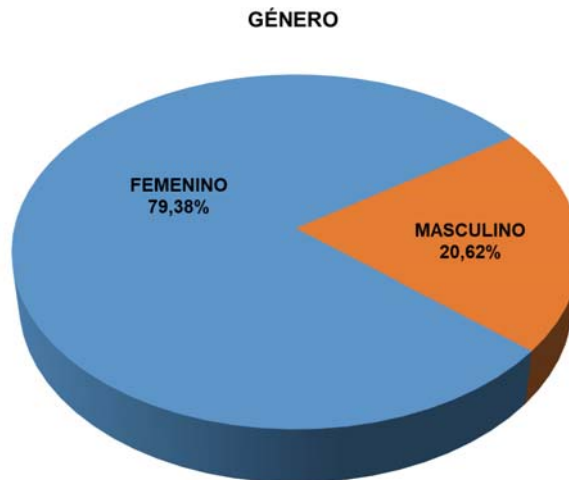
**Sexo**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **79,50%** de la ciudadanía encuestada son **Hombres** y el **20,50%** son **Mujeres**.

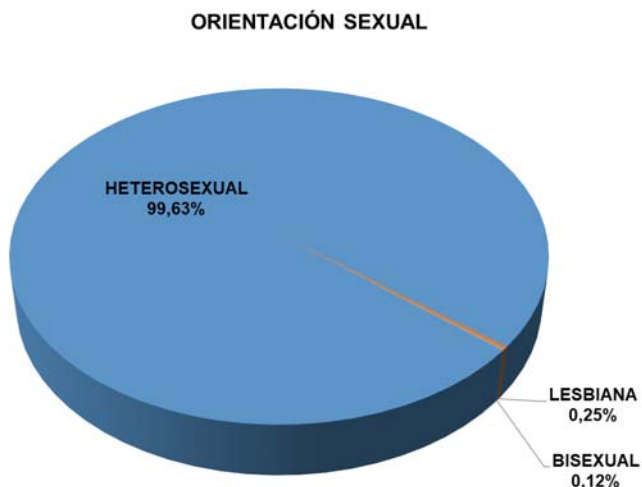
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **79,38%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **20,62%** con el género **Masculino**.

### Orientación Sexual



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,63%** manifiesta ser **Heterosexual**, el **0,25%** manifiesta ser **Lesbiana** y el **0,12%** manifiesta ser **Bisexual**.

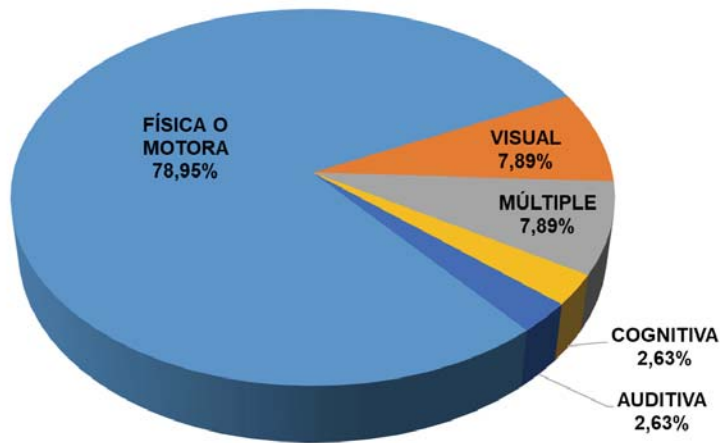
### Discapacidad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **95,28%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **4,72%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **78,95%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **7,89%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **7,89%** corresponde a discapacidad **Múltiple**.

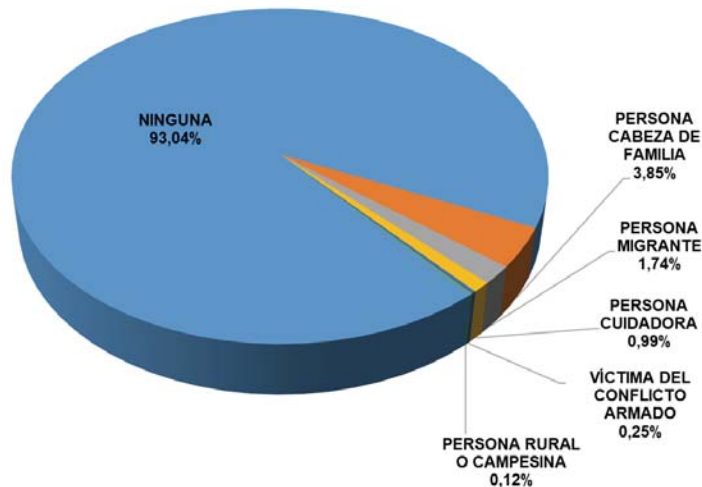
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **93,04%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **3,85%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **1,74%** es **Persona Migrante**.

### Pertenencia Étnica

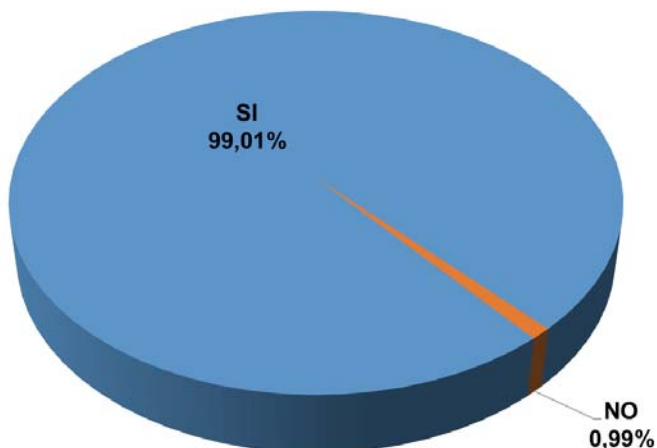


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,13%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia** y el **0,87%** es **Afrodesendiente**.

### Accesibilidad al Punto

#### FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **99,01%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **0,99%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

Tabla 122 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE BOSA

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	3	37,50%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	2	25,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	2	25,00%
Excesivo protocolo de seguridad	1	12,50%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

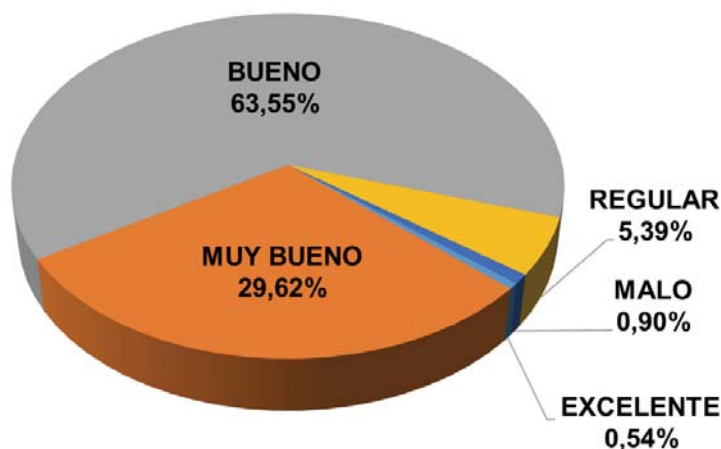
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.7.3.4 SUPER CADE CAD

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **557** encuestas en el punto, dando como resultado que el **93,72%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

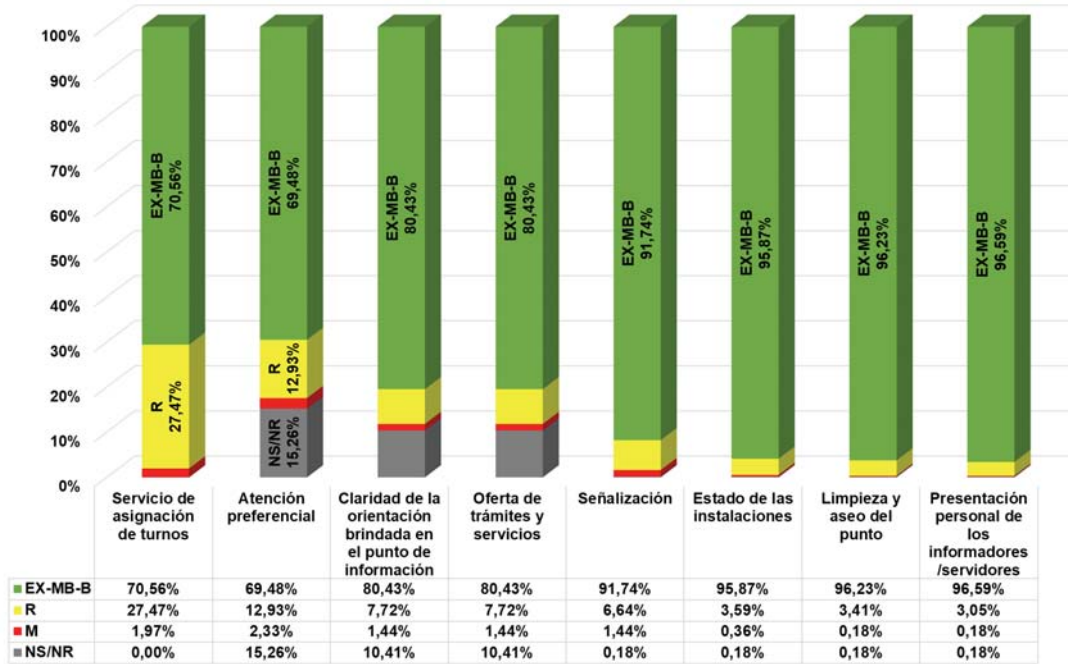
#### CALIDAD DEL SERVICIO - 2024 SUPER CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **85,17%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **4,60%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

**ENTIDADES CONSULTADAS**

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **23,88%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría Distrital de Hacienda**, el **14,72%** interactuó con la **DIAN** y el **10,95%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**.

Tabla 123 Entidades consultadas SUPER CADE CAD

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE HACIENDA	133	23,88%
DIAN	82	14,72%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	61	10,95%
ENEL - COLOMBIA	53	9,52%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	37	6,64%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	36	6,46%
CATASTRO	33	5,92%
COLPENSIONES	18	3,23%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	16	2,87%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	14	2,51%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	13	2,33%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	11	1,97%
SECRETARÍA DE SALUD	10	1,80%
VANTI SA ESP	10	1,80%
LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	10	1,80%

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5	0,90%
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	3	0,54%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,36%
ESTRATEGIA INTÉGRATE	2	0,36%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	2	0,36%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	2	0,36%
UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	1	0,18%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,18%
SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,18%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>557</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **13,29%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Impuesto predial unificado**, el **10,77%** el de **Actualización del Registro Único Tributario** y el **5,92%** el de **Atención de incidencias PPT**.

Tabla 124 Trámites SUPER CADE CAD

Trámite	Entidad	Recuento	%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	74	13,29%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	DIAN	60	10,77%
Atención de incidencias PPT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	33	5,92%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	31	5,57%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	24	4,31%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	22	3,95%
Certificado catastral	CATASTRO	19	3,41%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	DIAN	19	3,41%
Consulta y certificación de pagos	SECRETARÍA DE HACIENDA	16	2,87%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	14	2,51%
Concepto de norma urbanística	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14	2,51%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	9	1,62%
Certificación RIT	SECRETARÍA DE HACIENDA	9	1,62%
Radicación de Correspondencia	SECRETARÍA DE HACIENDA	7	1,26%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	1,26%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	7	1,26%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	SECRETARÍA DE HACIENDA	7	1,26%
Consultas	COLPENSIONES	6	1,08%
Descuento por predio desocupado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	5	0,90%



Trámite	Entidad	Recuento	%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	5	0,90%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	SECRETARÍA DE SALUD	5	0,90%
Autorización Ambiental para el Incentivo de Exención del IVA por Acreditación en Inversión Ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	4	0,72%
Conciliaciones	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	0,72%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	SECRETARÍA DE HACIENDA	4	0,72%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	4	0,72%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	COLPENSIONES	4	0,72%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	ENEL - COLOMBIA	4	0,72%
Acometidas de alcantarillado	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	3	0,54%
Independización del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	3	0,54%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	3	0,54%
Autoestimación del avalúo catastral	CATASTRO	3	0,54%
Pensión familiar en el régimen de prima media	COLPENSIONES	3	0,54%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	3	0,54%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,54%
Certificaciones (De consumo, pagos, disponibilidad de servicio, estado de cuenta o paz y salvos)	ENEL - COLOMBIA	2	0,36%
Pago no aplicado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	2	0,36%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,36%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	2	0,36%
Concepto de uso del suelo	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,36%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,36%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,36%
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,36%
Licencia ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,36%
Acciones técnico-jurídicas de espacio público	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	2	0,36%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	COLPENSIONES	2	0,36%
Cartografía manzanas catastrales	CATASTRO	2	0,36%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,36%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	2	0,36%
Certificado de Conservación Ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,36%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	CATASTRO	2	0,36%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,36%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	2	0,36%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	0,36%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,36%
Orientación Jurídica	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	0,36%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	2	0,36%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	ENEL - COLOMBIA	2	0,36%
Recuperación de Contraseña	DIAN	2	0,36%
Código de beneficiario - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,36%
Solicitud de financiación	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	2	0,36%
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,36%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	2	0,36%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,36%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	2	0,36%
Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,36%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	VANTI SA ESP	1	0,18%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Autorización de Servicios de Salud al Trabajador que sufra un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Laboral	POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	1	0,18%
Factibilidad de servicios públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Certificación de cabida y linderos Bogotá D.C.	CATASTRO	1	0,18%
Aseguramiento en salud y referencia a servicios	ESTRATEGIA INTÉGRATE	1	0,18%
Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,18%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Registro de la Publicidad Exterior Visual en el Distrito	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,18%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Revisión en Terreno Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Asignación de nomenclatura	CATASTRO	1	0,18%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,18%
Servicio social centro día	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,18%
Volumen en la producción	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	1	0,18%
Centros proteger	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,18%
Acometidas de acueducto	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Aplicación de cesantías a cuotas futuras	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Beneficios tarifarios	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Asistencia	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,18%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,18%
Cancelación de Cuenta Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Certificado de estratificación socioeconómica	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,18%
Orientación a la ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro - ESAL	SECRETARÍA JURÍDICA	1	0,18%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	1	0,18%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,18%
Incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos	CATASTRO	1	0,18%
Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	COLPENSIONES	1	0,18%
Asistencia de PQRS	DIAN	1	0,18%
Uniones Maritales de Hecho	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,18%
Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,18%
Cambio de uso	VANTI SA ESP	1	0,18%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	1	0,18%
Pre-registro virtual asistido	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,18%
Certificado de inscripción en el censo catastral	CATASTRO	1	0,18%
Apoyos económicos para persona mayor	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,18%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Convenio de pago	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Rectificaciones de la información catastral	CATASTRO	1	0,18%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Recuperación de semanas	COLPENSIONES	1	0,18%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Regularización	ESTRATEGIA INTÉGRATE	1	0,18%
Infracciones al Régimen de Obras y Urbanismo	SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,18%
Campaña Ecolecta	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,18%
Certificado pensional	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	1	0,18%
Restablecimiento del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	CATASTRO	1	0,18%
Revisión de proyectos	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	1	0,18%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Concesión de Aguas Subterráneas	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,18%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,18%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	VANTI SA ESP	1	0,18%
Gestión de novedades de nómina - mesada adicional	COLPENSIONES	1	0,18%
Avalúos comerciales	CATASTRO	1	0,18%
Acceso a vivienda	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,18%
Documentos Extraviados	SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0,18%
<b>Total general</b>		<b>557</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 125 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE CAD

Entidad Adicional	Recuento	%
VEEDURÍA DISTRITAL	103	21,11%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	88	18,03%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	68	13,93%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	60	12,30%
ATENEA	54	11,07%
GRÚAS Y PATIOS	12	2,46%
TRANSMILENIO	11	2,25%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	11	2,25%

Entidad Adicional	Recuento	%
SERVICIO CIVIL	11	2,25%
IPES	9	1,84%
SECRETARÍA DE CULTURA	8	1,64%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	7	1,43%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	6	1,23%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	6	1,23%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	6	1,23%
CAPITAL SALUD EPS	5	1,02%
SECRETARÍA JURÍDICA	4	0,82%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	0,41%
IDIPRON	2	0,41%
IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	2	0,41%
IDIGER	2	0,41%
ÁGATA	2	0,41%
CANAL CAPITAL	2	0,41%
IDPYBA	2	0,41%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	1	0,20%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0,20%
IDRD	1	0,20%
CATASTRO	1	0,20%
OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	1	0,20%
<b>Total general</b>	<b>488</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **21,11%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia la **Veeduría Distrital**, el **18,03%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Movilidad** y el **13,93%** sugiere que haga presencia la **Ventanilla Única de Servicios**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el **19,92%** de la ciudadanía encuestada recomienda prestar **Servicio de café gratis**, el **14,71%** recomendó **Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi** y el **14,43%** sugirió implementar el **Servicio de Parqueadero**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 126 Sugerencias SUPER CADE CAD

Sugerencias	Recuento	%
Servicio de café gratis	287	19,92%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	212	14,71%
Prestar servicio de parqueadero	208	14,43%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	130	9,02%
Prestar servicio dispensador de agua	128	8,88%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	89	6,18%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	79	5,48%
Ninguna recomendación	63	4,37%
Permitir acceso de mascotas al punto	54	3,75%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	42	2,91%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	37	2,57%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	32	2,22%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	25	1,73%
Prioridad de atención preferencial	15	1,04%
Más cajeros en el banco	15	1,04%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	11	0,76%

Sugerencias	Recuento	%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	9	0,62%
Servicio de fotocopiadora	3	0,21%
Prestar servicio de baño	2	0,14%
<b>Total general</b>	<b>1441</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 127 Localidad donde vive SUPER CADE CAD

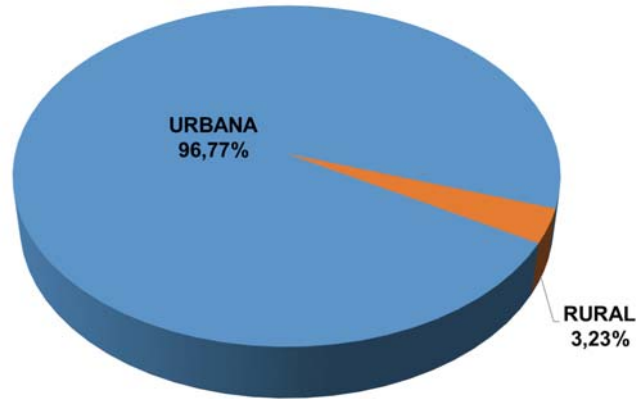
Lugar de Residencia	Recuento	%
ENGATIVÁ	55	9,87%
KENNEDY	48	8,62%
CIUDAD BOLÍVAR	46	8,26%
PUENTE ARANDA	39	7,00%
LOS MÁRTIRES	37	6,64%
USAQUÉN	33	5,92%
TEUSAQUILLO	32	5,75%
SUBA	30	5,39%
CHAPINERO	24	4,31%
FONTIBÓN	23	4,13%
BARRIOS UNIDOS	23	4,13%
SANTA FE	22	3,95%
BOSA	22	3,95%
RAFAEL URIBE URIBE	22	3,95%
SAN CRISTÓBAL	20	3,59%
USME	18	3,23%
SOACHA - CUNDINAMARCA	18	3,23%
ANTONIO NARIÑO	16	2,87%
TUNJUELITO	11	1,97%
LA CANDELARIA	5	0,90%
FUNZA	2	0,36%
SIBATÉ	1	0,18%
PACHO	1	0,18%
FUSAGASUGÁ	1	0,18%
TOCANCIPÁ	1	0,18%
CAJICÁ	1	0,18%
LA CALERA	1	0,18%
GUASCA	1	0,18%
FÓMEQUE	1	0,18%
CHÍA	1	0,18%
ANOLAIMA	1	0,18%
MOSQUERA	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>557</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **9,87%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Engativá**, el **8,62%** en la localidad de **Kennedy** y el **8,26%** en la localidad de **Ciudad Bolívar**.

**Zona Donde Vive**

TIPO DE ZONA EN LA QUE RESIDE

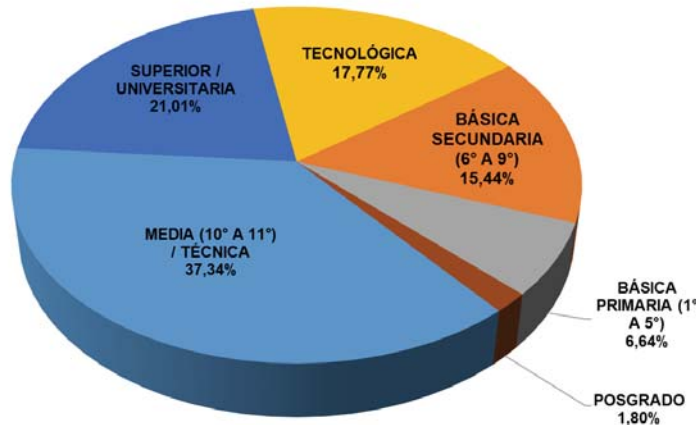


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **96,77%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **3,23%** vive en **Zona Rural**.

**Nivel Educativo**

NIVEL EDUCATIVO

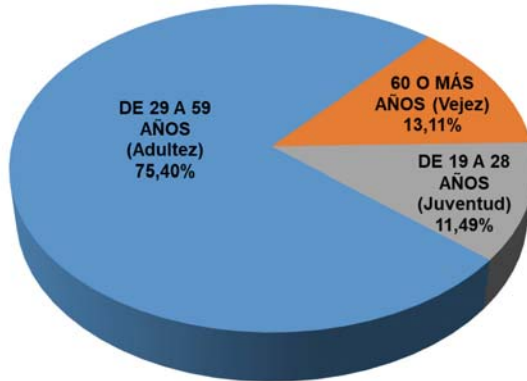


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **37,34%**, **Superior / Universitaria** el **17,77%** y **Básica Secundaria** el **15,44%**.

**Rango de Edad**

**EDAD**

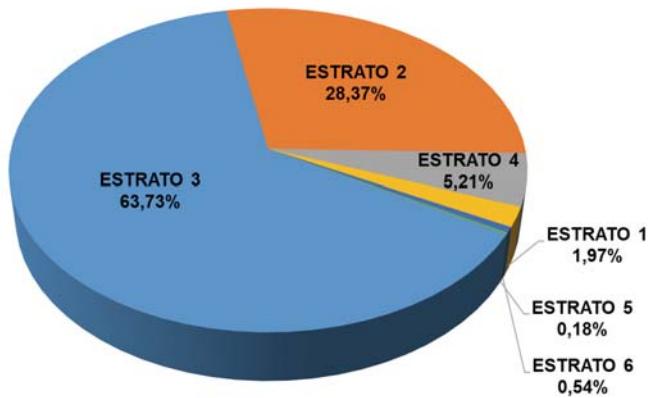


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (75,40%)**, **60 o más años (13,11%)** y **19-28 años (11,49%)**, sumando así el **100%**.

**Estrato**

**ESTRATO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **63,73%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 3**, el **28,37%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **5,21%** se encuentra viviendo en **estrato 4**.

**Ocupación**



**OCUPACIÓN**



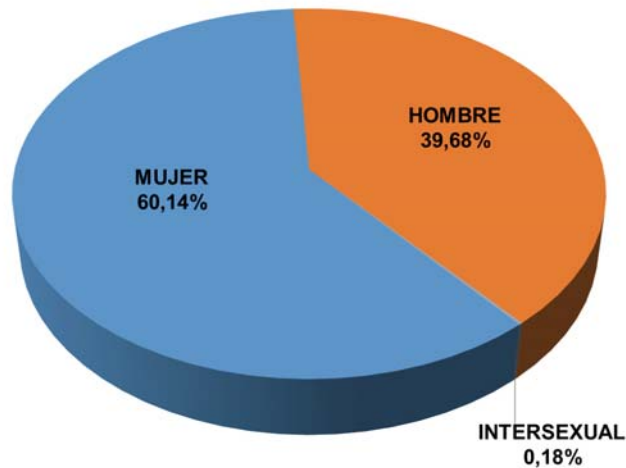
**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **73,25%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **13,11%** en **Oficios del Hogar** y el **6,28%** es **Pensionado**.

**Sexo**

**SEXO**

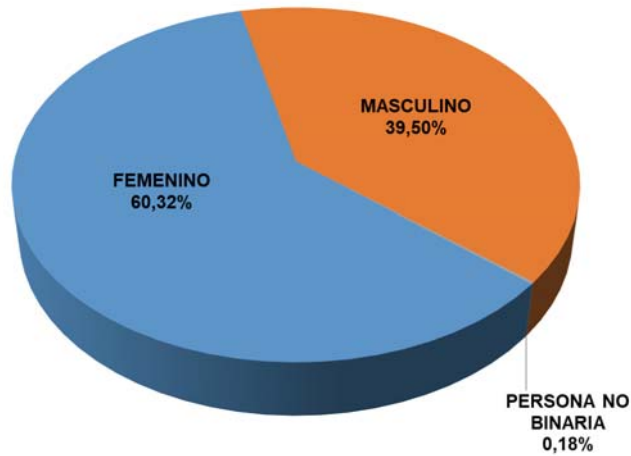


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **60,14%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres**, el **39,68%** son **Hombres** y el **0,18%** son **Intersexuales**.

**Género**

**GÉNERO**

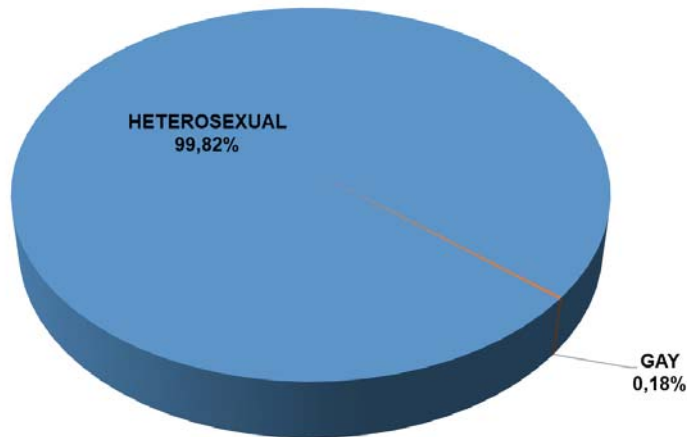


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **60,32%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino**, el **39,50%** con el género **Masculino** y el **0,18%** se indentifica como **Persona No Binaria**.

**Orientación Sexual**

**ORIENTACIÓN SEXUAL**

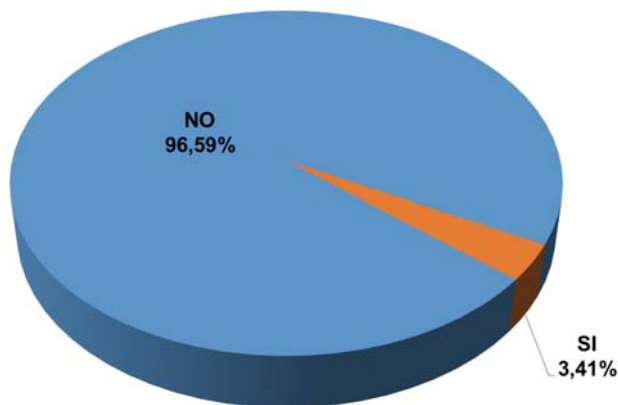


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,82%** manifiesta ser **Heterosexual** y el **0,18%** manifiesta ser **Gay**.

**Discapacidad**

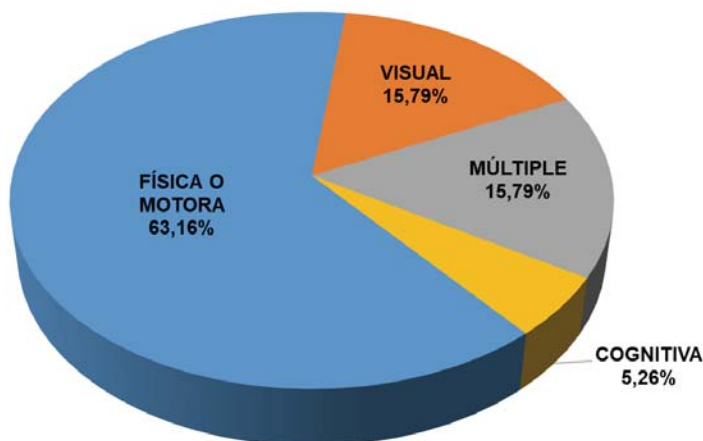
**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **96,59%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **3,41%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **63,16%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **15,79%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **15,79%** corresponde a discapacidad **Múltiple**.

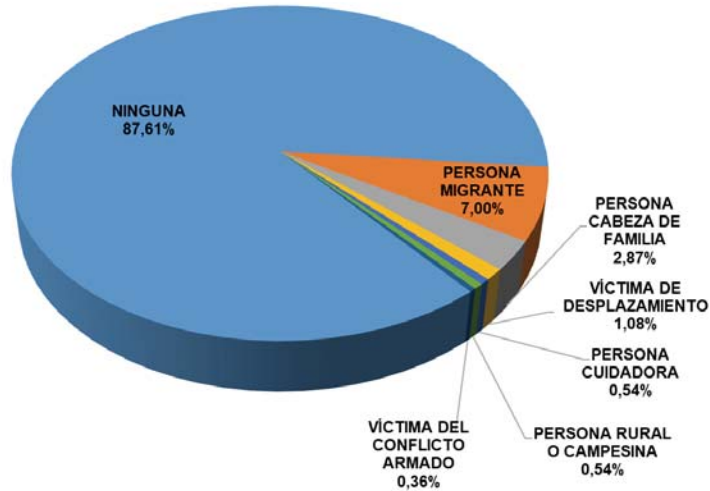
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

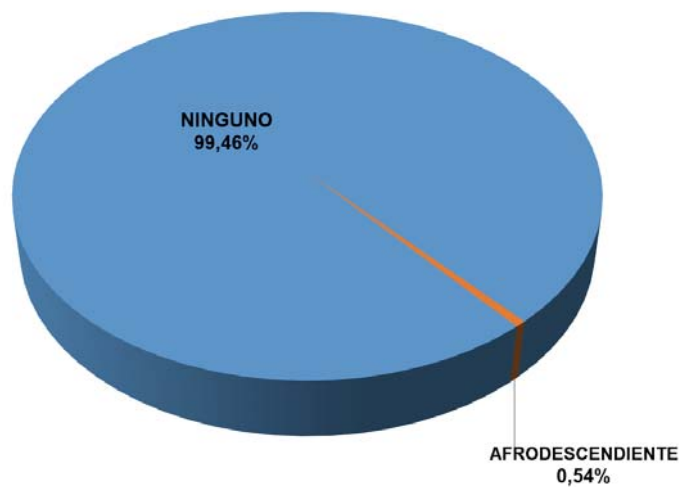


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **87,61%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **7%** es **Persona Migrante** y el **2,87%** es **Persona Cabeza de Familia**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

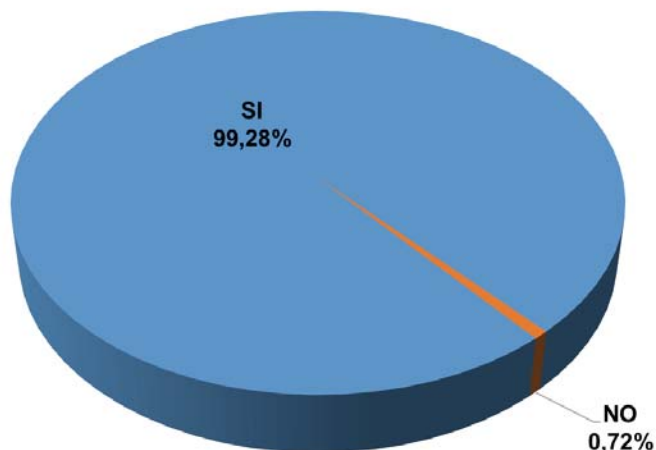


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,46%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia** y el **0,54%** es **Afrodesendiente**.

### Accesibilidad al Punto

#### FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **99,28%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **0,72%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

Tabla 128 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE CAD

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Excesivo protocolo de seguridad	3	75,00%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	1	25,00%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

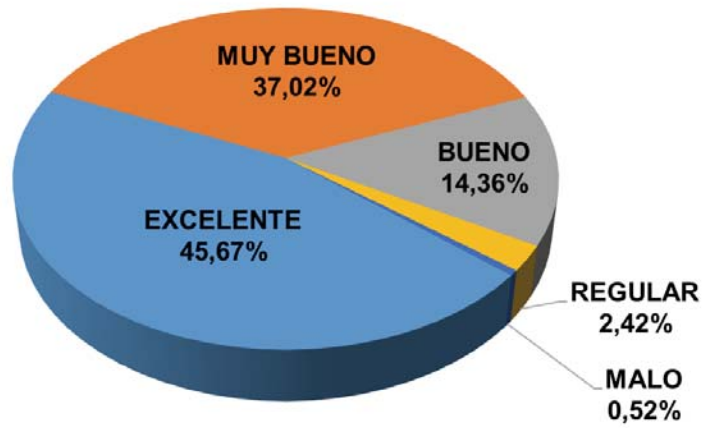
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.7.3.5 SUPER CADE CALLE 13

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **578** encuestas en el punto, dando como resultado que el **97,06%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

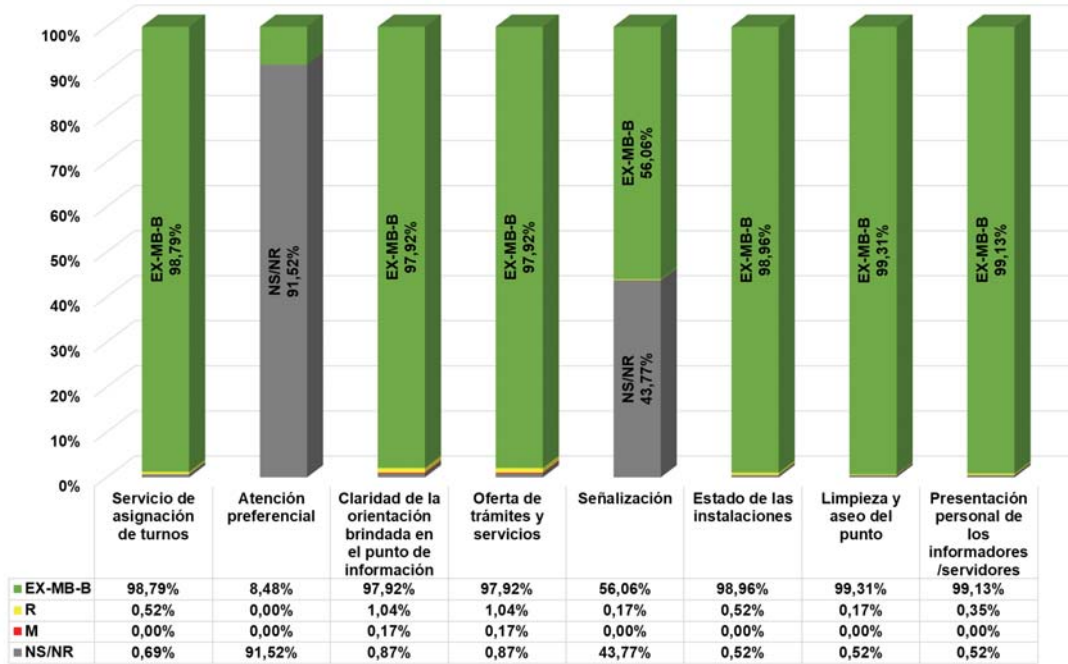
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
SUPER CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **82,07%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **17,41%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

**ENTIDADES CONSULTADAS**

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **55,88%** de la ciudadanía interactuó con la **Registraduría Nacional del Estado Civil**, el **26,47%** interactuó con **Colpensiones** y el **15,22%** interactuó con la **Unidad Administrativa Especial - Migración Colombia**.

Tabla 129 Entidades consultadas SUPER CADE CALLE 13

Entidad	Recuento	%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	323	55,88%
COLPENSIONES	153	26,47%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	88	15,22%
SECRETARÍA GENERAL	4	0,69%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	0,52%
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	2	0,35%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,35%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,35%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>578</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**TRÁMITES**

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



El **40,14%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Cédula de ciudadanía**, el **19,20%** el de **Consultas** y el **9,17%** el de **Certificado de documento base**.

Tabla 130 Trámites SUPER CADE CALLE 13

Trámite	Entidad	Recuento	%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	232	40,14%
Consultas	COLPENSIONES	111	19,20%
Certificado de documento base	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	53	9,17%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	45	7,79%
Atención de incidencias PPT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	34	5,88%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	COLPENSIONES	24	4,15%
Tarjeta de identidad	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	14	2,42%
Información Registro Civil	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	7	1,21%
Registro Biométrico	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	7	1,21%
Certificado de señales particulares o impresiones dactilares	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	6	1,04%
Corrección historia laboral	COLPENSIONES	5	0,87%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	4	0,69%
Traslados de régimen pensional	COLPENSIONES	4	0,69%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	0,52%
Certificado de estado de cédula (vigencia)	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	3	0,52%
Solicitud de historia laboral	COLPENSIONES	3	0,52%
Certificado de Nacionalidad	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	3	0,52%
Certificado de Doble Cedulación	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	2	0,35%
Recuperación de semanas	COLPENSIONES	2	0,35%
Pre-registro virtual asistido	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	2	0,35%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,35%
Consultorio Jurídico Gratuito	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	2	0,35%
Certificado de no cedulao	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	2	0,35%
Certificado de cambio de datos biográficos (Rectificación)	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,17%
Registro de grandes generadores de residuos de construcción y demolición – RCD en Bogotá D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,17%



Trámite	Entidad	Recuento	%
Certificado de Conservación Ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,17%
Participación en Ferias Institucionales (Permanentes y Temporales)	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1	0,17%
Actualización de datos del afiliado	COLPENSIONES	1	0,17%
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	COLPENSIONES	1	0,17%
Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)	COLPENSIONES	1	0,17%
Gestión de novedades nómina - reintegros	COLPENSIONES	1	0,17%
<b>Total general</b>		<b>578</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 131 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE CALLE 13

Entidad Adicional	Recuento	%
ACUEDUCTO - EAAB	32	13,79%
CATASTRO	21	9,05%
ENEL COLOMBIA	20	8,62%
SECRETARÍA DE HACIENDA	19	8,19%
SECRETARÍA DE SALUD	13	5,60%
CAPITAL SALUD EPS	12	5,17%
VANTI SA ESP	11	4,74%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	10	4,31%
SECRETARÍA DE LA MUJER	9	3,88%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	8	3,45%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	8	3,45%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	7	3,02%
SENA - AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	7	3,02%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	3,02%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	6	2,59%
DIAN	4	1,72%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	4	1,72%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	3	1,29%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	3	1,29%
ATENEA	3	1,29%
COLPENSIONES	2	0,86%
SECRETARÍA DE CULTURA	2	0,86%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	2	0,86%
IDIPRON	2	0,86%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	2	0,86%
IDU	2	0,86%
GRÚAS Y PATIOS	2	0,86%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,43%
IPES	1	0,43%
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,43%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	0,43%
IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	1	0,43%

Entidad Adicional	Recuento	%
TRANSMILENIO	1	0,43%
NOTARÍAS	1	0,43%
IDPYBA	1	0,43%
El ciudadano dice que todas las entidades gubernamentales y de servicio deben de estar disponibles para el ciudadano.	1	0,43%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,43%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	0,43%
<b>Total general</b>	<b>232</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **13,79%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**, el **9,05%** sugiere que haga presencia la **Catastro** y el **8,62%** sugiere que haga presencia la **Enel Colombia**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el **40,45%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna recomendación, el **10,57%** recomendó **Prestar servicio de baño** y el **7,44%** sugirió implementar el **Servicio de Fotocopiadora**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 132 Sugerencias SUPER CADE CALLE 13

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	375	40,45%
Prestar servicio de baño	98	10,57%
Servicio de fotocopiadora	69	7,44%
Servicio de café gratis	52	5,61%
Prestar servicio de parqueadero	36	3,88%
Prestar servicio dispensador de agua	35	3,78%
Servicios bancarios	30	3,24%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	28	3,02%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	26	2,80%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	23	2,48%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	19	2,05%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	17	1,83%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	17	1,83%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADÉS	15	1,62%
Prioridad de atención preferencial	14	1,51%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	13	1,40%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	13	1,40%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	11	1,19%
Más cajeros en el banco	9	0,97%
Permitir acceso de mascotas al punto	7	0,76%
Mejorar y reducir tiempos de espera para la respuesta a los trámites	3	0,32%
Mejorar el servicio de las líneas telefónicas de atención a la Ciudadanía	3	0,32%
Excelente servicio, felicitaciones	2	0,22%
Mejorar la señalización del punto	2	0,22%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	2	0,22%
Implementar acompañamiento a los adultos mayores para trámites virtuales y el uso de aplicativos web	1	0,11%
Mejorar el diseño, aumentar tamaño y el tamaño de letra de las pantallas de turnos	1	0,11%

Sugerencias	Recuento	%
Punto de recaudo.	1	0,11%
Mejorar el diseño, aumentar tamaño de letra y de las pantallas de turnos	1	0,11%
Implementar mejoras a la asignación de turnos	1	0,11%
No discriminar por la forma de vestir	1	0,11%
Mejorar la socialización de los trámites virtuales de las entidades	1	0,11%
Mejorar la infraestructura del punto y la ubicación de las sillas y módulos	1	0,11%
<b>Total general</b>	<b>927</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 133 Localidad donde vive SUPER CADE CALLE 13

Lugar de Residencia	Recuento	%
KENNEDY	94	16,26%
PUENTE ARANDA	84	14,53%
BOSA	60	10,38%
USME	31	5,36%
SUBA	27	4,67%
FONTIBÓN	26	4,50%
CIUDAD BOLÍVAR	25	4,33%
SAN CRISTÓBAL	23	3,98%
LOS MÁRTIRES	23	3,98%
RAFAEL URIBE URIBE	21	3,63%
ENGATIVÁ	21	3,63%
USAQUÉN	18	3,11%
SASAIMA	17	2,94%
BARRIOS UNIDOS	15	2,60%
SANTA FE	13	2,25%
TUNJUELITO	9	1,56%
TEUSAQUILLO	9	1,56%
ANTONIO NARIÑO	7	1,21%
CHAPINERO	7	1,21%
MOSQUERA	7	1,21%
SOACHA - CUNDINAMARCA	7	1,21%
MADRID	5	0,87%
LA CANDELARIA	4	0,69%
LA VEGA	3	0,52%
FACATATIVÁ	3	0,52%
CHÍA	2	0,35%
SUESCA	2	0,35%
SUBACHOQUE	2	0,35%
FUNZA	2	0,35%
CAJICÁ	1	0,17%
CASANARE	1	0,17%
NOCAIMA	1	0,17%
EL ROSAL	1	0,17%
TOCAIMA	1	0,17%
VILLAPINZÓN	1	0,17%
ZIPACÓN	1	0,17%
TOLIMA	1	0,17%

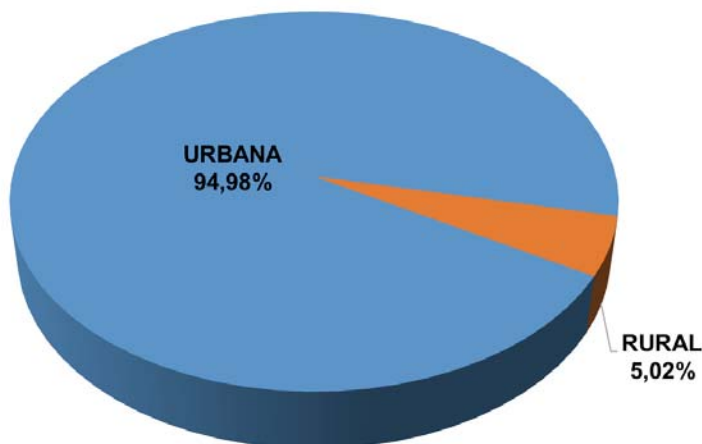
Lugar de Residencia	Recuento	%
COTA	1	0,17%
LA CALERA	1	0,17%
MEDELLÍN	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>578</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **16,26%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Kennedy**, el **14,53%** en la localidad de **Puente Aranda** y el **10,38%** en la localidad de **Bosa**.

### Zona Donde Vive

TIPO DE ZONA EN LA QUE RESIDE

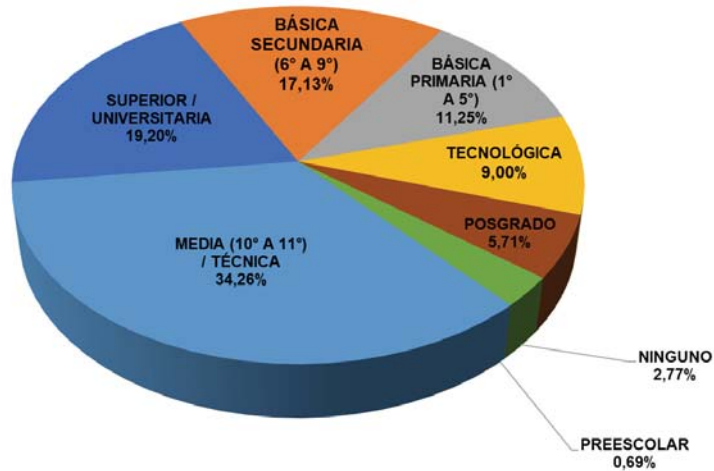


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **94,98%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **5,02%** vive en **Zona Rural**.

### Nivel Educativo

**NIVEL EDUCATIVO**

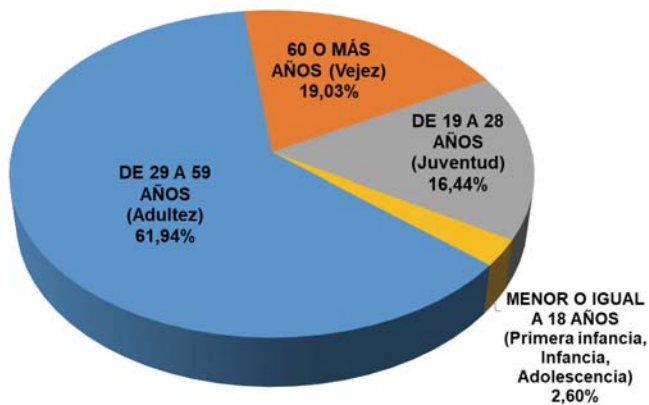


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **34,26%**, **Superior / Universitaria** el **19,20%** y **Básica Secundaria** el **17,13%**.

**Rango de Edad**

**EDAD**

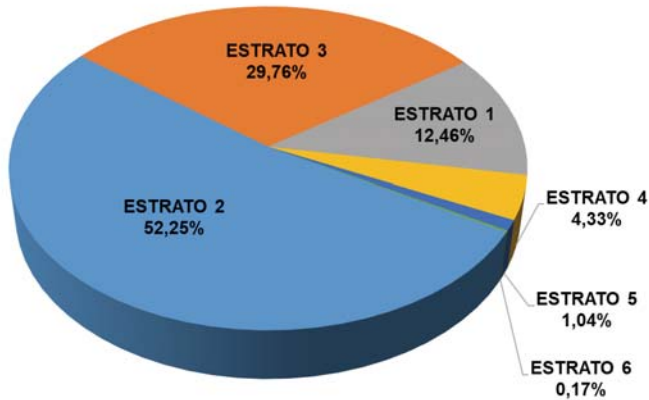


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (61,94%)**, **60 o más años (19,03%)** y **19-28 años (16,44%)**, sumando así el **97,40%**.

**Estrato**

**ESTRATO**

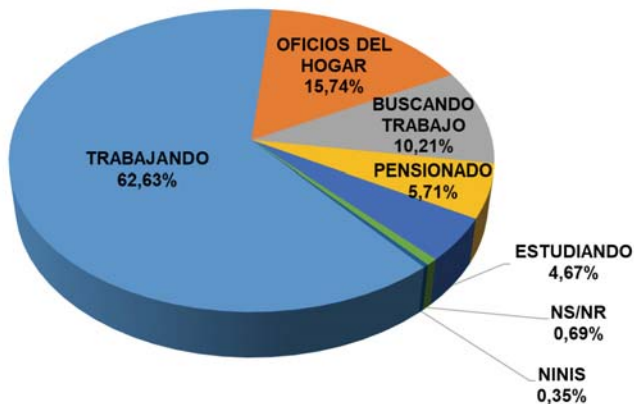


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **52,25%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **29,76%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **12,46%** se encuentra viviendo en **estrato 1**.

**Ocupación**

**OCUPACIÓN**



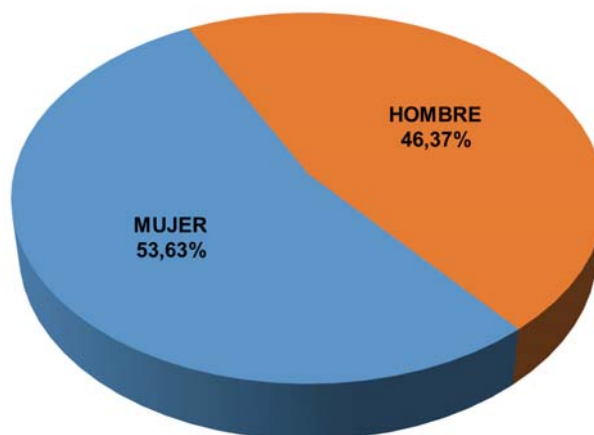
**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **62,63%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **15,74%** en **Oficios del Hogar** y el **10,21%** **Buscando Trabajo**.

**Sexo**

SEXO

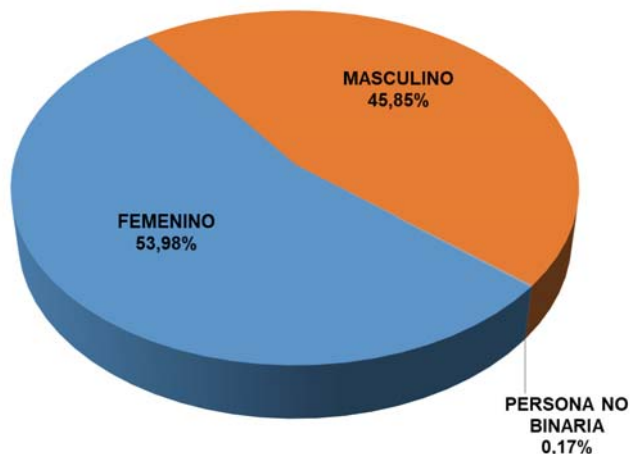


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **53,63%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **46,37%** son **Hombres**.

**Género**

GÉNERO

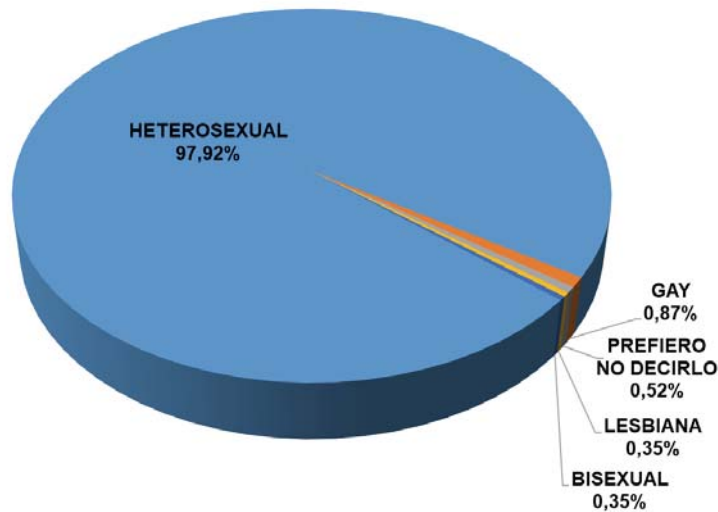


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **53,98%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino**, el **45,85%** con el género **Masculino** y el **0,17%** se indentifica como **Persona No Binaria**.

**Orientación Sexual**

**ORIENTACIÓN SEXUAL**

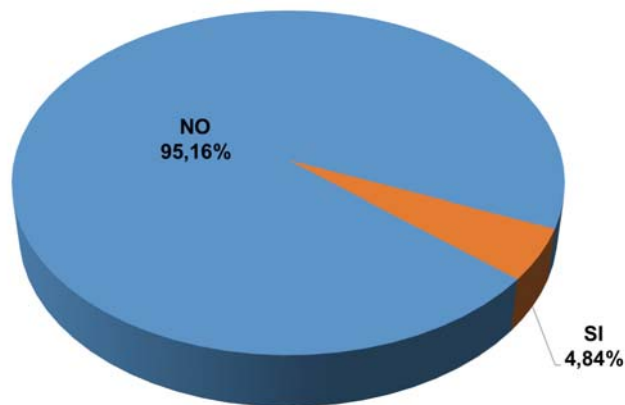


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **97,92%** manifiesta ser **Heterosexual**, el **0,87%** manifiesta ser **Gay** y el **0,52%** **Prefiere no responder la pregunta**.

**Discapacidad**

**DISCAPACIDAD**

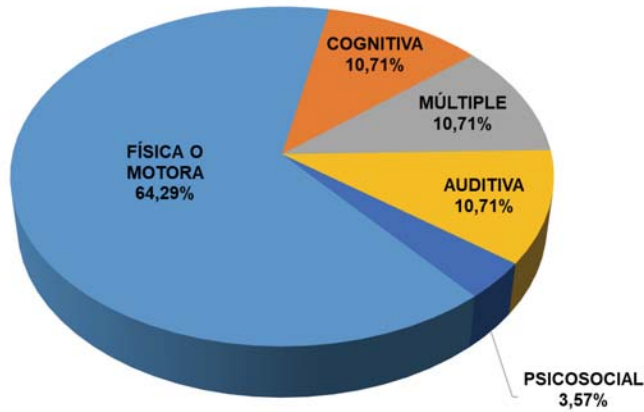


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **95,16%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **4,84%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **64,29%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **10,71%** corresponde a discapacidad **Cognitiva** y el **10,71%** corresponde a discapacidad **Múltiple**.



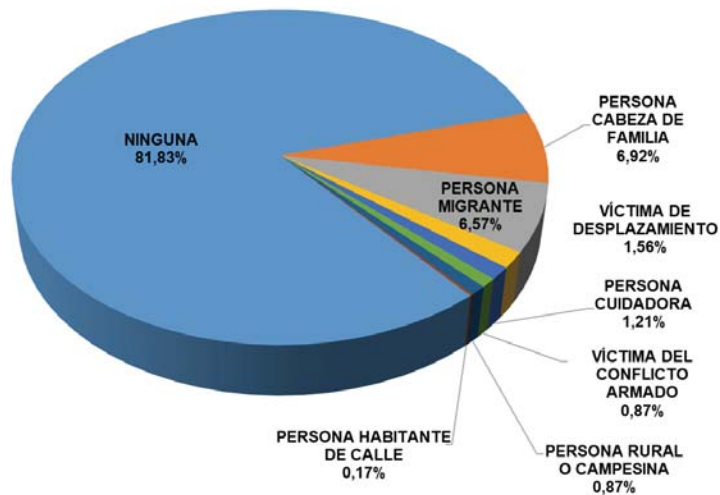
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

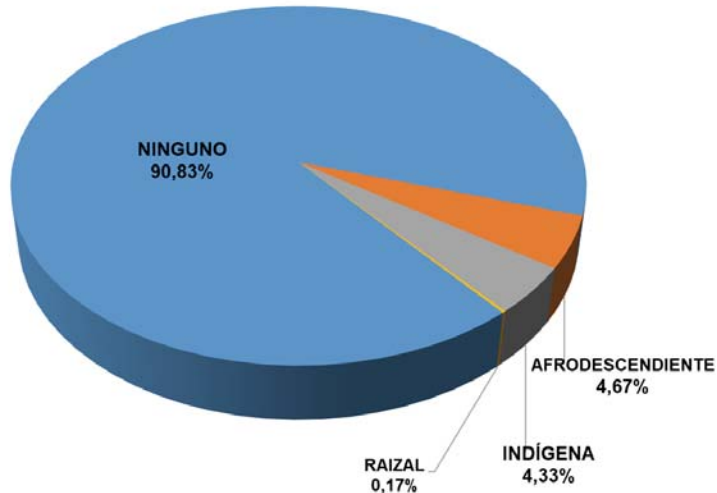


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **81,83%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **6,92%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **6,57%** es **Persona Migrante**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

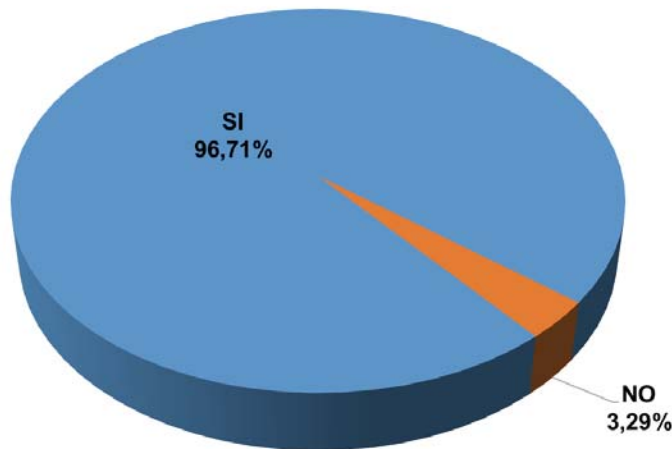


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **90,83%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **4,67%** es **Afrodesendiente** y el **4,33%** es **Indígena**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **96,71%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **3,29%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

Tabla 134 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE CALLE 13

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	12	63,16%
Baja disponibilidad de transporte público	5	26,32%
No conoce la ciudad	1	5,26%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	5,26%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

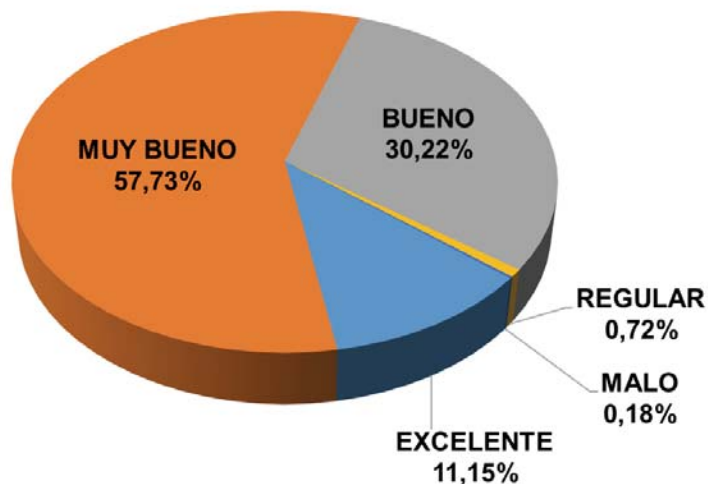
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.7.3.6 SUPER CADE ENGATIVÁ

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **556** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,10%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

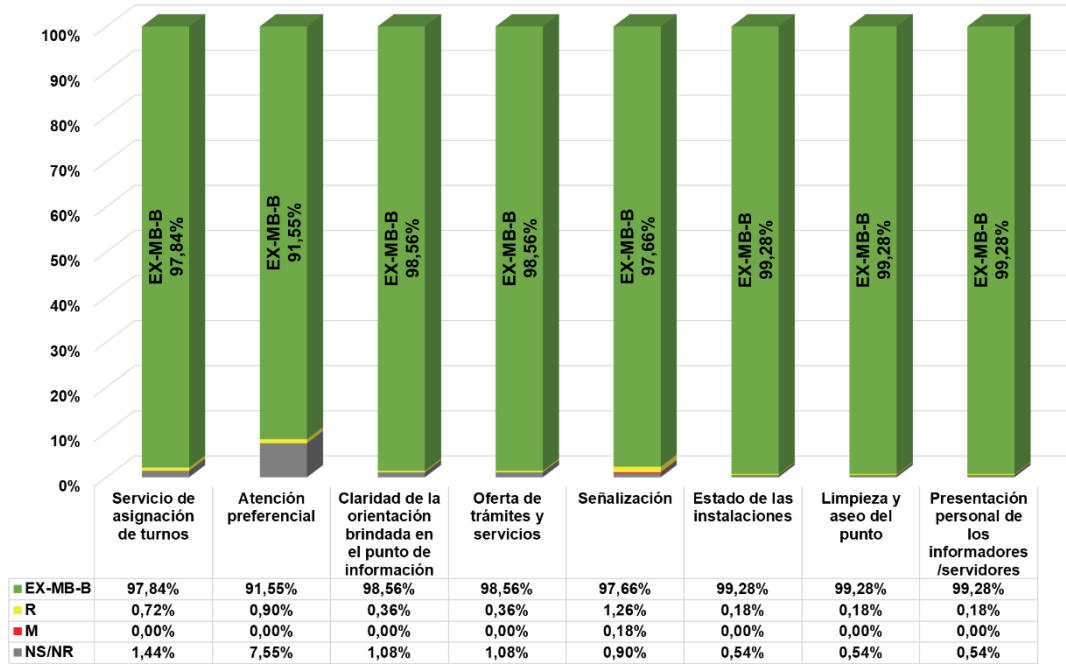
#### CALIDAD DEL SERVICIO - 2024 SUPER CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **97,75%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **1,71%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

**ENTIDADES CONSULTADAS**

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **20,68%** de la ciudadanía interactuó con la **Vanti SA ESP**, el **15,65%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación** y el **12,77%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia**.

Tabla 135 Entidades consultadas SUPER CADE ENGATIVÁ

Entidad	Recuento	%
VANTI SA ESP	115	20,68%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	87	15,65%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	71	12,77%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	68	12,23%
SECRETARÍA GENERAL	64	11,51%
BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	28	5,04%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	25	4,50%
ESTRATEGIA INTÉGRATE	22	3,96%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	16	2,88%
SECRETARÍA DE SALUD	14	2,52%
REVAL S.A.S	12	2,16%
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	9	1,62%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	7	1,26%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	5	0,90%

Entidad	Recuento	%
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	4	0,72%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	3	0,54%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	0,36%
CATASTRO	1	0,18%
EFACTY - EFECTIVO LTDA	1	0,18%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - SDDE	1	0,18%
ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **12,05%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Casas de justicia**, el **11,51%** el de **Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE** y el **6,47%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN**.

Tabla 136 Trámites SUPER CADE ENGATIVÁ

Trámite	Entidad	Recuento	%
Casas de Justicia	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	67	12,05%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	64	11,51%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	36	6,47%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	27	4,86%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	26	4,68%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	25	4,50%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	22	3,96%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	18	3,24%
Atención de incidencias PPT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	18	3,24%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	14	2,52%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14	2,52%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	13	2,34%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	11	1,98%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Acometidas de acueducto	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	10	1,80%
Consultorio Jurídico Gratuito	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	9	1,62%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	8	1,44%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	7	1,26%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	7	1,26%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	6	1,08%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	6	1,08%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	6	1,08%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	6	1,08%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	6	1,08%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	6	1,08%
Acceso a vivienda	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	5	0,90%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	5	0,90%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	0,90%
Atención y acompañamiento psicosocial	ESTRATEGIA INTÉGRATE	4	0,72%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	4	0,72%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	4	0,72%
Apoyos económicos para persona mayor	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4	0,72%
Aseguramiento en salud y referencia a servicios	ESTRATEGIA INTÉGRATE	4	0,72%
Regularización	ESTRATEGIA INTÉGRATE	4	0,72%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	4	0,72%
Información estado de un reclamo anterior	VANTI SA ESP	4	0,72%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	3	0,54%
Solicitud de reinstalación del servicio	VANTI SA ESP	3	0,54%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	0,54%
Gestión para el empleo, intermediación laboral y orientación profesional	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	3	0,54%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	0,54%
Identificación	ESTRATEGIA INTÉGRATE	3	0,54%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Empleabilidad y emprendimiento	ESTRATEGIA INTÉGRATE	3	0,54%
Acceso a Sisbén	ESTRATEGIA INTÉGRATE	3	0,54%
Descuento por predio desocupado	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	3	0,54%
Brindar asistencia humanitaria según las necesidades identificadas en la población	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	3	0,54%
Respuesta social	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	0,36%
Información general de RPO-VTR	VANTI SA ESP	2	0,36%
Restablecimiento del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	2	0,36%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	2	0,36%
Notificación frente a PQR del servicio público de aseo	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	2	0,36%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	2	0,36%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,36%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	1	0,18%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	VANTI SA ESP	1	0,18%
Colocación de empleo en Bogotá D.C.	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - SDDE	1	0,18%
Información general por hurto y daño del CM	VANTI SA ESP	1	0,18%
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,18%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Independización del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	VANTI SA ESP	1	0,18%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,18%
Suspensión del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	1	0,18%
Pre-registro virtual asistido	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,18%
Certificación de discapacidad	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP	1	0,18%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Acometidas de alcantarillado	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Asignación de cupo escolar	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,18%
Información de vacunación	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Casas de la juventud	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,18%
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,18%
Liquidación o abono a créditos	VANTI SA ESP	1	0,18%
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,18%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	1	0,18%
Acceso al sistema educativo	ESTRATEGIA INTEGRATE	1	0,18%
Orientación e información general	CATASTRO	1	0,18%
Giros	EFACTY - EFECTIVO LTDA	1	0,18%
Traslado de estudiantes antiguos	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,18%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,18%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	1	0,18%
Cambio datos de correspondencia	VANTI SA ESP	1	0,18%
<b>Total general</b>		<b>556</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 137 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE ENGATIVÁ

Entidad Adicional	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	271	42,68%
COLPENSIONES	106	16,69%
CATASTRO	92	14,49%
SECRETARÍA DE HACIENDA	70	11,02%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	29	4,57%
ATENEA	17	2,68%
VEEDURÍA DISTRITAL	10	1,57%
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS	9	1,42%
CAPITAL SALUD EPS	8	1,26%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	8	1,26%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	3	0,47%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,31%
TRANSMILENIO	2	0,31%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	2	0,31%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	0,16%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1	0,16%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	0,16%



Entidad Adicional	Recuento	%
IDPYBA	1	0,16%
ALTA CONSEJERÍA DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN - SG	1	0,16%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>635</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **42,68%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia **Enel Colombia**, el **16,69%** sugiere que haga presencia **Colpensiones** y el **14,49%** sugiere que haga presencia la **Catastro**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el **37,37%** de la ciudadanía encuestada sugirió **Mayor presencia de las diferentes entidades en la Red CADE**, el **36,50%** no realizó alguna recomendación y el **11,68%** sugirió **Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 138 Sugerencias SUPER CADE ENGATIVÁ

Sugerencias	Recuento	%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADERES	256	37,37%
Ninguna recomendación	250	36,50%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	80	11,68%
Servicio de café gratis	31	4,53%
Prestar servicio dispensador de agua	15	2,19%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	13	1,90%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	10	1,46%
Servicio de fotocopiadora	9	1,31%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	7	1,02%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	4	0,58%
Prioridad de atención preferencial	3	0,44%
Permitir acceso de mascotas al punto	2	0,29%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	2	0,29%
Prestar servicio de baño	2	0,29%
Ampliar los horarios de atención de las entidades	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>685</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 139 Localidad donde vive SUPER CADE ENGATIVÁ

Lugar de Residencia	Recuento	%
ENGATIVÁ	538	96,76%
SUBA	9	1,62%
KENNEDY	3	0,54%
BARRIOS UNIDOS	2	0,36%
CIUDAD BOLÍVAR	1	0,18%
SANTA FE	1	0,18%
MOSQUERA	1	0,18%

Lugar de Residencia	Recuento	%
FUNZA	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

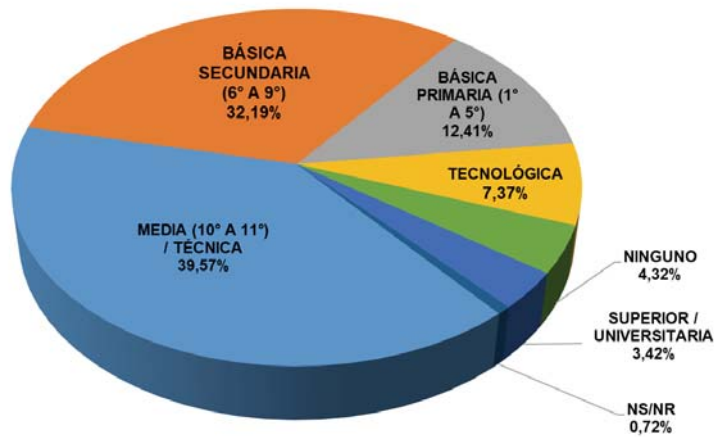
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **96,76%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Engativá**, el **1,62%** en la localidad de **Suba** y el **0,54%** en la localidad de **Kennedy**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **100%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana**.

### Nivel Educativo

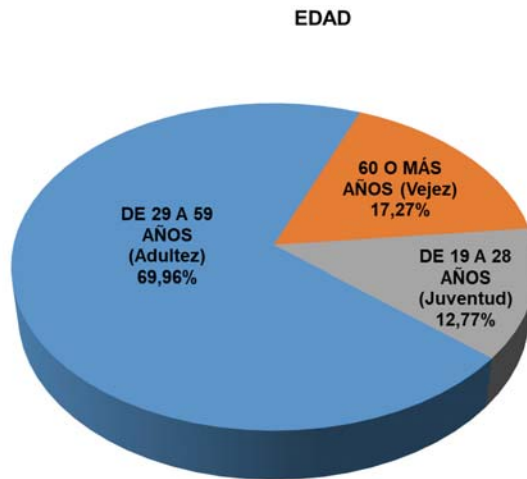
NIVEL EDUCATIVO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Técnica** el **39,57%**, **Básica Secundaria** el **32,19%** y **Básica Primaria** el **12,41%**.

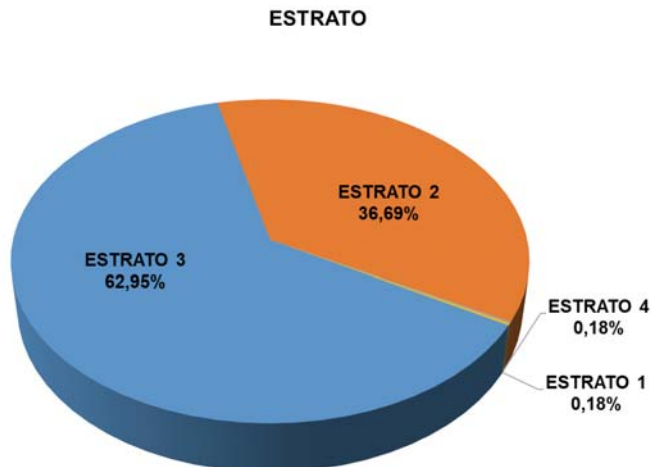
### Rango de Edad



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (69,96%)**, **60 o más años (17,27%)** y **19-28 años (12,77%)**, sumando así el **100%**.

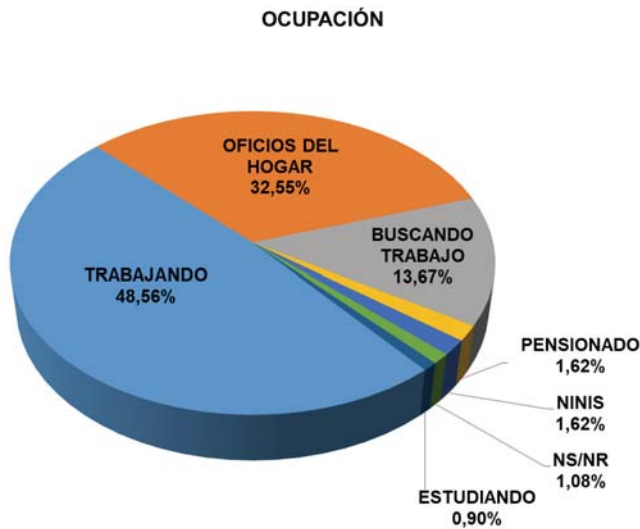
### Estrato



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **62,95%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 3**, el **36,69%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **0,18%** se encuentra viviendo en **estrato 4**.

### Ocupación

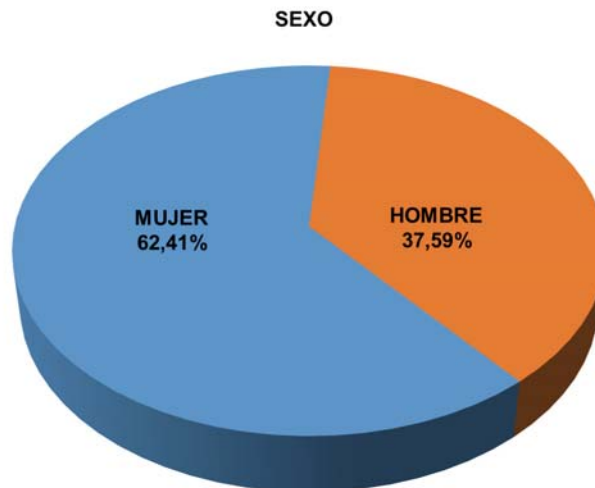


\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **48,56%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **32,55%** en **Oficios del Hogar** y el **13,67%** **Buscando Trabajo**.

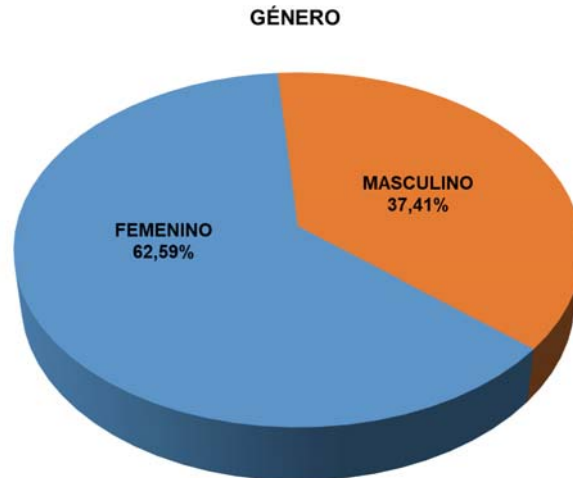
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **62,41%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **37,59%** son **Hombres**.

### Género

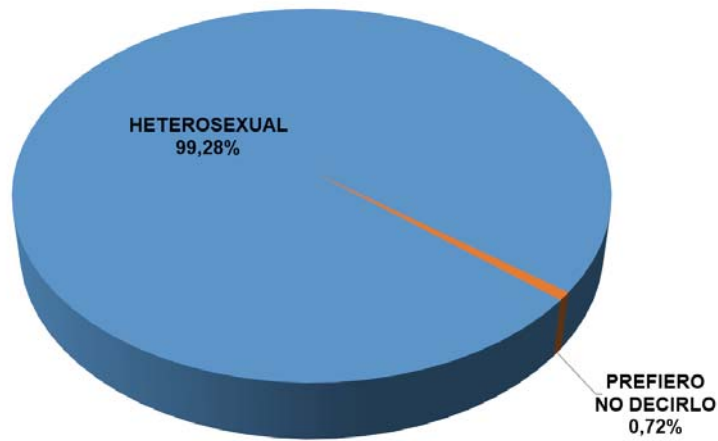


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **62,59%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **37,41%** con el género **Masculino**.

### Orientación Sexual

**ORIENTACIÓN SEXUAL**

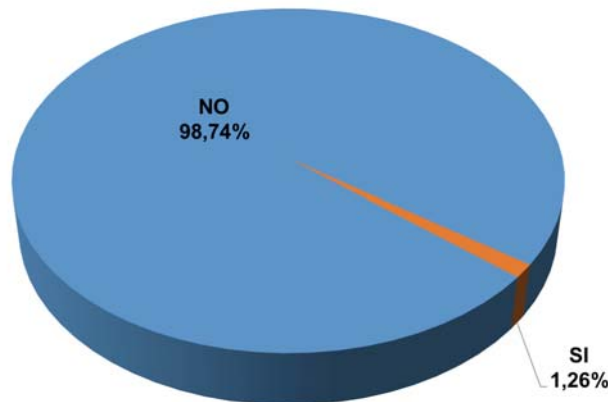


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,28%** manifiesta ser **Heterosexual** y el **0,72%** **Prefiere no responder la pregunta.**

**Discapacidad**

**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **98,74%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **1,26%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **85,71%** corresponde a discapacidad **Física o Motora** y el **14,29%** corresponde a discapacidad **Cognitiva.**

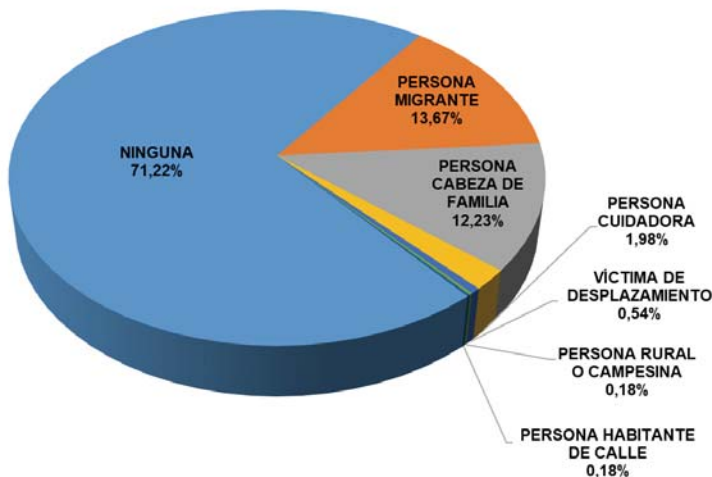
TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Pertenencia Poblacional

PERTENENCIA POBLACIONAL

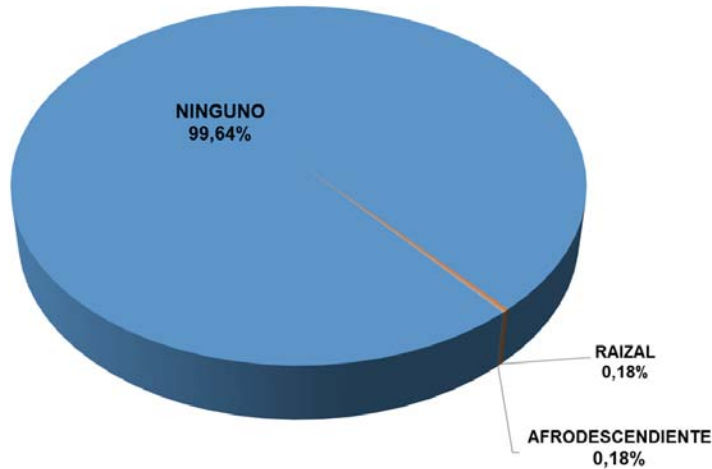


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **71,22%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **13,67%** es **Persona Migrante** y el **6,57%** es **Persona Cabeza de Familia**.

Pertenencia Étnica

**PERTENENCIA ÉTNICA**

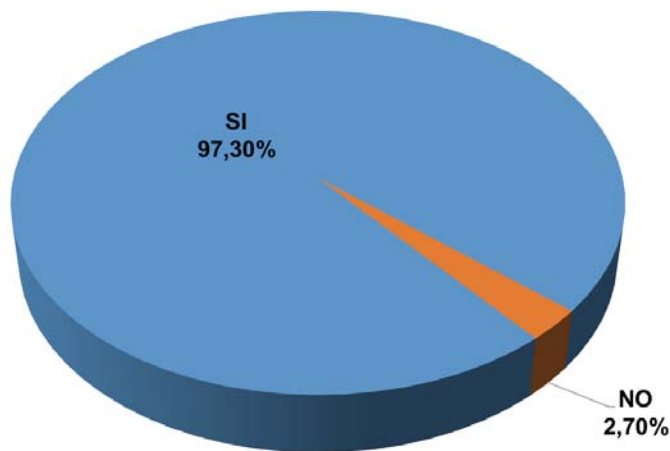


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,64%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,18%** es **Raizal** y el **0,18%** es **Afrodesendiente**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **97,30%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **2,70%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:



Tabla 140 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE ENGATIVÁ

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Baja disponibilidad de transporte público	9	60,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	5	33,33%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	6,67%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

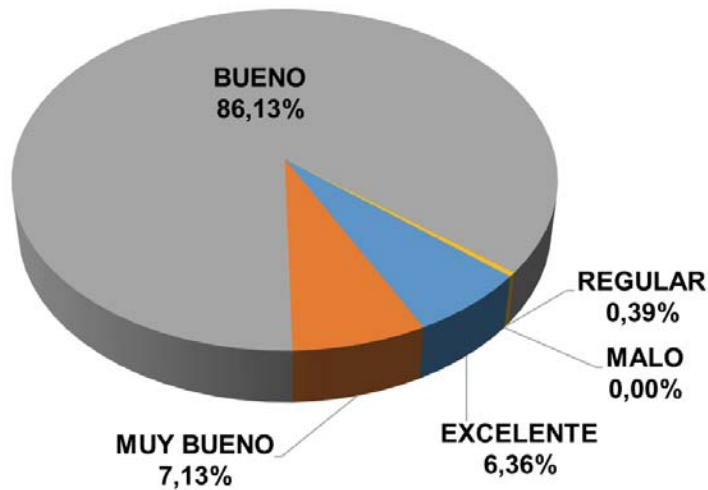
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.2.7.3.7 SUPER CADE MANITAS

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Se realizaron **519** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,61%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

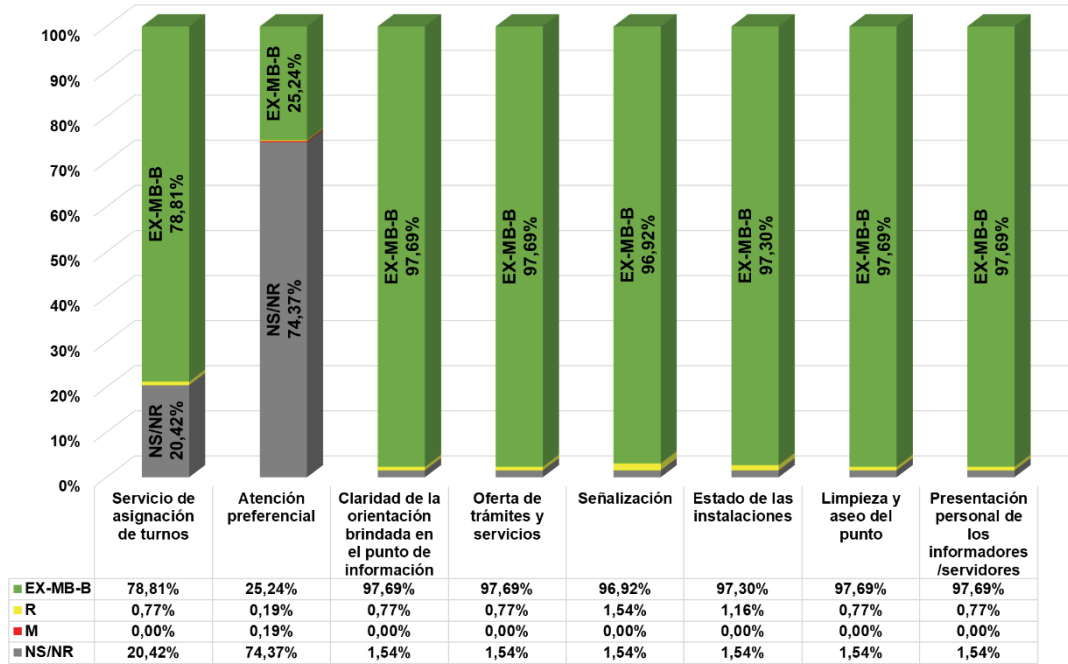
#### CALIDAD DEL SERVICIO - 2024 SUPER CADE'S



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **86,13%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **13,01%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

**ENTIDADES CONSULTADAS**

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **25,43%** de la ciudadanía interactuó con **Reval S.A.S**, el **11,37%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación** y el **8,48%** interactuó con la **Registraduría Nacional del estado Civil**.

Tabla 141 Entidades consultadas SUPER CADE MANITAS

Entidad	Recuento	%
REVAL S.A.S	132	25,43%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	59	11,37%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	44	8,48%
VANTI SA ESP	40	7,71%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	38	7,32%
SECRETARÍA DE HACIENDA	37	7,13%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	35	6,74%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	33	6,36%
SECRETARÍA GENERAL	18	3,47%
SECRETARÍA DE SALUD	15	2,89%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	15	2,89%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	13	2,50%
LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	12	2,31%

Entidad	Recuento	%
CATASTRO	10	1,93%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	9	1,73%
IDRD	3	0,58%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	3	0,58%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,39%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>519</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## TRÁMITES

El **18,11%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)**, el **7,90%** el de **Cédula de ciudadanía** y el **5,97%** el de **Impuesto predial unificado**.

Tabla 142 Trámites SUPER CADE MANITAS

Trámite	Entidad	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	94	18,11%
Cédula de ciudadanía	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	41	7,90%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	31	5,97%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	28	5,39%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	26	5,01%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	SECRETARÍA GENERAL	18	3,47%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	17	3,28%
Renta Ciudadana	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	15	2,89%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	15	2,89%
Transacciones Davivienda y Daviplata	REVAL S.A.S	14	2,70%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	14	2,70%
Apoyos económicos para persona mayor	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	13	2,50%
Transacciones Bancolombia	REVAL S.A.S	13	2,50%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	10	1,93%
Movilidad escolar	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	10	1,93%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	9	1,73%
Certificación de discapacidad	SECRETARÍA DE SALUD	8	1,54%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	8	1,54%
Acceso a vivienda	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	8	1,54%
Solicitud de financiación	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	6	1,16%
Restablecimiento del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	5	0,96%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	5	0,96%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	5	0,96%
Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4	0,77%
Pago no aplicado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	4	0,77%
Certificado catastral	CATASTRO	4	0,77%
Inconformidad por que no recibió factura	VANTI SA ESP	4	0,77%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,58%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	3	0,58%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	IDRD	3	0,58%
Gestión para el empleo, intermediación laboral y orientación profesional	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	3	0,58%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,58%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	0,58%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	0,58%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	3	0,58%
Tarjeta de identidad	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	3	0,58%
Pagos de cesantías Protección	REVAL S.A.S	2	0,39%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	2	0,39%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,39%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,39%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	2	0,39%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,39%
Certificación RIT	SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,39%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,39%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,39%
Certificado de residencia	SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,39%
Asignación de cupo escolar	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	0,39%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,39%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	CATASTRO	2	0,39%
Consulta y certificación de pagos	SECRETARÍA DE HACIENDA	2	0,39%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,39%
Traslado de crédito	VANTI SA ESP	1	0,19%
Solicitud de reinstalación del servicio	VANTI SA ESP	1	0,19%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,19%
Certificado catastral registro alfanumérico	CATASTRO	1	0,19%
Descuento por predio desocupado	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	1	0,19%
Instalación temporal del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,19%
Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,19%
Solicitud de Acciones de Educación Ambiental	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,19%
Otros Programas	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	VANTI SA ESP	1	0,19%
Código de beneficiario - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Vacaciones de funcionarios administrativos	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,19%
Incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos	CATASTRO	1	0,19%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	1	0,19%
Retiro del programa - Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Servicio social para la seguridad económica de la juventud	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,19%
Permiso de escrituración	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	0,19%
Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Pre-registro virtual asistido	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,19%
Suspensión del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,19%
Cambio de dirección	VANTI SA ESP	1	0,19%
Asignación de nomenclatura	CATASTRO	1	0,19%
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,19%
Tipo productor	LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP	1	0,19%
Recaudo de convenios privados	REVAL S.A.S	1	0,19%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,19%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Familias en acción-FA. Cambio priorización escolar	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Rectificaciones de la información catastral	CATASTRO	1	0,19%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	VANTI SA ESP	1	0,19%
<b>Total general</b>		<b>519</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 143 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE MANITAS

Entidad Adicional	Recuento	%
ENEL COLOMBIA	107	65,24%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	26	15,85%
IDU	14	8,54%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	7	4,27%
IDPYBA	4	2,44%
COLPENSIONES	2	1,22%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	1,22%
SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	1	0,61%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,61%
<b>Total general</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **65,24%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia **Enel Colombia**, el **15,85%** sugiere que haga presencia **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB ESP** y el **8,54%** sugiere que haga presencia la **IDU**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el **84,21%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna recomendación, el **11,65%** sugirió **Prestar servicio de baño** y el **1,32%** sugirió implementar el **Servicio de fotocopidora**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 144 Sugerencias SUPER CADE MANITAS

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	448	84,21%
Prestar servicio de baño	62	11,65%
Servicio de fotocopidora	7	1,32%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	5	0,94%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	3	0,56%
Prestar servicio de parqueadero	1	0,19%
Servicio de café gratis	1	0,19%
Prioridad de atención preferencial	1	0,19%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	1	0,19%
Más cajeros en el banco	1	0,19%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	1	0,19%
Permitir acceso de mascotas al punto	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 145 Localidad donde vive SUPER CADE MANITAS

Lugar de Residencia	Recuento	%
CIUDAD BOLÍVAR	505	97,30%
RAFAEL URIBE URIBE	4	0,77%
TUNJUELITO	2	0,39%
SOACHA - CUNDINAMARCA	2	0,39%
KENNEDY	2	0,39%
BOSA	2	0,39%
SAN CRISTÓBAL	1	0,19%
LA CANDELARIA	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>519</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

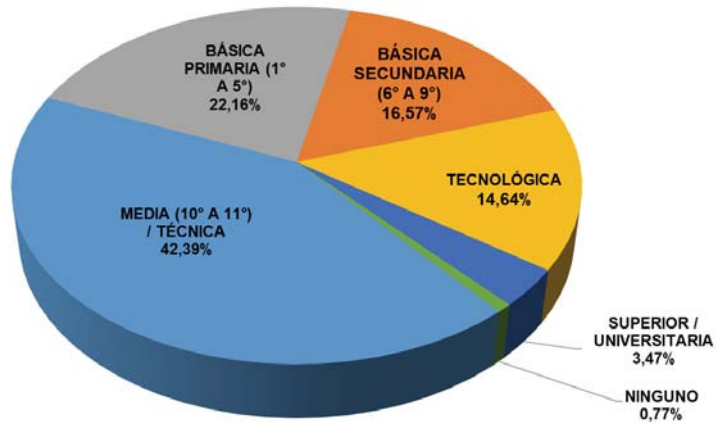
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **97,30%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Ciudad Bolívar**, el **0,77%** en la localidad de **Rafael Uribe Uribe** y el **0,39%** en la localidad de **Tunjuelito**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,84%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **1,16%** en zona **Rural**.

### Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO

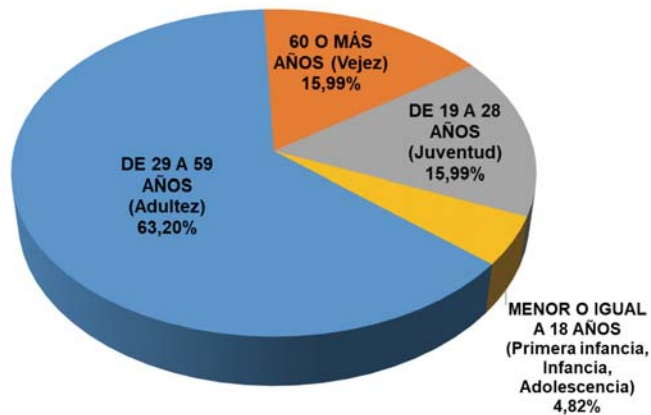


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Media Tecnica** el **42,39%**, **Básica Primaria** el **22,16%** y **Básica Secundaria** el **16,57%**.

### Rango de Edad

EDAD





Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (63,20%)**, **60 o más años (15,99%)** y **19-28 años (15,99%)**, sumando así el **95,18%**.

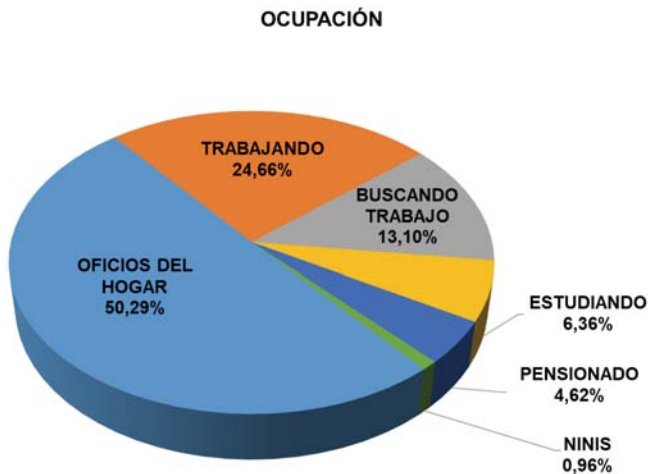
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **94,41%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 1**, el **4,82%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **0,77%** se encuentra viviendo en **estrato 3**.

**Ocupación**

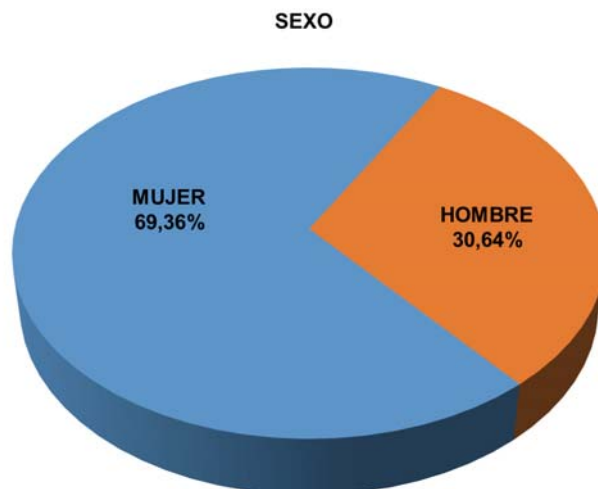


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **50,29%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo en **Oficios del Hogar**, el **24,66%** **Trabajando** y el **13,10%** **Buscando Trabajo**.

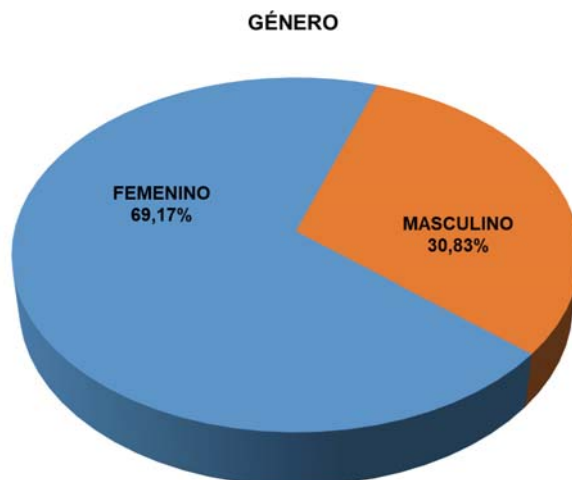
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **69,36%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **30,64%** son **Hombres**.

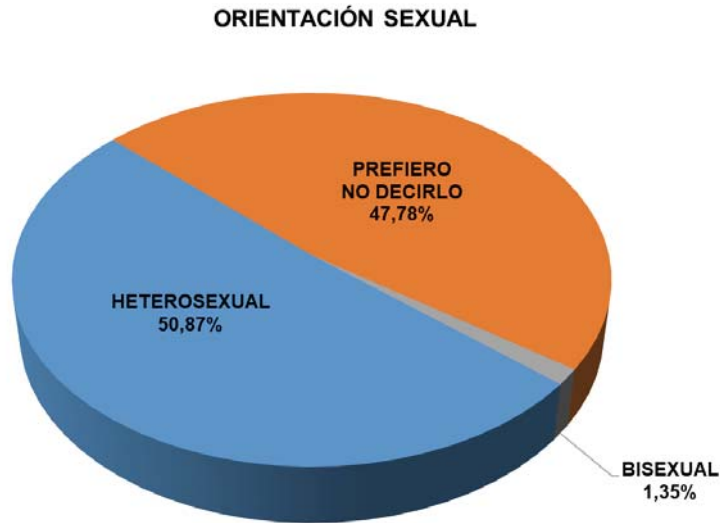
### Género



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **69,17%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **30,83%** con el género **Masculino**.

### Orientación Sexual

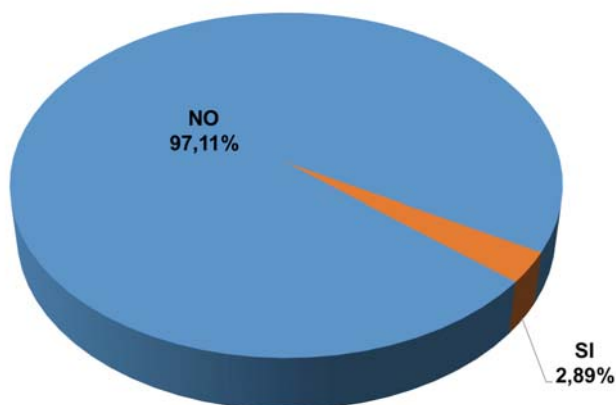


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **50,87%** manifiesta ser **Heterosexual**, el **47,78%** **Prefiere no Responder la Pregunta** y el **1,35%** manifiesta ser **Bisexual**.

### Discapacidad

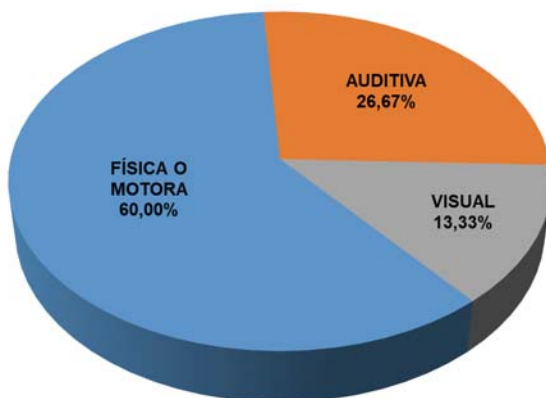
**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **97,11%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **2,89%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **60%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **26,67%** corresponde a discapacidad **Auditiva** y el **13,33%** corresponde a discapacidad **Visual**.

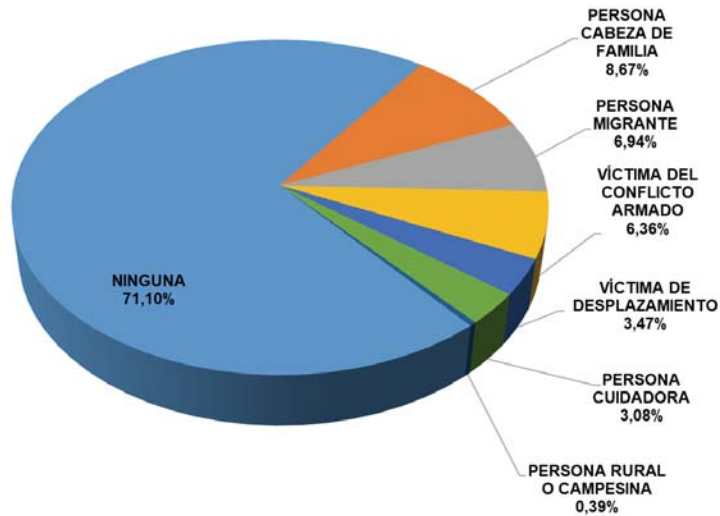
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

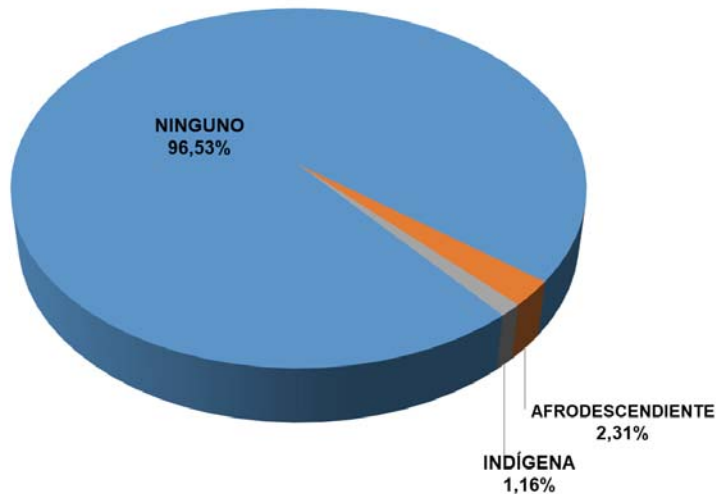


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **71,10%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **8,67%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **6,94%** es **Persona Migrante**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

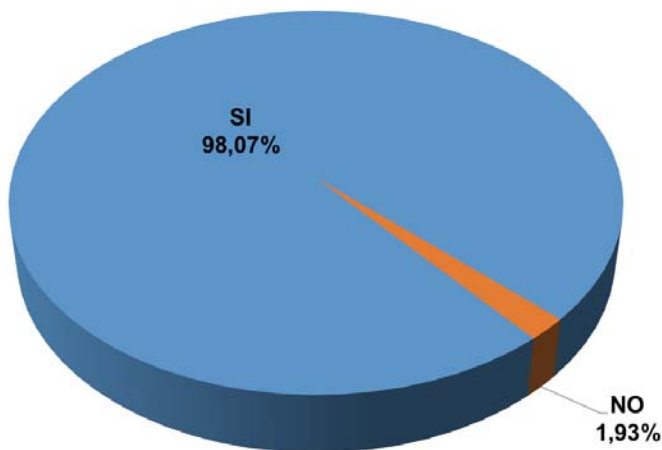


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **96,53%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **2,31%** es **Afrodescendiente** y el **1,16%** es **Indígena**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **98,07%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **1,93%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 146 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE MANITAS*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	4	40,00%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	3	30,00%
Excesivo protocolo de seguridad	1	10,00%
Difícil acceso vial al punto de atención	1	10,00%
Baja disponibilidad de transporte público	1	10,00%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

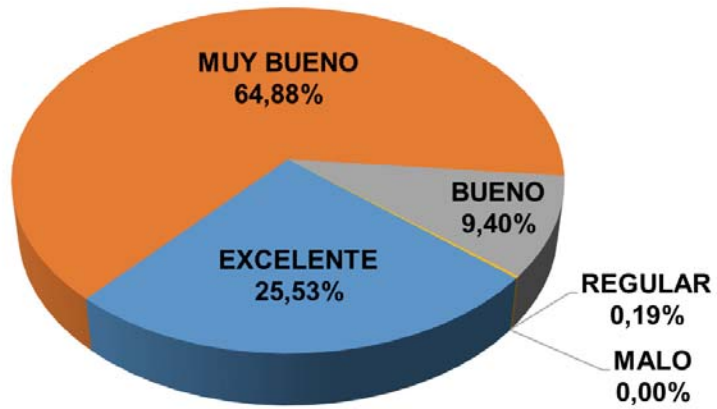
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**3.2.7.3.8 SUPER CADE SOCIAL**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **521** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,81%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

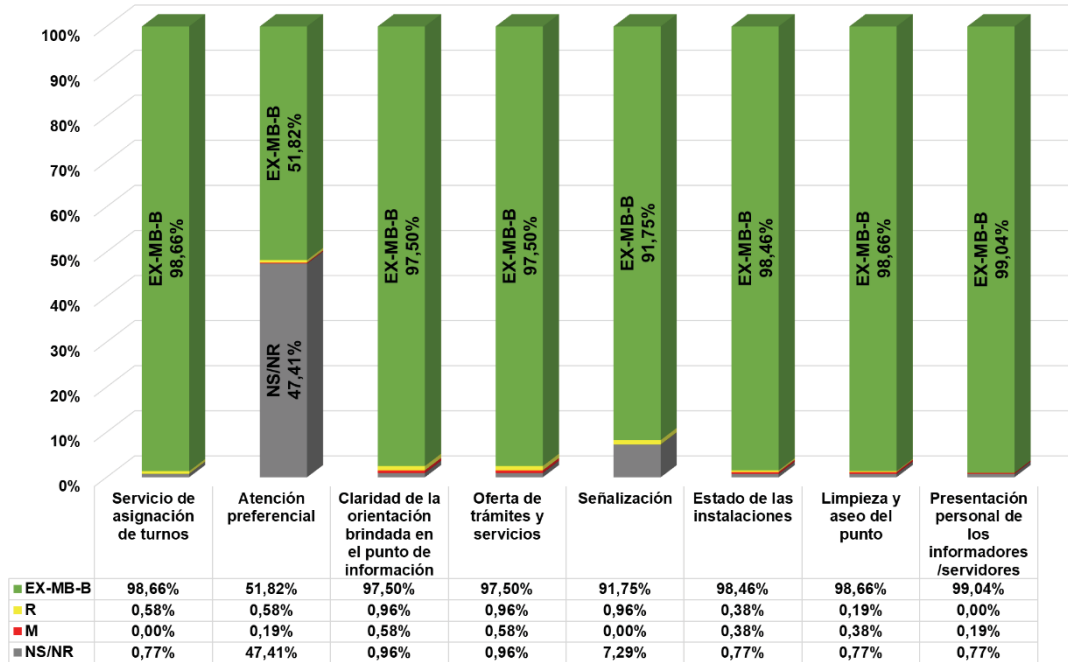
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
SUPER CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **91,67%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **7,46%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

**ENTIDADES CONSULTADAS**

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **60,27%** de la ciudadanía interactuó con la **Secretaría Distrital de Integración Social**, el **30,71%** interactuó con la **Organización Internacional de los Migrantes (OIM)** y el **9,02%** interactuó con la **Unidad Administrativa Especial - Migración Colombia**.

Tabla 147 Entidades consultadas SUPER CADE SOCIAL

Entidad	Recuento	%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	314	60,27%
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	160	30,71%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	47	9,02%
<b>Total general</b>	<b>521</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**TRÁMITES**

El **42,23%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales**, el **30,33%** el de **Alojamiento temporal** y el **17,08%** el de **Entrega Permiso por protección temporal (PPT)**.



Tabla 148 Trámites SUPER CADE SOCIAL

Trámite	Entidad	Recuento	%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	220	42,23%
Alojamiento temporal	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	158	30,33%
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	89	17,08%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	38	7,29%
Atención de incidencias PPT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	7	1,34%
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	0,38%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES (OIM)	2	0,38%
Pre-registro virtual asistido	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	2	0,38%
Respuesta social	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,19%
Compromiso por una alimentación incluyente	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,19%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,19%
<b>Total general</b>		<b>521</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 149 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE SOCIAL

Entidad Adicional	Recuento	%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	33,33%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	33,33%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	33,33%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **33,33%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia la **Personería de Bogotá**, el **33,33%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Planeación** y el **33,33%** sugiere que haga presencia la **Secretaría Distrital de Integración Social**.

### SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el **48,33%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna recomendación, el **21,57%** sugirió **Prestar servicio de baño** y el **19,90%** sugirió **Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 150 Sugerencias SUPER CADE SOCIAL

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	289	48,33%
Prestar servicio de baño	129	21,57%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	119	19,90%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	20	3,34%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	10	1,67%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	7	1,17%
Mejorar el servicio de baño en los puntos	5	0,84%
Permitir acceso de mascotas al punto	4	0,67%
Servicio de fotocopiadora	2	0,33%
Prioridad de atención preferencial	2	0,33%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADER	2	0,33%
Prestar servicio dispensador de agua	2	0,33%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	1	0,17%
Servicio de transporte gratuito	1	0,17%
Servicio de ducha	1	0,17%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,17%
Subsidiar el transporte que le retorne a su país	1	0,17%
Servicio de café gratis	1	0,17%
No tener preferencias por colombianos	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>598</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 151 Localidad donde vive SUPER CADE SOCIAL

Lugar de Residencia	Recuento	%
FONTIBÓN	306	58,73%
KENNEDY	72	13,82%
BOSA	27	5,18%
TEUSAQUILLO	22	4,22%
SUBA	20	3,84%
LOS MÁRTIRES	13	2,50%
SOACHA - CUNDINAMARCA	11	2,11%
ENGATIVÁ	11	2,11%
CIUDAD BOLÍVAR	8	1,54%
RAFAEL URIBE URIBE	6	1,15%
CHAPINERO	5	0,96%
LA CANDELARIA	4	0,77%
SAN CRISTÓBAL	4	0,77%
PUENTE ARANDA	3	0,58%
SANTA FE	3	0,58%
ANTONIO NARIÑO	3	0,58%
BARRIOS UNIDOS	1	0,19%
USAQUÉN	1	0,19%
TUNJUELITO	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>521</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

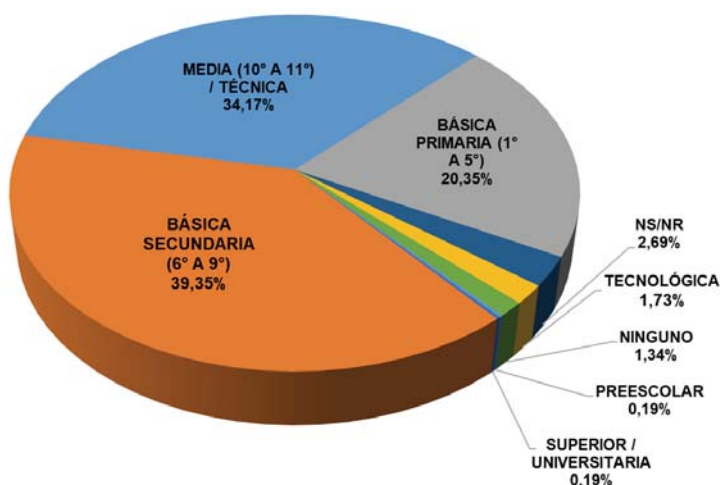
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **58,73%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Fontibón**, el **13,82%** en la localidad de **Kennedy** y el **5,18%** en la localidad de **Bosa**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,04%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **0,96%** en zona **Rural**.

### Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO

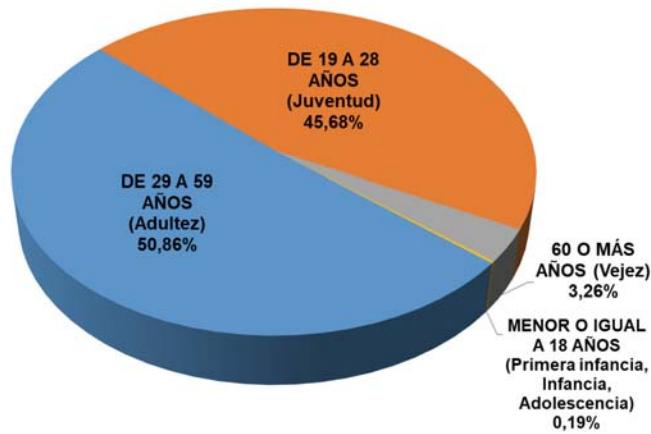


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Secundaria** el **39,35%**, **Media Técnica** el **34,17%** y **Básica Primaria** el **20,35%**.

### Rango de Edad

**EDAD**

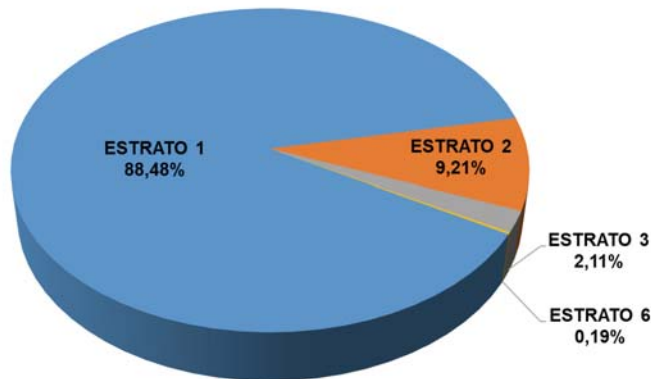


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

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 **29-59 años (50,86%)**, **19-28 años (45,68%)** y **60 o más años (3,26%)** y, sumando así el **99,81%**.

**Estrato**

**ESTRATO**

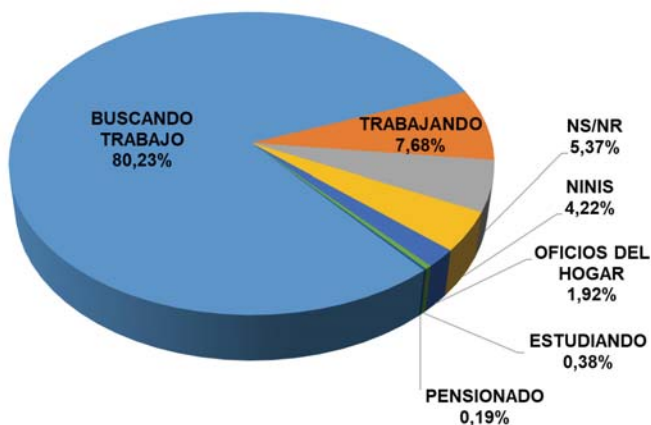


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **88,48%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 1**, el **9,21%** se encuentra viviendo en **estrato 2** y el **2,11%** se encuentra viviendo en **estrato 3**.

**Ocupación**

**OCUPACIÓN**



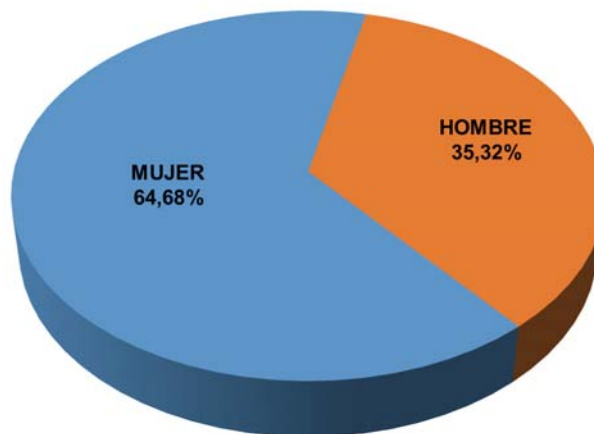
\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **80,23%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Buscando Trabajo**, el **7,68%** **Trabajando** y el **5,37%** **No Responde la Pregunta**.

**Sexo**

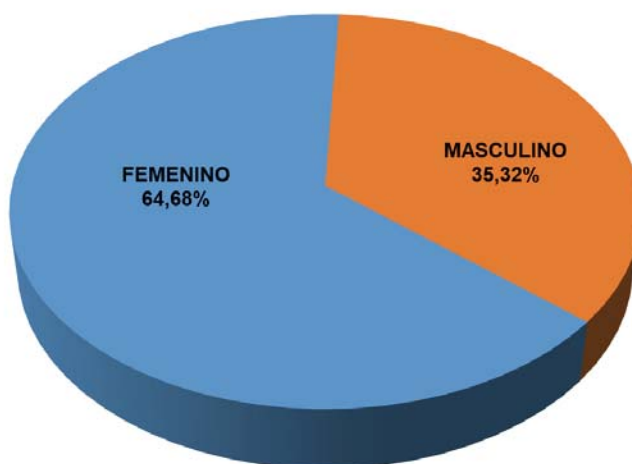
**SEXO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **64,68%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **35,32%** son **Hombres**.

**Género**

**GÉNERO**

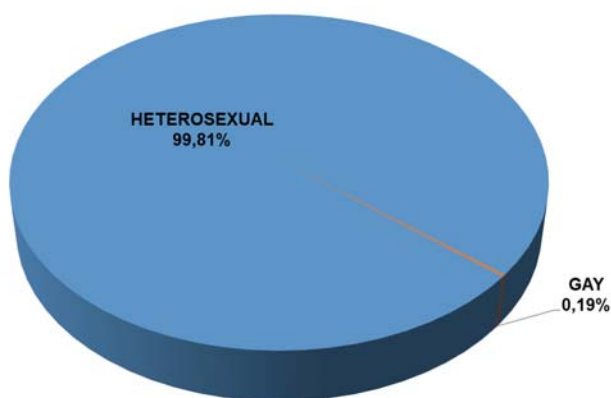


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **64,68%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **35,32%** con el género **Masculino**.

**Orientación Sexual**

**ORIENTACIÓN SEXUAL**

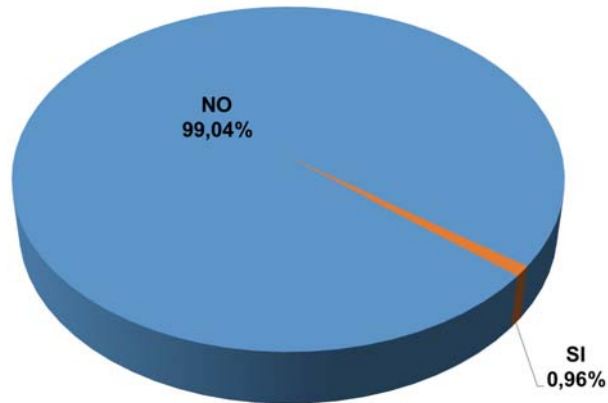


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,81%** manifiesta ser **Heterosexual** y el **0,19%** manifiesta ser **Gay**.

**Discapacidad**

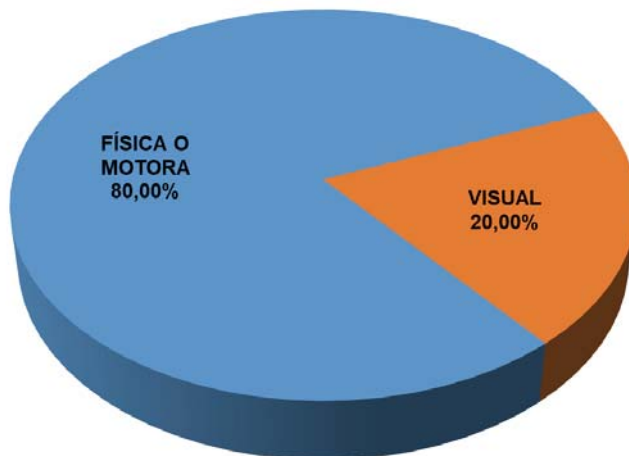
**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **99,04%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **0,96%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **80%** corresponde a discapacidad **Física o Motora** y el **20%** corresponde a discapacidad **Visual**.

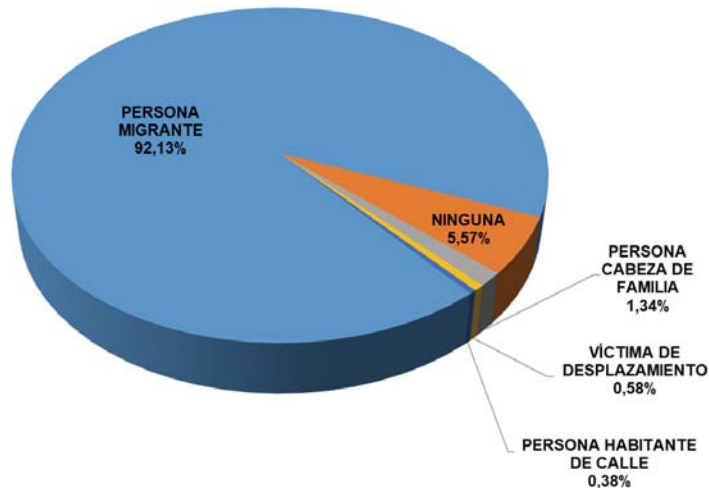
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

**PERTENENCIA POBLACIONAL**

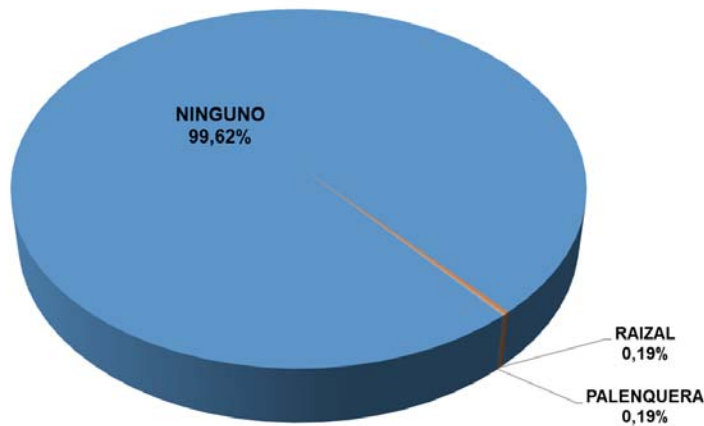


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **92,13%** de la ciudadanía encuestada es **Persona Migrante**, el **5,57%** no pertenece a ninguna **Población Preferencial** y el **1,34%** es **Persona Cabeza de Familia**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**



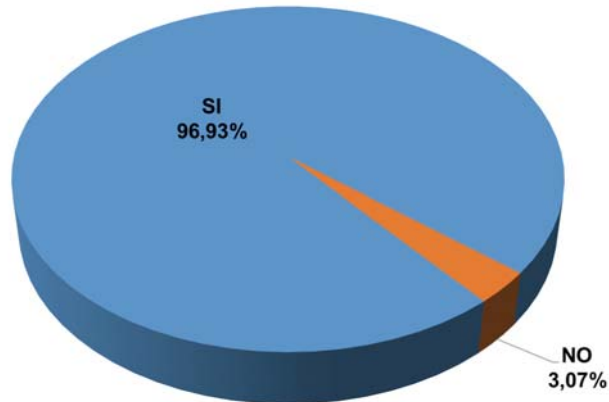
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,62%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,19%** es **Raizal** y el **0,19%** es **Afrodesendiente**.



**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **96,93%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **3,07%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 152 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE SOCIAL*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	13	81,25%
Dificultades en el acceso para personas en condición de discapacidad	2	12,50%
Largas Filas	1	6,25%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

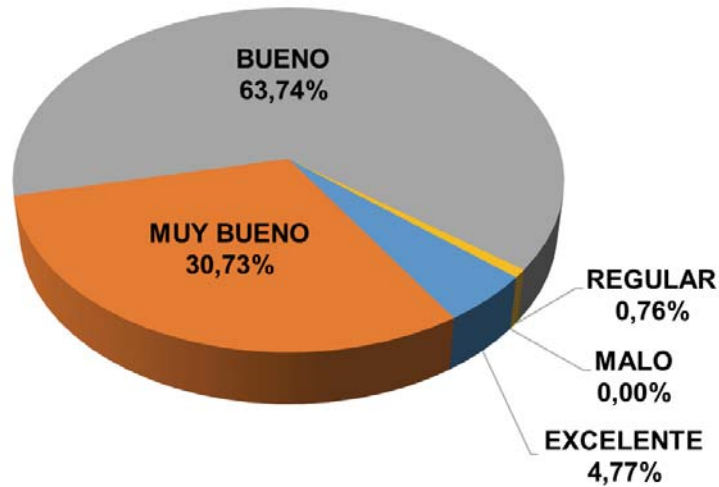
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**3.2.7.3.9 SUPER CADE SUBA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Se realizaron **524** encuestas en el punto, dando como resultado que el **99,24%** de la ciudadanía encuestada calificó el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente.

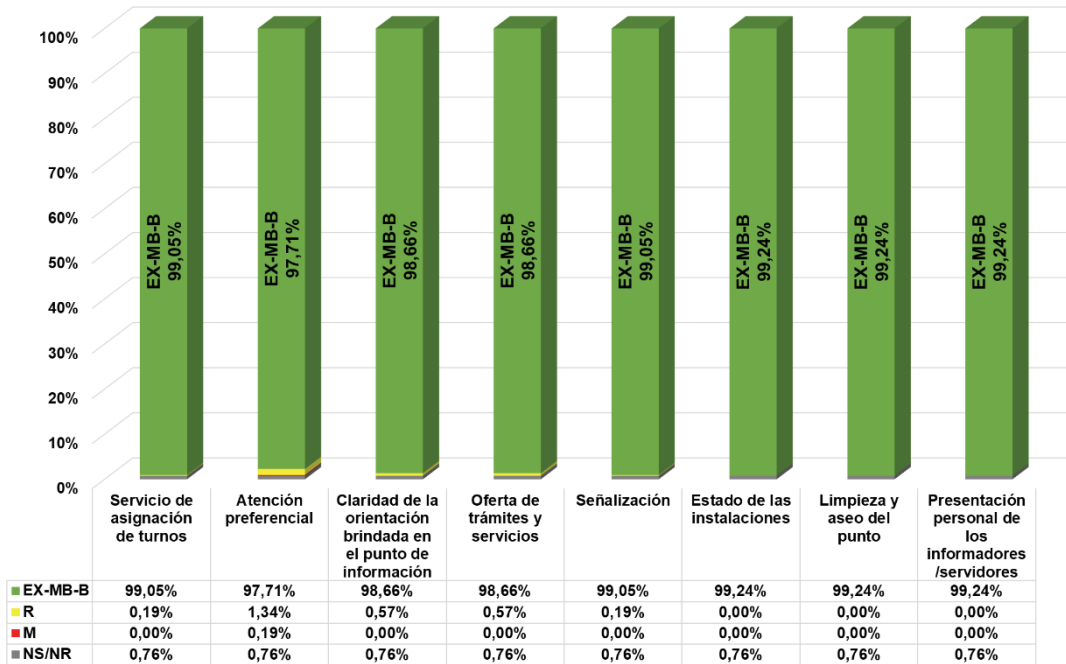
**CALIDAD DEL SERVICIO - 2024  
SUPER CADE'S**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO**

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidenció que en promedio el **98,85%** de la ciudadanía encuestada calificó como excelente, muy bueno y bueno los **Atributos de Servicio**, por otro lado, en promedio el **0,76%** manifiesta **No saber o No Responde** la pregunta.

### ENTIDADES CONSULTADAS

La información concerniente a las entidades que se recolectó en el punto evidenció que el **27,10%** de la ciudadanía interactuó con **Enel Colombia**, el **10,50%** interactuó con la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá** y el **10,50%** interactuó con la **Secretaría Distrital de Planeación**.

Tabla 153 Entidades consultadas SUPER CADE SUBA

Entidad	Recuento	%
ENEL - COLOMBIA	142	27,10%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	55	10,50%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	55	10,50%
COLPENSIONES	41	7,82%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	38	7,25%
VANTI SA ESP	34	6,49%
SECRETARÍA DE HACIENDA	25	4,77%
REVAL S.A.S	22	4,20%
SECRETARÍA DE SALUD	17	3,24%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	16	3,05%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	16	3,05%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	9	1,72%
ESTRATEGIA INTÉGRATE	7	1,34%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	1,34%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	7	1,34%
CATASTRO	7	1,34%
ÁREA LIMPIA DC SAS ESP	6	1,15%
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	3	0,57%
IDU	3	0,57%
IDRD	3	0,57%
UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	2	0,38%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,38%
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	2	0,38%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	2	0,38%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,19%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1	0,19%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>524</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### TRÁMITES

El **15,84%** de la ciudadanía encuestada realizó el trámite de **Duplicado de factura Enel**, el **6,11%** el de **Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN** y el **4,77%** el de **Requerimientos Energía**.

Tabla 154 Trámites SUPER CADE SUBA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Duplicado de factura Enel	ENEL - COLOMBIA	83	15,84%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	32	6,11%
Requerimientos Energía	ENEL - COLOMBIA	25	4,77%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	REVAL S.A.S	20	3,82%
Impuesto predial unificado	SECRETARÍA DE HACIENDA	19	3,63%
Atención de incidencias PPT	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	19	3,63%
Cambios en la factura de servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	19	3,63%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	19	3,63%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	COLPENSIONES	12	2,29%
Consultas de energía	ENEL - COLOMBIA	11	2,10%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	10	1,91%
Inconformidad tarifa liquidada	VANTI SA ESP	9	1,72%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	7	1,34%
Actualización de datos del afiliado	COLPENSIONES	6	1,15%
Inconformidad con cobros facturados	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	6	1,15%
Certificado de estratificación socioeconómica	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	1,15%
Información sobre gratuidad en salud	SECRETARÍA DE SALUD	6	1,15%
Asignación de cupo escolar	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	0,95%
Consulta Puntaje SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	0,95%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	5	0,95%
Impuesto sobre vehículos automotores	SECRETARÍA DE HACIENDA	5	0,95%
Pre-registro virtual asistido	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	5	0,95%
Solicitudes Crédito Fácil	ENEL - COLOMBIA	5	0,95%
Corrección historia laboral	COLPENSIONES	5	0,95%
Proceso de facturación con ENEL - COLOMBIA	ÁREA LIMPIA DC SAS ESP	4	0,76%
Comprobante de pago	ENEL - COLOMBIA	4	0,76%
Información general de la factura	VANTI SA ESP	4	0,76%
Requerimientos seguros	ENEL - COLOMBIA	4	0,76%
Certificado catastral	CATASTRO	4	0,76%
Solicitud de Radicación de Conciliación	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	0,76%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4	0,76%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Intégrate	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	4	0,76%
Financiación deuda total	VANTI SA ESP	4	0,76%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,57%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	COLPENSIONES	3	0,57%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	3	0,57%
Actualización de Datos del Empleador	COLPENSIONES	3	0,57%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Asistencia	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	3	0,57%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,57%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	3	0,57%
Consulta de puntaje	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	3	0,57%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	COLPENSIONES	3	0,57%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	VANTI SA ESP	3	0,57%
Plazo para pago	ENEL - COLOMBIA	3	0,57%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	SECRETARÍA DE SALUD	3	0,57%
Acometidas de acueducto	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	3	0,57%
Consultas	COLPENSIONES	3	0,57%
Consultorio Jurídico Gratuito	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	3	0,57%
Apoyos económicos para persona mayor	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	0,38%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	SECRETARÍA DE SALUD	2	0,38%
Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos en entidades financieras	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	2	0,38%
Traslado de estudiantes antiguos	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	0,38%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	2	0,38%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	2	0,38%
Consulta estado de cuenta de valorización	IDU	2	0,38%
Atención diferencial	ESTRATEGIA INTÉGRATE	2	0,38%
Certificado pensional	UGPP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	2	0,38%
Pago de impuestos predial y de vehículo	REVAL S.A.S	2	0,38%
Recuperación de semanas	COLPENSIONES	2	0,38%
Pago no aplicado	ÁREA LIMPIA DC SAS ESP	2	0,38%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	0,38%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Información general de RPO-VTR	VANTI SA ESP	2	0,38%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	VANTI SA ESP	2	0,38%
Información Salvoconducto	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	2	0,38%
Riesgos Laborales	POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	2	0,38%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	VANTI SA ESP	2	0,38%
Certificado de residencia	SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,38%
Convenio de pago	ENEL - COLOMBIA	2	0,38%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	IDRD	2	0,38%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	2	0,38%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	2	0,38%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	VANTI SA ESP	2	0,38%
Regularización	ESTRATEGIA INTÉGRATE	1	0,19%
Cambio de titular- corrección	VANTI SA ESP	1	0,19%
Revisión de avalúo catastral de un predio	CATASTRO	1	0,19%
Escuela de natación fin de semana	IDRD	1	0,19%
Radicaciones	ENEL - COLOMBIA	1	0,19%
Atención y acompañamiento psicosocial	ESTRATEGIA INTÉGRATE	1	0,19%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	CATASTRO	1	0,19%
Facturación aseo	ENEL - COLOMBIA	1	0,19%
Conciliaciones	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,19%
Inscripción en el escalafón nacional docente	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,19%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,19%
Certificado catastral registro alfanumérico	CATASTRO	1	0,19%
Cambio de dirección	VANTI SA ESP	1	0,19%
Financiación conceptos facturados	VANTI SA ESP	1	0,19%
Acceso al sistema educativo	ESTRATEGIA INTÉGRATE	1	0,19%
Modificaciones Comerciales (Cambio de nombre titular de la cuenta Enel)	ENEL - COLOMBIA	1	0,19%
Restablecimiento del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,19%
Movilidad escolar	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,19%
Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,19%
Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,19%
Consulta de documentación urbanística	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,19%
Orientación a la ciudadanía respecto a la vigilancia en el cumplimiento de sentencias de tutela incumplidas	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,19%
Traslado de deuda Factura Enel	ENEL - COLOMBIA	1	0,19%
Orientación a las Personas en diversos asuntos relacionados con la Garantía y	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,19%

Trámite	Entidad	Recuento	%
Efectividad de sus Derechos, ante Entidades Públicas y Privadas			
Programación de visita RPO-VTR	VANTI SA ESP	1	0,19%
Orientación Jurídica	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,19%
Calificación en Primera Oportunidad	COLPENSIONES	1	0,19%
ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES	SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,19%
Registro Biométrico	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - MIGRACIÓN COLOMBIA	1	0,19%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,19%
Renta Ciudadana	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	ENEL - COLOMBIA	1	0,19%
Colombia Mayor	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	IDU	1	0,19%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	1	0,19%
Formación profesional integral	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1	0,19%
Independización del servicio público	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP	1	0,19%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	VANTI SA ESP	1	0,19%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,19%
Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior	COLPENSIONES	1	0,19%
Solicitud Copias de Conciliación	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,19%
Pensiones especiales de vejez en el régimen de prima media	COLPENSIONES	1	0,19%
Solicitud de pago anticipado	VANTI SA ESP	1	0,19%
Aseguramiento en salud y referencia a servicios	ESTRATEGIA INTEGRATE	1	0,19%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Gestión de novedades de nómina - reactivación pensión y/o beneficiario incremento	COLPENSIONES	1	0,19%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
Identificación	ESTRATEGIA INTEGRATE	1	0,19%
Aplicación de cesantías a cuotas futuras	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,19%
Impuesto de Delineación Urbana	SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0,19%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	0,19%
<b>Total general</b>		<b>524</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## ENTIDADES ADICIONALES SUGERIDAS

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

Tabla 155 Entidades adicionales sugeridas SUPER CADE SUBA

Entidad Adicional	Recuento	%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	9	20,00%
DIAN	9	20,00%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB ESP	6	13,33%
IDPYBA	5	11,11%
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	4	8,89%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	3	6,67%
RECAUDO BOGOTÁ	3	6,67%
TRANSMILENIO	2	4,44%
AGENCIAS DE EMPLEO	1	2,22%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	2,22%
ENEL COLOMBIA	1	2,22%
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	1	2,22%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

\* 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 **20%** de la ciudadanía encuestada sugiere que haga presencia la **Superintendencia de Notariado Y Registro**, el **20%** sugiere que haga presencia la **DIAN** y el **13,33%** sugiere que haga presencia la **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB ESP**.

## SUGERENCIAS

En la encuesta realizada en el punto, se evidencia que el **62,75%** de la ciudadanía encuestada no realizó alguna recomendación, el **8,66%** sugirió **Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades** y el **6,37%** sugirió **Agilizar el llamado de los turnos / tiempos de espera más cortos**, las demás sugerencias se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 156 Sugerencias SUPER CADE SUBA

Sugerencias	Recuento	%
Ninguna recomendación	384	62,75%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	53	8,66%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	39	6,37%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	34	5,56%
Servicio de fotocopidora	32	5,23%
Servicio de café gratis	16	2,61%
Más cajeros en el banco	10	1,63%
Prioridad de atención preferencial	9	1,47%
Mejorar la atención de los funcionarios de las entidades	9	1,47%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	9	1,47%
La información sobre los trámites sea más clara y transparente	5	0,82%
Mejorar servicios virtuales de las entidades	3	0,49%
Prestar servicio dispensador de agua	2	0,33%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	1	0,16%
Prestar servicio de baño	1	0,16%
Aumentar la cantidad de citas de las entidades	1	0,16%
Mejorar el servicio de las líneas telefónicas de atención a la Ciudadanía	1	0,16%



Sugerencias	Recuento	%
Aumentar cobertura de la RED CADE	1	0,16%
Implementar acompañamiento a los adultos mayores para trámites virtuales y el uso de aplicativos web	1	0,16%
Mejorar la seguridad de los alrededores de los puntos de atención	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>612</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

## RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

### Localidad Donde Vive

Tabla 157 Localidad donde vive SUPER CADE SUBA

Lugar de Residencia	Recuento	%
SUBA	441	84,16%
ENGATIVÁ	52	9,92%
USAQUÉN	18	3,44%
CHAPINERO	4	0,76%
SAN CRISTÓBAL	2	0,38%
USME	2	0,38%
BARRIOS UNIDOS	2	0,38%
BOSA	1	0,19%
TEUSAQUILLO	1	0,19%
LA MESA	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>524</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

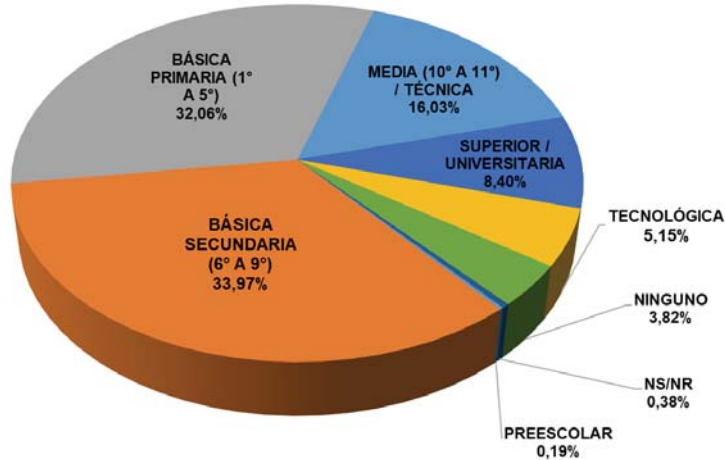
Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el punto que el **84,16%** de las personas que asisten al punto residen en la localidad de **Suba**, el **9,92%** en la localidad de **Engativá** y el **3,44%** en la localidad de **Usaquén**.

### Zona Donde Vive

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que el **99,43%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **0,57%** en zona **Rural**.

### Nivel Educativo

**NIVEL EDUCATIVO**

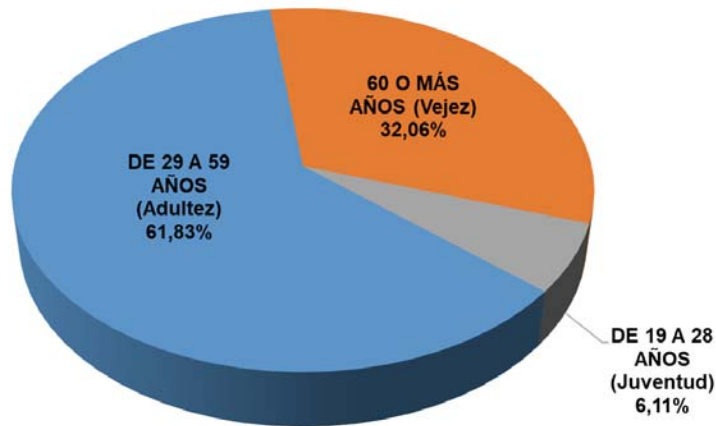


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el punto muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Básica Secundaria** el **33,97%**, **Básica Primaria** el **32,06%** y **Media Técnica** el **16,03%**.

**Rango de Edad**

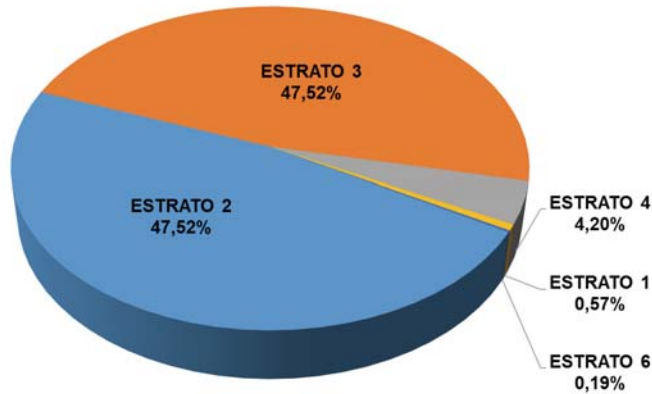
**EDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
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 **29-59 años (61,83%)**, **60 o más años (32,06%)** y **19-28 años (6,11%)**, sumando así el **100%**.

**Estrato**

**ESTRATO**

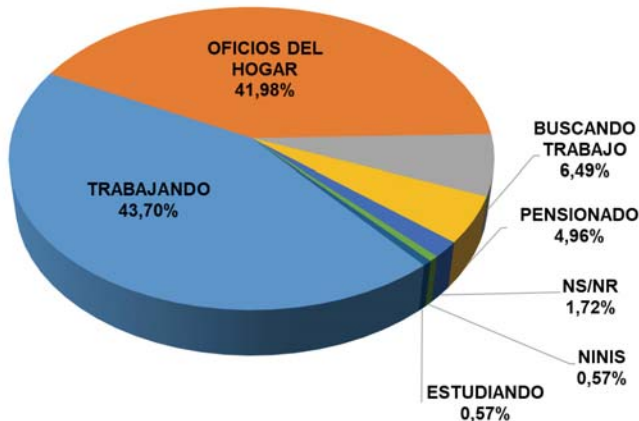


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **47,52%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **47,52%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **4,20%** se encuentra viviendo en **estrato 4**.

**Ocupación**

**OCUPACIÓN**

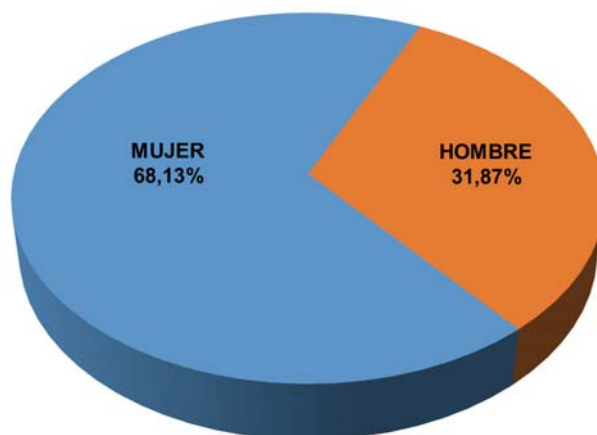


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
El **43,70%** de la ciudadanía encuestada en el punto ocupa su tiempo **Trabajando**, el **41,98%** en **Oficios del Hogar** y el **4,96%** es **Pensionado**.

**Sexo**

SEXO

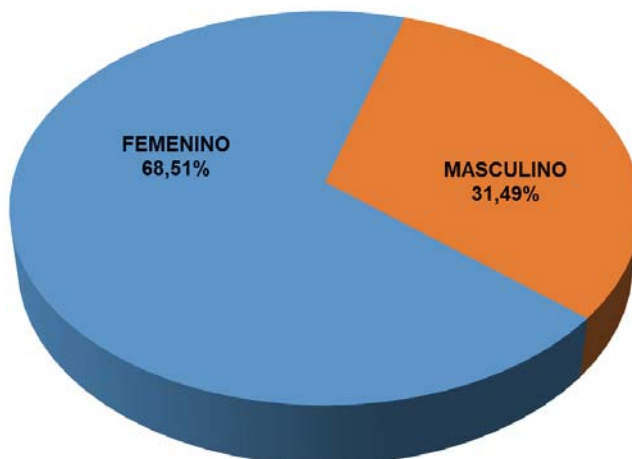


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **68,13%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres** y el **31,87%** son **Hombres**.

**Género**

GÉNERO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

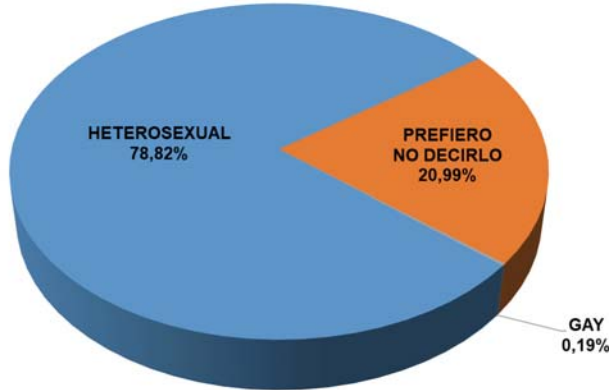
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **68,51%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino** y el **31,49%** con el género **Masculino**.

**Orientación Sexual**

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



**ORIENTACIÓN SEXUAL**

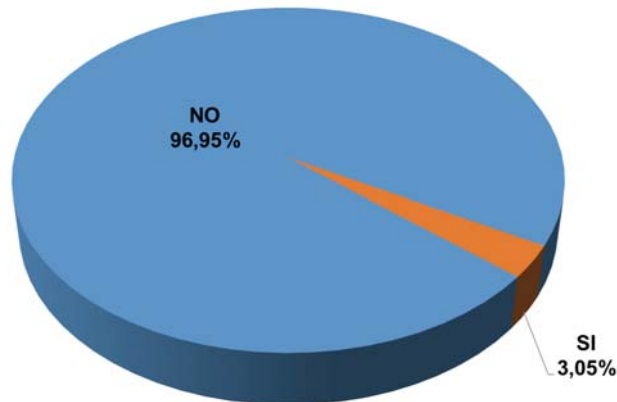


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **78,82%** manifiesta ser **Heterosexual**, el **20,99%** **Prefiere no Responder la Pregunta** y el **0,19%** manifiesta ser **Gay**.

**Discapacidad**

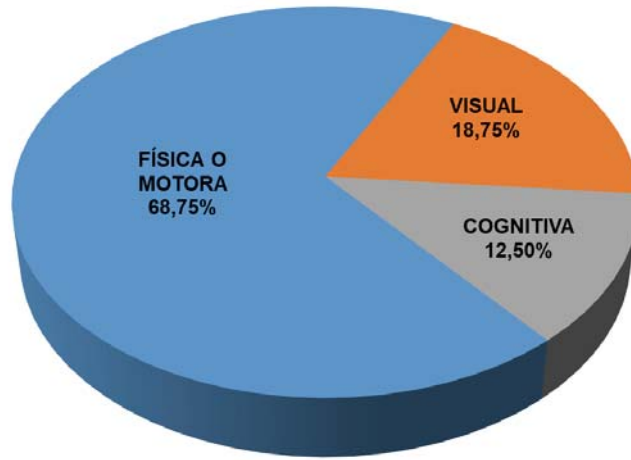
**DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **96,95%** de la población que asiste al punto no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **3,05%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **68,75%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **18,75%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **12,50%** corresponde a discapacidad **Cognitiva**.

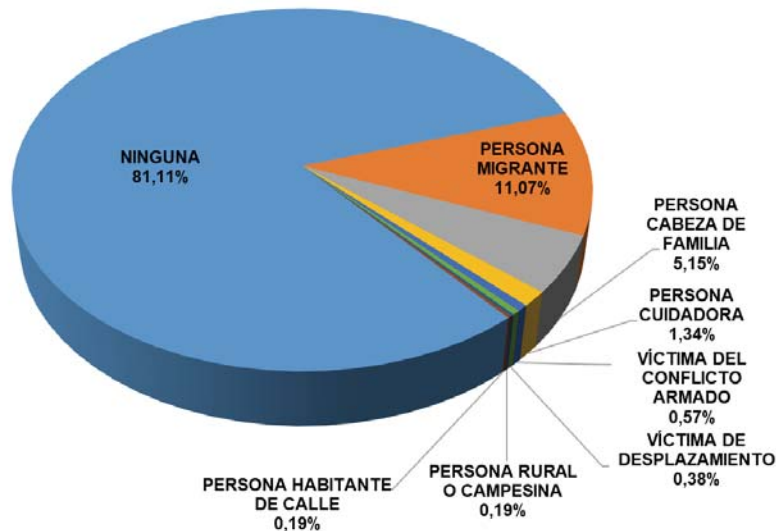
**TIPO DE DISCAPACIDAD**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Pertenencia Poblacional**

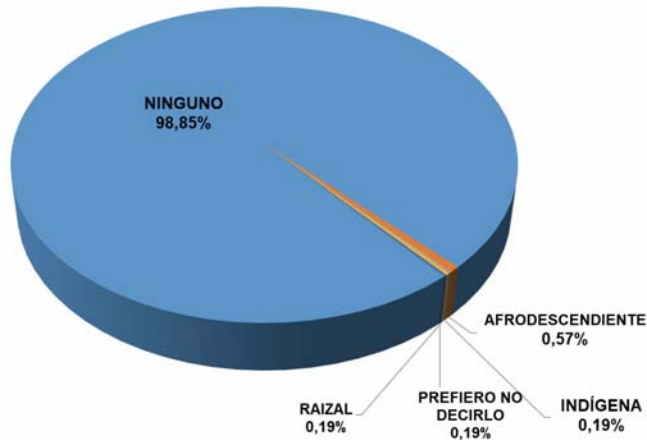
**PERTENENCIA POBLACIONAL**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024  
 El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **81,11%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **11,07%** es **Persona Migrante** y el **1,34%** es **Persona Cuidadora**.

**Pertenencia Étnica**

**PERTENENCIA ÉTNICA**

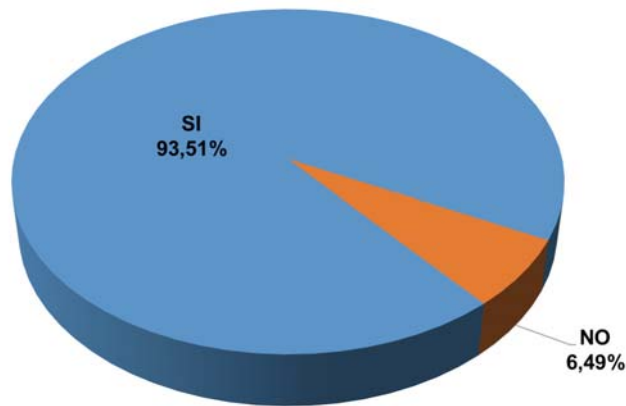


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **98,85%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,57%** es **Afrodescendiente** y el **0,19%** es **Indígena** al igual que **Raizal** y la proporción de ciudadanos que no **Responde la Pregunta**.

**Accesibilidad al Punto**

**FACILIDAD DE ACCESO AL PUNTO**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **93,51%** de la ciudadanía encuestada manifiesta que el **Acceso al Punto** fue fácil y el **6,49%** manifiesta que el acceso presentó las siguientes dificultades:

*Tabla 158 Dificultades en el acceso al punto SUPER CADE SUBA*

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Largas Filas	31	91,18%

Dificultades de Acceso al Punto	Recuento	%
Baja disponibilidad de transporte público	2	5,88%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	1	2,94%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

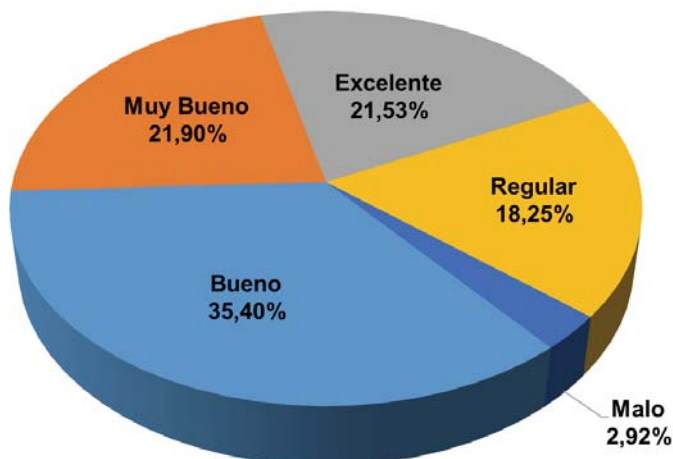
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 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 **548** encuestas de satisfacción en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - BTE, obteniendo como resultado que en promedio el **78,83%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado el sistema como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIDAD DEL SERVICIO BOGOTÁ TE ESCUCHA - 2024**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### 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)	386	70,44%
Ninguna	97	17,70%
Línea 195	18	3,28%
Puntos de Atención de la RED CADE	15	2,74%
Puntos de Atención de otras entidades distritales	13	2,37%
Otro. ¿Cuál?	11	2,01%
GABO - SuperCADE Virtual	8	1,46%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Tabla 160 Otros canales de seguimiento a peticiones - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Otros Canales	Recuento	%
Canales virtuales y/o redes sociales de las entidades	10	90,91%
Canal telefónico de la entidad	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### Bogotá te escucha como Herramienta Efectiva para Interactuar con la Administración Distrital

Tabla 161 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	489	89,23%
No	59	10,77%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ¿Recomendaría el uso de Bogotá te escucha?

Tabla 162 Recomendación - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

¿Recomendaría el uso de Bogotá te escucha?		
Si	484	88,32%
No	64	11,68%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### Medios o canales para la realización de trámites o servicios

*Tabla 163 Canal Presencial - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Presencial	Recuento	%
Si	283	51,64%
No	265	48,36%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

*Tabla 164 Llamada telefónica - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Llamada Telefónica	Recuento	%
Si	394	71,90%
No	154	28,10%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

*Tabla 165 Oficina Virtual de la entidad - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Oficina Virtual de la Entidad	Recuento	%
Si	503	91,79%
No	45	8,21%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

*Tabla 166 GAB – SuperCADE Virtual - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

GAB - SuperCADE Virtual	Recuento	%
No	154	28,10%
Si	394	71,90%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

*Tabla 167 Aplicaciones de las entidades - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Aplicaciones de las Entidades	Recuento	%
Si	446	81,39%
No	102	18,61%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

*Tabla 168 Mensajería instantánea - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha*

Mensajería Instantánea	Recuento	%
Si	454	82,85%

Mensajería Instantánea	Recuento	%
No	94	17,15%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

Tabla 169 Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Bogotá te escucha	Recuento	%
Si	513	93,61%
No	35	6,39%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

### 3.3.3 Resultados Demográficos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

#### Localidad Donde Vive

Tabla 170 Localidad donde vive SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BTE

Lugar de Residencia	Recuento	%
Suba	87	15,88%
Kennedy	61	11,13%
Engativá	52	9,49%
Otra ¿Cuál?	45	8,21%
Bosa	44	8,03%
Ciudad Bolívar	36	6,57%
Usaquén	33	6,02%
San Cristóbal	29	5,29%
Usme	22	4,01%
Fontibón	21	3,83%
Rafael Uribe Uribe	20	3,65%
Puente Aranda	18	3,28%
Chapinero	17	3,10%
Tunjuelito	14	2,55%
Teusaquillo	12	2,19%
Barrios Unidos	11	2,01%
Santa Fe	10	1,82%
Los Mártires	8	1,46%
Antonio Nariño	7	1,28%
Sumapaz	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en Bogotá te escucha que el **15,88%** de las personas que interactúan con el sistema residen en la localidad de **Suba**, el **11,13%** en la localidad de **Kennedy** y el **9,49%** en la localidad de **Engativá**. De los ciudadanos encuestados el **8,21% (45 ciudadanos)** viven fuera de Bogotá o manifiestan alguna otra situación, a continuación se presenta la información relacionada:

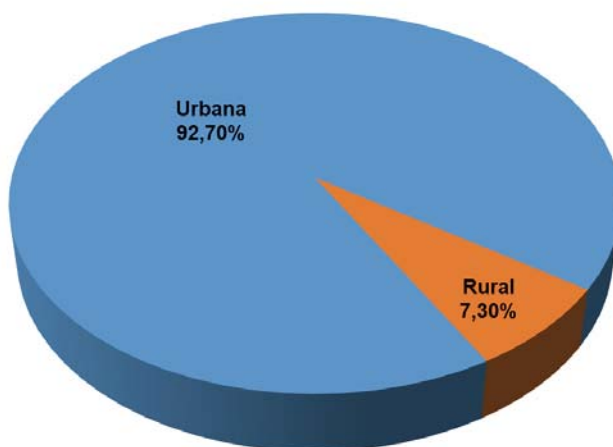
Tabla 171 Otros lugares donde vive SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BTE

Otro Lugar de Residencia	Recuento	%
MEDELLÍN	7	15,56%
SOACHA - CUNDINAMARCA	5	11,11%
CALI	3	6,67%
CIUDADANO FUERA DE BOGOTÁ	3	6,67%
MOSQUERA	2	4,44%
AYAPEL	1	2,22%
POPAYÁN	1	2,22%
IBAGUÉ	1	2,22%
PALMIRA	1	2,22%
MELGAR	1	2,22%
LA CEJA	1	2,22%
CHÍA	1	2,22%
CIUDADANO EN EL EXTERIOR	1	2,22%
NO RESPONDE	1	2,22%
MADRID	1	2,22%
TOCANCIPÁ	1	2,22%
LA GUAJIRA	1	2,22%
FUSAGASUGÁ	1	2,22%
SIBATÉ	1	2,22%
PUTUMAYO	1	2,22%
DUITAMA	1	2,22%
TENJO	1	2,22%
SANTA MARÍA	1	2,22%
MONTERÍA	1	2,22%
LÉRIDA	1	2,22%
HONDURAS	1	2,22%
MANIZALES	1	2,22%
PEREIRA	1	2,22%
BARRANQUILLA	1	2,22%
ENVIGADO	1	2,22%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## Zona Donde Vive

TIPO DE ZONA DE RESIDENCIA

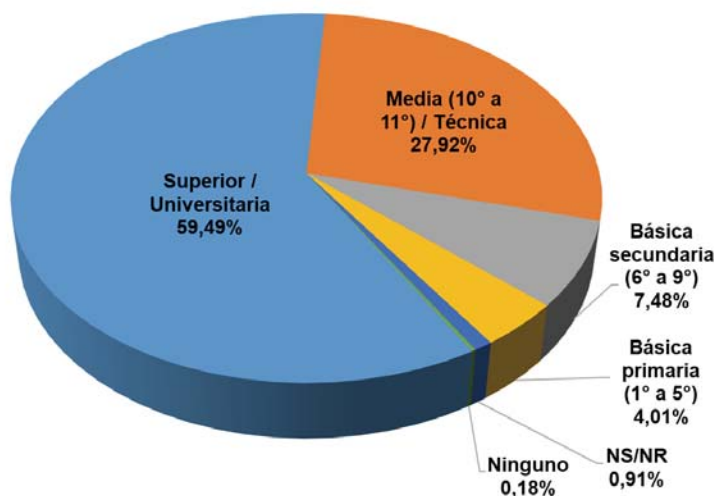


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que el **92,70%** de la ciudadanía encuestada vive en zona **Urbana** y el **7,30%** en zona **Rural**.

## Nivel Educativo

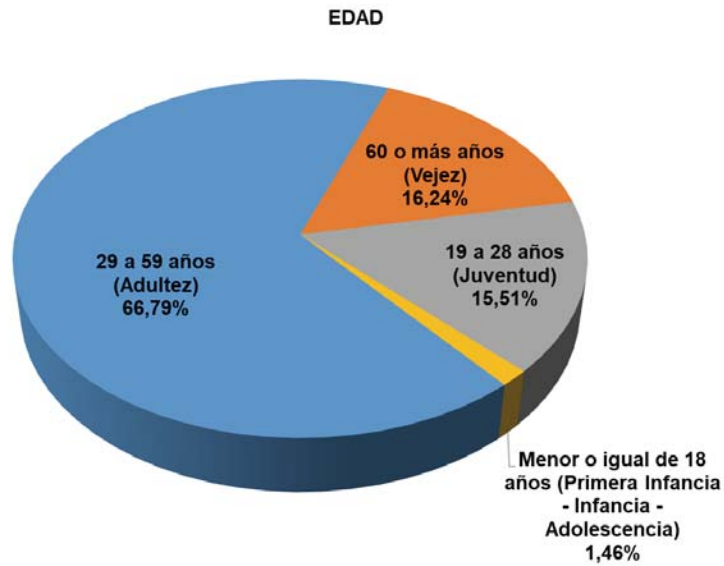
NIVEL EDUCATIVO



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que la ciudadanía encuestada cuenta con estudio **Superior / Universitaria** el **59,49%**, **Media Técnica** el **27,92%** y **Básica Secundaria** el **7,48%**.

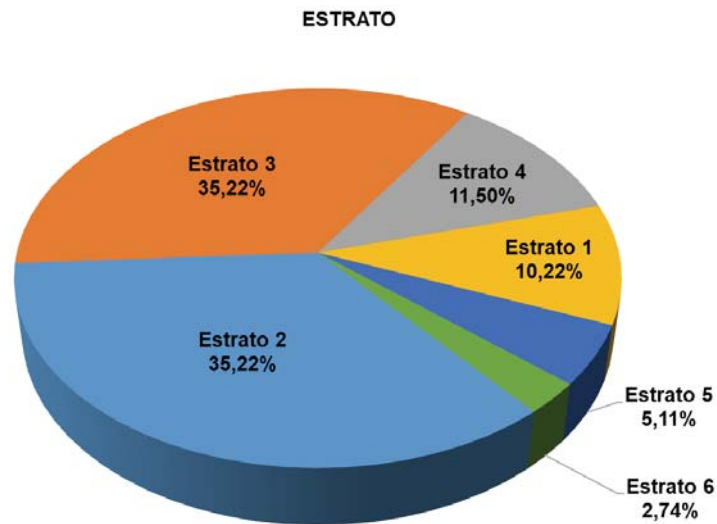
**Rango de Edad**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en Bogotá te escucha que las personas que interactúan con el sistema se agrupan en su mayoría en los rangos de edad de **29-59 años (66,79%)**, **60 o más años (16,24%)** y **19-28 años (15,51%)**, sumando así el **98,54%**.

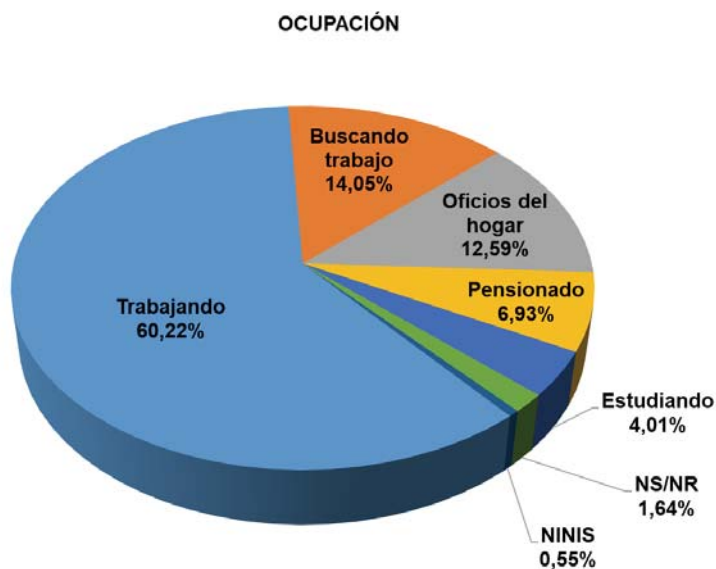
**Estrato**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en Bogotá te escucha reflejó que el **35,22%** de la población que asiste al punto se encuentra viviendo en **estrato 2**, el **35,22%** se encuentra viviendo en **estrato 3** y el **11,50%** se encuentra viviendo en **estrato 4**.

### Ocupación

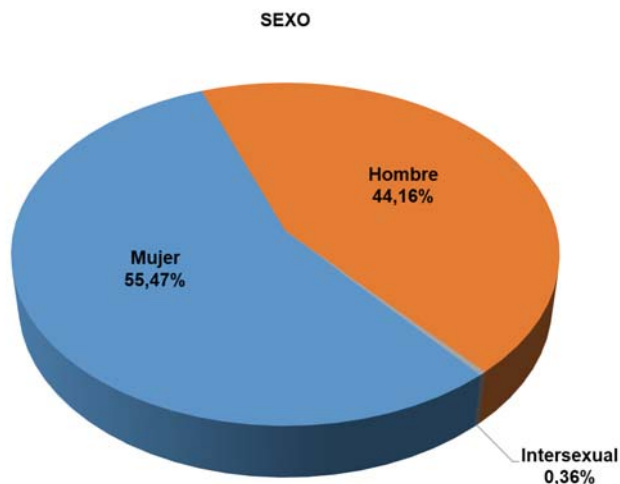


**\*(NINI) Ni estudia, ni trabaja, ni busca trabajo, ni hace oficios de hogar**

Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El **60,22%** de la ciudadanía encuestada en Bogotá te escucha ocupa su tiempo **Trabajando**, el **14,05%** **Buscando Trabajo** y el **12,59%** en **Oficios del Hogar**.

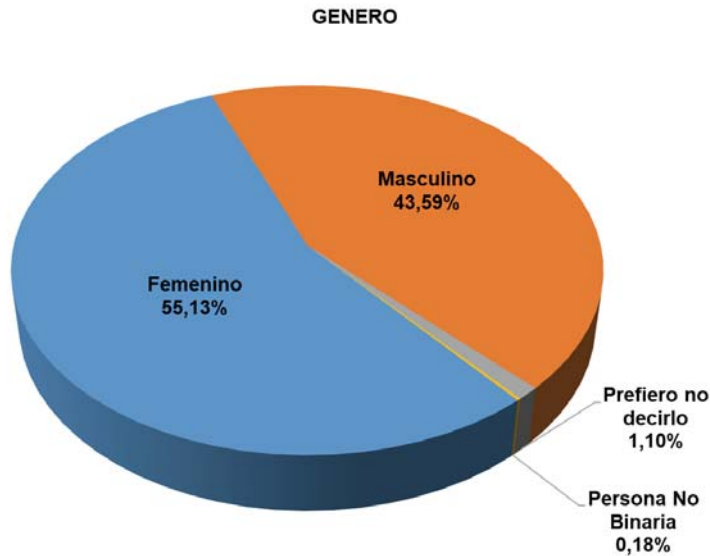
### Sexo



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que el **55,47%** de la ciudadanía encuestada son **Mujeres**, el **44,16%** son **Hombres** y el **0,36%** son **Intersexuales**.

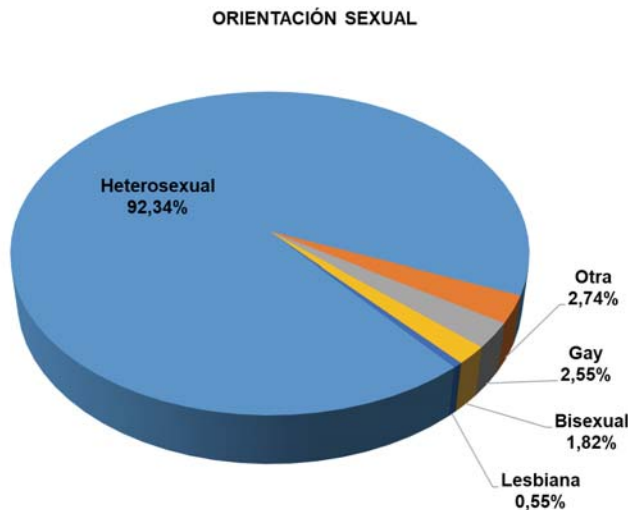
**Género**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que el **55,13%** de la ciudadanía encuestada se identifica con el género **Femenino**, el **43,59%** con el género **Masculino** y el **1,10%** **Prefiere No Responder la Pregunta**.

**Orientación Sexual**

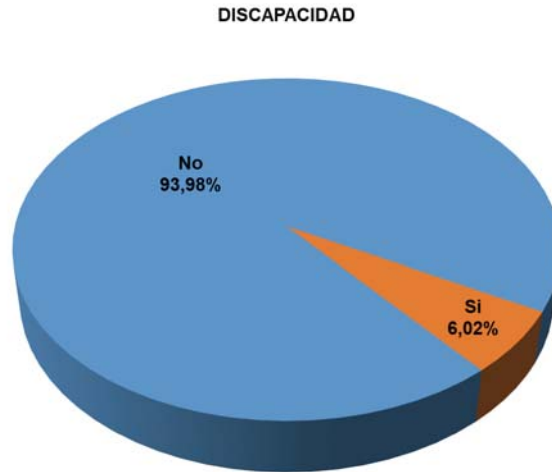


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



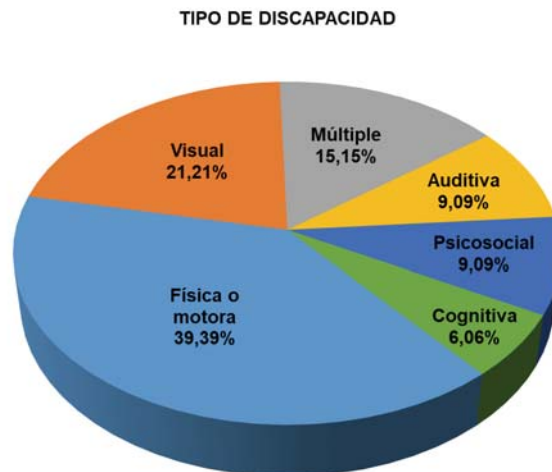
El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que el **92,34%** manifiesta ser **Heterosexual**, el **2,74%** manifiesta pertenecer a **Otro Género** y el **2,55%** manifiesta ser **Gay**.

**Discapacidad**



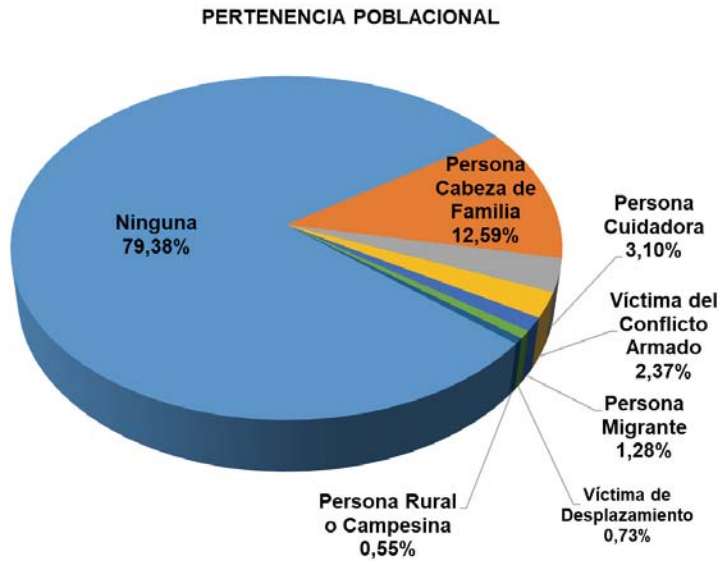
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado obtenido en la encuesta realizada en el punto reflejó que el **93,98%** de la población que interactúa con el sistema no presenta **Discapacidad**; sin embargo, el **6,02%** restante manifiesta que tiene algún tipo de discapacidad, de estos el **39,39%** corresponde a discapacidad **Física o Motora**, el **21,21%** corresponde a discapacidad **Visual** y el **15,15%** corresponde a discapacidad **Múltiple**.



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

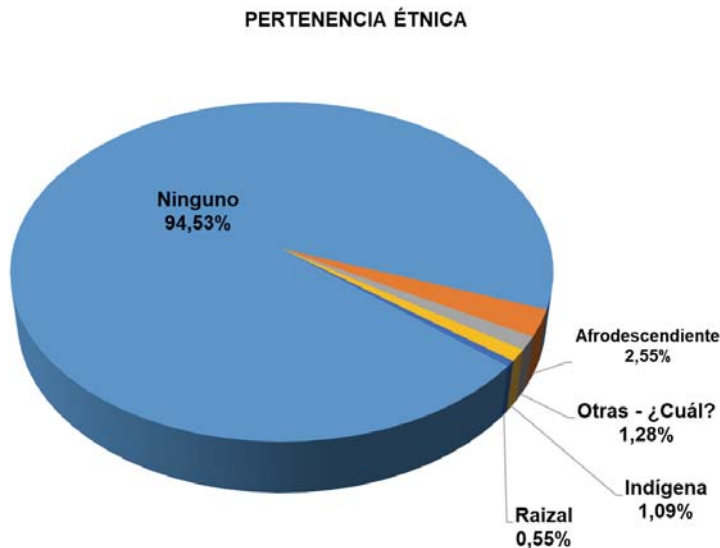
**Pertenencia Poblacional**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en Bogotá te escucha muestra que el **79,38%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Población Preferencial**, el **12,59%** es **Persona Cabeza de Familia** y el **3,10%** es **Persona Cuidadora**.

**Pertenencia Étnica**

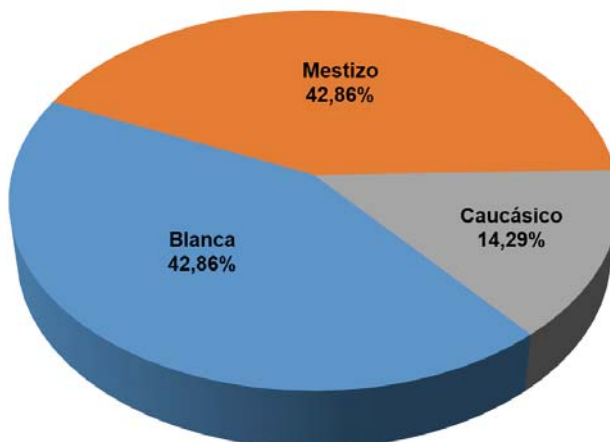


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

El resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el punto muestra que el **94,53%** de la ciudadanía encuestada no pertenece a ninguna **Etnia**, el **2,55%** es **Afrodescendiente** y el **1,28%**

manifiesta pertenecer a otras Etnias, dentro de estas otras, el **42,86%** es **Blanca**, el **42,86%** es **Mestizo** y el **14,29%** es **Caucásico**.

OTRA PERTENENCIA ÉTNICA



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.3.4 Resultados Sugerencias para la Mejora del Servicio Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De las **548** encuestas realizadas, el **31,57%** de los ciudadanos encuestados sugirió **Felicitar y agradecer la atención oportuna, rápida, clara y efectiva**, el **17,34%** no brindan información y el **15,51%** sugirió **Velar por la solución efectiva de las peticiones**, a continuación, se presentan las sugerencias realizadas.

Tabla 172 Sugerencias SISTEMA DISTRIAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA

Sugerencias	Recuento	%
Felicitar y agradecer la atención oportuna, rápida, clara y efectiva	173	31,57%
No brinda información	95	17,34%
Velar por la solución efectiva de las peticiones	85	15,51%
Reducir tiempos de espera en las respuestas de las peticiones	44	8,03%
Implementar mejoras a las funciones del sistema de información Bogotá te Escucha	34	6,20%
Mejorar todos los canales de atención de las entidades (Presencial - Virtual - Telefónico)	31	5,66%
Mejorar accesibilidad al sistema de información Bogotá te Escucha	22	4,01%
Difundir y orientar a la ciudadanía acerca de cómo usar Bogotá te Escucha	11	2,01%
Implementar, mejorar y personalizar la atención en el canal virtual de las entidades	9	1,64%
Uso de lenguaje claro en las respuestas de las entidades	9	1,64%
Permitirle al peticionario asignar la entidad de destino	9	1,64%
Implementar, mejorar y personalizar la atención telefónica en las entidades	6	1,09%
Implementar Aplicación móvil de Bogotá te escucha	4	0,73%

Sugerencias	Recuento	%
Virtualizar todos los trámites de las entidades	4	0,73%
Implementar tutoriales que indiquen como se utiliza el sistema de información Bogotá te Escucha	3	0,55%
Dar más opciones, pues en ninguna parte dan para opción para mandar mensaje al alcalde	1	0,18%
Notificar respuesta de las peticiones telefónicamente al peticionario	1	0,18%
Mejorar y personalizar la atención en el canal presencial de las entidades	1	0,18%
Simplificar la cantidad de información solicitada	1	0,18%
Implementar chat de soporte en Bogotá te Escucha	1	0,18%
Aumentar la capacidad para adjuntar archivos de mayor tamaño	1	0,18%
Cualificar y capacitar mejor a los funcionarios de todas las entidades	1	0,18%
No indagar acerca de la orientación sexual de los ciudadanos	1	0,18%
Implementar canal de Whatsapp de Bogotá te Escucha	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

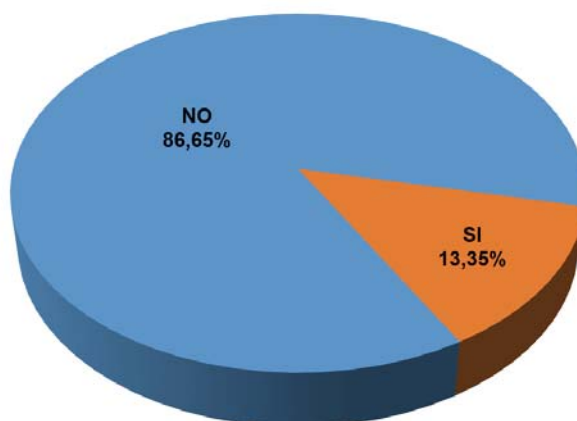
### 3.4 Resultados Evaluación de Medios de Información Dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Dentro de la encuesta de satisfacción ciudadana 2024 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 **86,65%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado la guía de trámites y servicio, el **13,35%** restante manifiesta haberla utilizado y/o consultado.

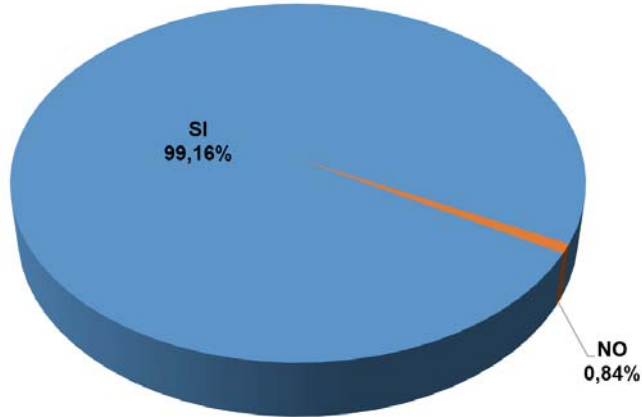
**CONSULTA / UTILIZACIÓN GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **1.782** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado la guía de trámites y servicios el **99,16%** la recomendaría y el **0,84%** no la recomendaría.

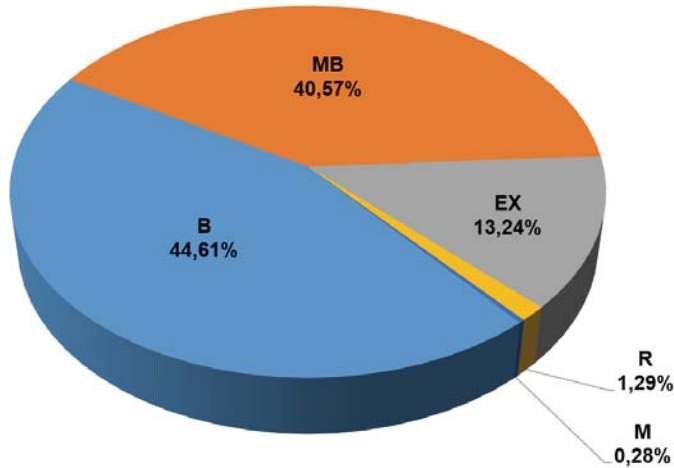
**RECOMENDARÍA LA GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **1.782** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado la guía de trámites y servicios el **98,43%** la calificaron como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIFICACIÓN - GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

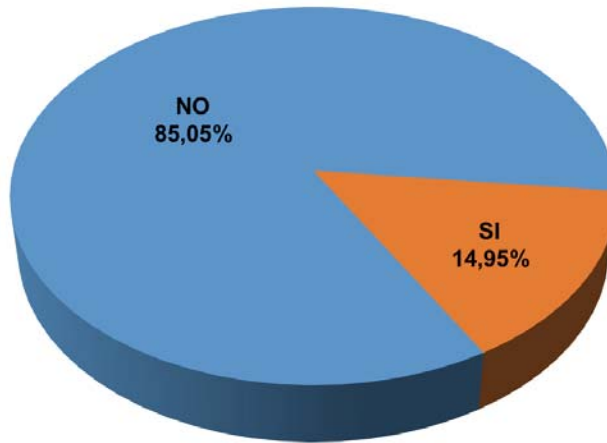


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Consulta y/o Utilización de Medios de Información – Línea 195**

El **85,05%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado la línea 195, el **14,95%** restante manifiesta haberla consultado y/o utilizado.

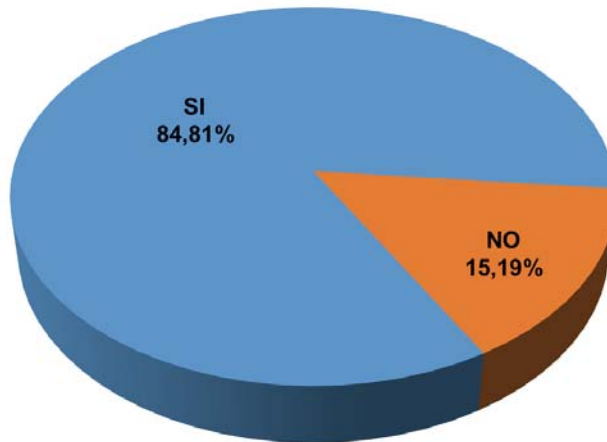
**CONSULTA / UTILIZACIÓN LÍNEA 195**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **1.995** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado la línea 195 el **84,81%** la recomendaría y el **15,19%** no la recomendaría.

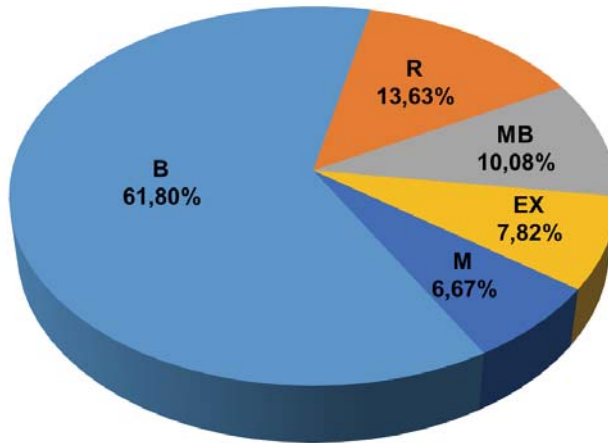
**RECOMENDARÍA LA LÍNEA 195**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **1.995** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado la línea 195 el **79,70%** la calificaron como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIFICACIÓN - LÍNEA 195**

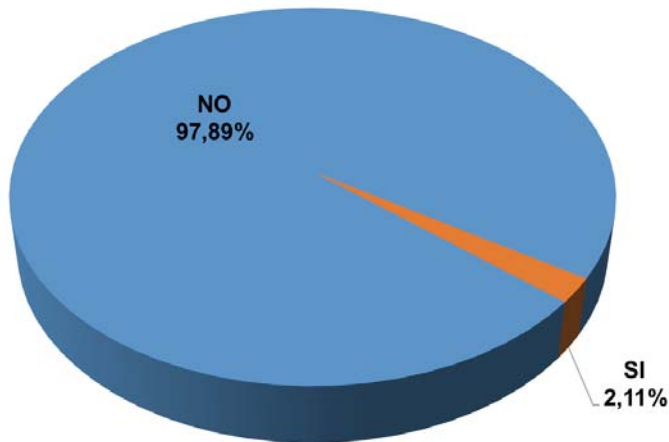


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Consulta y/o Utilización de Medios de Información – Portal Bogotá**

El **97,89%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado el portal Bogotá, el **2,11%** restante manifiesta haberlo consultado y/o utilizado.

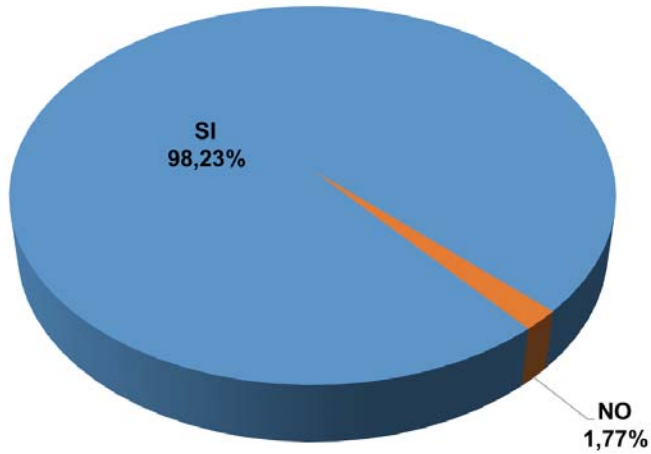
**CONSULTA / UTILIZACIÓN PORTAL BOGOTÁ**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **282** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado el portal Bogotá el **98,23%** lo recomendaría y el **1,77%** no lo recomendaría.

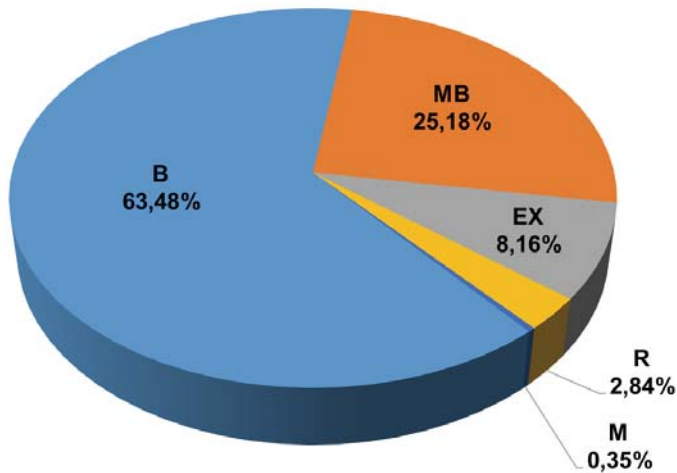
**RECOMENDARÍA PORTAL BOGOTÁ**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **282** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado el portal Bogotá el **96,81%** lo calificaron como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIFICACIÓN - PORTAL BOGOTÁ**



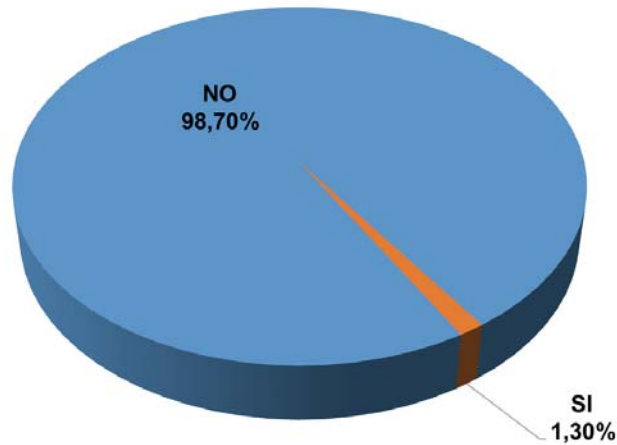
Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



**Consulta y/o Utilización de Medios de Información – GAB Super CADE Virtual**

El **98,70%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que no ha consultado y/o utilizado GAB Super CADE Virtual, el 1,30% restante manifiesta haberlo consultado y/o utilizado.

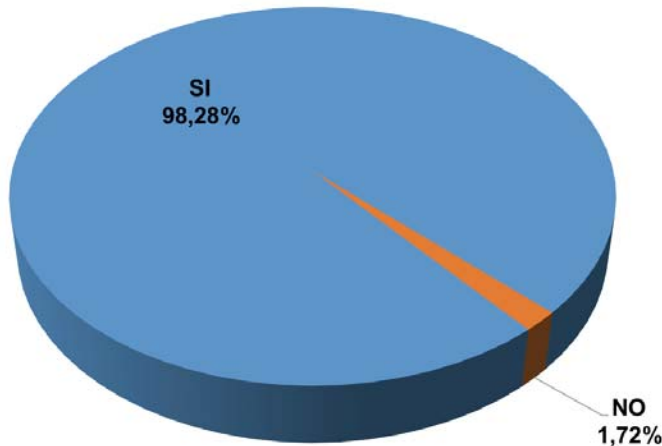
**CONSULTA / UTILIZACIÓN GAB - SUPER CADE VIRTUAL**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **174** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado GAB Super CADE Virtual el **98,28%** lo recomendaría y el **1,72%** no lo recomendaría.

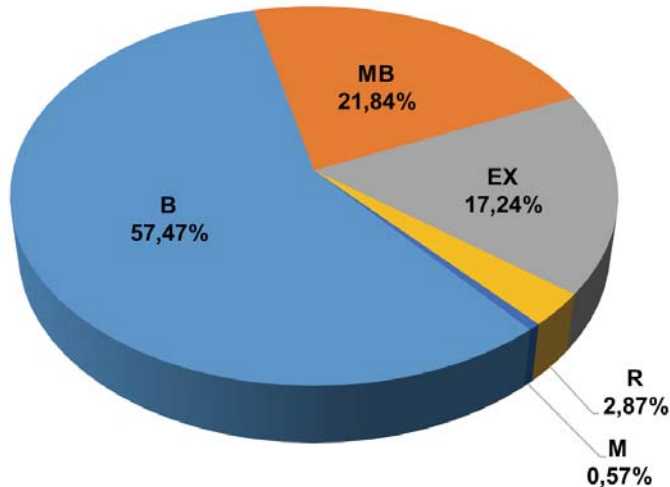
**RECOMENDARÍA GAB - SUPERCADÉ VIRTUAL**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **174** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado GAB Super CADE Virtual el **96,55%** lo calificaron como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIFICACIÓN - GAB SUPER CADE VIRTUAL**

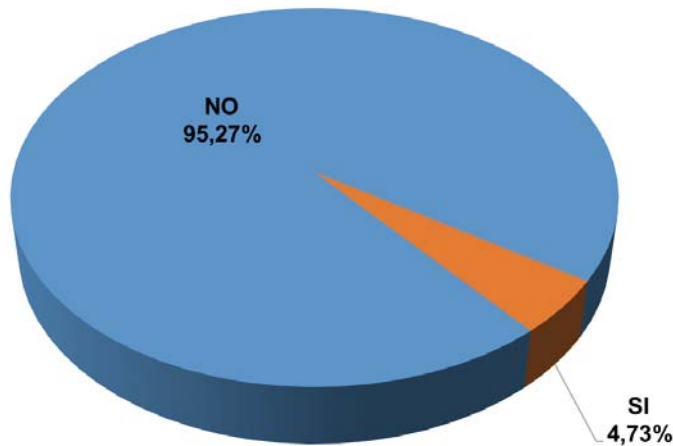


Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Consulta y/o Utilización de Medios de Información – Bogotá te escucha**

El **95,27%** 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 **4,73%** restante manifiesta haberlo utilizado y/o consultado.

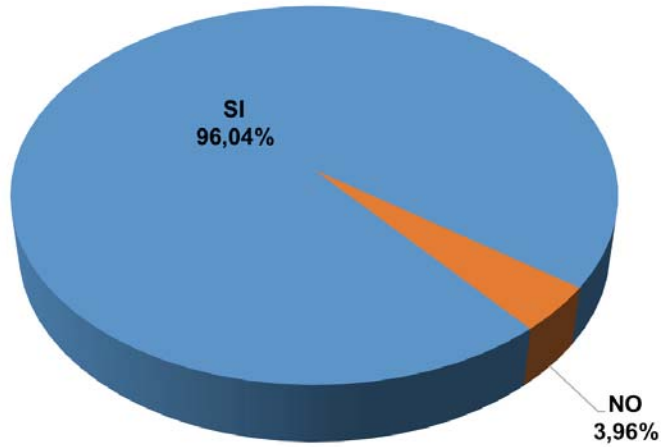
**CONSULTA / UTILIZACIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **632** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha el **96,04%** lo recomendaría y el **3,96%** no lo recomendaría.

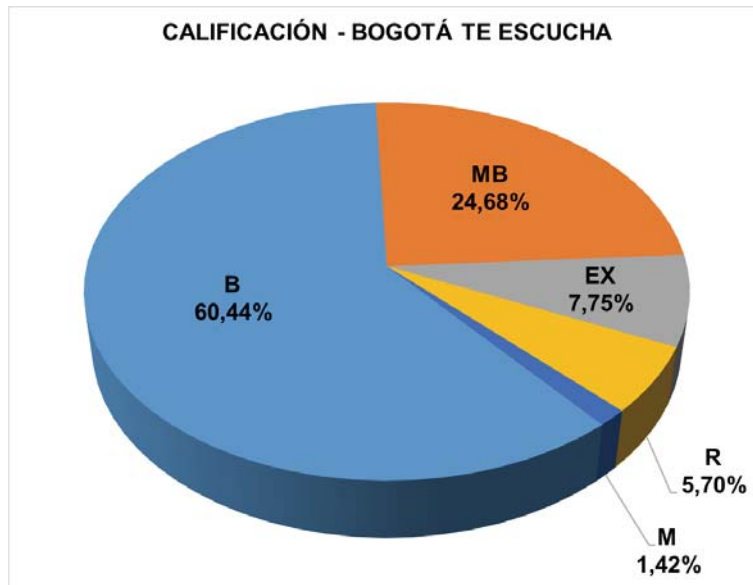
**RECOMENDARÍA BOGOTÁ TE ESCUCHA**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

De los **632** ciudadanos que manifestaron haber consultado y/o utilizado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha el **92,88%** lo calificaron como bueno, muy bueno y excelente.

**CALIFICACIÓN - BOGOTÁ TE ESCUCHA**



Fuente. Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5 Resultados Administración Distrital

#### 3.5.1 Nivel de Satisfacción Ciudadana – Administración Distrital

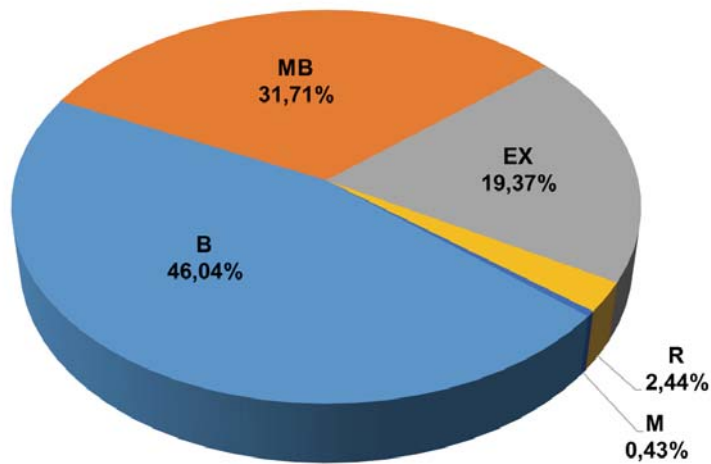
El resultado obtenido respecto del nivel de satisfacción ciudadana de la Administración Distrital, para la vigencia 2024, fue de **97,12%**, así:

Tabla 173 Three boxes nivel de satisfacción ciudadana Administración Distrital

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			THREE BOXES
Opción	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	2.586	19,37%	<b>97,12%</b>
MUY BUENO	4.233	31,71%	
BUENO	6.145	46,04%	
REGULAR	326	2,44%	
MALO	58	0,43%	
<b>TOTAL</b>	<b>13.348</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

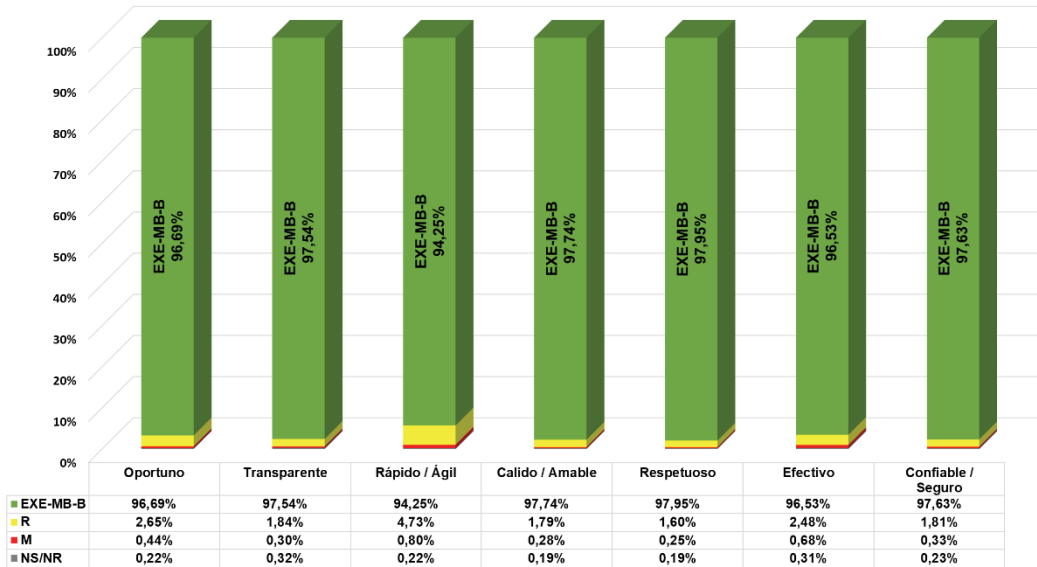


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2024

#### 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:

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

En promedio el **96,91%** de los encuestados en la Red CADE calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos evaluados; en promedio el **0,24%** manifestó no saber o no respondió frente a estos atributos.

### 3.5.3 Resultados por Entidad

#### 3.5.3.1 Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA

Se realizaron **10** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

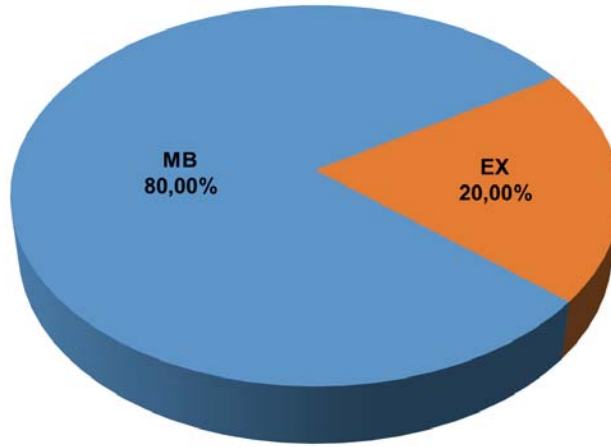
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 174 Nivel de Satisfacción Ciudadana AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	2	20,00%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	8	80,00%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**

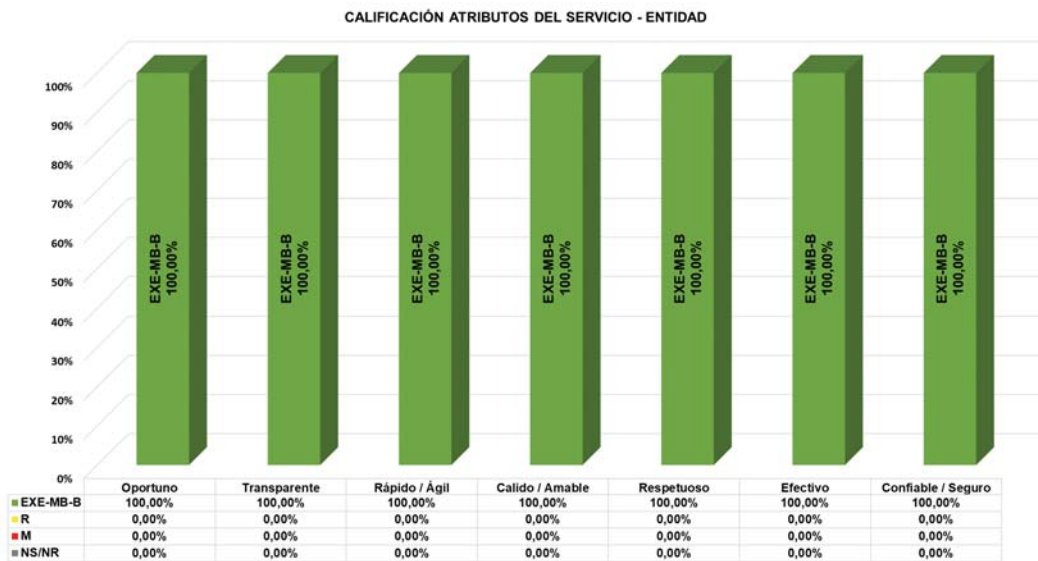


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS**

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

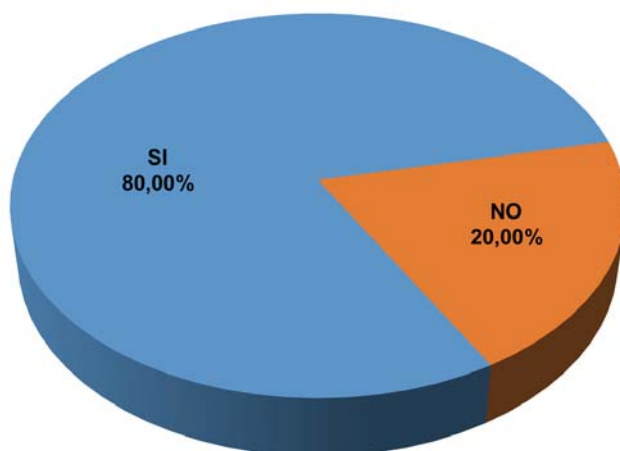


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## 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.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 175 Motivos de no éxito en el trámite AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 176 Trámites realizados AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA*

Trámite	Recuento	%
Inscripciones a convocatorias vigentes para el acceso a educación superior y cursos de ciclos cortos posmedia	6	60,00%
Apoyo de sostenimiento	1	10,00%
Inscripción a convocatorias de educación posmedia (superior y no superior)	1	10,00%
Convocatoria para conformar un banco de elegibles	1	10,00%
Información general: desistimientos, reintegros, legalización de matrícula, aplazamientos, resultado de convocatorias, otros	1	10,00%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.2 Área Limpia DC SAS ESP

Se realizaron **55** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

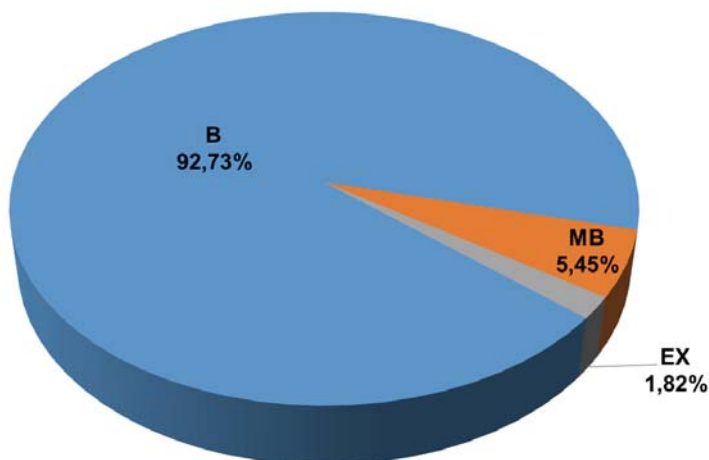
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 177 Nivel de Satisfacción Ciudadana ÁREA LIMPIA DC SAS ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	1	1,82%	100,00%
MUY BUENO	3	5,45%	
BUENO	51	92,73%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

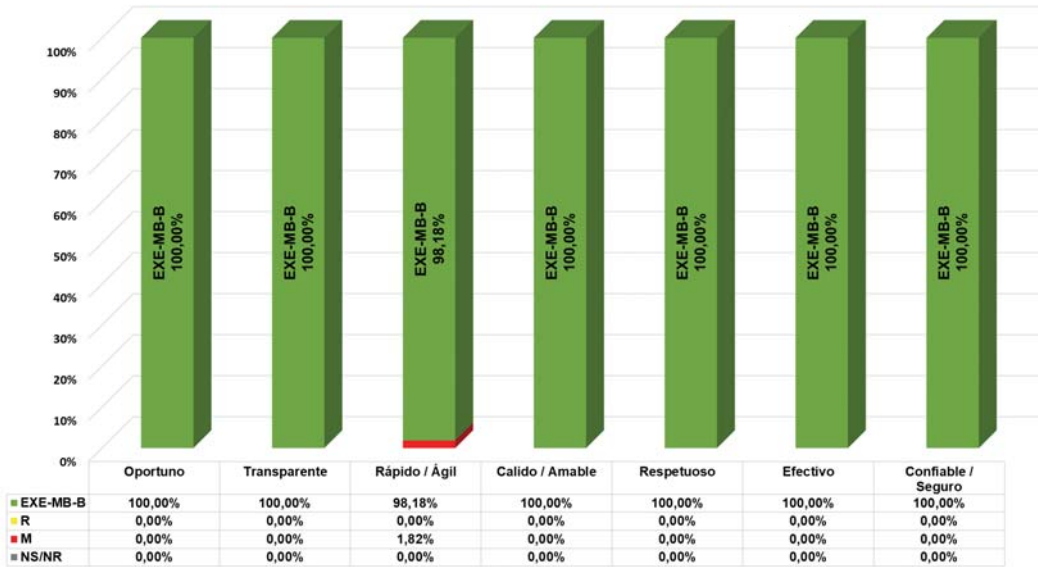
#### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el **99,74%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

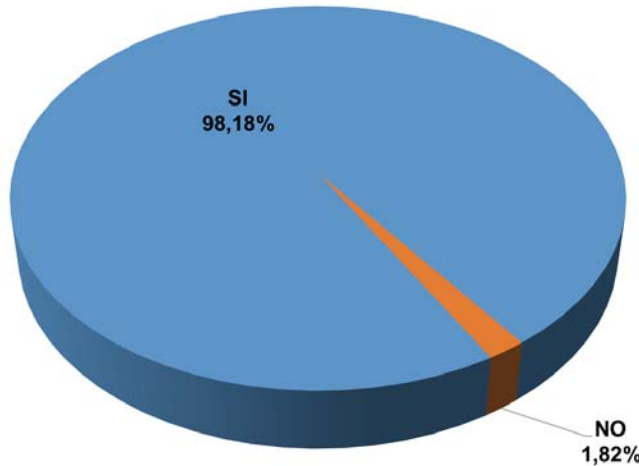


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **98,18%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **1,82%** restante informó que no lo pudo hacer.

¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 178 Motivos de no éxito en el trámite ÁREA LIMPIA DC SAS ESP

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 – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 179 Trámites realizados ÁREA LIMPIA DC SAS ESP

Trámite	Recuento	%
Proceso de facturación con ENEL - COLOMBIA	34	61,82%
Financiación	14	25,45%
Pago no aplicado	4	7,27%
Visitas a inmuebles	3	5,45%
<b>Total general</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.3 Bogotá Limpia SAS ESP

Se realizaron **155** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

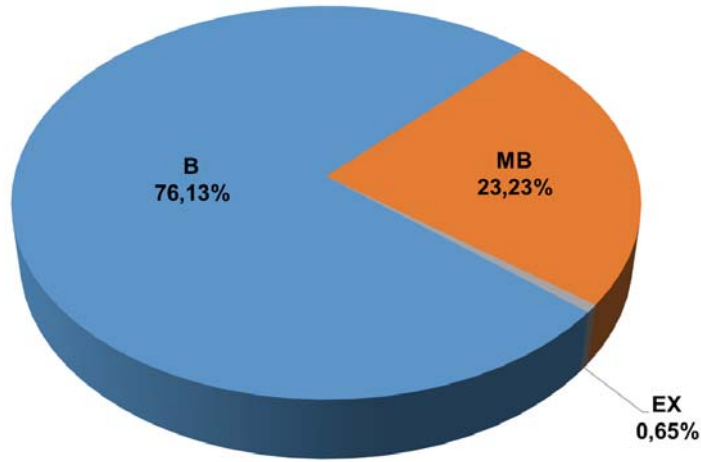
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 180 Nivel de Satisfacción Ciudadana BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			THREE BOXES
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	1	0,65%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	36	23,23%	
BUENO	118	76,13%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**

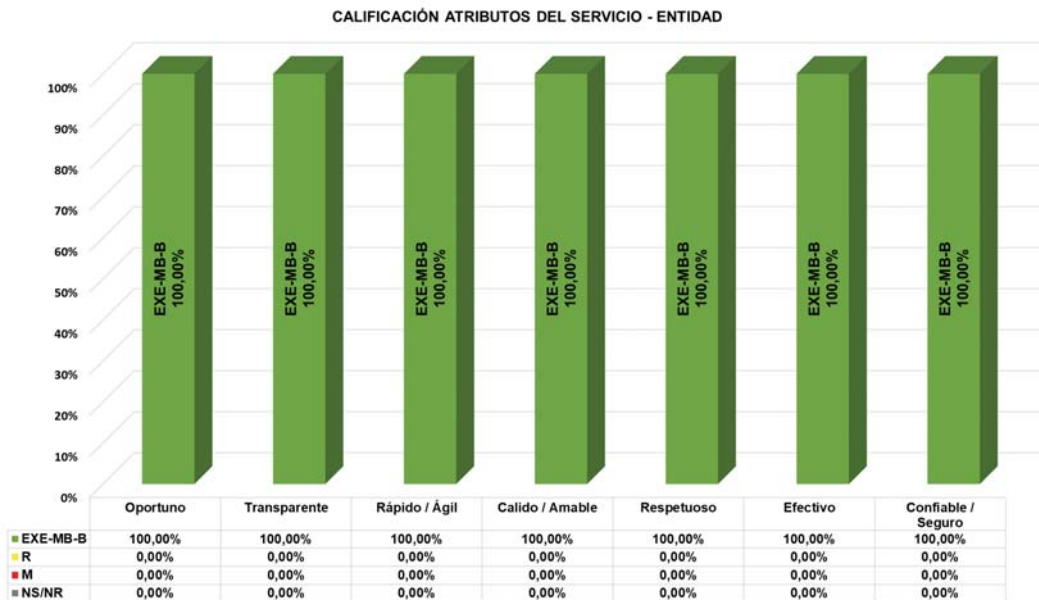


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS**

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

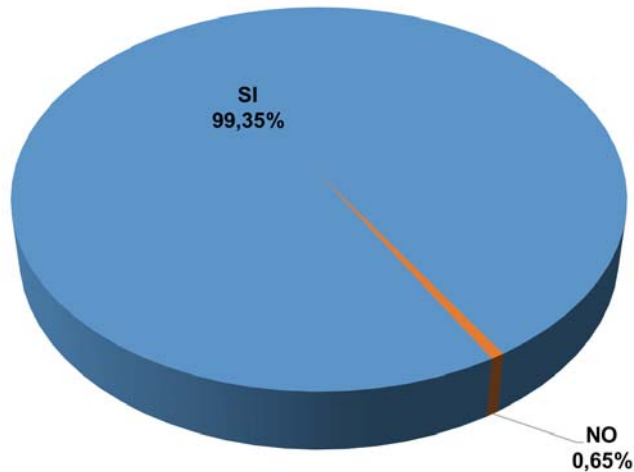


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **99,35%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **0,65%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 181 Motivos de no éxito en el trámite BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP

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 – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 182 Trámites realizados BOGOTÁ LIMPIA SAS ESP

Trámite	Recuento	%
Reclamo por inconformidad con la tarifa o la facturación del servicio público domiciliario de aseo.	133	85,81%
Descuento por predio desocupado	13	8,39%
Notificación frente a PQR del servicio público de aseo	6	3,87%
Quejas por el servicio de Recolección, Barrido y Limpieza	2	1,29%
Solicitud de recolección de escombros de origen domiciliario o residuos voluminosos	1	0,65%
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.4 Unidad Administrativa Espacial de Catastro Distrital

Se realizaron **99** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

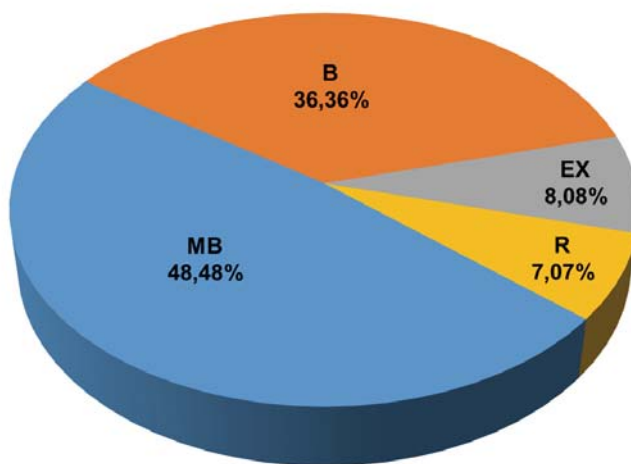
El **92,93%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 183 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL DE CATASTRO DISTRITAL

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	8	8,08%	<b>92,93%</b>
MUY BUENO	48	48,48%	
BUENO	36	36,36%	
REGULAR	7	7,07%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



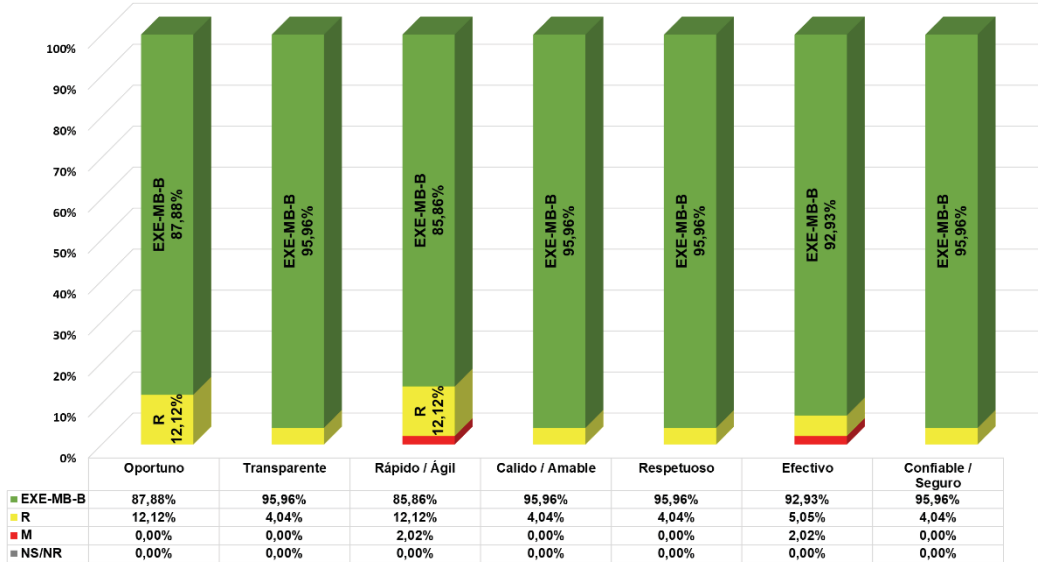
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **92,93%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

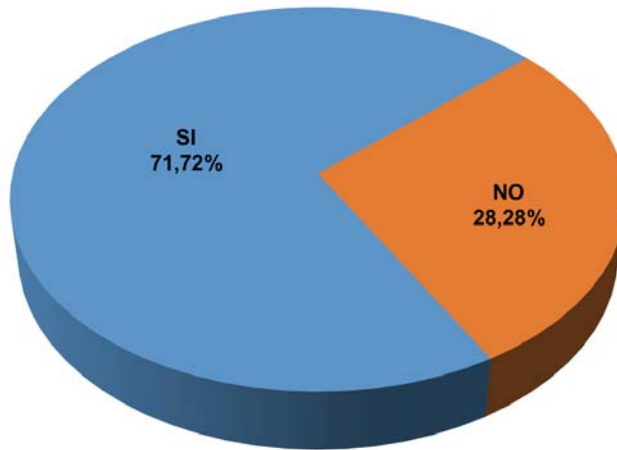


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **71,72%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **28,28%** restante informó que no lo pudo hacer.

¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 184 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL DE CATASTRO DISTRITAL*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe agendar cita	15	53,57%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	6	21,43%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	3	10,71%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	7,14%
La información recibida no es suficiente	1	3,57%
El tiempo de espera es muy largo	1	3,57%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 185 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL DE CATASTRO DISTRITAL*

Trámite	Recuento	%
Certificado catastral	60	60,61%
Englobe o desenglobe de dos o más predios	5	5,05%
Asignación de nomenclatura	4	4,04%
Autoestimación del avalúo catastral	4	4,04%
Revisión de avalúo catastral de un predio	4	4,04%
Avalúos comerciales	4	4,04%
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	3	3,03%
Certificado catastral registro alfanumérico	3	3,03%
Cartografía manzanas catastrales	2	2,02%
Rectificaciones de la información catastral	2	2,02%
Incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos	2	2,02%
Rectificación de áreas y linderos	1	1,01%
Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	1	1,01%
Certificación de cabida y linderos Bogotá D.C.	1	1,01%
Certificado de inscripción en el censo catastral	1	1,01%
Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	1	1,01%
Orientación e información general	1	1,01%
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.5 Ciudad Limpia Bogotá SA ESP

Se realizaron **76** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

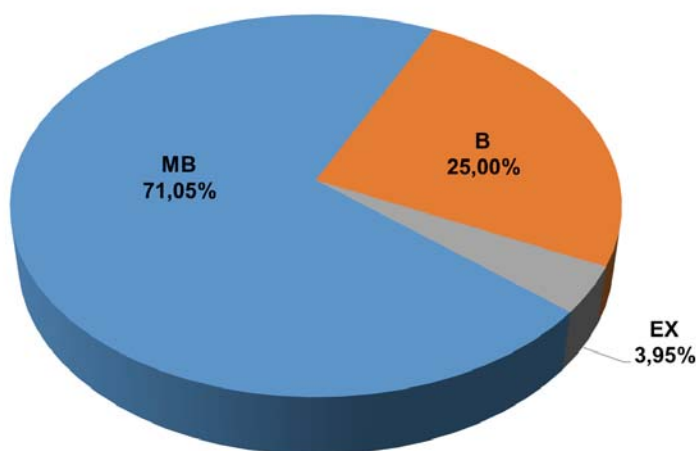
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 186 Nivel de Satisfacción Ciudadana CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	3	3,95%	100,00%
MUY BUENO	54	71,05%	
BUENO	19	25,00%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



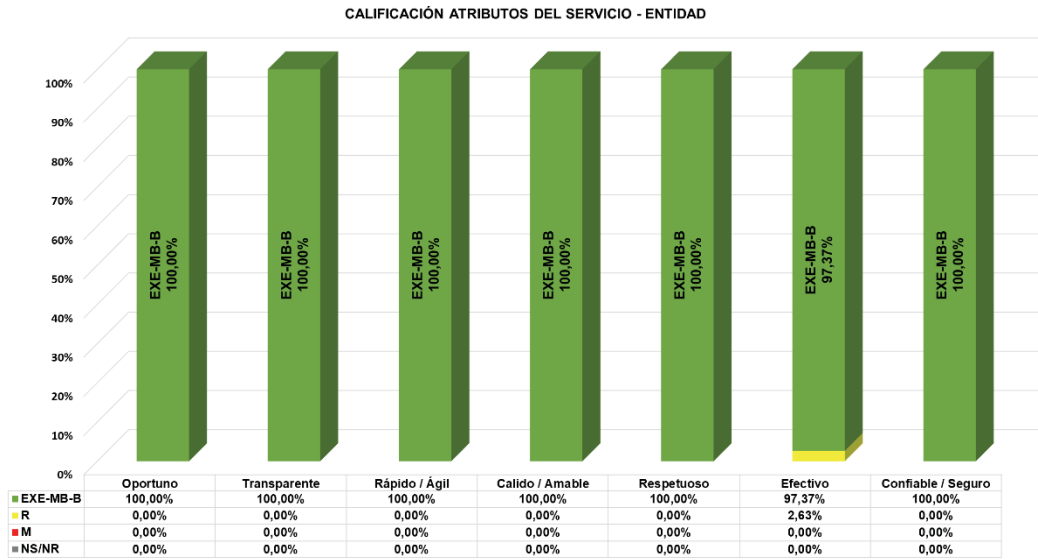
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **99,62%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



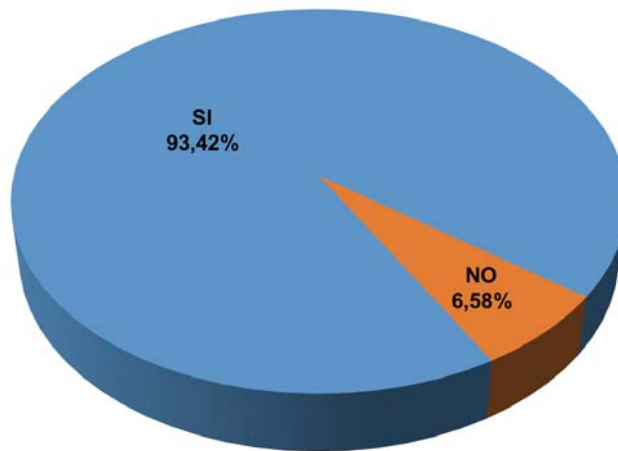


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **93,42%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **6,58%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 187 Motivos de no éxito en el trámite CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	40,00%

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	2	40,00%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	1	20,00%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 188 Trámites realizados CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ SA ESP

Trámite	Recuento	%
Ajustes de factura	38	50,00%
Reclamo por incremento en la tarifa del servicio público de aseo	28	36,84%
Solicitud para descuento por predio desocupado	4	5,26%
Financiamientos del servicio público de aseo	4	5,26%
Solicitud aplicación tarifa especial de Multiusuario	1	1,32%
Quejas operativas relacionadas con la prestación del servicio público de aseo	1	1,32%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.6 Colpensiones

Se realizaron **390** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

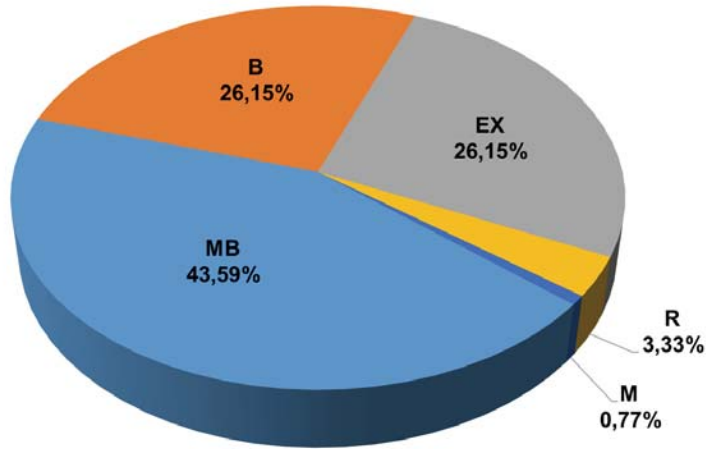
El **95,90%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 189 Nivel de Satisfacción Ciudadana COLPENSIONES

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	102	26,15%	<b>95,90%</b>
MUY BUENO	170	43,59%	
BUENO	102	26,15%	
REGULAR	13	3,33%	
MALO	3	0,77%	
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



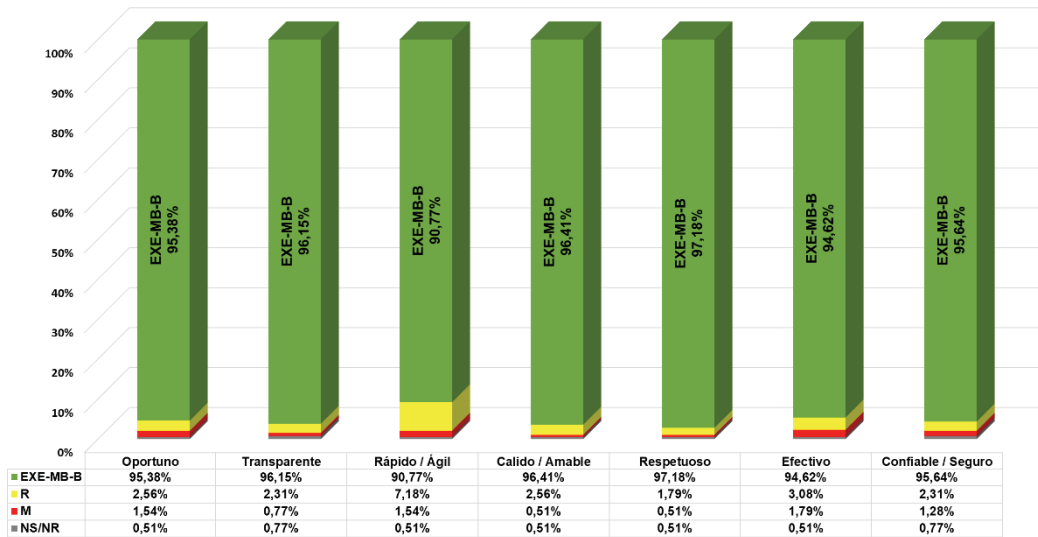
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **95,16%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

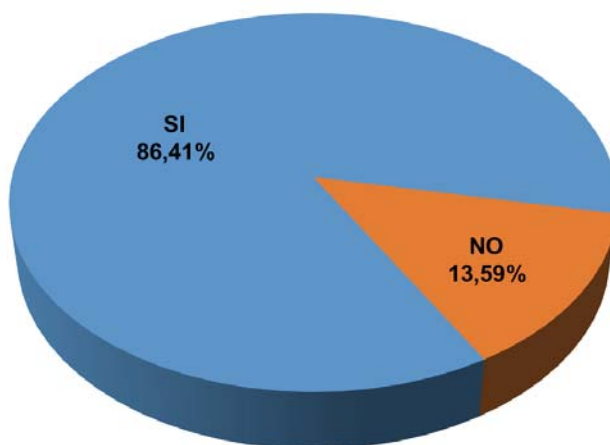


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **86,41%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **13,59%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 190 Motivos de no éxito en el trámite COLPENSIONES

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	17	32,08%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	13	24,53%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	5	9,43%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	5	9,43%
Debe agendar cita	4	7,55%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	3	5,66%
El tiempo de espera es muy largo	2	3,77%
Trámite o servicio se solicita fuera del horario de atención de la entidad	1	1,89%
La información recibida no es suficiente	1	1,89%
Debe realizar trámite o servicio por escrito	1	1,89%
Falta capacidad de atención en el punto	1	1,89%
<b>Total general</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 191 Trámites realizados COLPENSIONES

Trámite	Recuento	%
Consultas	200	51,28%

Trámite	Recuento	%
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	64	16,41%
Corrección historia laboral	33	8,46%
Gestión de novedades de nómina - pensión familiar	17	4,36%
Actualización de datos del afiliado	15	3,85%
Recuperación de semanas	12	3,08%
Actualización de Datos del Empleador	11	2,82%
Pensión de vejez en el régimen de prima media	7	1,79%
Traslados de régimen pensional	7	1,79%
Pensión familiar en el régimen de prima media	5	1,28%
Solicitud de historia laboral	3	0,77%
Gestión de novedades de nómina - mesada adicional	2	0,51%
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	2	0,51%
Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	2	0,51%
Talleres de ahorro BEPS	1	0,26%
Gestión de novedades de nómina - modificar datos básicos y de identificación	1	0,26%
Calificación en Primera Oportunidad	1	0,26%
Gestión de novedades de nómina - Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)	1	0,26%
Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)	1	0,26%
Gestión de novedades de nómina - cancelación afiliación y/o libranzas a asociaciones y cajas de compensación	1	0,26%
Gestión de novedades nómina - reintegros	1	0,26%
Pensiones especiales de vejez en el régimen de prima media	1	0,26%
Gestión de novedades de nómina - reactivación pensión y/o beneficiario incremento	1	0,26%
Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior	1	0,26%
<b>Total general</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.7 Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Se realizaron **2** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

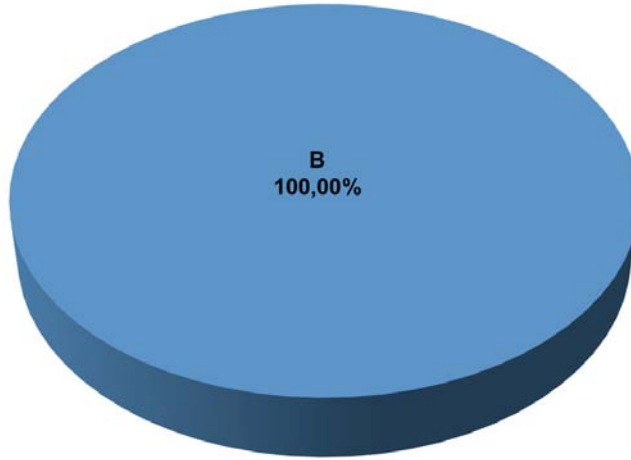
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno.

Tabla 192 Nivel de Satisfacción Ciudadana DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	-	-	
BUENO	2	100,00%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

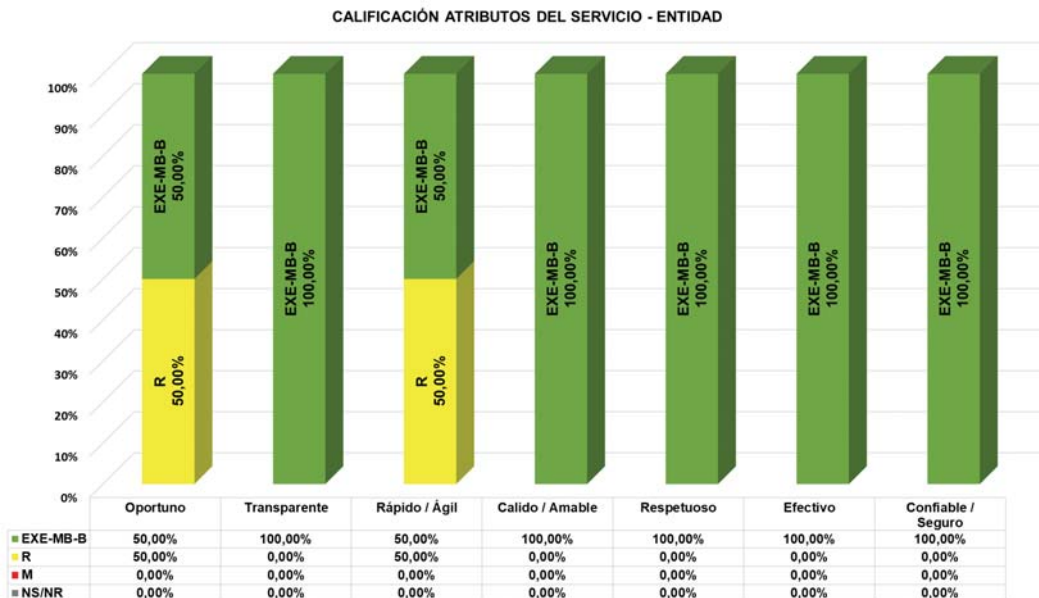


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **85,71%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

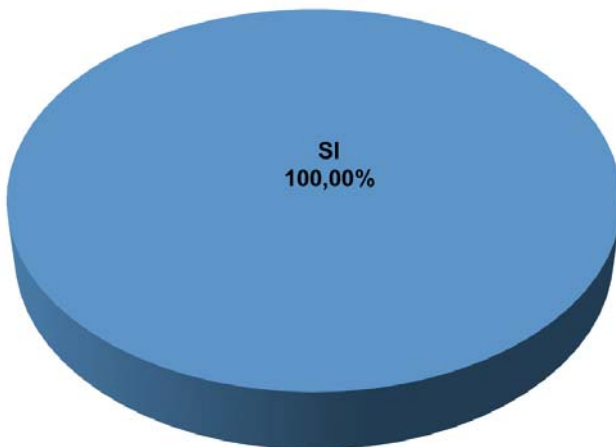


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 193 Trámites realizados DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP*

Trámite	Recuento	%
Acciones técnico jurídicas de espacio público	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.8 Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS

Se realizaron **27** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

## NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

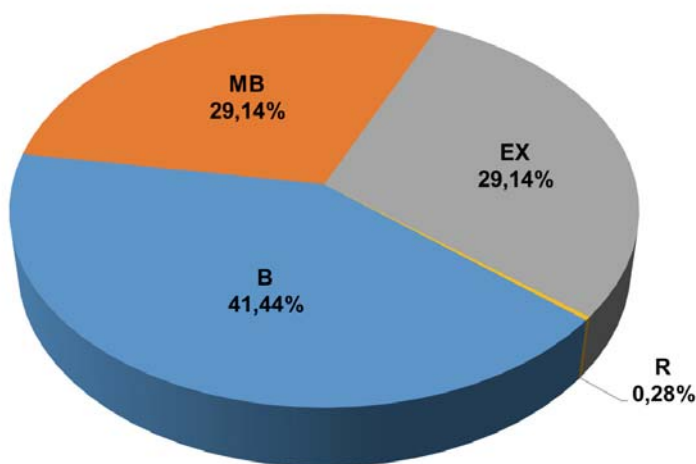
El **99,72%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

*Tabla 194 Nivel de Satisfacción Ciudadana DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS*

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	206	29,14%	<b>99,72%</b>
MUY BUENO	206	29,14%	
BUENO	293	41,44%	
REGULAR	2	0,28%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

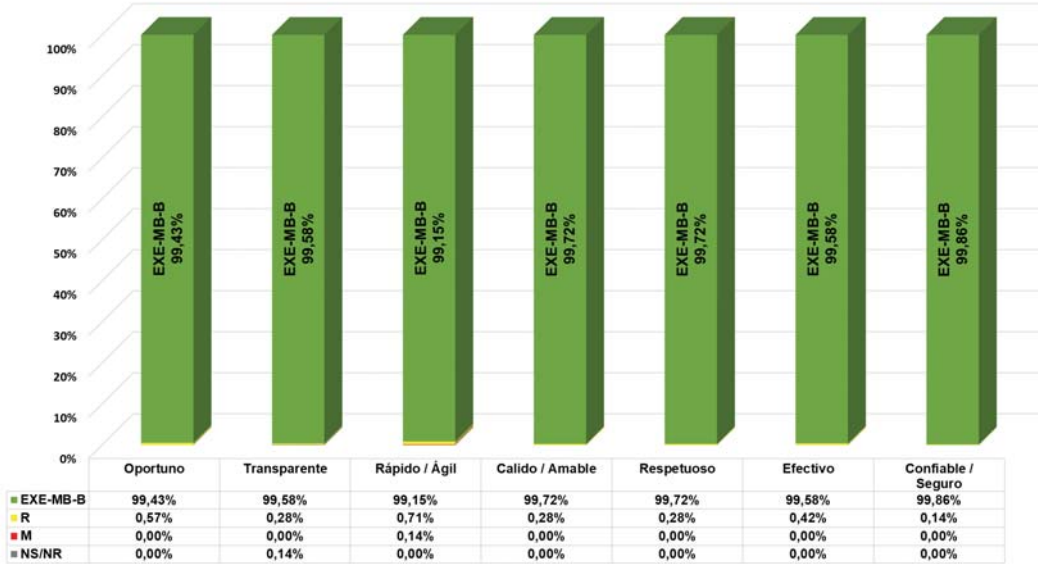
**CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS**

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.



CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

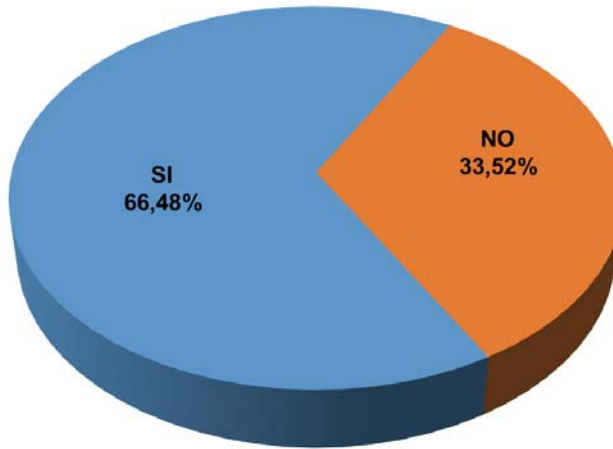


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **66,48%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **33,70%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 195 Motivos de no éxito en el trámite DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	113	47,68%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	38	16,03%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	33	13,92%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	22	9,28%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	18	7,59%
No es la persona indicada para realizar el trámite	7	2,95%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	4	1,69%
La información recibida no es suficiente	2	0,84%
<b>Total general</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 196 Trámites realizados DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - DPS

Trámite	Recuento	%
Programa Familias en Acción TRANSICIÓN Fase IV	183	25,88%
Otros Programas	130	18,39%
Renta Ciudadana	105	14,85%
Familias en Acción FA.- Información Bancarización	71	10,04%
Devolución del IVA	53	7,50%
Colombia Mayor	33	4,67%
Información novedad actualización de documentos Familias en Acción - FA	17	2,40%
FA. Información de suspensión por documento inconsistente	11	1,56%
Familias en acción - FA. Información de suspensión por no cobro	9	1,27%
Consulta Generación E - Jóvenes en Acción	9	1,27%
Familias en acción - FA. Información para actualización escolar	9	1,27%
Información general sobre el programa JEA - Jóvenes en Acción	8	1,13%
Traslado de beneficiario a otro núcleo familiar Familias en Acción	8	1,13%
RESOLUCIÓN No. 01916 de 2023: Suspensión y aplazamiento inscripciones JeA	7	0,99%
FA. Informa traslado de municipio/cambio grupo poblacional y cambio titular	7	0,99%
Familias en acción -FA. Información de suspensión por focalización	7	0,99%
FA. Información suspensión por inconsistencia en estado del documento	5	0,71%
Familias en acción-FA. Información de suspensión y posterior retiro	5	0,71%
Cambio de Documento de Identidad en JEA -Jóvenes en Acción	4	0,57%
Código de beneficiario - Jóvenes en Acción	4	0,57%
Información cuestionarios del programa - Jóvenes en Acción	4	0,57%
Familias en acción-FA Traslado beneficiario a otro núcleo familiar	4	0,57%
Familias en acción-FA. Cambio priorización escolar	3	0,42%
Información sobre retiro programa Familias en acción/condiciones de salida M.O	2	0,28%
FA. Información novedad traslado de municipio y cambio de grupo población	2	0,28%
Familias en acción- FA. Levantamiento de suspensión por no cobro	2	0,28%
Información Renta Básica - Ingreso Mínimo Garantizado	2	0,28%
Retiro del programa - Jóvenes en Acción	1	0,14%
Actualización datos personales JeA - Jóvenes en Acción	1	0,14%
Información levantamiento suspensión no acreditación bachiller - JEA	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.9 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Se realizaron **162** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

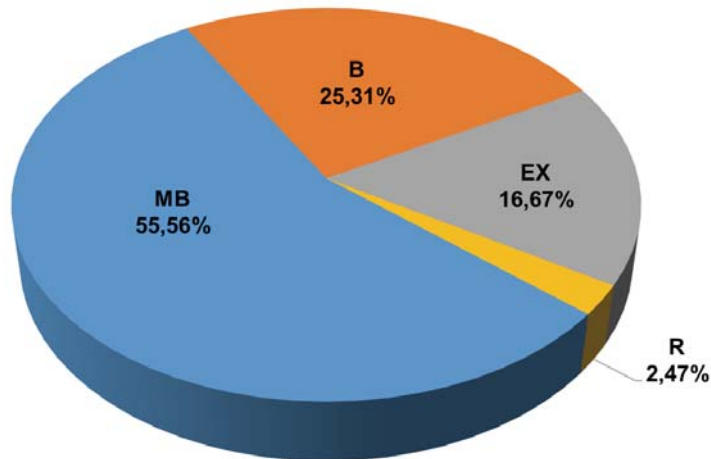
El **97,53%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 197 Nivel de Satisfacción Ciudadana DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	27	16,67%	<b>97,53%</b>
MUY BUENO	90	55,56%	
BUENO	41	25,31%	
REGULAR	4	2,47%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



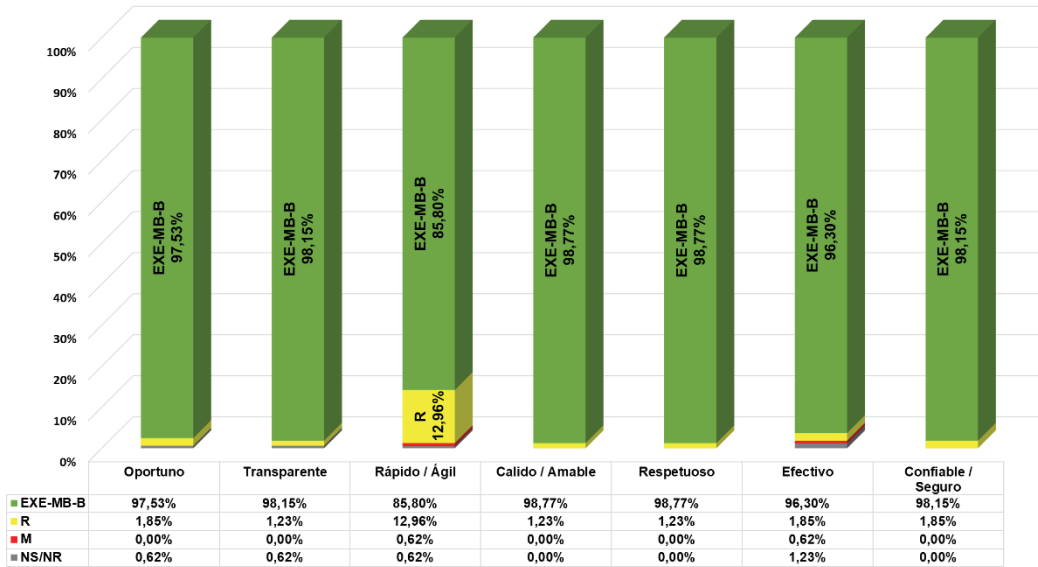
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **96,21%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

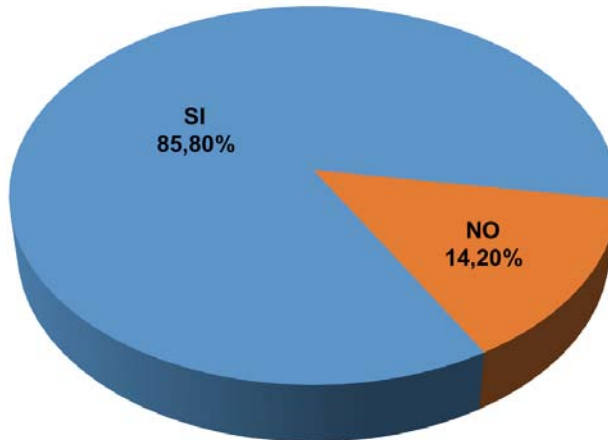


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **85,80%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **14,20%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 198 Motivos de no éxito en el trámite DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe agendar cita	14	60,87%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	6	26,09%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	8,70%
Trámite o servicio se solicita fuera del horario de atención de la entidad	1	4,35%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 199 Trámites realizados DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Trámite	Recuento	%
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	78	48,15%
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	77	47,53%
Recuperación de Contraseña	2	1,23%
Asistencia de PQRS	2	1,23%
Agendamiento Web de Citas	1	0,62%
Copia RUT	1	0,62%
Consulta Información Declaración de Renta	1	0,62%
<b>Total general</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.10 Efecty – Efectivo LTDA

Se realizó 1 trámite en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

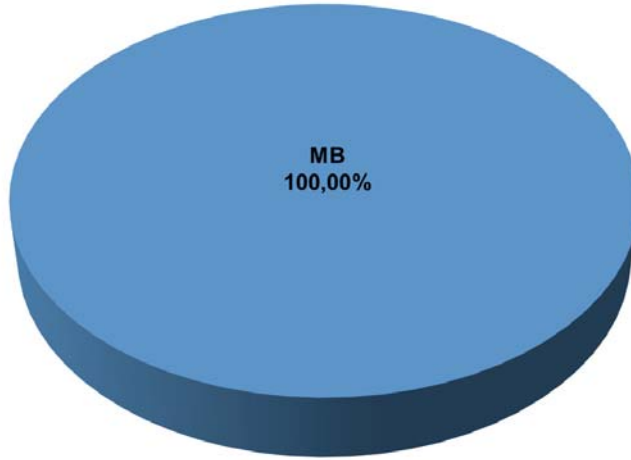
El ciudadano encuestado calificó el servicio como muy bueno.

Tabla 200 Nivel de Satisfacción Ciudadana EFECTY – EFECTIVO LTDA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	1	100,00%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

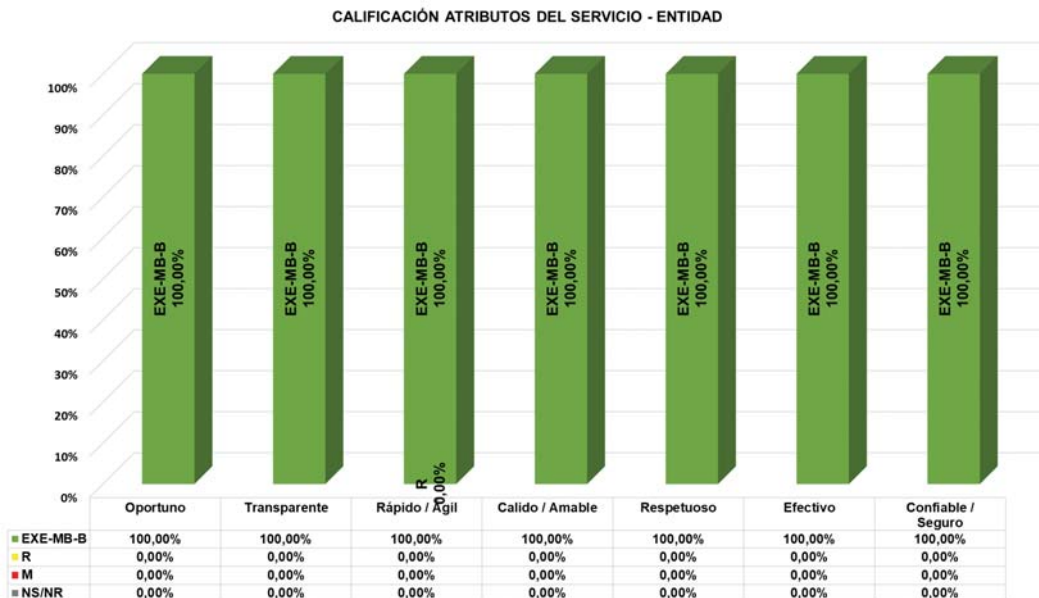


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

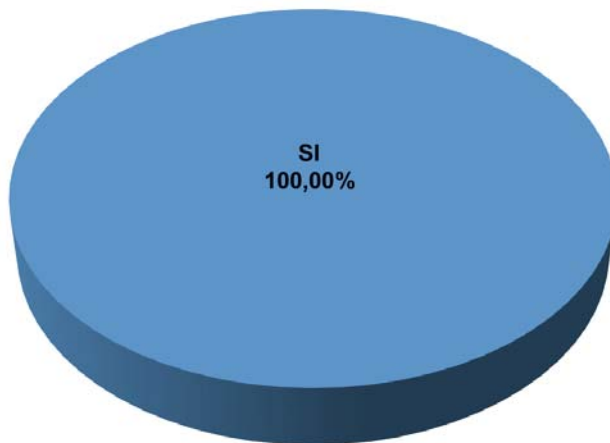


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 201 Trámites realizados EFECTY – EFECTIVO LTDA

Trámite	Entidad	Recuento	%
Acciones técnico jurídicas de espacio público	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	2	100,00%
<b>Total general</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.11 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP

Se realizaron **631** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

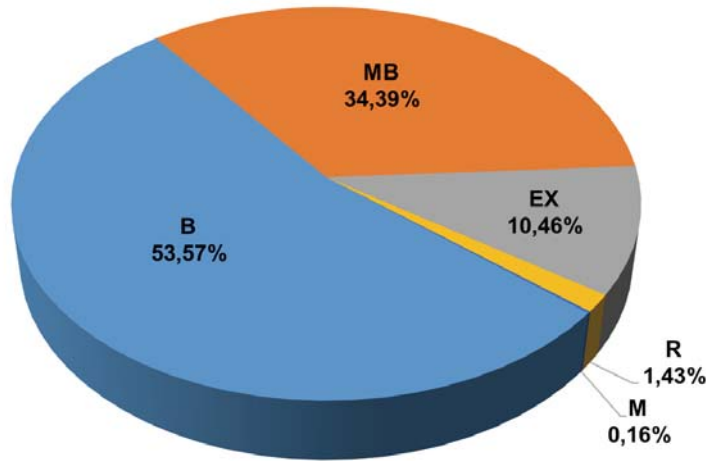
El **98,42%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 202 Nivel de Satisfacción Ciudadana EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	66	10,46%	<b>98,42%</b>
MUY BUENO	217	34,39%	
BUENO	338	53,57%	
REGULAR	9	1,43%	
MALO	1	0,16%	
<b>TOTAL</b>	<b>631</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

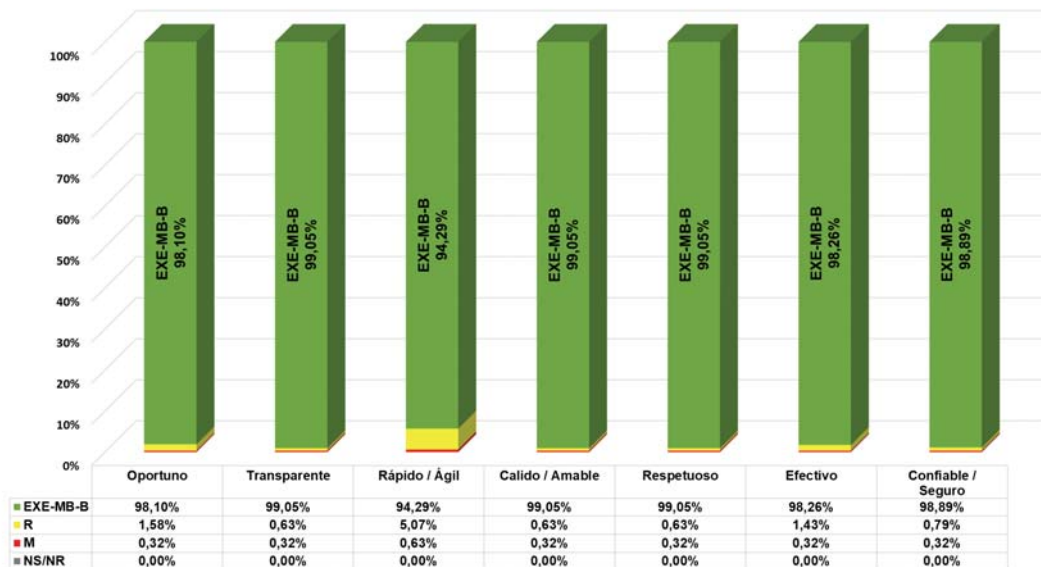
### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el **98,10%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

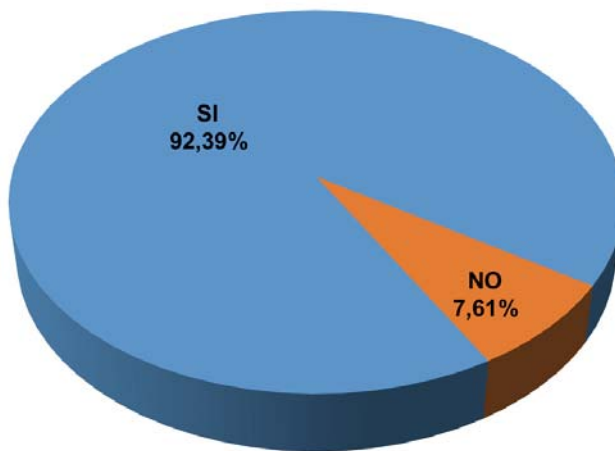


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **92,39%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **7,61%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 203 Motivos de no éxito en el trámite EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	16	33,33%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	10	20,83%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	8	16,67%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	5	10,42%
Falta capacidad de atención en el punto	3	6,25%
El tiempo de espera es muy largo	2	4,17%
La información recibida no es suficiente	2	4,17%
Debe agendar cita	1	2,08%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	1	2,08%
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 204 Trámites realizados EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP

Trámite	Recuento	%
Cambios en la factura de servicio público	236	37,40%
Duplicado de recibos de pago EAB ESP	199	31,54%
Inconformidad con cobros facturados	54	8,56%
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	32	5,07%
Acometidas de acueducto	21	3,33%
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	21	3,33%
Restablecimiento del servicio público	17	2,69%
Independización del servicio público	16	2,54%
Acometidas de alcantarillado	7	1,11%
Denuncio del contrato de arrendamiento	7	1,11%
Conexión a los servicios públicos	5	0,79%
Factibilidad de servicios públicos	5	0,79%
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	4	0,63%
Suspensión del servicio público	3	0,48%
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	2	0,32%
Supervisión técnica de urbanizadores	1	0,16%
Instalación temporal del servicio público	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>631</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.12 Enel Colombia

Se realizaron **1.089** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

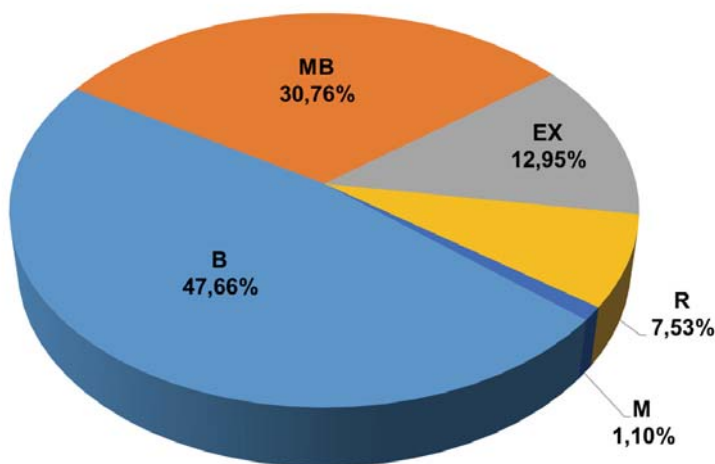
El **91,37%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 205 Nivel de Satisfacción Ciudadana ENEL COLOMBIA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	141	12,95%	<b>91,37%</b>
MUY BUENO	335	30,76%	
BUENO	519	47,66%	
REGULAR	82	7,53%	
MALO	12	1,10%	
<b>TOTAL</b>	<b>1.089</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



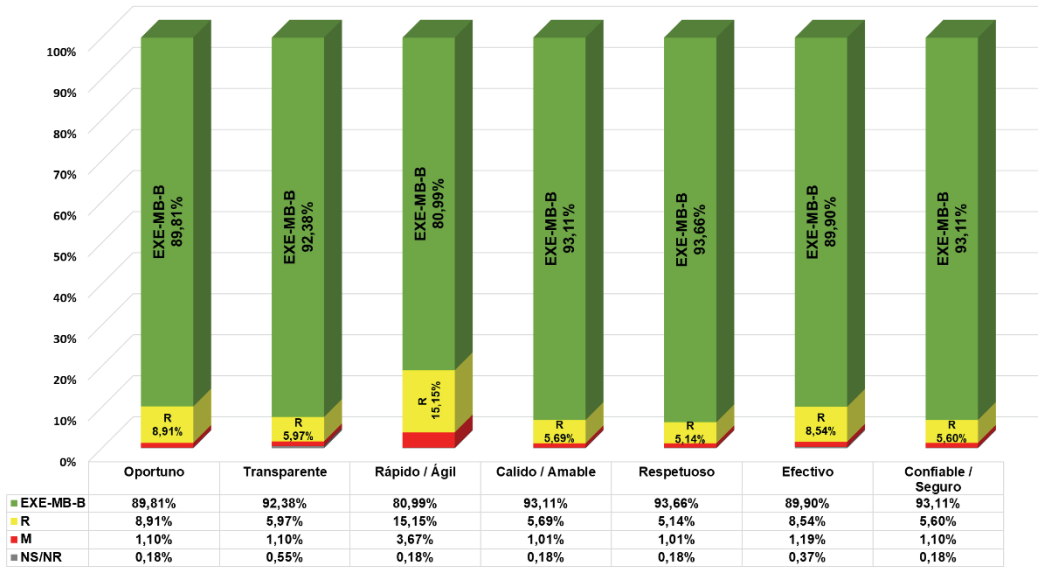
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 **90,42%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

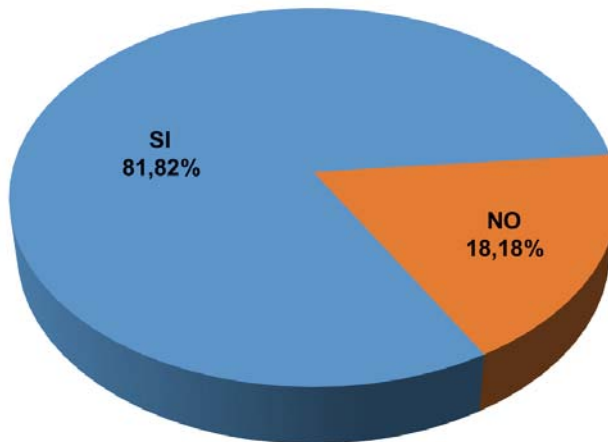


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **81,82%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **18,18%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 206 Motivos de no éxito en el trámite ENEL COLOMBIA

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	47	23,74%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	47	23,74%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	27	13,64%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	21	10,61%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	14	7,07%
Falta capacidad de atención en el punto	11	5,56%
El tiempo de espera es muy largo	10	5,05%
La información recibida no es suficiente	6	3,03%
Debe agendar cita	5	2,53%
No es la persona indicada para realizar el trámite	5	2,53%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	4	2,02%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	1	0,51%
<b>Total general</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 207 Trámites realizados ENEL COLOMBIA

Trámite	Recuento	%
Requerimientos Energía	234	21,49%
Duplicado de factura Enel	195	17,91%
Pago Anticipado energía y crédito fácil	81	7,44%
Consultas de energía	78	7,16%
Requerimientos seguros	75	6,89%
Pagos (Error en aplicación de pagos)	69	6,34%
Radicaciones	55	5,05%
Pagos (Pago no procesado)	48	4,41%
Solicitudes Crédito Fácil	48	4,41%
Modificaciones Comerciales (Cambio de nombre titular de la cuenta Enel)	31	2,85%
Comprobante de pago	29	2,66%
Plazo para pago	24	2,20%
Pagos (Pago equivocado)	18	1,65%
Pagos (Pagos equivocados Enel Colombia)	18	1,65%
Notificación	13	1,19%
Certificaciones (De consumo, pagos, disponibilidad de servicio, estado de cuenta o paz y salvos)	11	1,01%
Modificaciones Comerciales (Cambio de tarifa)	10	0,92%
Convenio de pago	10	0,92%
Traslado de deuda Factura Enel	8	0,73%
Devolución de dinero saldos a favor del cliente	8	0,73%
Restricciones	6	0,55%
Suspensión temporal del servicio eléctrico Enel	5	0,46%
Facturación aseo	3	0,28%
Cambio de modalidad de servicio	2	0,18%
Cambio de cliente beneficiario	2	0,18%
Cancelación de Cuenta Enel	2	0,18%
Exoneración de contribución Áreas Comunes	2	0,18%
Modificaciones Comerciales (Cambio dirección de la cuenta)	1	0,09%
Revisión en Terreno Enel	1	0,09%

Trámite	Recuento	%
Beneficios tarifarios	1	0,09%
Disponibilidad del servicio	1	0,09%
<b>Total general</b>	<b>1089</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.13 Estrategia Intégrate

Se realizaron **31** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

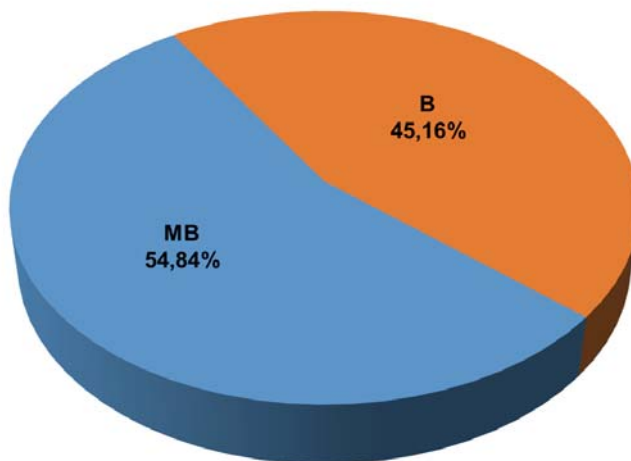
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno y muy bueno.

Tabla 208 Nivel de Satisfacción Ciudadana ESTRATEGIA INTÉGRATE

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	100,00%
MUY BUENO	17	54,84%	
BUENO	14	45,16%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

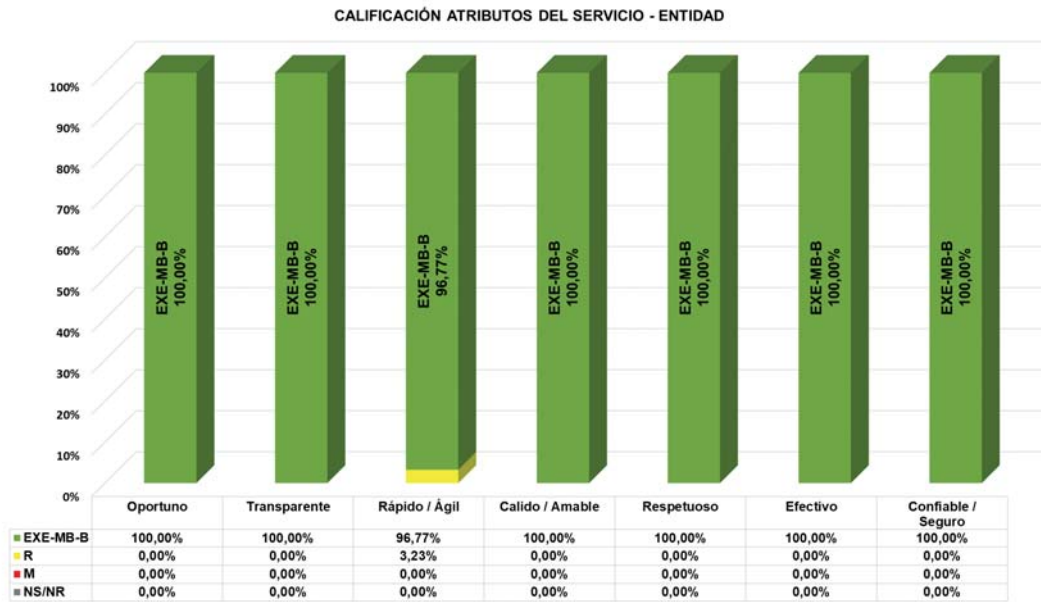


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **99,54%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

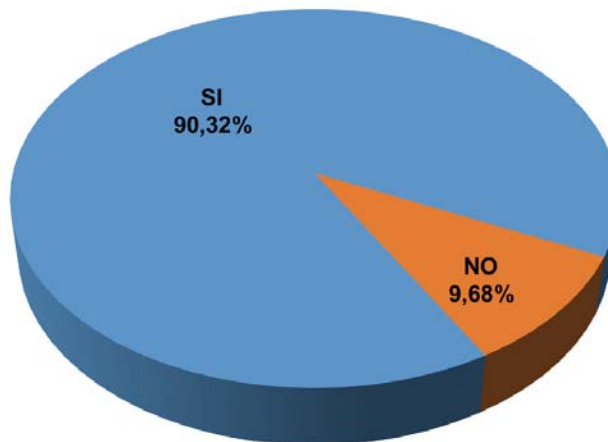


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **90,32%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **9,68%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 209 Motivos de no éxito en el trámite ESTRATEGIA INTEGRATE

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	3	100,00%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 210 Trámites realizados ESTRATEGIA INTEGRATE

Trámite	Recuento	%
Aseguramiento en salud y referencia a servicios	6	19,35%
Regularización	6	19,35%
Atención y acompañamiento psicosocial	5	16,13%
Identificación	4	12,90%
Empleabilidad y emprendimiento	3	9,68%
Acceso a Sisbén	3	9,68%
Acceso al sistema educativo	2	6,45%
Atención diferencial	2	6,45%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.14 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Se realizaron **39** 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.

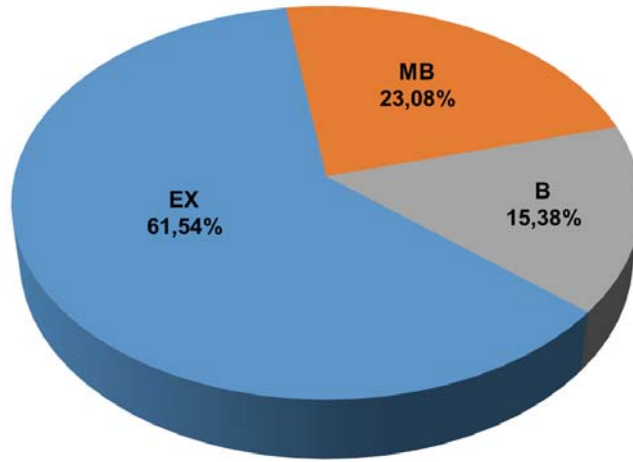
Tabla 211 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	24	61,54%	100,00%
MUY BUENO	9	23,08%	
BUENO	6	15,38%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



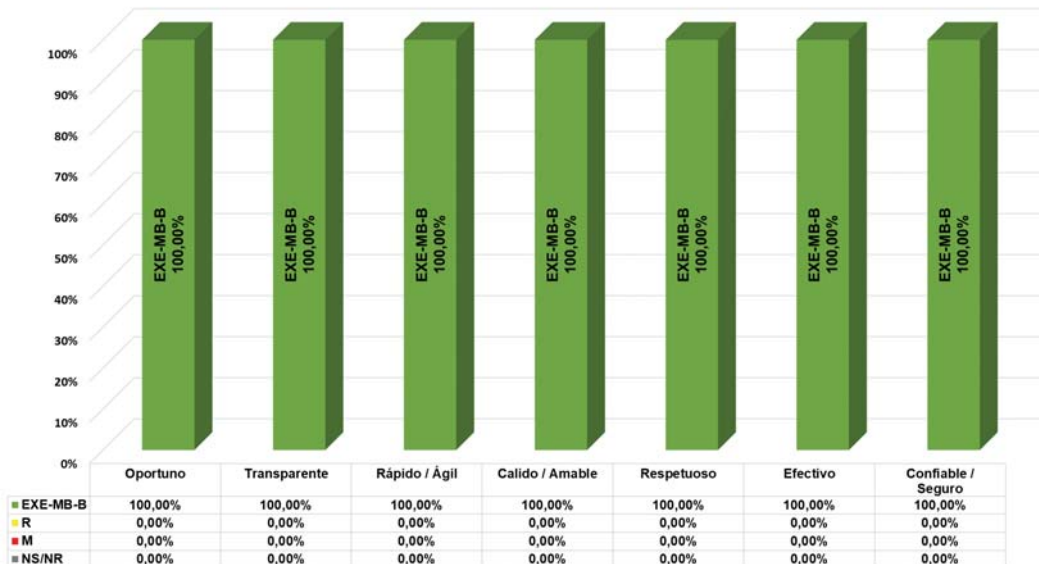
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 212 Trámites realizados FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP*

Trámite	Recuento	%
Desprendible de nómina - FONCEP	21	53,85%
Certificado de pensión - no pensión	11	28,21%
Certificado de Ingresos y Retenciones - Pensionados FONCEP	5	12,82%
Indemnización Sustitutiva de la Pensión Sobrevivientes	1	2,56%
Novedades de nómina - Actualización cuenta bancaria	1	2,56%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.15 Fondo Nacional del Ahorro - FNA

Se realizaron **354** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

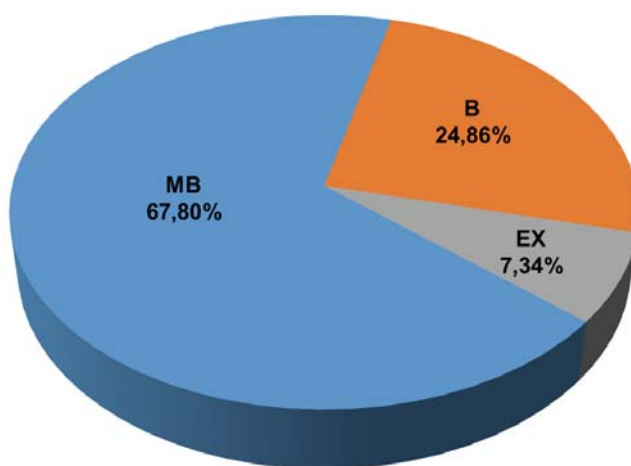
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 213 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	26	7,34%	100,00%
MUY BUENO	240	67,80%	
BUENO	88	24,86%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

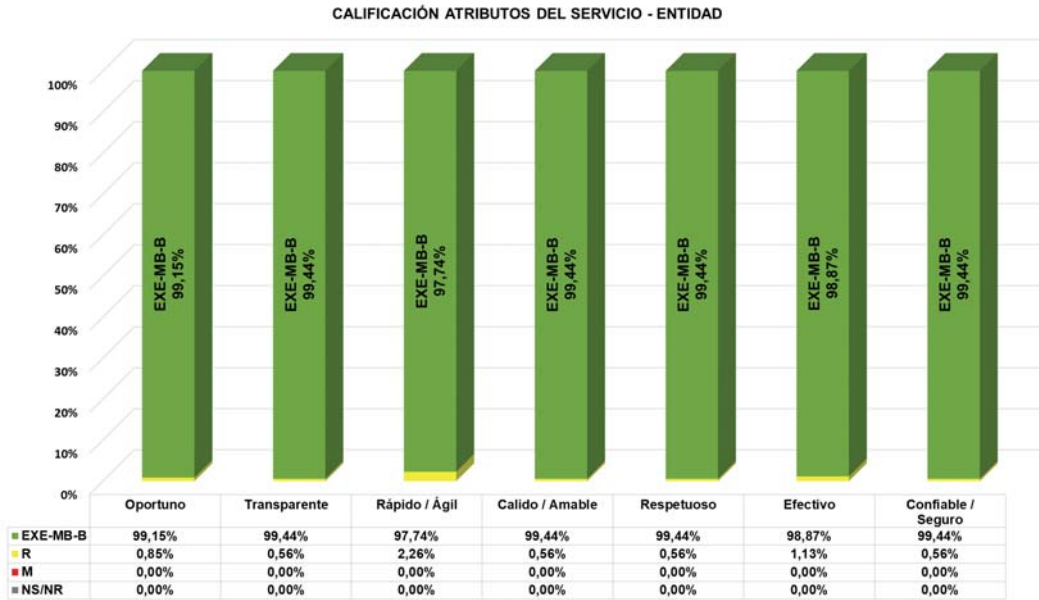


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 **99,07%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

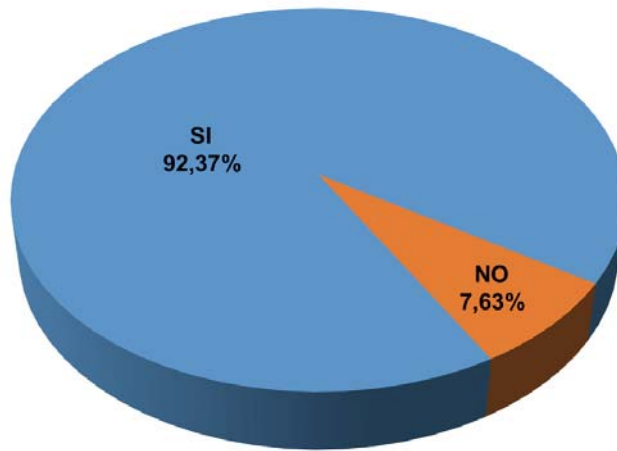


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **92,37%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **7,63%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 214 Motivos de no éxito en el trámite FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	23	85,19%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	3	11,11%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	1	3,70%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 215 Trámites realizados FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA

Trámite	Recuento	%
Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro	203	57,34%
Afiliación al Fondo Nacional de Ahorro (Cesantías/Ahorro Voluntario Contractual)	44	12,43%
Crédito para Vivienda por Cesantías y Ahorro Voluntario	29	8,19%
Consulta estado de trámite de crédito para vivienda y/o educación	29	8,19%
Retiro o Cancelación de Cuenta Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	18	5,08%
Desembolsos posteriores de crédito educativo	6	1,69%
Consulta de puntaje	5	1,41%
Consulta en línea del estado de cuentas de cesantías	5	1,41%
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada.	3	0,85%
Aplicación de cesantías a cuotas futuras	2	0,56%
Impresión de recibo de pago de AVC	2	0,56%
Consulta en línea de los extractos de cesantías	2	0,56%
Establecimiento de acuerdo de pago	2	0,56%
Cancelación de hipoteca	1	0,28%
Consulta en línea del saldo de Ahorro Voluntario	1	0,28%
Consulta en línea e impresión de recibo de pago de crédito	1	0,28%
Reclamación seguro de desempleo	1	0,28%
<b>Total general</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.16 Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD

Se realizaron **23** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

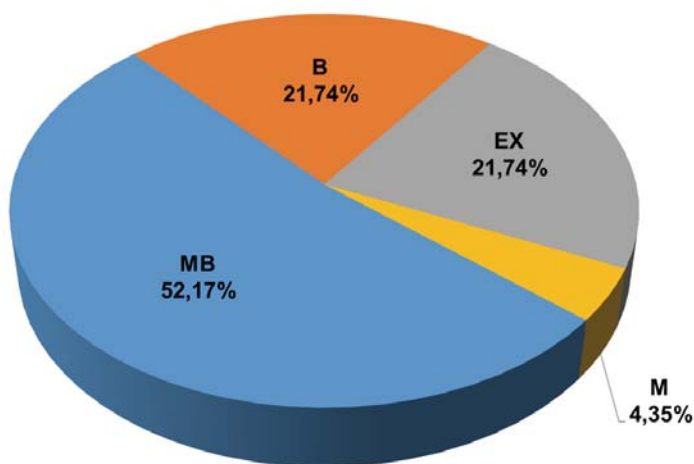
El **95,65%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 216 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	5	21,74%	95,65%
MUY BUENO	12	52,17%	
BUENO	5	21,74%	
REGULAR	-	-	
MALO	1	4,35%	
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



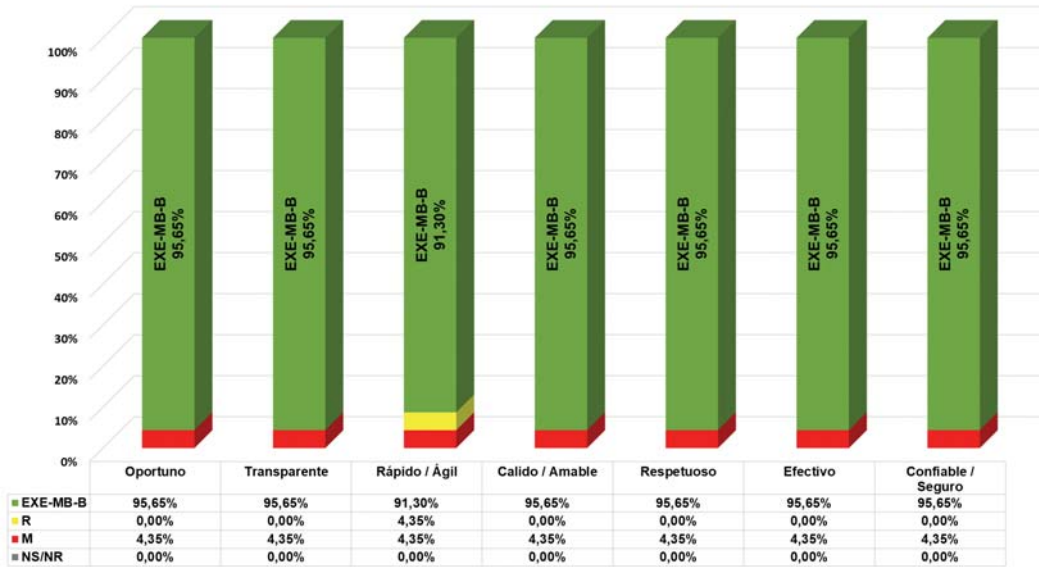
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

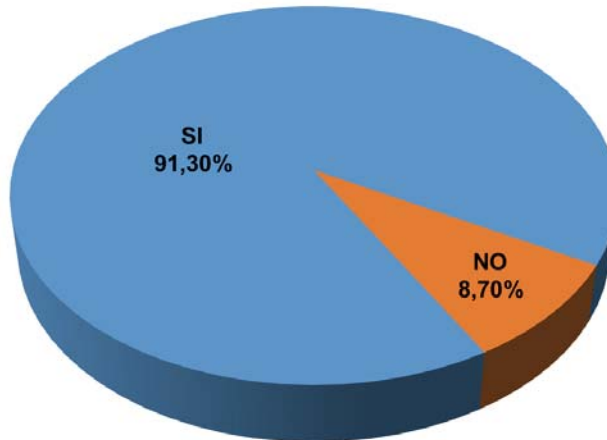


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 217 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	1	50,00%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1	50,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 218 Trámites realizados INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR

Trámite	Recuento	%
Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores	11	47,83%
Escuela de natación fin de semana	6	26,09%
Actividad Física	3	13,04%
Parques para la cultura ciudadana	1	4,35%
Centro de documentación	1	4,35%
Escuelas de mi barrio	1	4,35%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.17 Instituto de Desarrollo Urbano - IDU

Se realizaron **57** 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.

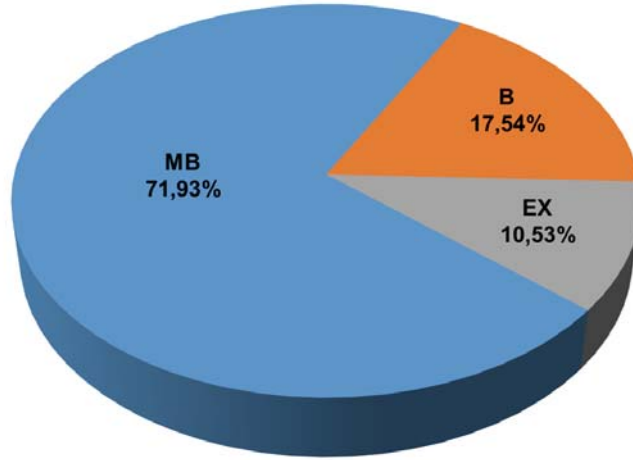
Tabla 219 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	6	10,53%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	41	71,93%	
BUENO	10	17,54%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



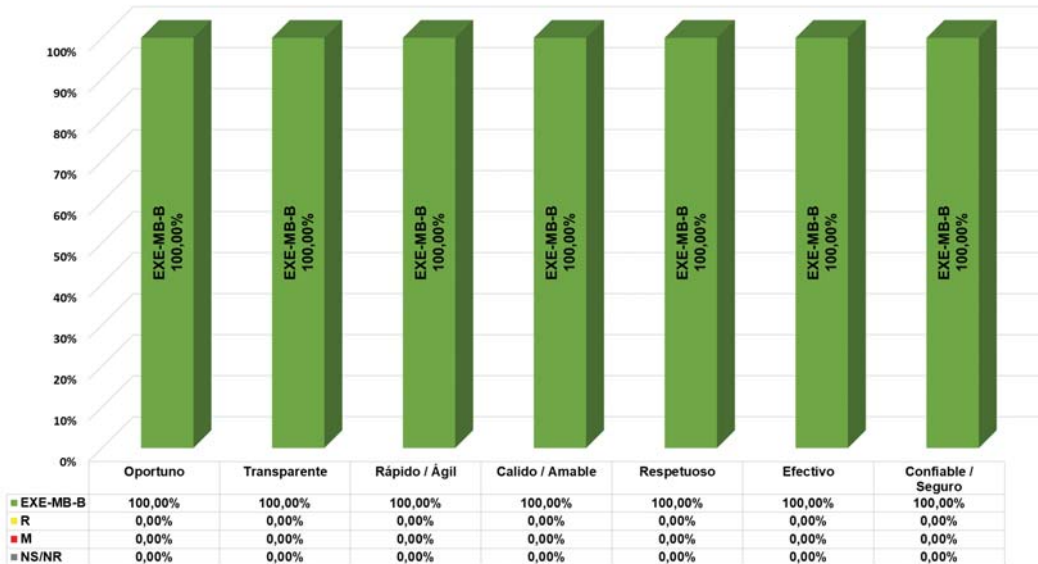
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

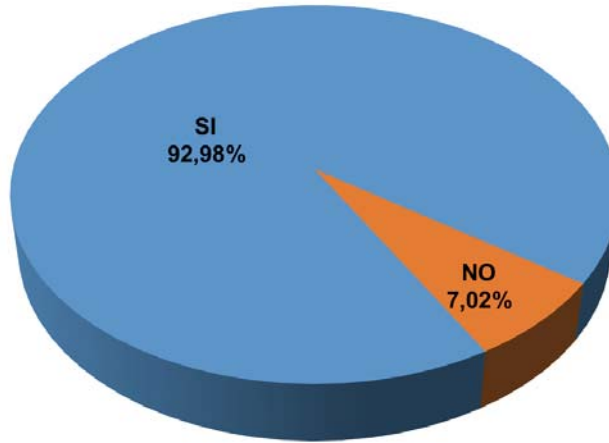


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **92,98%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **7,02%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 220 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	75,00%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	1	25,00%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 221 Trámites realizados INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Trámite	Recuento	%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo)	22	38,60%
Consulta estado de cuenta de valorización	22	38,60%
Certificado de estado de cuenta para trámite notarial	9	15,79%
Solicitud de uso de espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU para aprovechamiento económico	1	1,75%
Permiso de uso temporal de antejardines en Bogotá D.C.	1	1,75%
Licencia de intervención y ocupación del espacio público	1	1,75%
Contribución por valorización	1	1,75%
<b>Total general</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.18 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

Se realizó 1 trámite en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

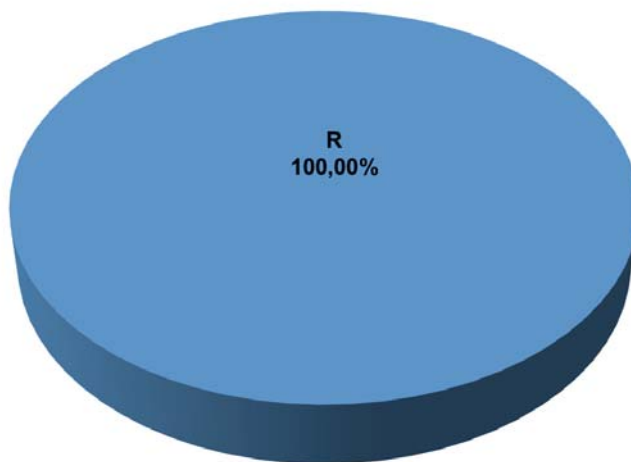
El 0% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 222 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	0,00%
MUY BUENO	-	-	
BUENO	-	-	
REGULAR	1	100,00%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



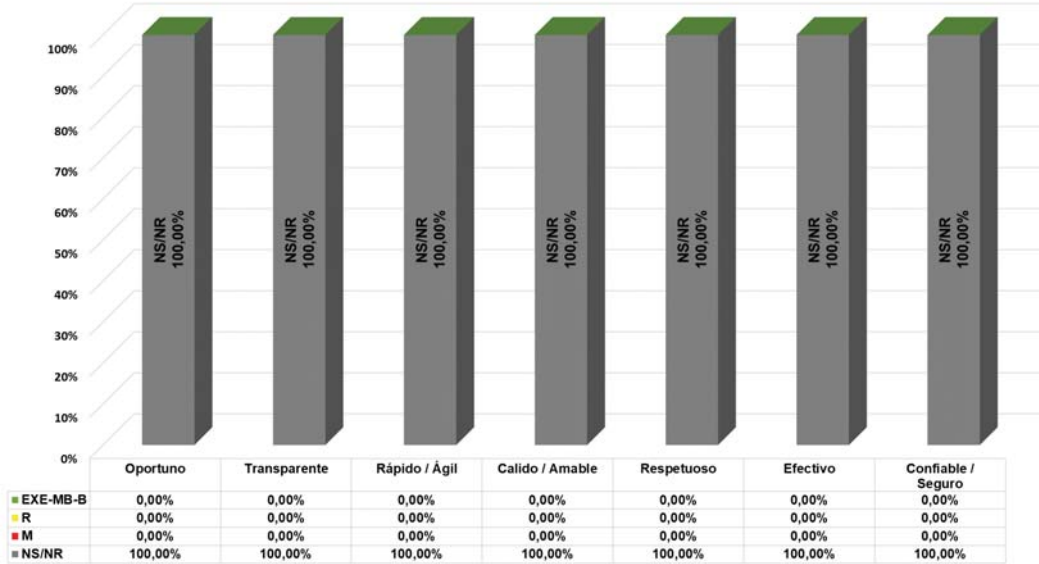
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 100% de los ciudadanos encuestados manifestó no saber o decidido no responder la pregunta.

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**ÉXITO EN EL TRÁMITE**

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó no haber podido realizar el trámite en la Entidad.

**¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 223 Motivos de no éxito en el trámite INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF

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 – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 224 Trámites realizados INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF

Trámite	Recuento	%
Información, orientación y tramites de la oferta institucional y misionalidad del ICBF	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.19 Instituto para la Economía Social - IPES

Se realizó 1 trámite en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

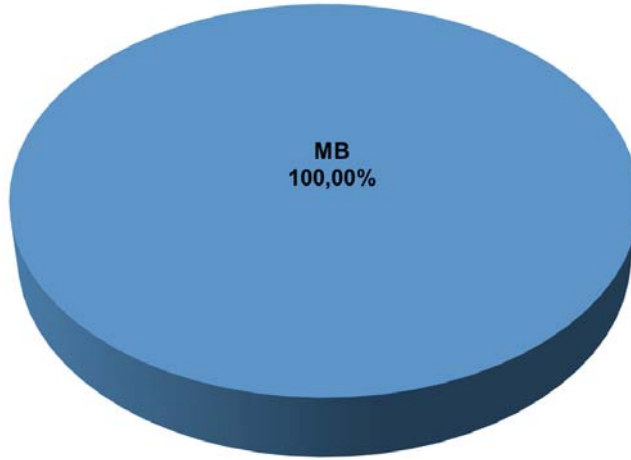
El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno.

Tabla 225 Nivel de Satisfacción Ciudadana INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	1	100,00%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

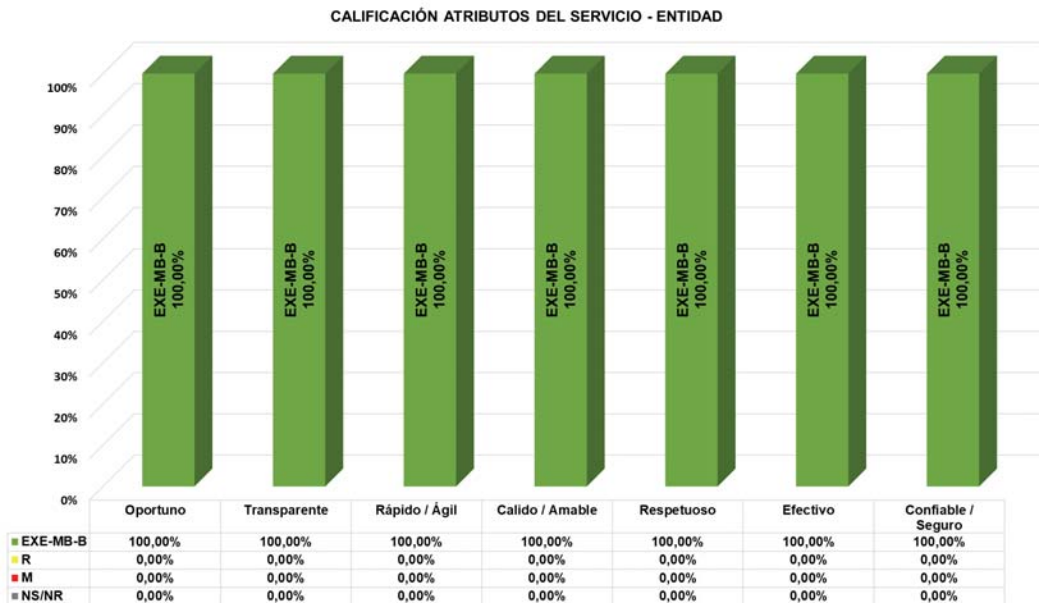


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

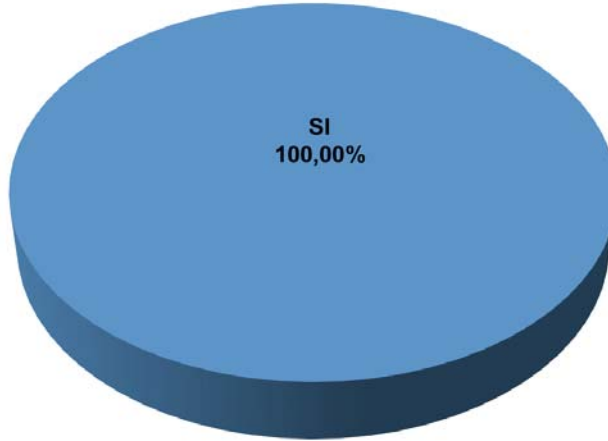


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 226 Trámites realizados INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

Trámite	Recuento	%
Participación en Ferias Institucionales (Permanentes y Temporales)	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 3.5.3.20 Limpieza Metropolitana SA ESP

Se realizaron **99** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

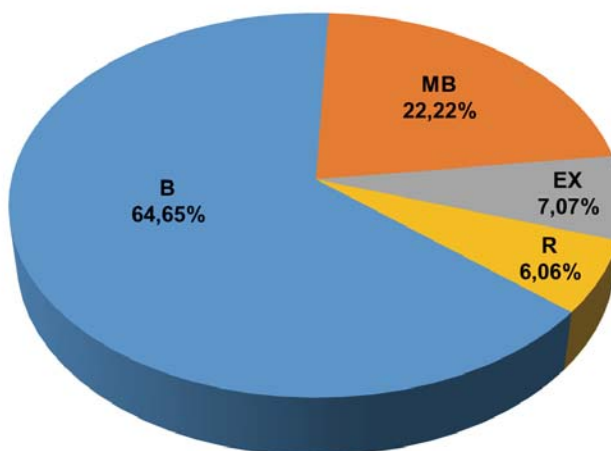
El **93,94%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 227 Nivel de Satisfacción Ciudadana LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	7	7,07%	93,94%
MUY BUENO	22	22,22%	
BUENO	64	64,65%	
REGULAR	6	6,06%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

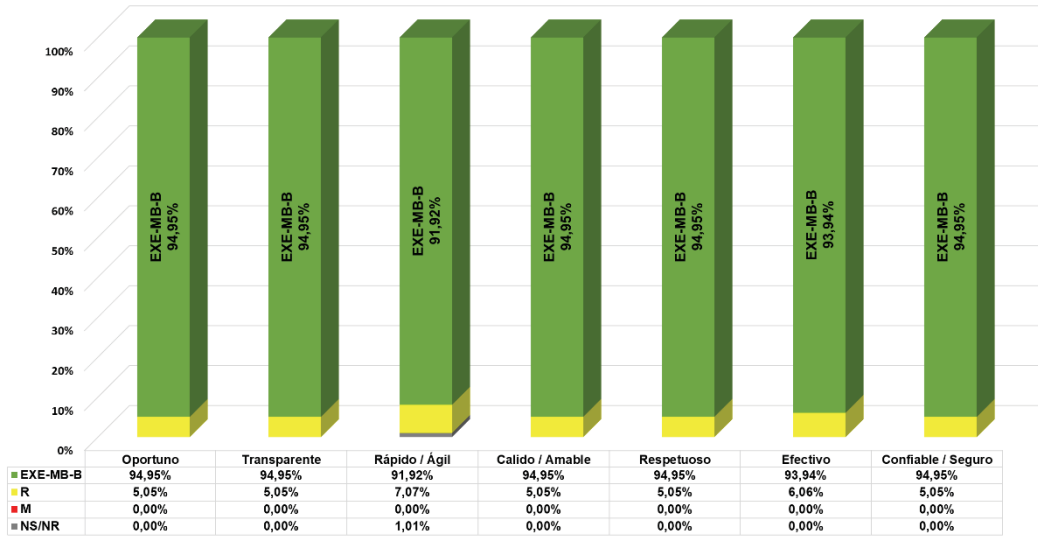
**CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS**

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el **94,37%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

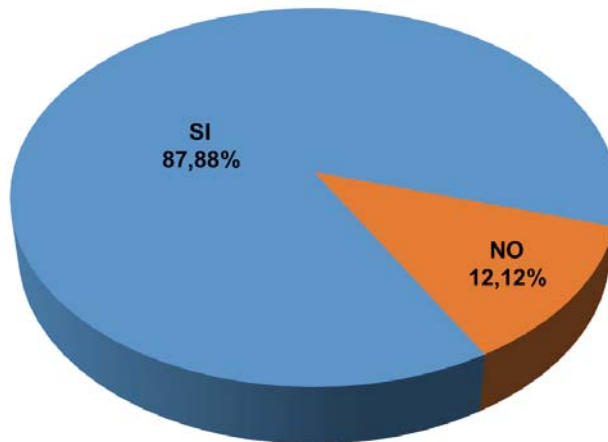


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **87,88%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **12,12%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 228 Motivos de no éxito en el trámite LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	4	33,33%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	3	25,00%

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	3	25,00%
Falta capacidad de atención en el punto	1	8,33%
La información recibida no es suficiente	1	8,33%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 229 Trámites realizados LIMPIEZA METROPOLITANA SA ESP

Trámite	Recuento	%
Pago no aplicado	31	31,31%
Solicitud de financiación	21	21,21%
Descuento por predio desocupado	19	19,19%
Inconformidad con cobros facturados	15	15,15%
Volumen en la producción	5	5,05%
Opción tarifaria a multiusuarios	4	4,04%
Descuento por no recolección puerta a puerta	2	2,02%
Solicitud de visita de inspección	1	1,01%
Tipo productor	1	1,01%
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.21 Organización Internacional de los Migrantes - OIM

Se realizaron **27** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

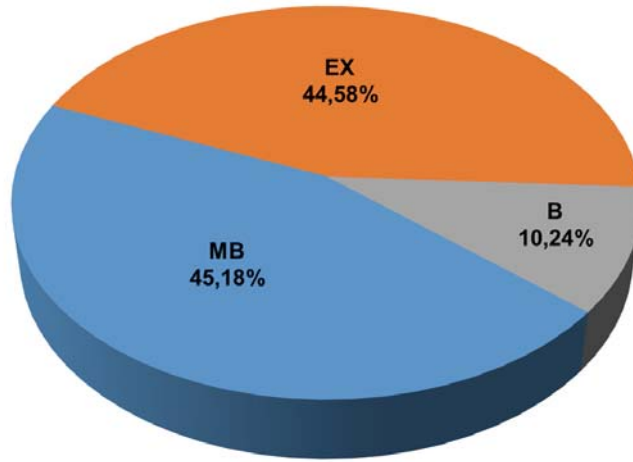
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 230 Nivel de Satisfacción Ciudadana ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	74	44,58%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	75	45,18%	
BUENO	17	10,24%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



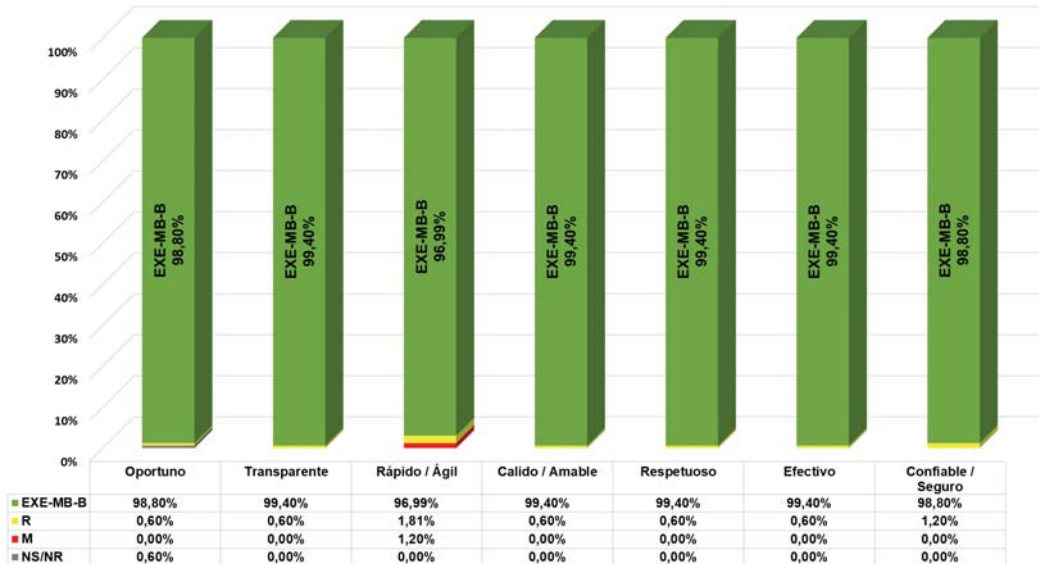
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **98,88%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

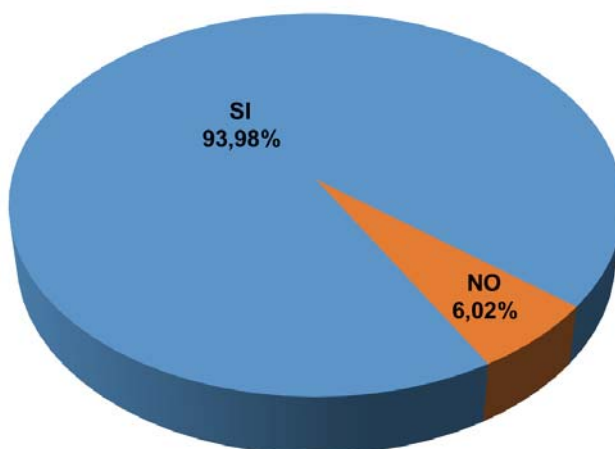


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **93,98%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **6,02%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 231 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	7	70,00%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	2	20,00%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	1	10,00%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 232 Trámites realizados ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LOS MIGRANTES - OIM*

Trámite	Recuento	%
Alojamiento temporal	158	95,18%
Asesoría a migrantes provenientes de Venezuela	5	3,01%
Brindar asistencia humanitaria según las necesidades identificadas en la población	3	1,81%
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.22 Personería de Bogotá

Se realizaron **107** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

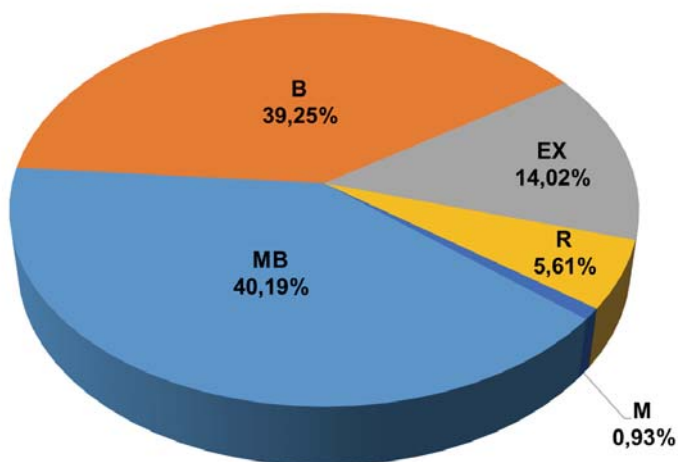
El **93,46%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 233 Nivel de Satisfacción Ciudadana PERSONERÍA DE BOGOTÁ

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	15	14,02%	<b>93,46%</b>
MUY BUENO	43	40,19%	
BUENO	42	39,25%	
REGULAR	6	5,61%	
MALO	1	0,93%	
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



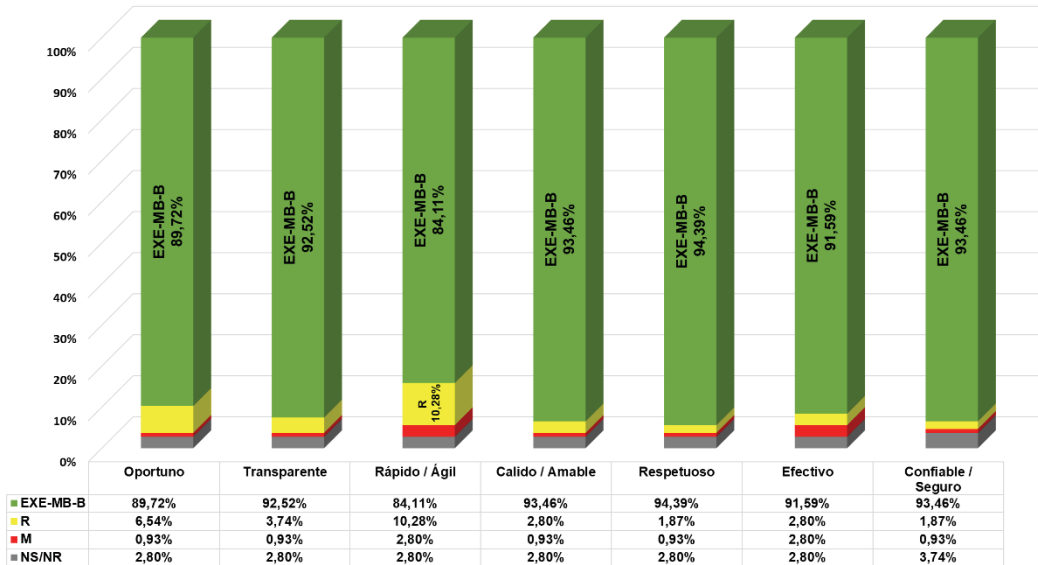
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **91,32%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

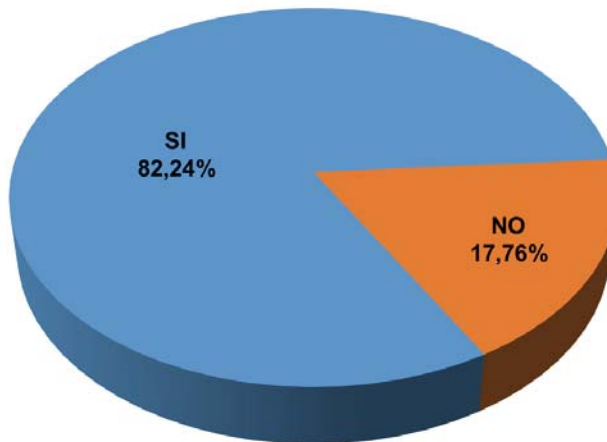


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **82,24%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **17,76%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 234 Motivos de no éxito en el trámite PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	5	26,32%
Falta capacidad de atención en el punto	4	21,05%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	4	21,05%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	3	15,79%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	2	10,53%
La información recibida no es suficiente	1	5,26%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 235 Trámites realizados PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Trámite	Recuento	%
Conciliaciones	31	28,97%
Orientaciones de Trámites, Quejas y Reclamos	18	16,82%
Orientación Jurídica	17	15,89%
Solicitud de Radicación de Conciliación	10	9,35%
Audiencias de Conciliación Formalización de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas	7	6,54%
Orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales	5	4,67%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Asistencia	4	3,74%
Uniones Maritales de Hecho	3	2,80%
Orientación a las Personas en diversos asuntos relacionados con la Garantía y Efectividad de sus Derechos, ante Entidades Públicas y Privadas	3	2,80%
Asistencia en la elaboración de Escritos de Derechos de Petición	3	2,80%
Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	2	1,87%
Requerimientos Ciudadanos Víctimas: Orientación	2	1,87%
Solicitud Copias de Conciliación	1	0,93%
Orientación a la ciudadanía respecto a la vigilancia en el cumplimiento de sentencias de tutela incumplidas	1	0,93%
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.23 Positiva Compañía de Seguros

Se realizaron 9 trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

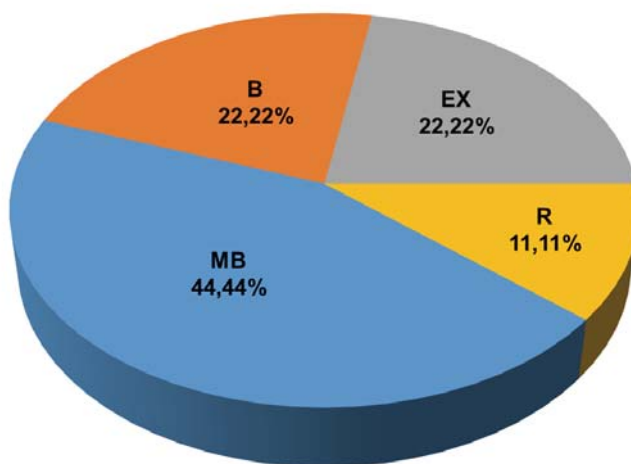
El 88,89% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 236 Nivel de Satisfacción Ciudadana POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	2	22,22%	88,89%
MUY BUENO	4	44,44%	
BUENO	2	22,22%	
REGULAR	1	11,11%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



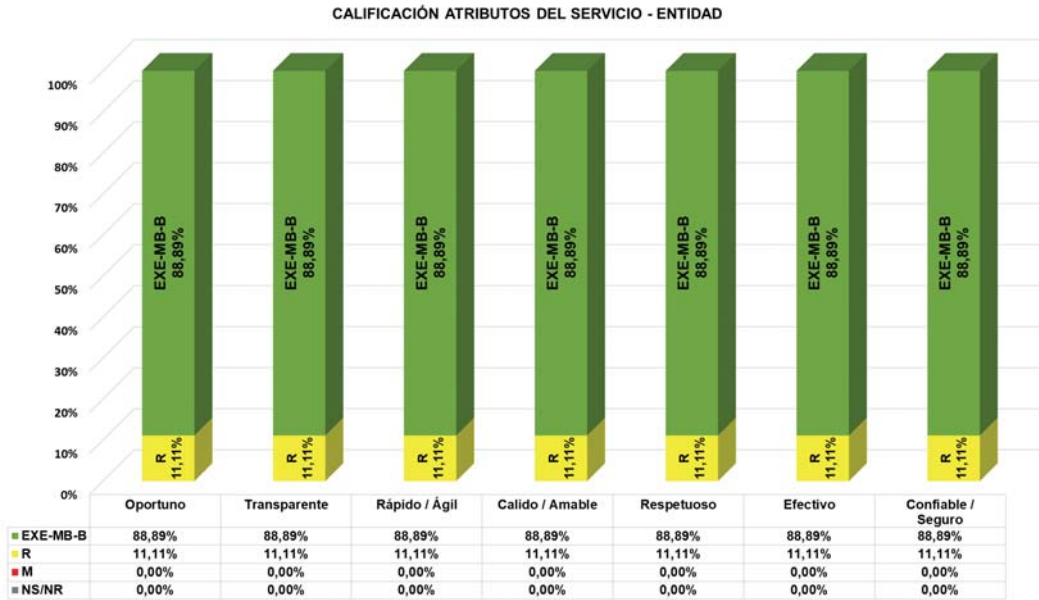
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **88,89%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



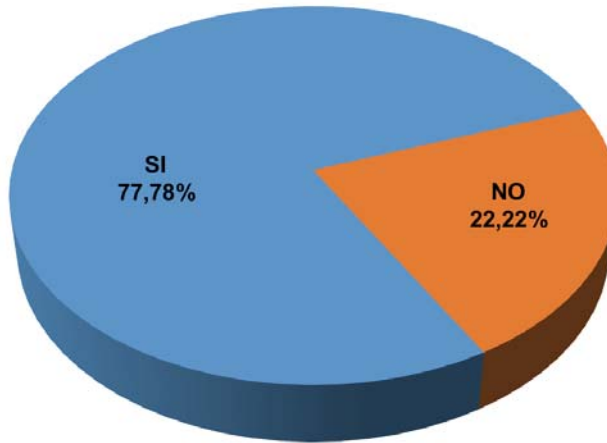


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **77,78%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **22,22%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 237 Motivos de no éxito en el trámite POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	1	50,00%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	1	50,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 238 Trámites realizados POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Trámite	Recuento	%
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los Trabajadores Independientes.	4	44,44%
Riesgos Laborales	2	22,22%
Novedades Laborales de Trabajadores Dependientes.	1	11,11%
Asesoría en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	11,11%
Autorización de Servicios de Salud al Trabajador que sufra un Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Laboral	1	11,11%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.24 Promoambiental Distrito SAS ESP

Se realizaron **94** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

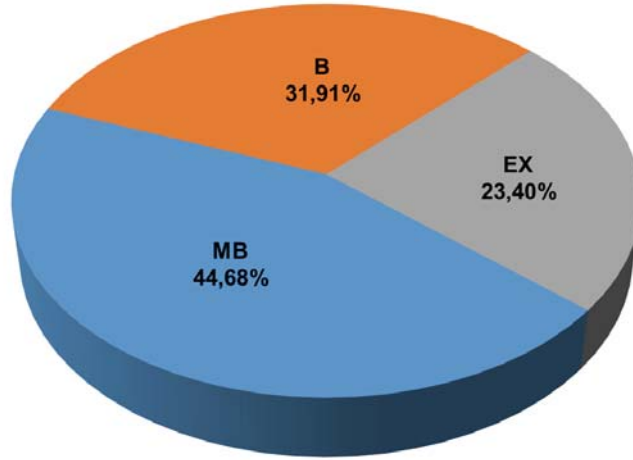
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 239 Nivel de Satisfacción Ciudadana PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	22	23,40%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	42	44,68%	
BUENO	30	31,91%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**



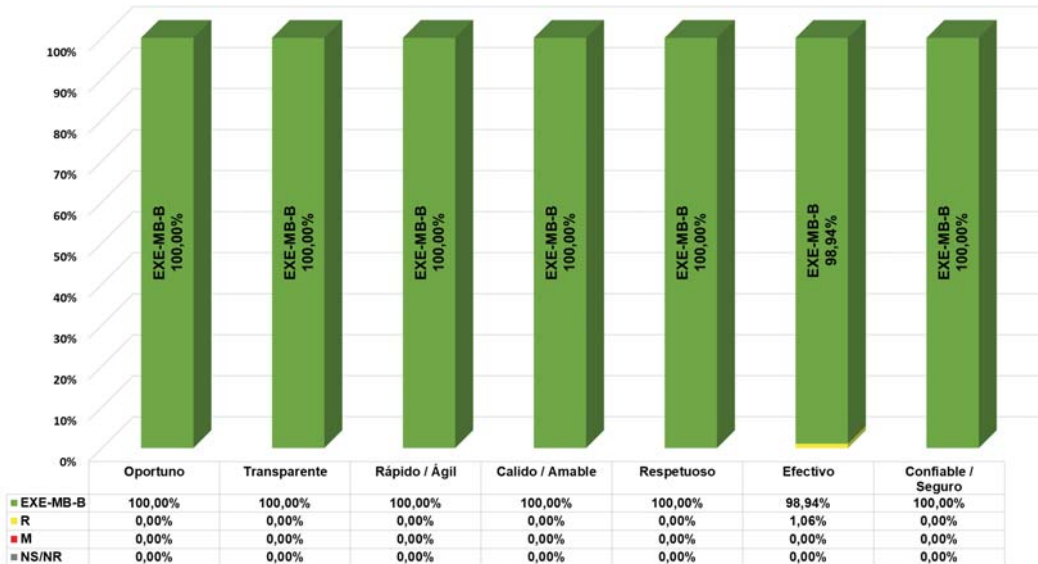
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **99,85%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD**

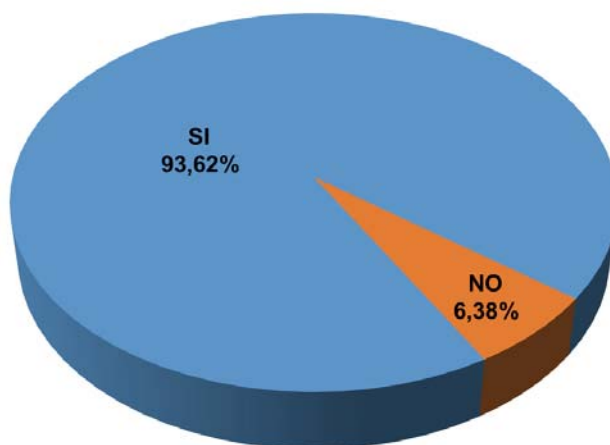


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **93,62%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **6,38%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 240 Motivos de no éxito en el trámite PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	4	66,67%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	2	33,33%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 241 Trámites realizados PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP

Trámite	Recuento	%
Ajuste a facturas	76	80,85%
Recolección, Barrido y Limpieza	9	9,57%
Solicitud para descuento por predio desocupado	4	4,26%
Inspección a inmuebles	3	3,19%
Opción tarifaria por multiusuario	1	1,06%
Corte de césped	1	1,06%
<b>Total general</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.25 Registraduría Nacional del Estado Civil

Se realizaron **650** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

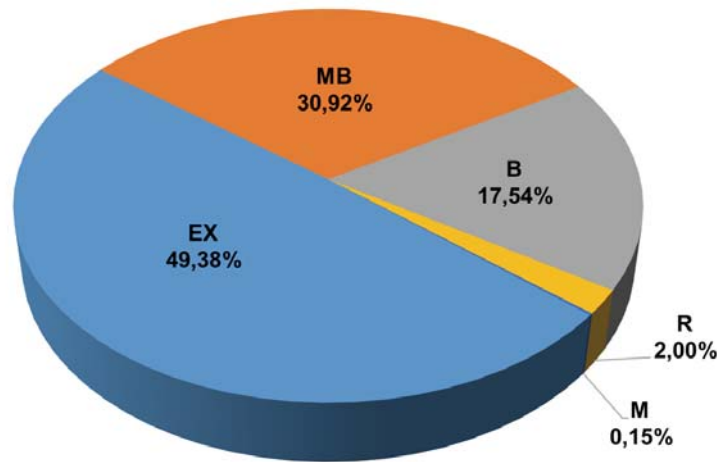
El **97,85%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 242 Nivel de Satisfacción Ciudadana REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	321	49,38%	97,85%
MUY BUENO	201	30,92%	
BUENO	114	17,54%	
REGULAR	13	2,00%	
MALO	1	0,15%	
<b>TOTAL</b>	<b>650</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

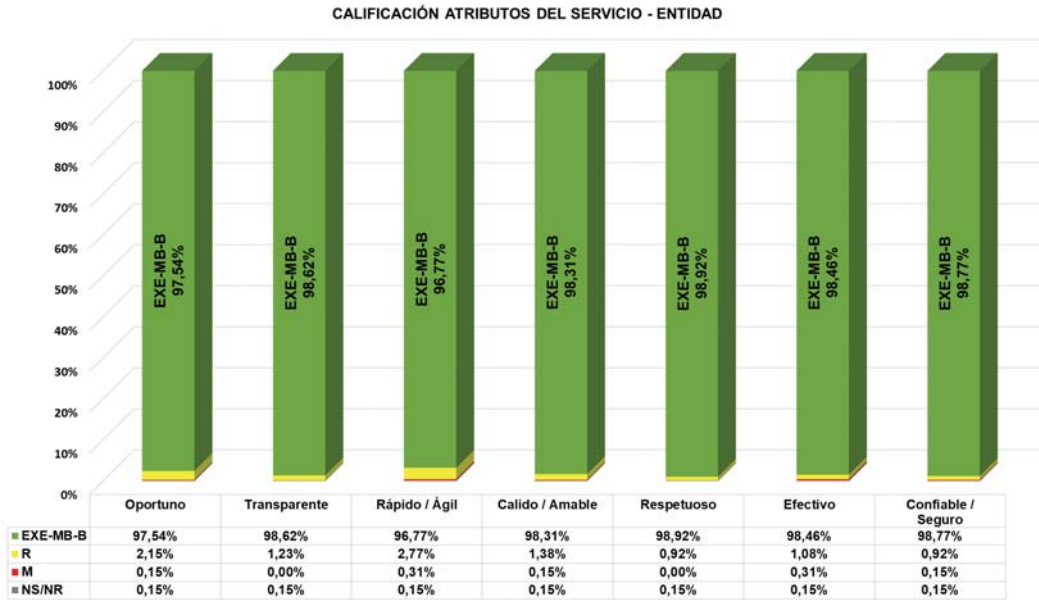


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **98,20%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

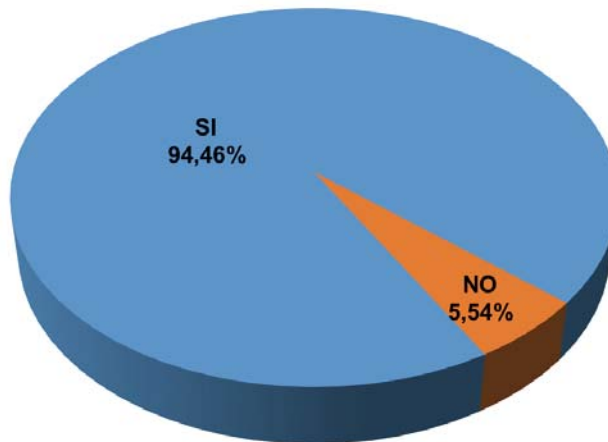


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **94,46%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **5,54%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 243 Motivos de no éxito en el trámite REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	16	44,44%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	7	19,44%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	4	11,11%
No es la persona indicada para realizar el trámite	3	8,33%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	2	5,56%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	2	5,56%
El tiempo de espera es muy largo	1	2,78%
Falta capacidad de atención en el punto	1	2,78%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 244 Trámites realizados REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

Trámite	Recuento	%
Cédula de ciudadanía	526	80,92%
Certificado de documento base	55	8,46%
Tarjeta de identidad	37	5,69%
Información Registro Civil	11	1,69%
Certificado de señales particulares o impresiones dactilares	6	0,92%
Certificado de Nacionalidad	5	0,77%
Certificado de no cedulao	3	0,46%
Certificado de Doble Cedulación	3	0,46%
Certificado de estado de cédula (vigencia)	3	0,46%
Certificado de cambio de datos biográficos (Rectificación)	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>650</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.26 REVAL S.A.S

Se realizaron 1.353 trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

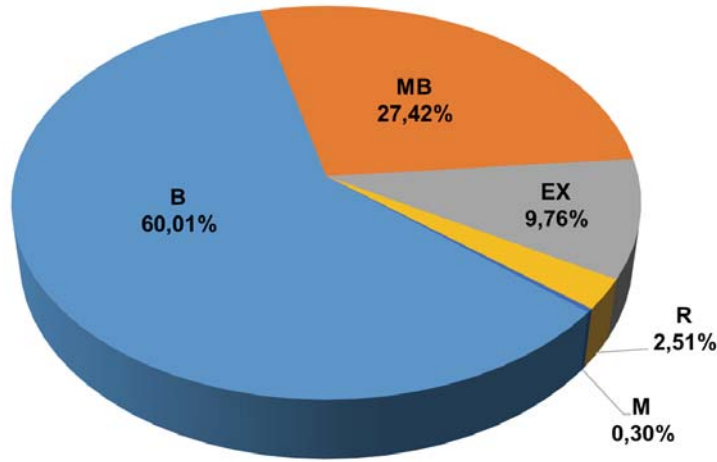
El 97,19% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 245 Nivel de Satisfacción Ciudadana REVAL S.A.S

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	132	9,76%	<b>97,19%</b>
MUY BUENO	371	27,42%	
BUENO	812	60,01%	
REGULAR	34	2,51%	
MALO	4	0,30%	
<b>TOTAL</b>	<b>1.353</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**



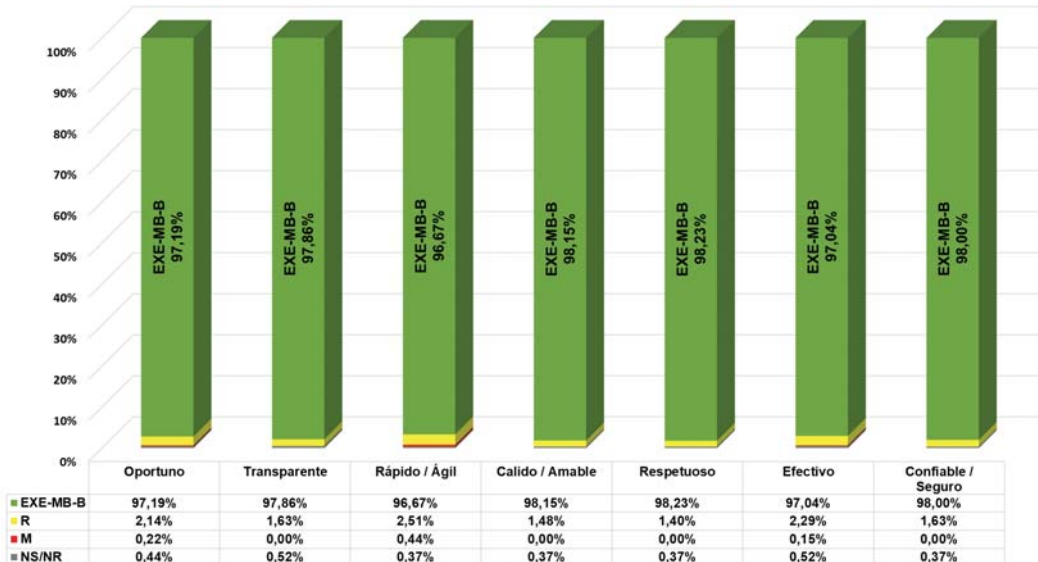
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **97,59%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD**



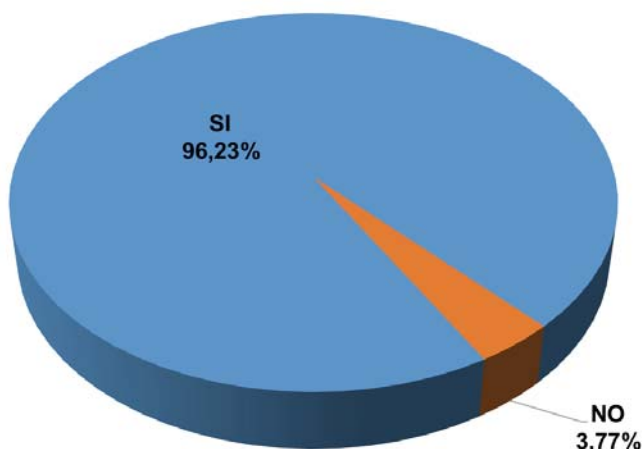
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **96,23%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **3,77%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 246 Motivos de no éxito en el trámite REVAL S.A.S

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	37	72,55%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	11	21,57%
Falta capacidad de atención en el punto	2	3,92%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	1	1,96%
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 247 Trámites realizados REVAL S.A.S

Trámite	Recuento	%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	1062	78,49%
Transacciones Bancolombia	162	11,97%
Pago de impuestos predial y de vehículo	63	4,66%
Transacciones Davivienda y Daviplata	38	2,81%
Recaudo de convenios privados	14	1,03%
Pagos de cesantías Protección	6	0,44%
Envío y pago de Giros internacionales con Western Union	4	0,30%
Pago de PILA	2	0,15%

Trámite	Recuento	%
Pago de comparendos de Bogotá	1	0,07%
Transacciones Citibank	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.27 Secretaría Distrital de Ambiente

Se realizaron **37** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

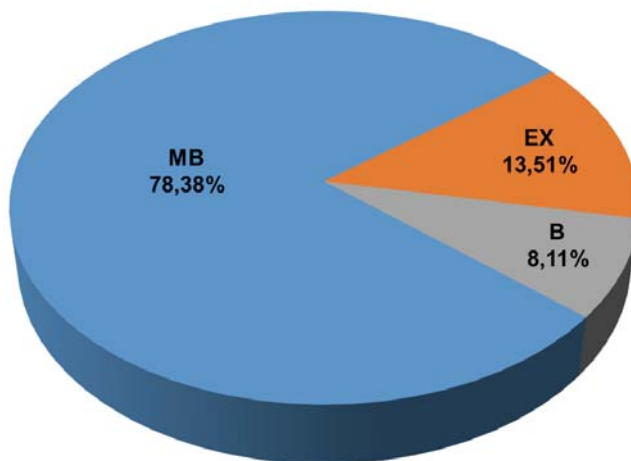
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 248 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	5	13,51%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	29	78,38%	
BUENO	3	8,11%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

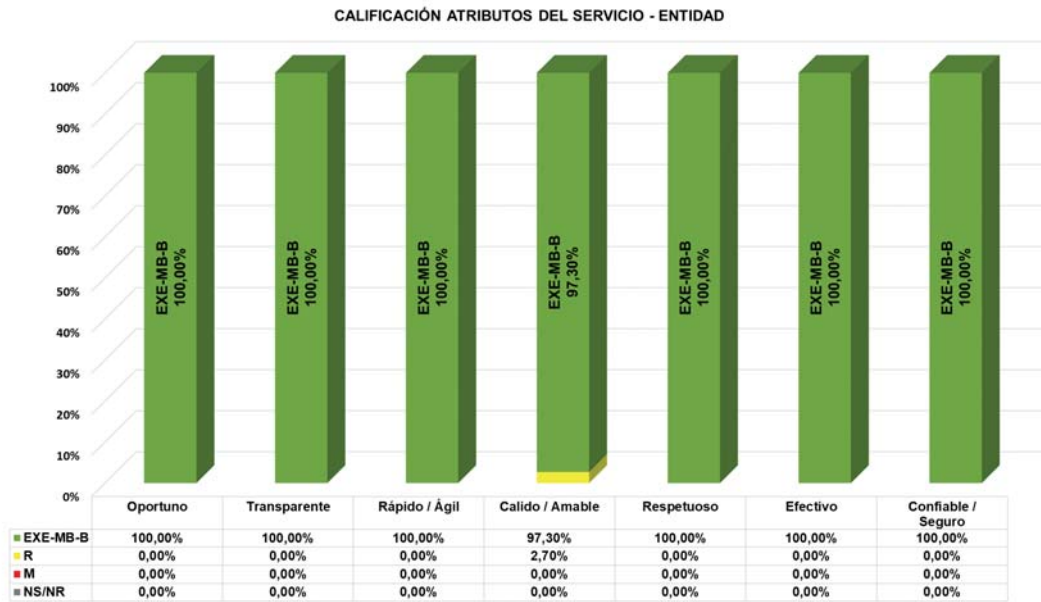


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **99,61%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

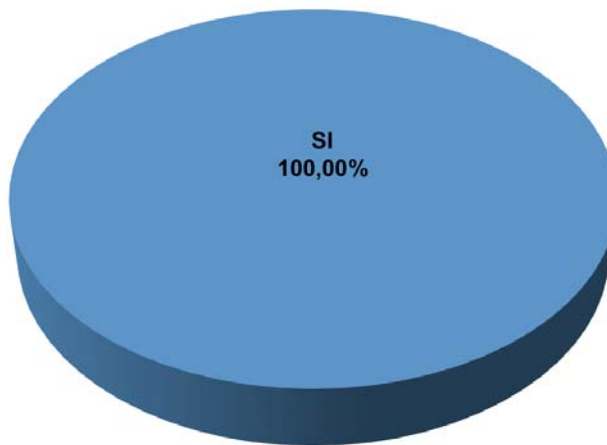


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 249 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Trámite	Recuento	%
Licencia ambiental	10	27,03%
Certificado de Conservación Ambiental	5	13,51%
Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital	4	10,81%
Autorización Ambiental para el Incentivo de Exención del IVA por Acreditación en Inversión Ambiental	4	10,81%
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	3	8,11%
Permiso de Vertimientos	2	5,41%
Inscripción en el registro único ambiental RUA, para el sector manufacturero en el Distrito Capital	1	2,70%
Registro de grandes generadores de residuos de construcción y demolición – RCD en Bogotá D.C.	1	2,70%
Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental	1	2,70%
Concesión de Aguas Subterráneas	1	2,70%
Registro de la Publicidad Exterior Visual en el Distrito	1	2,70%
Solicitud de Acciones de Educación Ambiental	1	2,70%
Certificación ambiental para la habilitación de los Centros de Diagnóstico Automotor	1	2,70%
Campaña Ecolecta	1	2,70%
Permiso o Autorización para Aprovechamiento Forestal de árboles aislados	1	2,70%
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.28 Secretaría de Educación del Distrito

Se realizaron **29** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

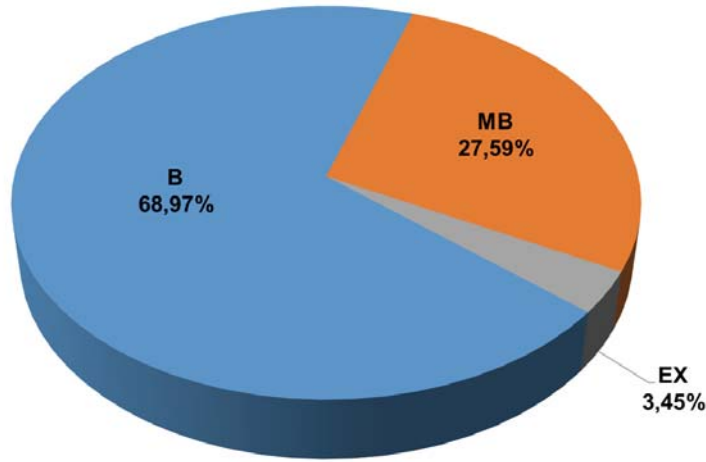
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 250 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			THREE BOXES
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	1	3,45%	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	8	27,59%	
BUENO	20	68,97%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



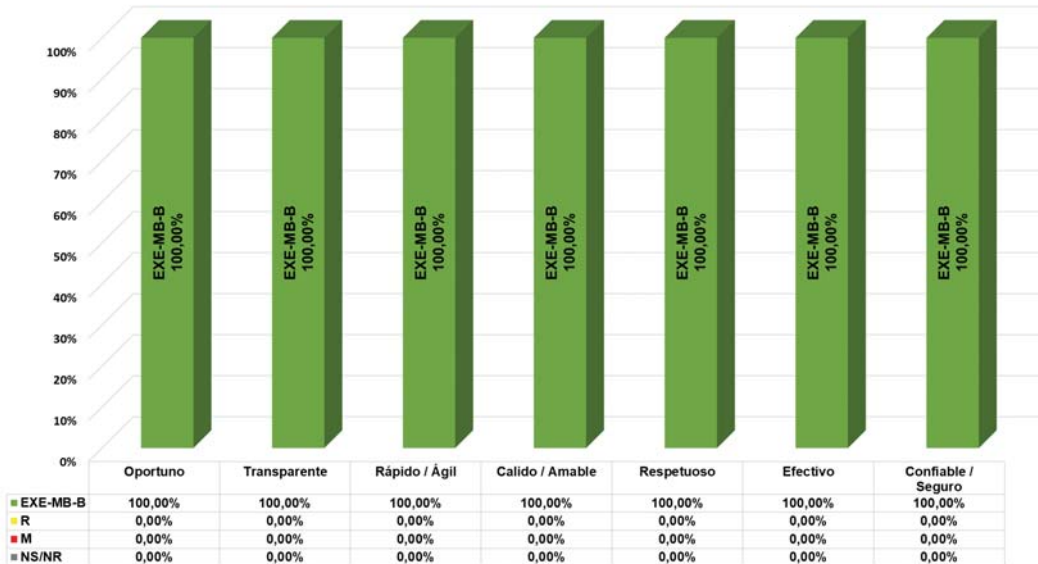
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

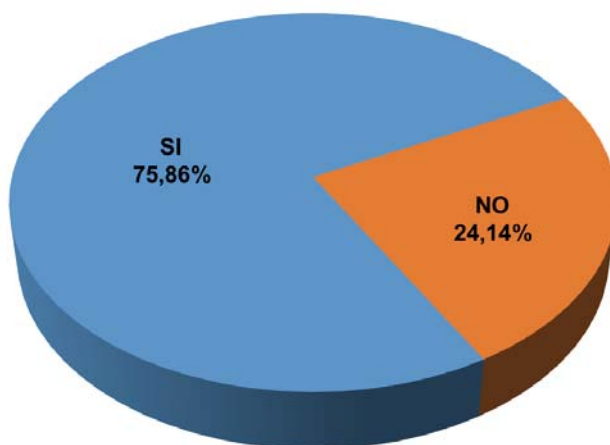


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## 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.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 251 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	3	42,86%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	1	14,29%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	1	14,29%
Debe agendar cita	1	14,29%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	14,29%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 252 Trámites realizados SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Trámite	Recuento	%
Asignación de cupo escolar	13	44,83%
Movilidad escolar	11	37,93%
Traslado de estudiantes antiguos	3	10,34%
Vacaciones de funcionarios administrativos	1	3,45%
Inscripción en el escalafón nacional docente	1	3,45%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.29 Secretaría Distrital de Gobierno

Se realizaron **8** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

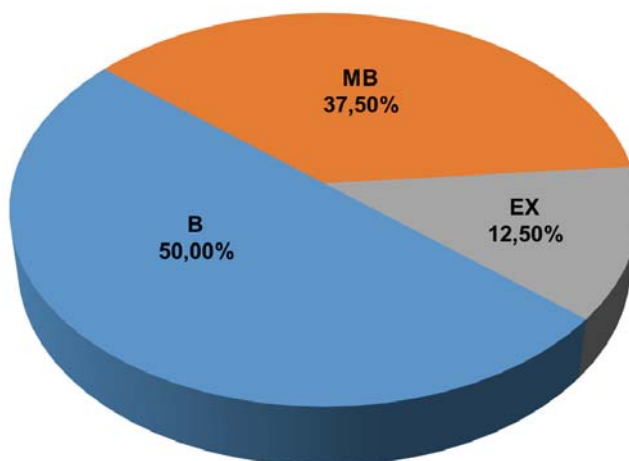
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 253 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	1	12,50%	100,00%
MUY BUENO	3	37,50%	
BUENO	4	50,00%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

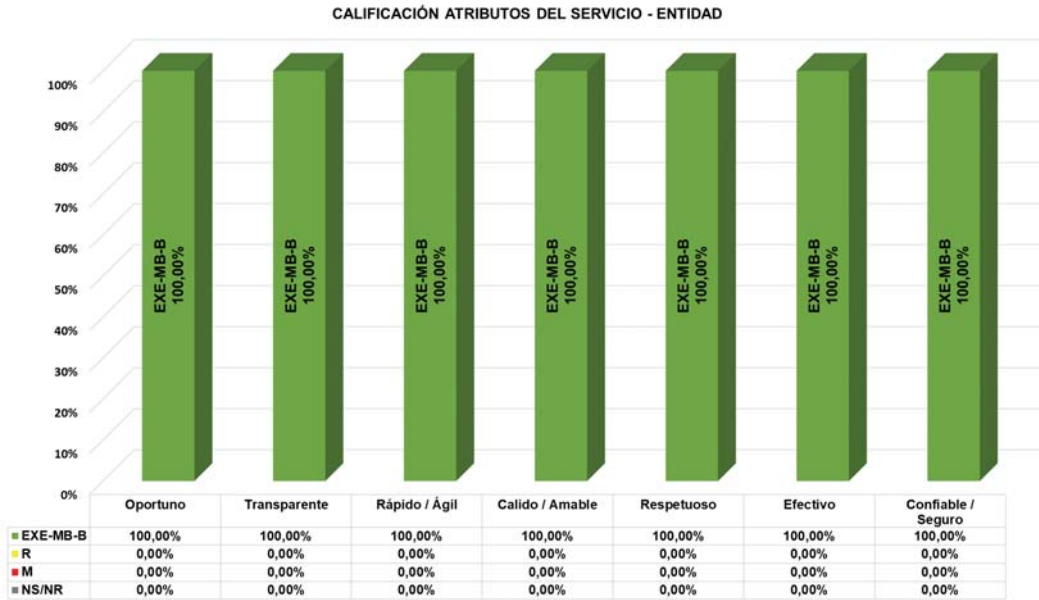


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

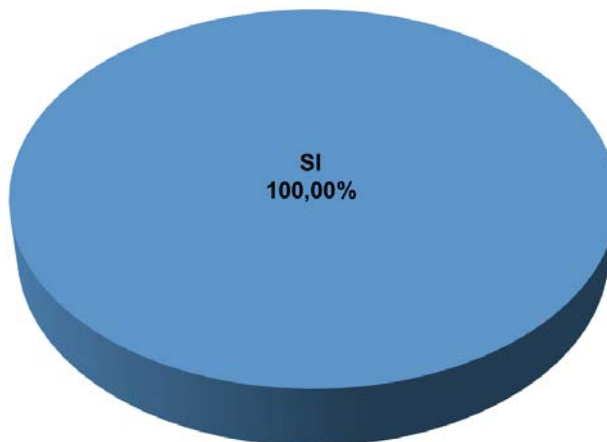


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:



Tabla 254 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Trámite	Recuento	%
Certificado de residencia	6	75,00%
Infracciones al Régimen de Obras y Urbanismo	1	12,50%
Documentos Extraviados	1	12,50%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.30 Secretaría Distrital de Hacienda

Se realizaron **535** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

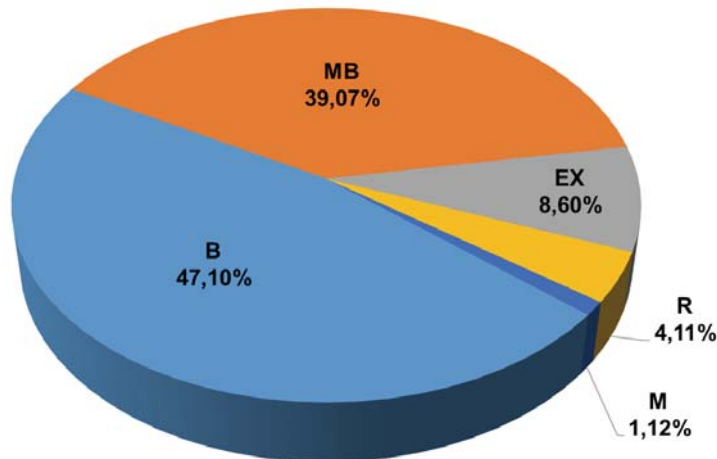
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 255 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	46	8,60%	<b>94,77%</b>
MUY BUENO	209	39,07%	
BUENO	252	47,10%	
REGULAR	22	4,11%	
MALO	6	1,12%	
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

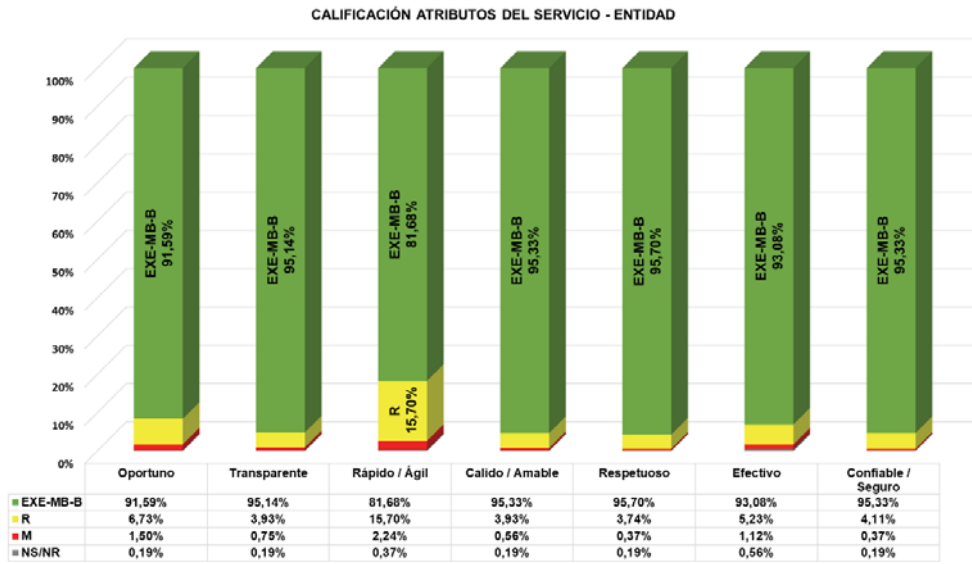


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 **92,55%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

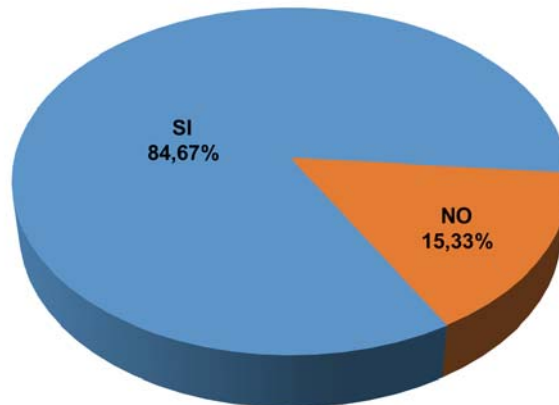


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **84,67%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **15,33%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 256 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe agendar cita	38	46,34%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	19	23,17%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	12	14,63%
El tiempo de espera es muy largo	4	4,88%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	3	3,66%
Falta capacidad de atención en el punto	3	3,66%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	2	2,44%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	1,22%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 257 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA*

Trámite	Recuento	%
Impuesto predial unificado	371	69,35%
Impuesto sobre vehículos automotores	64	11,96%
Certificación RIT	31	5,79%
Radicación de Correspondencia	27	5,05%
Consulta y certificación de pagos	22	4,11%
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	7	1,31%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	5	0,93%
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	3	0,56%
Impuesto de Delineación Urbana	3	0,56%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio (Registro de Información Tributaria - RIT)	1	0,19%
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.31 Secretaría Distrital de Integración Social

Se realizaron **379** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

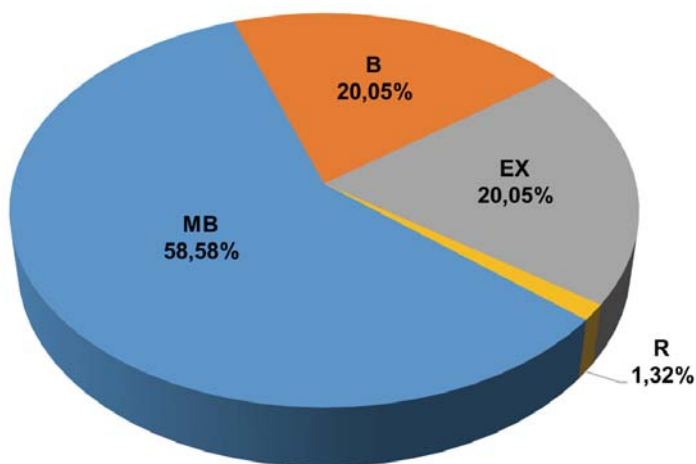
El **98,68%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 258 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	76	20,05%	98,68%
MUY BUENO	222	58,58%	
BUENO	76	20,05%	
REGULAR	5	1,32%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



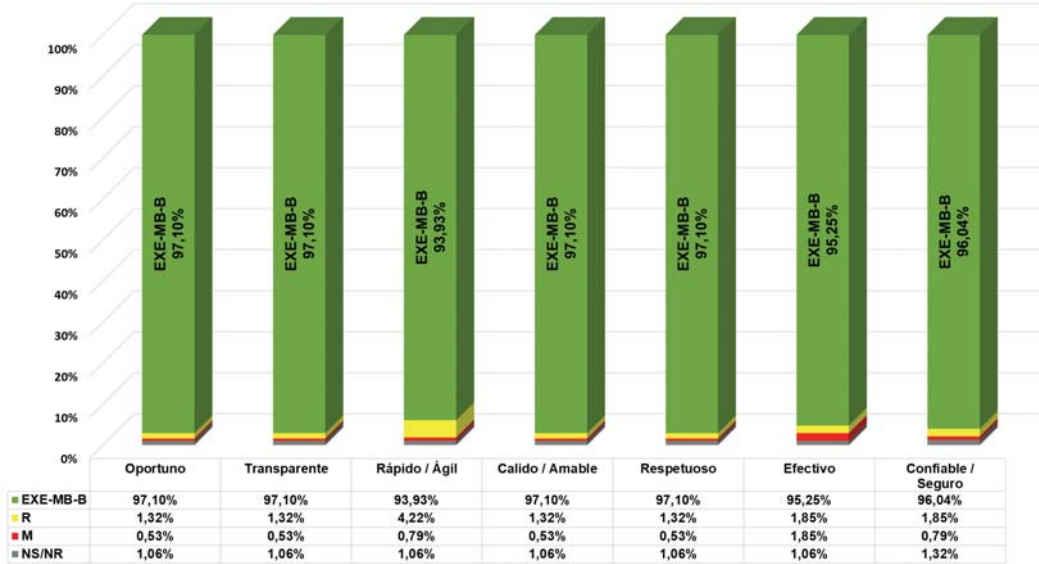
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 96,23% de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

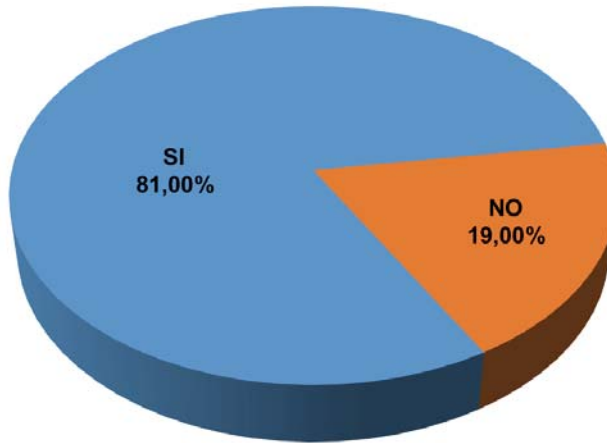


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **81%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **19%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 259 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	33	45,83%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	29	40,28%
No es la persona indicada para realizar el trámite	3	4,17%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	2,78%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	1,39%
El tiempo de espera es muy largo	1	1,39%
Trámite o servicio se solicita fuera del horario de atención de la entidad	1	1,39%
La información recibida no es suficiente	1	1,39%
Falta capacidad de atención en el punto	1	1,39%
<b>Total general</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 260 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Trámite	Recuento	%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	250	65,96%
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	90	23,75%
Apoyos económicos para persona mayor	20	5,28%
Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias	5	1,32%
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	3	0,79%
Respuesta social	3	0,79%
Servicio social centro día	2	0,53%
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	1	0,26%
Casas de la juventud	1	0,26%
Centros proteger	1	0,26%
Servicio social para la seguridad económica de la juventud	1	0,26%
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	1	0,26%
Compromiso por una alimentación incluyente	1	0,26%
<b>Total general</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.32 Secretaría Distrital de la Mujer

Se realizó 1 trámite en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

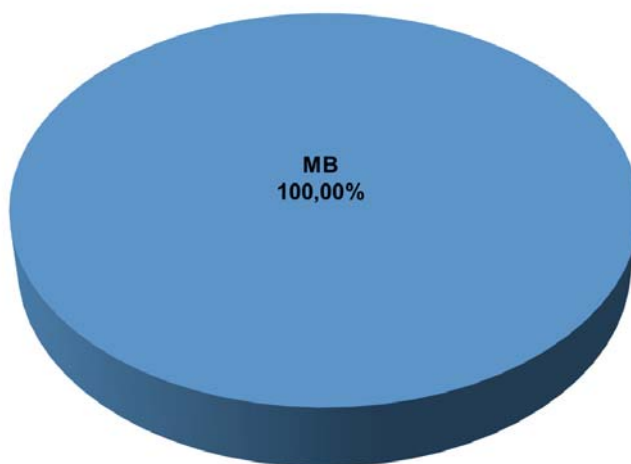
El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno.

Tabla 261 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	100,00%
MUY BUENO	1	100,00%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**

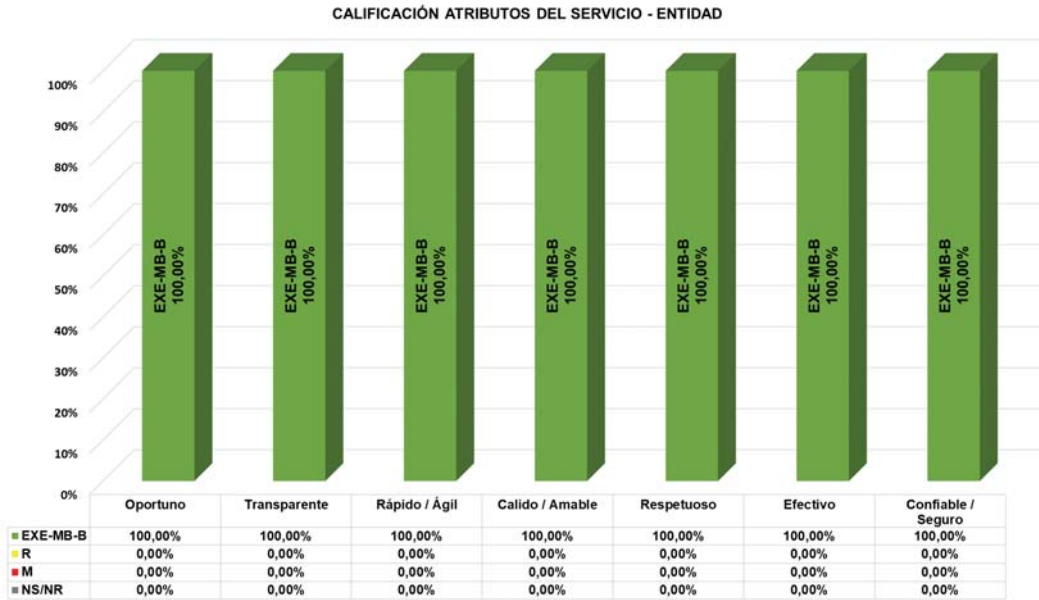


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **100%** 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 – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 262 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Trámite	Recuento	%
ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.33 Secretaría Distrital de Planeación

Se realizaron **2.659** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

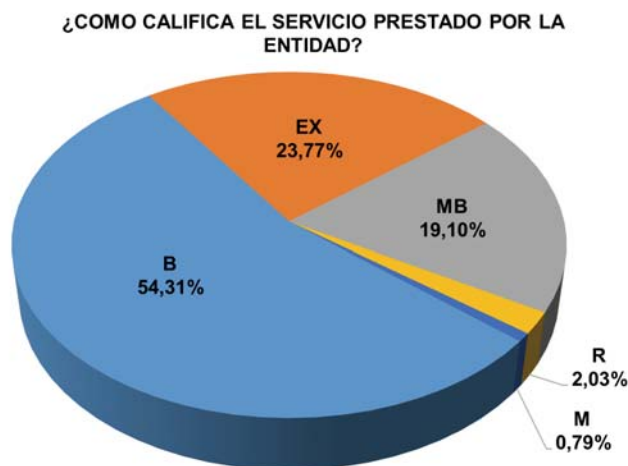
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **97,18%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 263 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	632	23,77%	<b>97,18%</b>
MUY BUENO	508	19,10%	
BUENO	1.444	54,31%	
REGULAR	54	2,03%	
MALO	21	0,79%	
<b>TOTAL</b>	<b>2.659</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

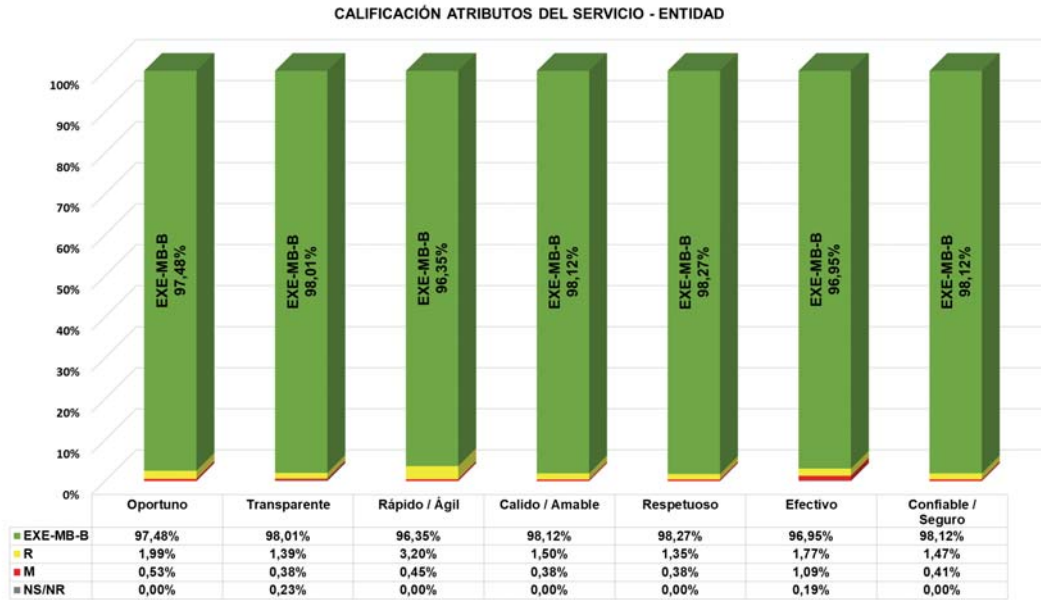


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **97,61%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

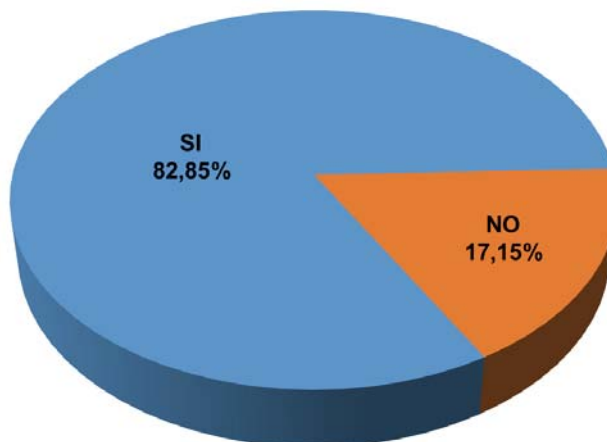


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **82,85%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **17,15%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 264 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	295	64,69%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	109	23,90%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	18	3,95%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	11	2,41%
No es la persona indicada para realizar el trámite	6	1,32%
El tiempo de espera es muy largo	6	1,32%
Falta capacidad de atención en el punto	5	1,10%
La información recibida no es suficiente	3	0,66%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	1	0,22%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	0,22%
Debe volver a pedir un nuevo turno	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>456</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 265 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN*

Trámite	Recuento	%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1122	42,20%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	1044	39,26%
Consulta Puntaje SISBÉN	159	5,98%
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	150	5,64%
Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN	67	2,52%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	60	2,26%
Concepto de norma urbanística	17	0,64%
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén	13	0,49%
Certificado de estratificación socioeconómica	11	0,41%
Concepto de uso del suelo	7	0,26%
Consulta sobre modificaciones y aclaraciones a los actos administrativos de legalización	5	0,19%
Consulta de documentación urbanística	2	0,08%
Consulta sobre lineamientos rurales, políticas de ordenamiento y usos del suelo en área rural	1	0,04%
Ajuste de un plan parcial adoptado	1	0,04%
<b>Total general</b>	<b>2659</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.34 Secretaría Distrital de Salud

Se realizaron **380** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

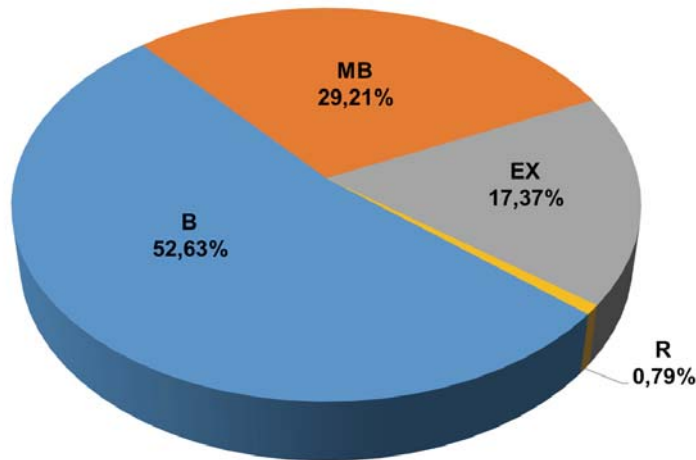
El **99,21%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 266 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	66	17,37%	<b>99,21%</b>
MUY BUENO	111	29,21%	
BUENO	200	52,63%	
REGULAR	3	0,79%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



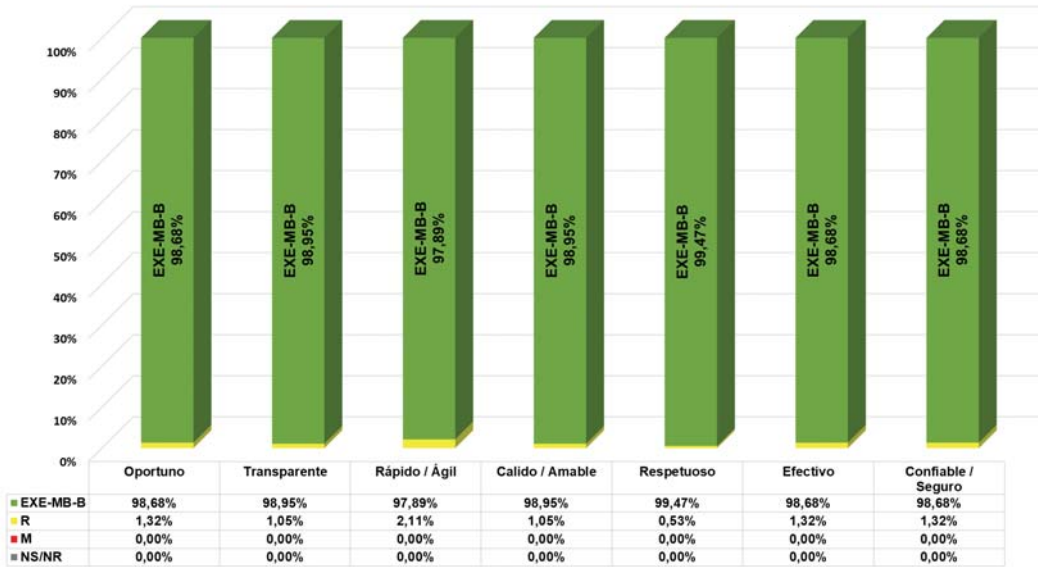
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **98,76%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

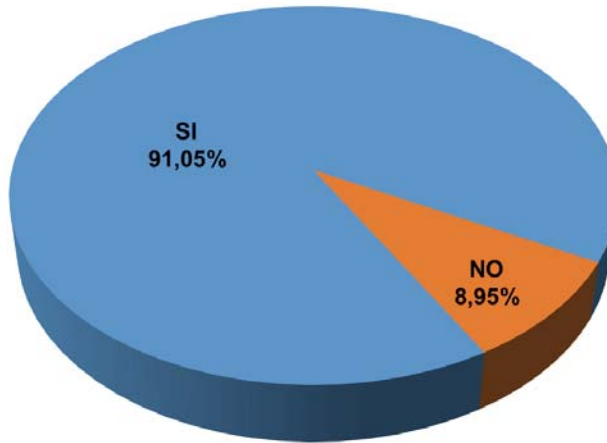


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **91,05%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **8,95%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 267 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	17	50,00%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	11	32,35%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	3	8,82%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	2,94%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	1	2,94%
La información recibida no es suficiente	1	2,94%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 268 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Trámite	Recuento	%
Atención, información y gestión a la ciudadanía sobre temas de la Secretaría Distrital de Salud	142	37,37%
Consulta de estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva	59	15,53%
Información sobre gratuidad en salud	39	10,26%
Certificación de discapacidad	35	9,21%
Información sobre traslados de EPS subsidiada	34	8,95%
Información sobre afiliación al sistema general de seguridad social en salud	30	7,89%
Información sobre novedades o procedimientos para los usuarios afiliados al régimen subsidiado	15	3,95%
Información sobre asignación de citas médicas en la red pública de Bogotá	12	3,16%
Información sobre libre elección de entidad promotora de salud subsidiada	9	2,37%
Información sobre solicitud de concepto sanitario para establecimientos comerciales	3	0,79%
Curso manipulación de alimentos	1	0,26%
Información de vacunación	1	0,26%
<b>Total general</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.35 Secretaría Distrital del Hábitat

Se realizaron **44** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

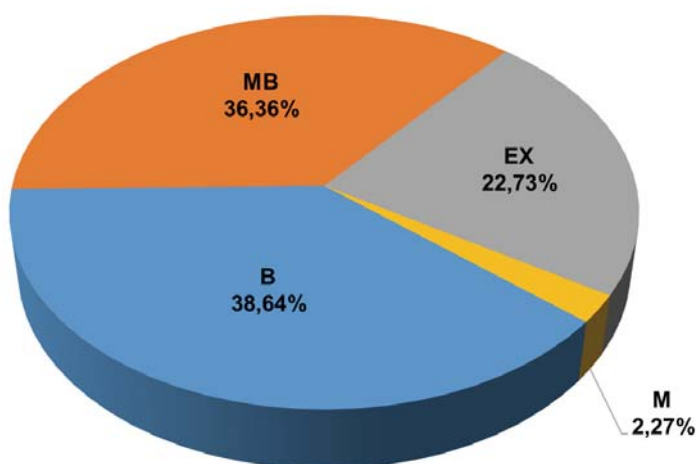
El **97,73%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 269 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	10	22,73%	97,73%
MUY BUENO	16	36,36%	
BUENO	17	38,64%	
REGULAR	-	-	
MALO	1	2,27%	
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



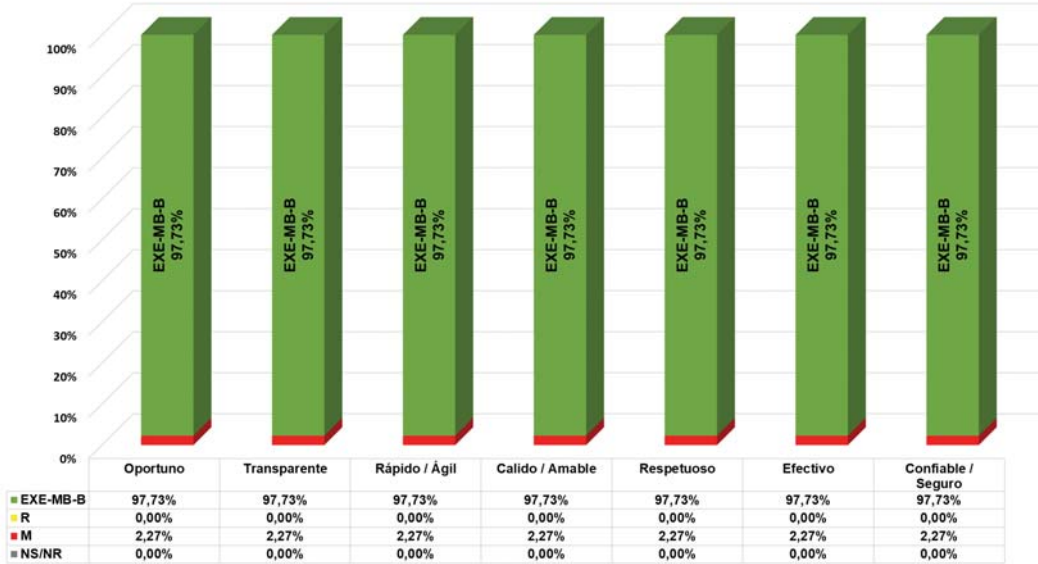
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 **97,73%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

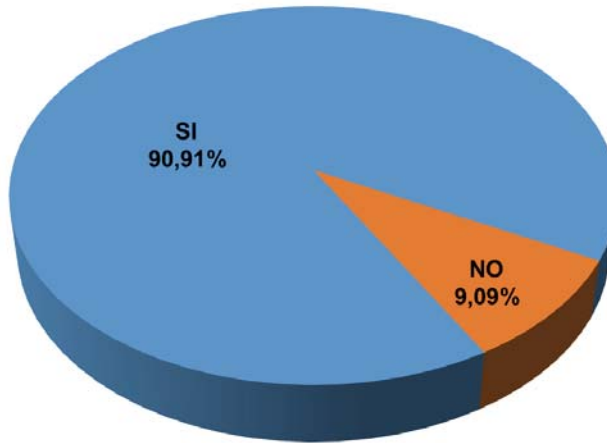


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:



Tabla 270 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	2	50,00%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	1	25,00%
El tiempo de espera es muy largo	1	25,00%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 271 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Trámite	Recuento	%
Acceso a vivienda	40	90,91%
Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos en entidades financieras	2	4,55%
Permiso de escrituración	2	4,55%
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.36 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Se realizó 1 trámite en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

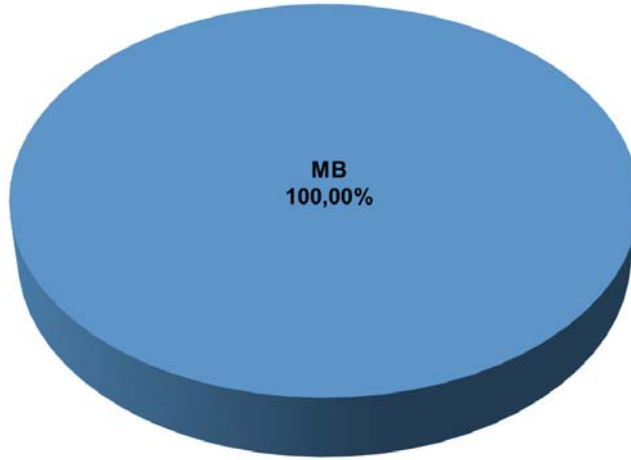
El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno.

Tabla 272 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	100,00%
MUY BUENO	1	100,00%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

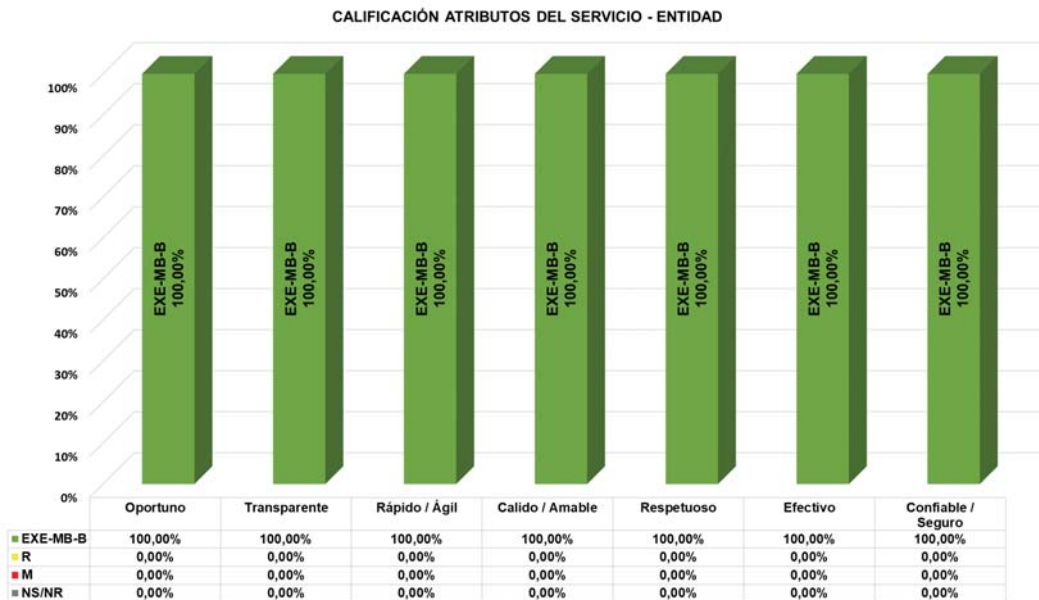


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

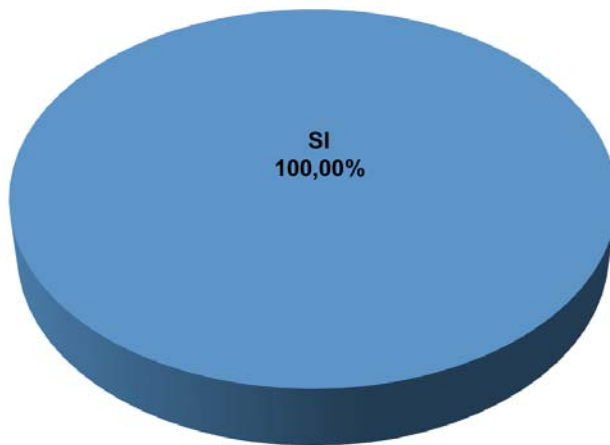


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 273 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO*

Trámite	Recuento	%
Colocación de empleo en Bogotá D.C.	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.37 Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia

Se realizaron **165** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

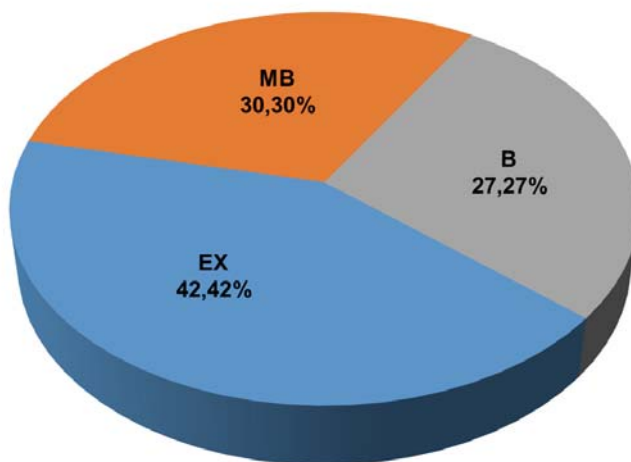
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 274 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	70	42,42%	100,00%
MUY BUENO	50	30,30%	
BUENO	45	27,27%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



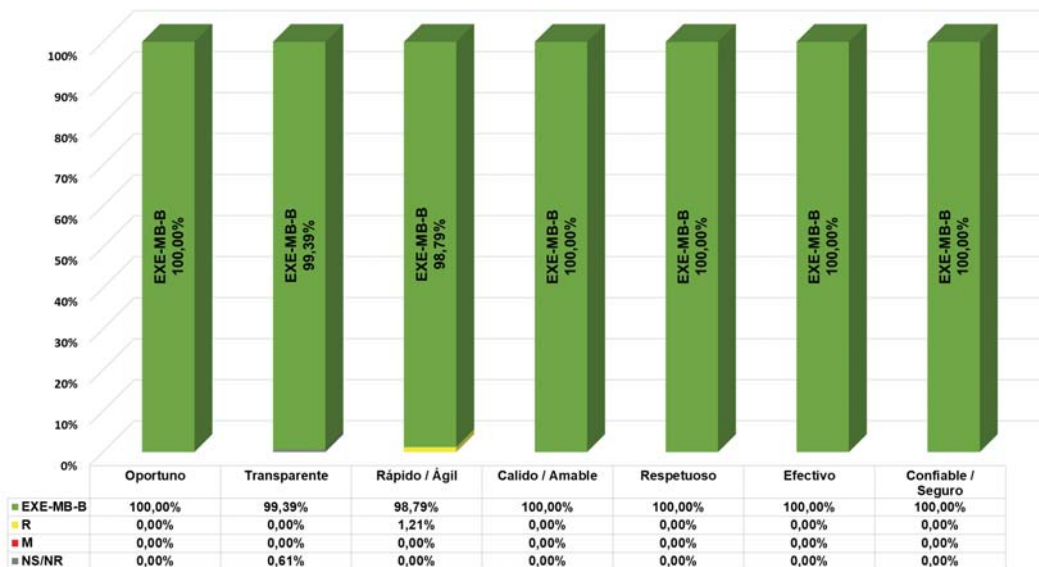
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 **99,74%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

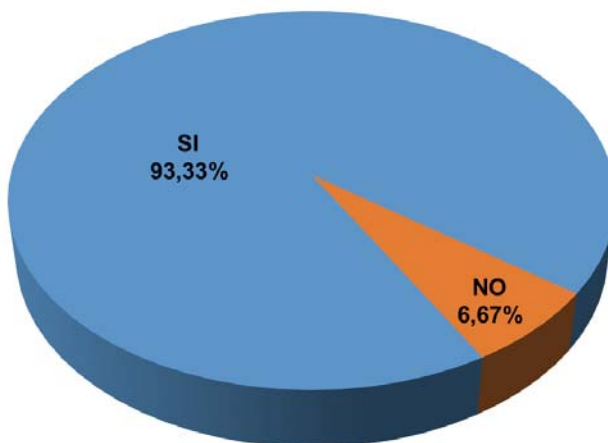


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **93,33%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **6,67%** restante informó que no lo pudo hacer.

#### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 275 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	6	54,55%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	4	36,36%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 276 Trámites realizados SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Trámite	Recuento	%
Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	98	59,39%
Casas de Justicia	67	40,61%
<b>Total general</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.38 Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

Se realizaron **872** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

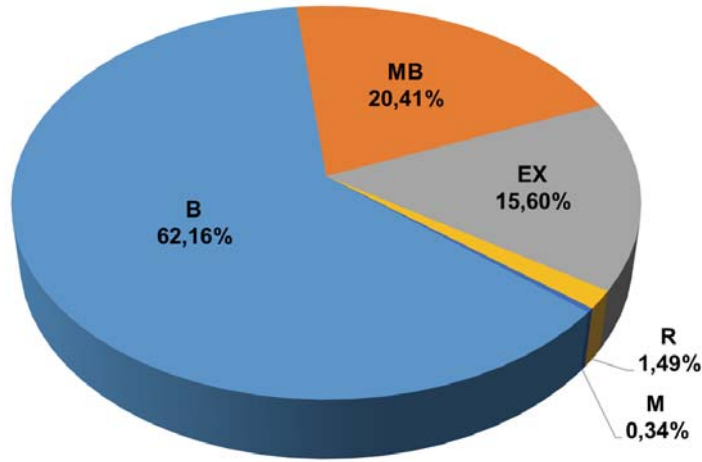
El **98,17%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 277 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	136	15,60%	<b>98,17%</b>
MUY BUENO	178	20,41%	
BUENO	542	62,16%	
REGULAR	13	1,49%	
MALO	3	0,34%	
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



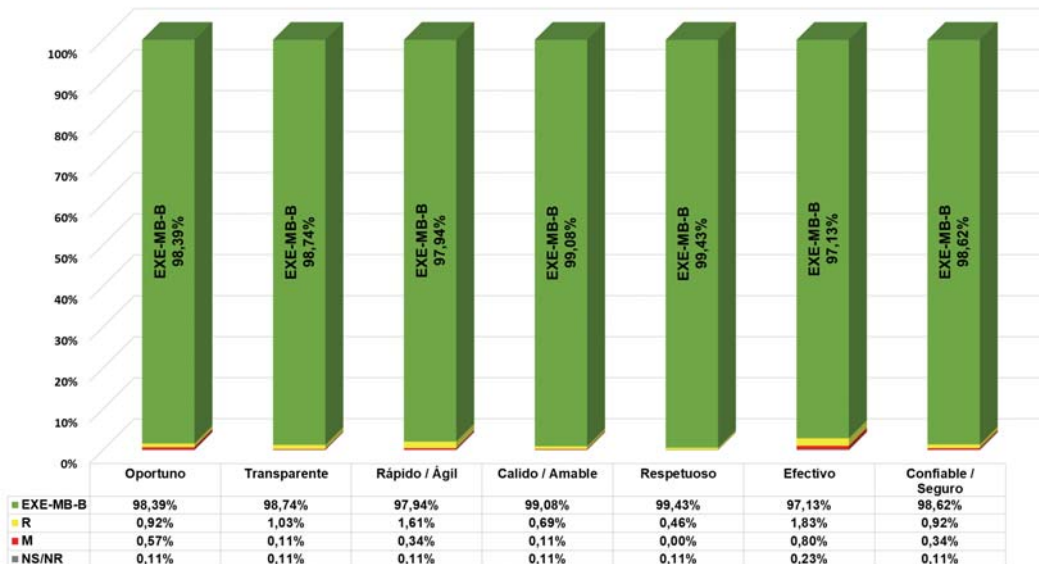
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **98,48%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

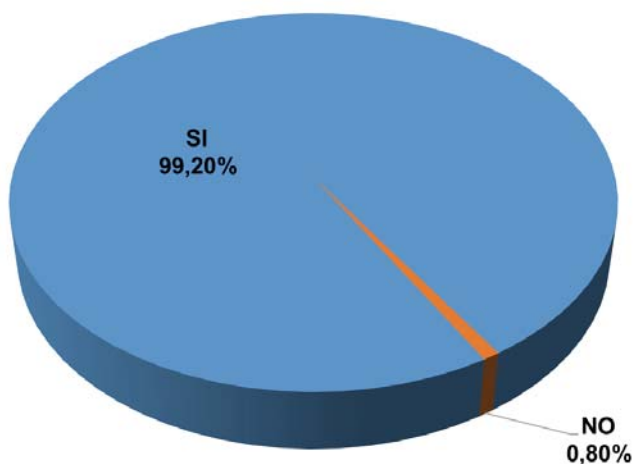


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **99,20%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **0,80%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 278 Motivos de no éxito en el trámite SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR 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%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	2	28,57%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	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 – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 279 Trámites realizados SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ*

Trámite	Recuento	%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	699	80,16%
Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias	91	10,44%
Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá	78	8,94%
Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata	4	0,46%
<b>Total general</b>	<b>872</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



### 3.5.3.39 Secretaría Jurídica Distrital

Se realizó **1** trámite en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

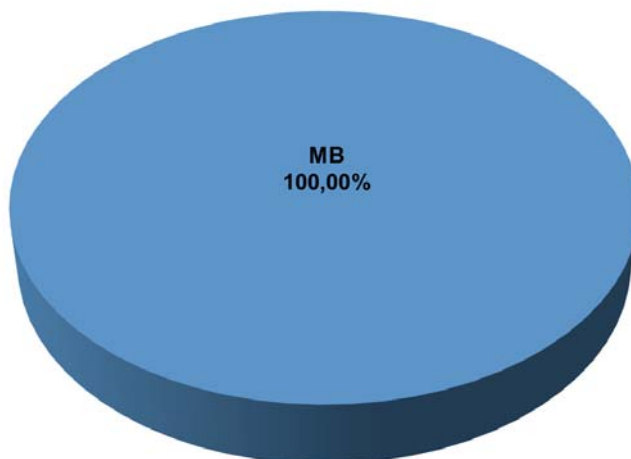
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como muy bueno.

Tabla 280 Nivel de Satisfacción Ciudadana SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	100,00%
MUY BUENO	1	100,00%	
BUENO	-	-	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



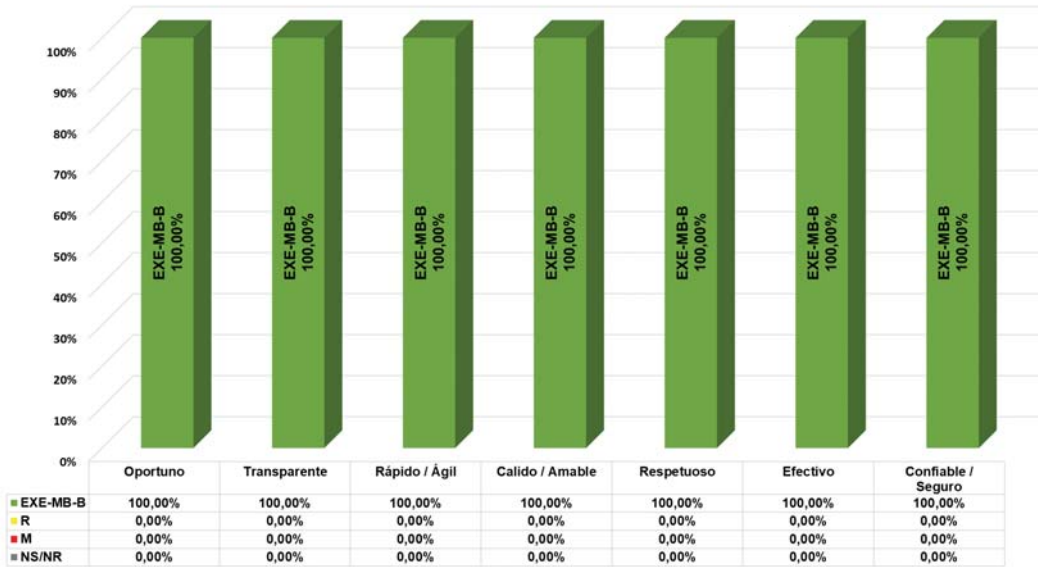
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD**

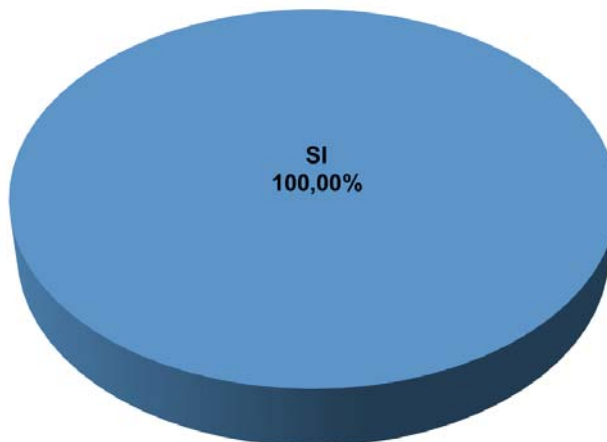


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**ÉXITO EN EL TRÁMITE**

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

**¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?**



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 281 Trámites realizados SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Trámite	Recuento	%
Orientación a la ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro - ESAL	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.40 Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Se realizaron 15 trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

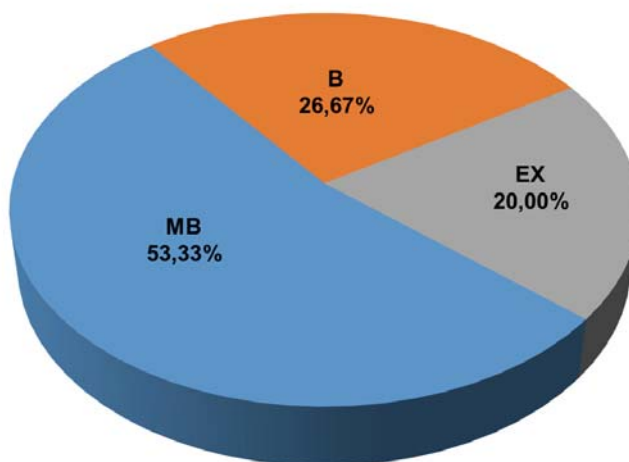
El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 282 Nivel de Satisfacción Ciudadana SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	3	20,00%	100,00%
MUY BUENO	8	53,33%	
BUENO	4	26,67%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?

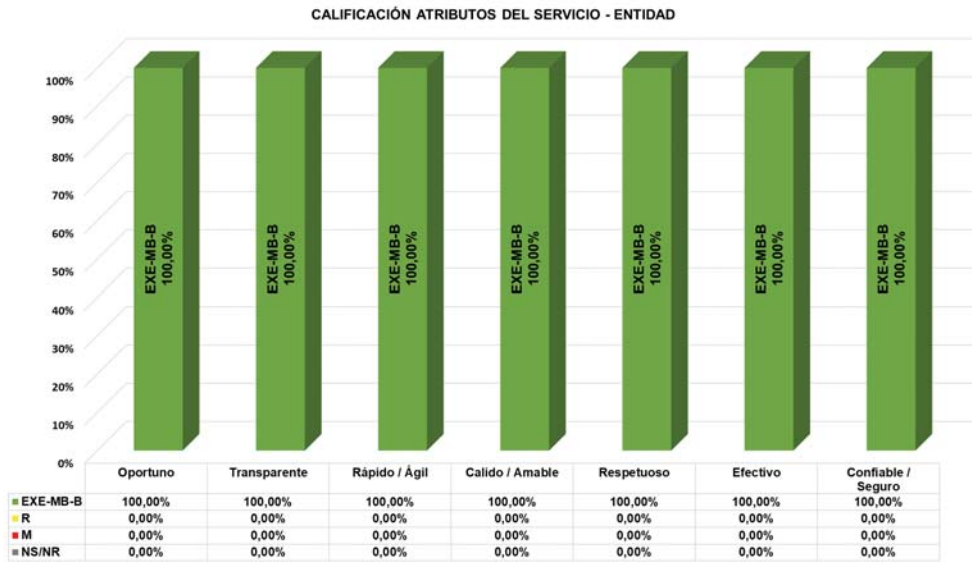


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

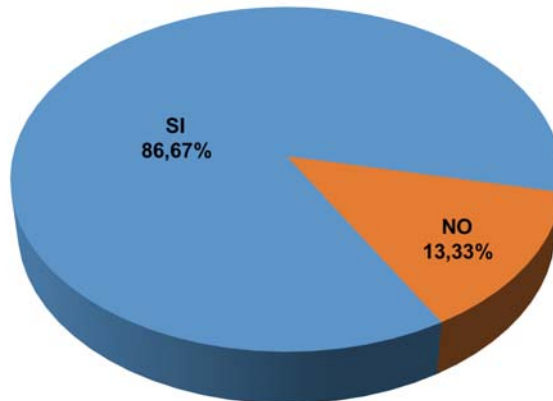


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **86,67%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **13,33%** restante informó que no lo pudo hacer.

¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

*Tabla 283 Motivos de no éxito en el trámite SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA*

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	50,00%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	1	50,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 284 Trámites realizados SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA*

Trámite	Recuento	%
Gestión para el empleo, intermediación laboral y orientación profesional	12	80,00%
Formación profesional integral	2	13,33%
Evaluación y certificación de competencias laborales	1	6,67%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.41 Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP

Se realizaron **6** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

## NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

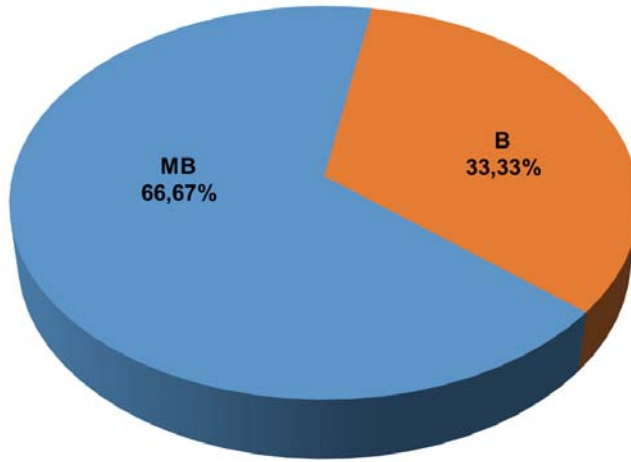
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno y muy bueno.

*Tabla 285 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP*

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	-	-	<b>100,00%</b>
MUY BUENO	4	66,67%	
BUENO	2	33,33%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**



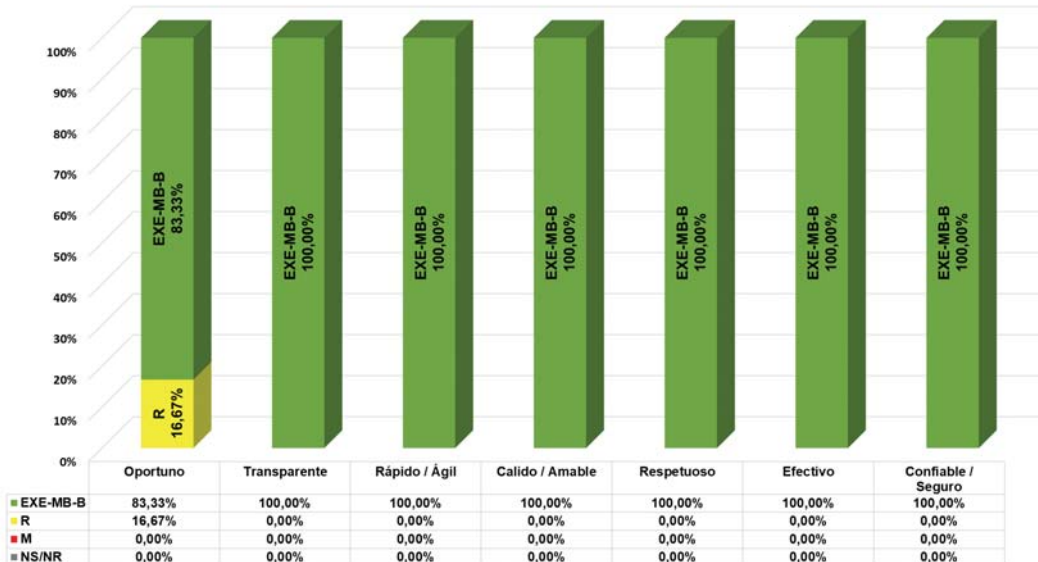
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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.

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD**

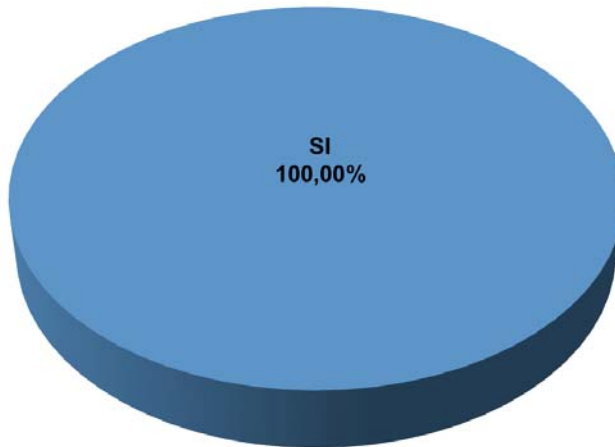


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

*Tabla 286 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP*

Trámite	Recuento	%
Certificado pensional	3	50,00%
Información aspectos pensionales generales	2	33,33%
Novedad de Nómina - Mesadas Atrasadas	1	16,67%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.42 Unidad Administrativa Espacial – Migración Colombia

Se realizaron **350** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

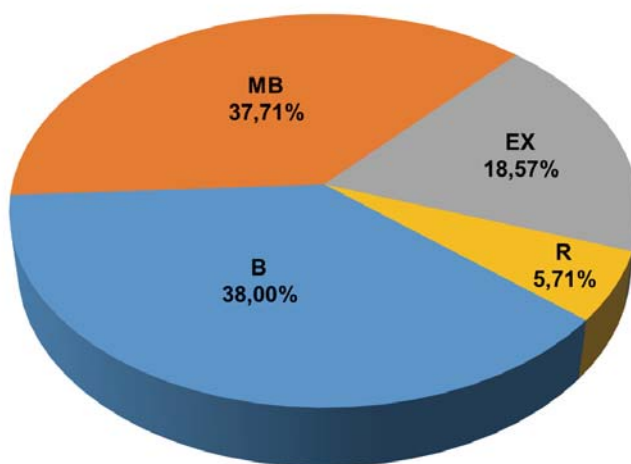
El **94,29%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 287 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL – MIGRACIÓN COLOMBIA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	65	18,57%	<b>94,29%</b>
MUY BUENO	132	37,71%	
BUENO	133	38,00%	
REGULAR	20	5,71%	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

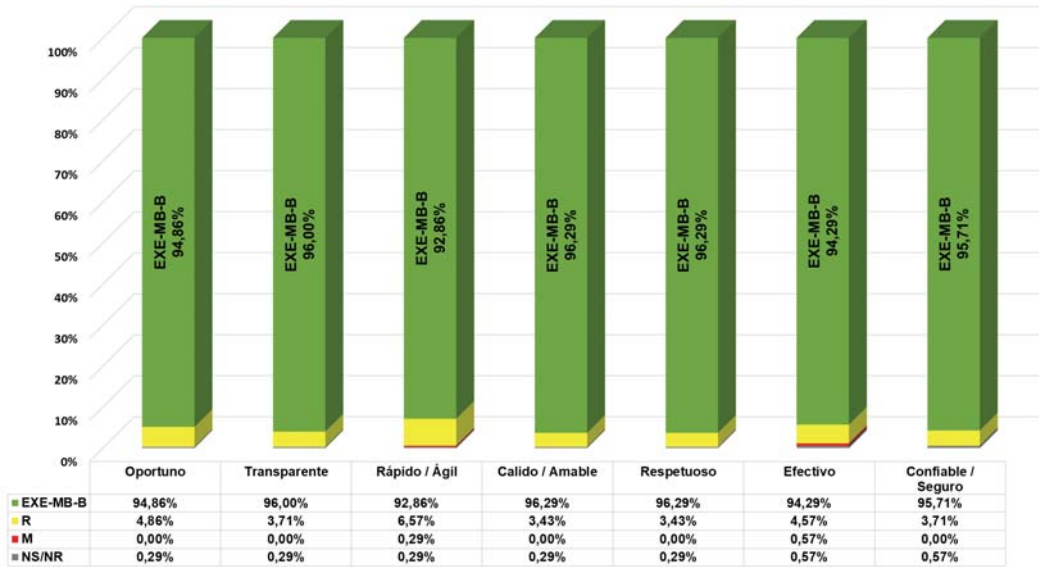
### CALIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

En la encuesta se midieron diferentes atributos como oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad.

En promedio el **95,18%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.



CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD

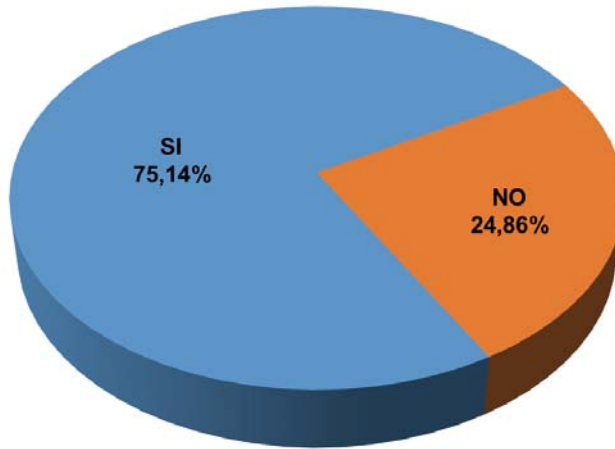


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **75,14%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **24,86%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 288 Motivos de no éxito en el trámite UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL – MIGRACIÓN COLOMBIA

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	26	29,89%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	24	27,59%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	14	16,09%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	6	6,90%
La información recibida no es suficiente	5	5,75%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	4	4,60%
No es la persona indicada para realizar el trámite	3	3,45%
Falta capacidad de atención en el punto	2	2,30%
Debe realizar trámite o servicio en la página web	1	1,15%
Debe agendar cita	1	1,15%
El tiempo de espera es muy largo	1	1,15%
<b>Total general</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 289 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL – MIGRACIÓN COLOMBIA

Trámite	Recuento	%
Entrega Permiso por Protección Temporal (PPT)	183	52,29%
Atención de incidencias PPT	127	36,29%
Registro Biométrico	21	6,00%
Pre-registro virtual asistido	12	3,43%
Intégrate	4	1,14%
Información Salvoconducto	3	0,86%
<b>Total general</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.43 Unidad Administrativa Espacial Cuerpo Oficial de Bomberos

Se realizaron **20** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

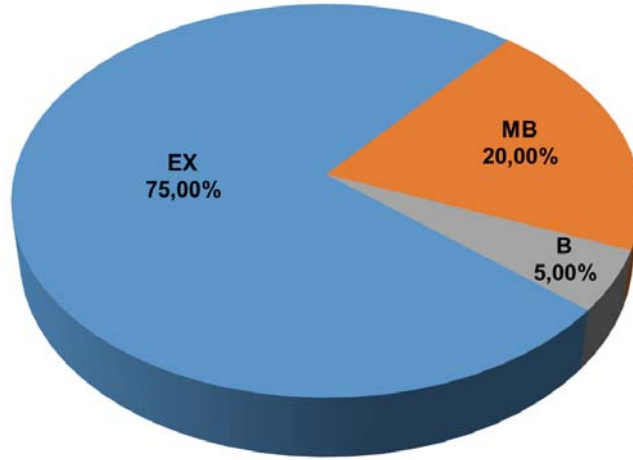
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 290 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	15	75,00%	100,00%
MUY BUENO	4	20,00%	
BUENO	1	5,00%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**



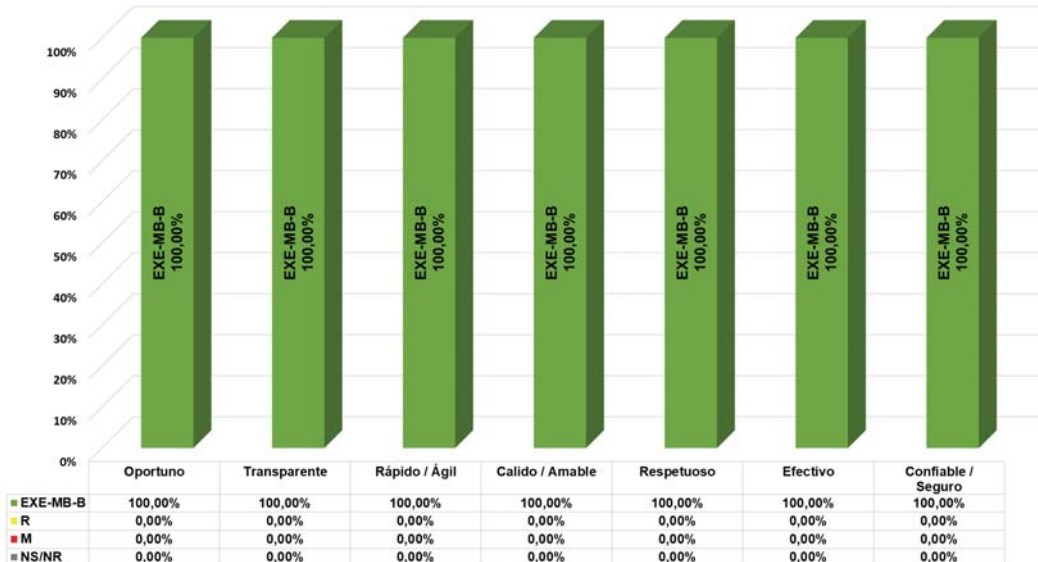
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **100%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD**

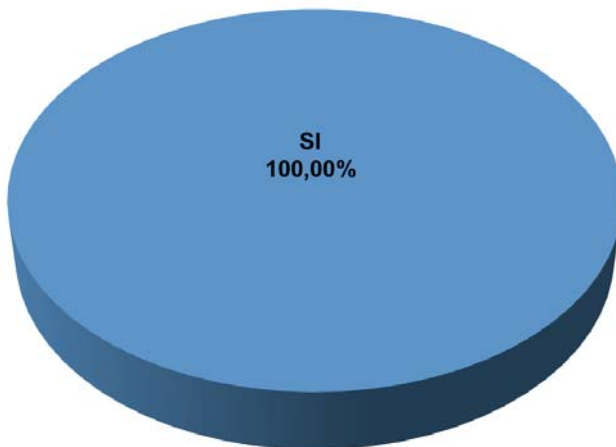


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **100%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad.

¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 291 Trámites realizados UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPACIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Trámite	Recuento	%
Concepto Técnico - Visitas de Inspección	19	95,00%
Revisión de proyectos	1	5,00%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.44 Universidad Militar Nueva Granada

Se realizaron **17** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

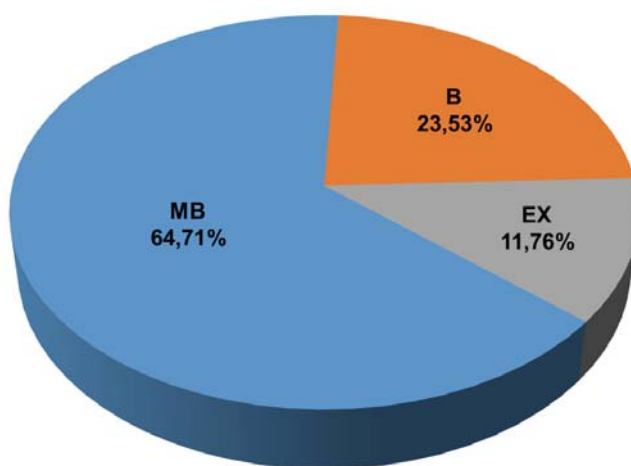
El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 292 Nivel de Satisfacción Ciudadana UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	THREE BOXES
EXCELENTE	2	11,76%	100,00%
MUY BUENO	11	64,71%	
BUENO	4	23,53%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**

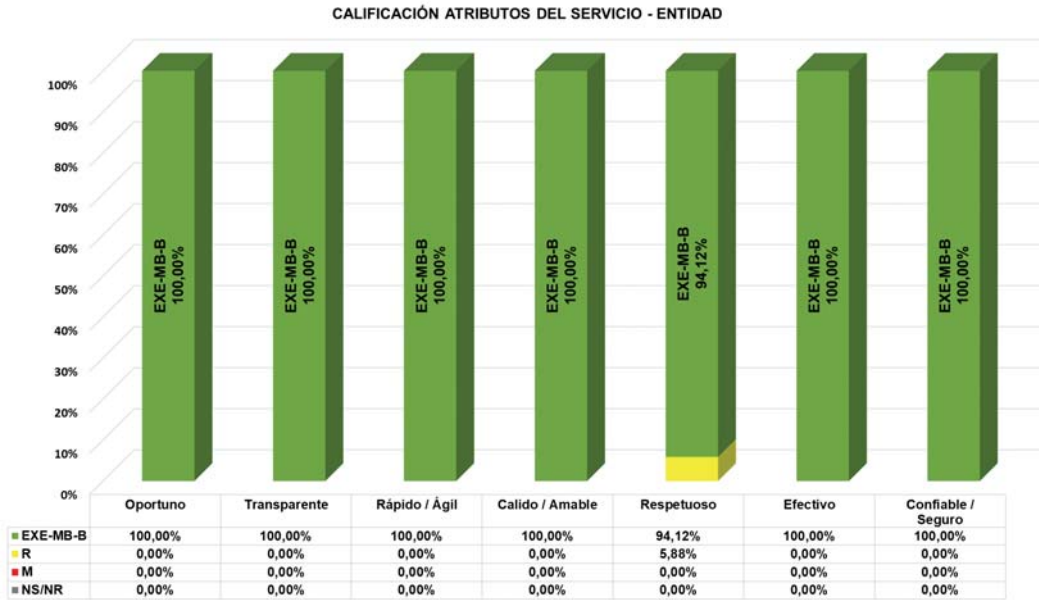


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **99,16%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

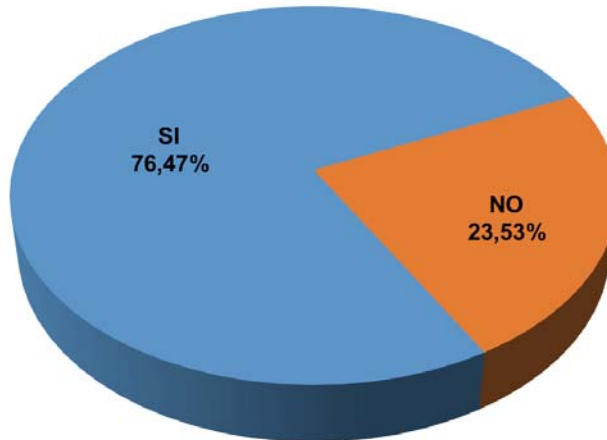


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **76,47%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **23,53%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 293 Motivos de no éxito en el trámite UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

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%
Debe agendar cita	1	25,00%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 294 Trámites realizados UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Trámite	Recuento	%
Consultorio Jurídico Gratuito	17	100,00%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 3.5.3.45 Vanti SA ESP

Se realizaron **1.468** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

### NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

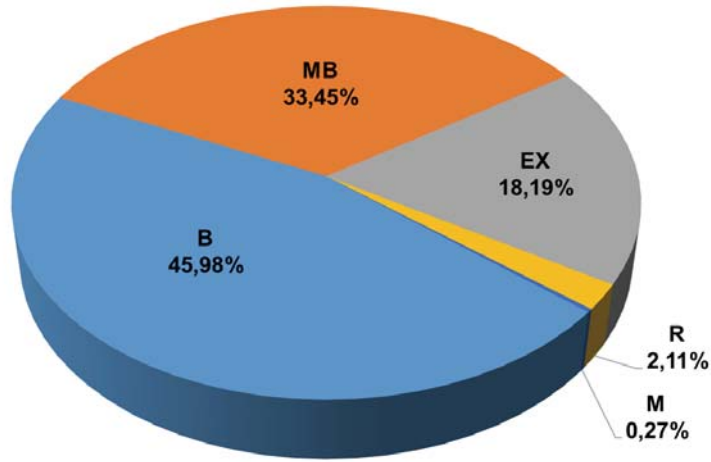
El **97,62%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente.

Tabla 295 Nivel de Satisfacción Ciudadana VANTI SA ESP

¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			THREE BOXES
Calificación	No. Respuesta	Porcentaje	
EXCELENTE	267	18,19%	<b>97,62%</b>
MUY BUENO	491	33,45%	
BUENO	675	45,98%	
REGULAR	31	2,11%	
MALO	4	0,27%	
<b>TOTAL</b>	<b>1.468</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**¿COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD?**



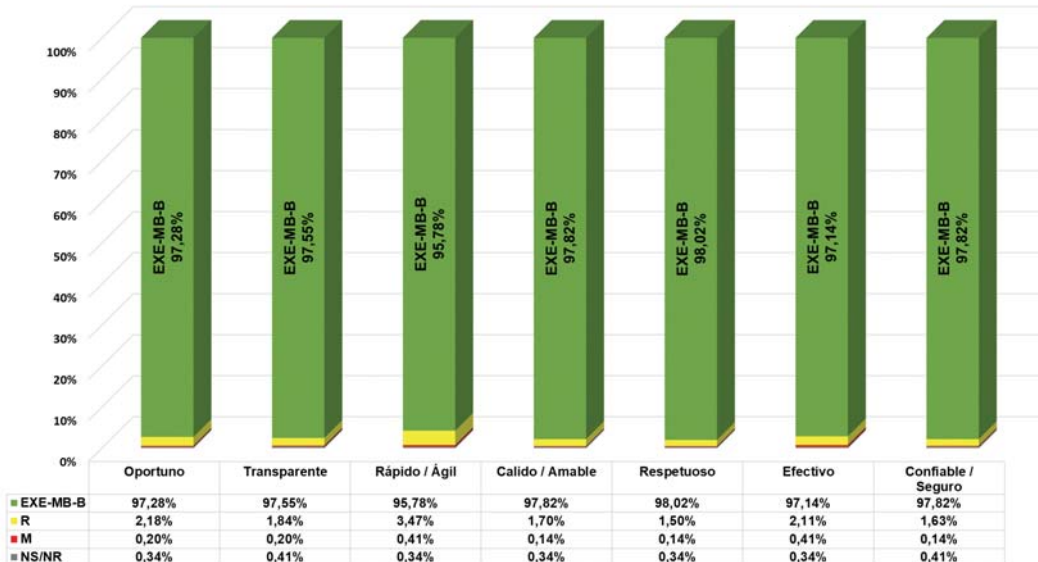
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**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 **97,34%** de los ciudadanos encuestados calificó como bueno, muy bueno y excelente los atributos evaluados.

**CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO - ENTIDAD**



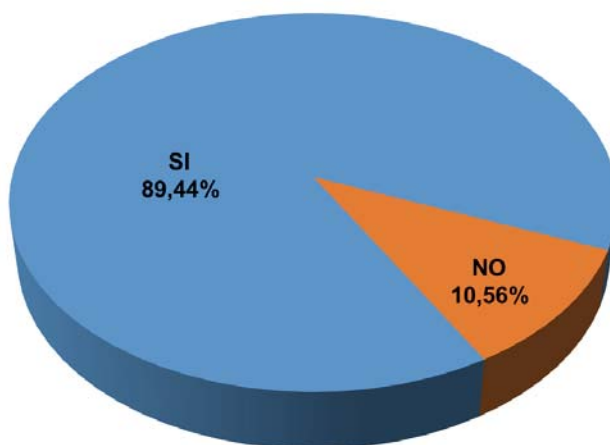
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024



## ÉXITO EN EL TRÁMITE

El **89,44%** de ciudadanos encuestados manifestó haber podido realizar el trámite en la Entidad, el **10,56%** restante informó que no lo pudo hacer.

### ¿LOGRÓ REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Los motivos de no éxito en el trámite se presentan a continuación:

Tabla 296 Motivos de no éxito en el trámite VANTI SA ESP

Motivo no éxito - Trámites	Recuento	%
Debe agendar cita	67	43,23%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	29	18,71%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	26	16,77%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	15	9,68%
La información recibida no es suficiente	8	5,16%
Debe realizar trámite o servicio telefónicamente	3	1,94%
El tiempo de espera es muy largo	2	1,29%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	2	1,29%
Falta capacidad de atención en el punto	1	0,65%
No hay Inscripciones abiertas para el trámite o servicio	1	0,65%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1	0,65%
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

## TRÁMITE REALIZADOS

Los trámites realizados en la entidad fueron los siguientes:

Tabla 297 Trámites realizados VANTI SA ESP

Trámite	Recuento	%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	365	24,86%

Trámite	Recuento	%
Inconformidad tarifa liquidada	268	18,26%
Duplicado de factura Vanti SA. ESP	118	8,04%
Cambio de titular- corrección	91	6,20%
Información general de la factura	89	6,06%
Inconformidad cobro de reconexión/reinstalación	88	5,99%
Financiación deuda total	65	4,43%
Financiación conceptos facturados	59	4,02%
Programación de visita RPO-VTR	55	3,75%
Información estado de un reclamo anterior	55	3,75%
Información Seguros, Servihogar, GPT, Otros	51	3,47%
Inconformidad por que no recibió factura	33	2,25%
Pago realizado y no reportado por la entidad / Pago errado de la factura a otra cuenta o filial de Vanti	19	1,29%
Solicitud de pago anticipado	15	1,02%
Información general de RPO-VTR	14	0,95%
Cambio datos de correspondencia	12	0,82%
Liquidación o abono a créditos	11	0,75%
Devolución de dinero por pago errado-saldo a favor	11	0,75%
Solicitud de reinstalación del servicio	8	0,54%
Inconformidad con cobro de reparación en CM o acometida	7	0,48%
Cambio de dirección	7	0,48%
Información general del proceso de revisión por anomalías	6	0,41%
Cambio de uso	4	0,27%
Suspensión temporal o definitiva del servicio	3	0,20%
Disponibilidad de prestación del servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	3	0,20%
Traslado de crédito	3	0,20%
Información general proceso cierre y reconexión	3	0,20%
Información general por hurto y daño del CM	2	0,14%
Cientes Industriales	1	0,07%
Cambio de estrato	1	0,07%
Radicación	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1468</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 2024 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 **84,25%** 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 **8,63%** utiliza los **Puntos de Atención de las Entidades** y **3,24%** utiliza la **Página Web de las Entidades**, los demás resultados se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 298 Canales o medios de consulta de trámites

Canal de Consulta de Trámites	No.	%
Punto de información de la Red CADE	11.246	84,25%
Punto de atención de la entidad	1152	8,63%
Página web de la entidad	432	3,24%
Les pregunta a vecinos, compañeros, familiares, amigos	376	2,82%
Línea telefónica de la entidad	75	0,56%
Redes sociales	32	0,24%
Guía de trámites y servicios	25	0,19%
Línea 195	8	0,06%
GAB – SuperCADE Virtual	2	0,01%
<b>Total general</b>	<b>13.348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

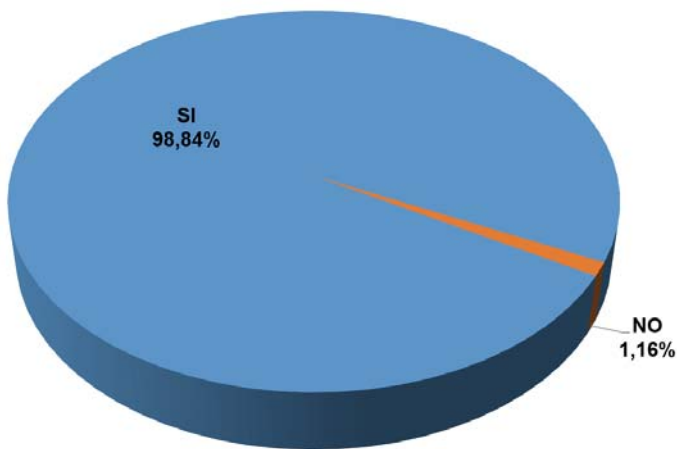
### Utilización de Canales o Medios para Realización de Trámites

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 **98,84%** de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el **1,16%** no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.

REALIZACIÓN DE TRÁMITES - CANAL PRESENCIAL

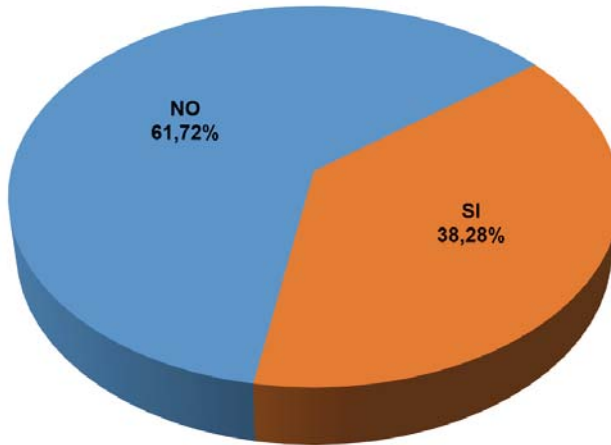


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Llamada Telefónica:**

El **61,72%** de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el **38,28%** no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.

REALIZACIÓN DE TRÁMITES - LLAMADA TELEFÓNICA

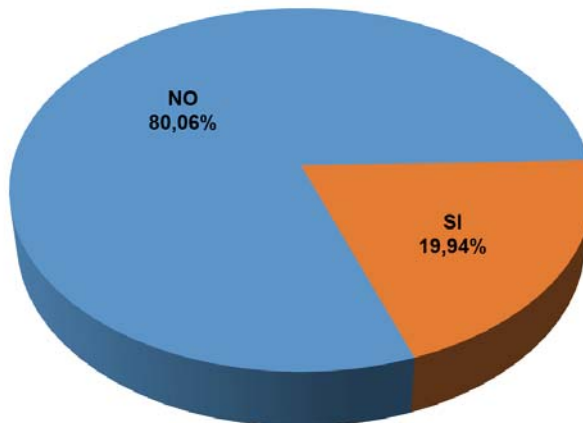


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Oficina Virtual de la Entidad:**

El **80,06%** de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el **19,94%** no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.

REALIZACIÓN DE TRÁMITES - OFICINA VIRTUAL DE LA ENTIDAD

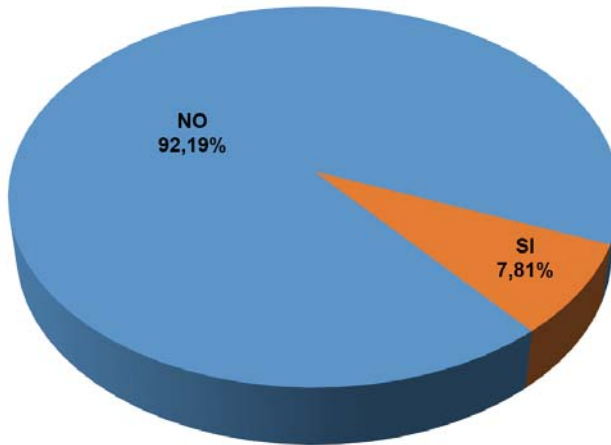


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**GAB - Super CADE Virtual:**

El **92,19%** de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el **7,81%** no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.

**REALIZACIÓN DE TRÁMITES - GAB SUPERCADE VIRTUAL**

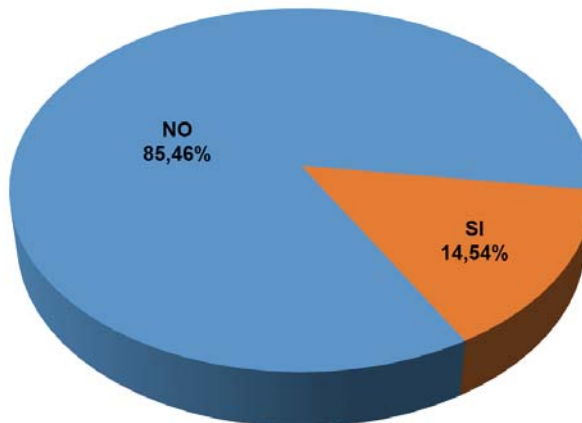


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Aplicaciones de las Entidades:**

El **85,46%** de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el **14,54%** no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.

**REALIZACIÓN DE TRÁMITES - APLICACIONES DE LAS ENTIDADES**

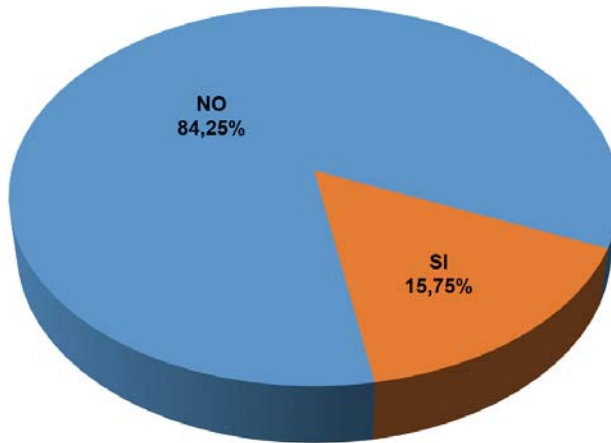


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Mensajería Instantánea:**

El **84,25%** de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el **15,75%** no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.

REALIZACIÓN DE TRÁMITES - MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

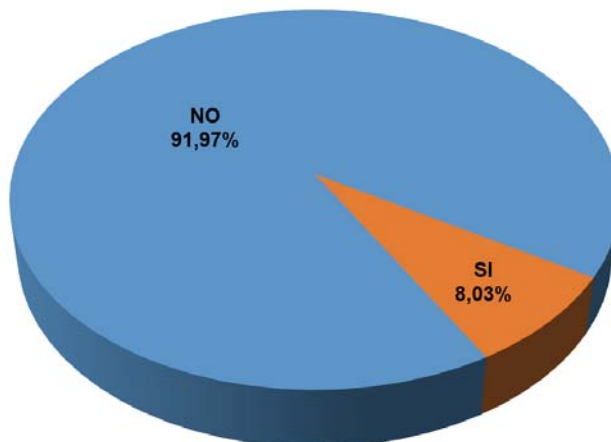


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

**Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha:**

El **91,97%** de los ciudadanos encuestados están dispuestos a realizar trámites por este medio o canal, el **8,03%** no está dispuesto a realizar trámites por este medio o canal.

REALIZACIÓN DE TRÁMITES - BTE



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

#### 4. CONCLUSIONES

El resultado final de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 mostró un nivel de satisfacción general del **97,83%** 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 **97,12%** respecto del servicio prestado por la Administración Distrital (entidades presentes en la Red CADE).

Específicamente el resultado del nivel de satisfacción ciudadana para la Red CADE fue del **98,61%** y para Bogotá te escucha del **78,83%**.

#### CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL – RED CADE

**CADE:** Se realizaron **8.079** encuestas de satisfacción en los CADE's, obteniendo como resultado que el **99,38%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente; en promedio el **92,43%** de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos de servicio evaluados. Frente al criterio de atención preferencial un **32,54%** manifestó no saber o no respondió a la pregunta, respecto al criterio de la asignación de turnos el **11,41%** indicó no saber o no respondió la pregunta.

**SUPERCADDE:** De los **5.269** ciudadanos encuestados el **97,44%** calificaron el servicio prestado como bueno, muy bueno y excelente; el **91,09%** calificaron como excelente, muy bueno y bueno los atributos del servicio evaluados. Frente al criterio de atención preferencial un **39,42%** manifestó no saber o no respondió a la pregunta, respecto al criterio de señalización el **6,81%** indicó no saber o no respondió la pregunta.

A continuación, se presentan resultados generales obtenidos en la RED CADE:

- ✓ Con respecto a la percepción de calidad en el servicio con relación a alguna variables identificadas como importantes dentro del proceso de evaluación, se analizó la siguiente información:
  - De la población con discapacidad encuestada, el **96,93%** calificó el servicio prestado en el punto como **Excelente, Muy Bueno y Bueno**; por otro lado el **98,66%** de las personas encuestadas que no presentan discapacidad, calificaron el servicio prestado en el punto como **Excelente, Muy Bueno y Bueno**, se infiere que la buena aplicación del protocolo a personas con discapacidad se refleja en los resultados obtenidos para esta población.
  - Aunque la mayoría de los ciudadanos encuestados no pertenece a alguna población preferencial (**80,18%**), la población con mayor participación fue la de **Personas Migrantes (7,40%)**, el **99,49%** de esta población calificó el servicio prestado en el punto como **Excelente, Muy Bueno y Bueno**. La segunda población con mayor participación fue la de **Personas Cabeza de Familia (7%)**, de este el **98,93%** calificó el servicio prestado en el punto como **Excelente, Muy Bueno y Bueno**, de esta manera se puede inferir que en general las poblaciones diferenciales tienen una buena percepción del servicio recibido.
  - Del total de ciudadanos encuestados, el mayor porcentaje manifiesta ser heterosexual (**86,78%**), por otro lado, gran parte de los ciudadanos encuestados prefiere no mencionar su orientación sexual, el resto de la población se encuentra distribuida entre Gays, Bisexuales y Lesbianas, para cada una de estas subpoblaciones el **100%** de la ciudadanía calificó el servicio prestado en el punto como **Excelente, Muy Bueno y Bueno**, se infiere que la buena aplicación del protocolo de atención a personas pertenecientes a sectores sociales LGBTI se refleja en los resultados obtenidos para este segmento.

- Del total de ciudadanos encuestados (13.348), el **0,06%** manifestó haber sentido algún tipo de discriminación durante la atención, el **50%** de los ciudadanos que percibieron algún tipo de discriminación manifestaron que fue por su lugar de origen (nacionalidad), el **25%** manifestaron que fue por su discapacidad y el tercer y cuarto puesto comparten un **12,50%** cada uno y se dio por la edad y forma de vestir.
- ✓ Los trámites con mayor demanda por parte de los ciudadanos encuestados fueron: **“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 **8,41%**, seguido de **“Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)”** (Reval S.A.S) con un **7,96%** y **“Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN”** (Secretaría Distrital de Planeación) con un **7,82%**.
- ✓ Las entidades más consultadas por los ciudadanos encuestados fueron: **Secretaría Distrital de Planeación** con un **19,92%**, seguida por **Vanti SA ESP** con un **11%** y en tercer lugar **Reval S.A.S** con un **10,14%**.
- ✓ Frente a la pregunta sobre qué acciones se podrían implementar para mejorar la prestación de los servicios en la Red CADE, el **45,27%** (8.095) de los ciudadanos encuestados contestó **“Ninguna Recomendación”**. De los ciudadanos restantes, el **13,57%** sugirió contar con **Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADÉS**, el **6,97%** sugirió **Servicio de café gratis** y el **6,31%** **Servicio de fotocopidora**.
- ✓ Respecto a los datos demográficos de los ciudadanos que asisten a los puntos de la Red CADE, se evidencia que:
  - El **16,04%** de las personas que asisten a los puntos reside en la localidad de **Kennedy**, el **14,65%** reside en la localidad de **Ciudad Bolívar** y el **9,56%** en la localidad de **Usaquén**, el **1,7%** de los ciudadanos encuestados manifestó tener su lugar de residencia fuera de Bogotá. Por otro lado el **99,03%** reside en zona **Urbana**.
  - El **34,40%** de los ciudadanos encuestados manifiestan tener un nivel de estudio de educación **media / técnica**, seguido por un **26,02%** con educación **básica secundaria**.
  - El **66,84%** de los ciudadanos encuestados tienen entre **29 y 59 años** (Adultez), seguido por un **19,25%** que tienen **60 o mas años** (Vejez).
  - El **47,44%** de los ciudadanos encuestados vive en **estrato 2**, el **30,89%** vive en estrato 3 y el **18,29%** vive en **estrato 1**.
  - El **49%** de los ciudadanos encuestados en la RED CADE ocupan su tiempo **trabajando** y el **26,18%** en **oficios del hogar**.
  - El **65,56%** de los ciudadanos encuestados son **mujeres** y el **65,72%** se identifica con el género **femenino**.
  - El **86,78%** de los ciudadanos encuestados manifiesta ser **heterosexual** y el **12,83%** **prefiere no responder la pregunta**.
  - El **97,07%** de la población que asiste a la RED CADE no presenta ninguna discapacidad, de los ciudadanos que reportan alguna discapacidad el **71,61%** corresponde a discapacidad **física o motora**.
  - El **80,18%** de la población que asiste a la RED CADE no pertenece a ninguna **población preferencial**, el **7,40%** pertenece a la población de **migrantes** y el **7%** pertenece a la población **personas cabeza de familia**.
  - El **98,28%** de la población que asiste a la RED CADE no pertenece a ninguna **Etnia**, el **0,97%** es **afrodesenciente** y el **0,67%** es **indígena**.



- **98,36%** de los ciudadanos encuestados manifiesta que el acceso a los puntos de la RED CADE es fácil.

### CANAL VIRTUAL – SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA

De las **548** encuestas realizadas el **78,83%** de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente; en promedio el **82,82%** de los ciudadanos calificaron como excelente, muy bueno y bueno los aspectos evaluados del sistema.

- ✓ Frente a posibles acciones para mejorar del servicio, el **17,34%** de los ciudadanos no brinda información, el **15,51%** sugiere **velar por la solución efectiva de las peticiones** y el **8,03%** recomienda **reducir tiempos de espera en las respuestas de las peticiones**. Por otro lado el **31,57%** **felicitó 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 **15,88%** de los ciudadanos encuestados reside en la localidad de **Suba**, el **11,13%** reside en la localidad de **Kennedy** y el **9,49%** reside en la localidad de **Engativá**. Por otro lado el **92,70%** residen en zona **urbana**.
  - El **59,49%** de los encuestados cuentan con educación **superior/Universitaria**, seguido del **27,92%** de ciudadanos que cuentan con un nivel educativo de **Media Técnica**.
  - El **60,22%** de los ciudadanos encuestados ocupan su tiempo **trabajando** y el **14,05%** **buscando trabajo**. Por otro lado el **0,55%** manifiesta que no realiza ninguna de las actividades relacionadas.
  - El **66,79%** de la población encuestada se encuentra en un rango de edad de **29 a 59 años** (Adultez), seguido del **16,24%** con **60 años o más** (Vejez) y **15,51%** con **19 a 28 años** (Juventud).
  - El **35,22%** de los ciudadanos encuestados reside en **estrato 2** al igual que en **estrato 3** y el **11,50%** reside en **estrato 4**. La proporción más baja se encuentra entre los ciudadanos que residen en **estrato 5 y 6**, con un **7,85%**.
  - El **93,98%** de los ciudadanos encuestados manifiestan no tener ninguna discapacidad.
  - El **55,47%** de los ciudadanos encuestados son **mujeres**, el **44,16%** son **hombres** y el **0,36%** son intersexuales. El **55,13%** de los ciudadanos encuestados se identifican con el género **femenino**, el **43,59%** con el género **masculino** y el **0,18%** como **persona no binaria**. Por otro lado el **92,34%** manifiestan ser **heterosexuales**, el **2,55%** **gay** y el **1,82%** lesbianas.
  - El **79,38%** de los ciudadanos encuestados no pertenece a ninguna población diferencial, el **12,59%** pertenecen a la población **persona cabeza de familia** y el **3,10%** **es persona cuidadora**.
  - El **94,53%** de los ciudadanos encuestados no pertenece a ninguna **etnia**, el **2,55%** son **afrodescendientes** y el **1,09%** son **indígenas**.

### 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 **84,25%** 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 “**GAB – SuperCADE virtual**” con un **0,01%**.

- ✓ En la pregunta si estaría dispuesto a realizar trámites o servicios en otros canales, el **98,84%** de los encuestados manifestó estar dispuesto utilizar el **canal presencial** y el canal con menos disposición a ser utilizado por la ciudadanía fue **GAB – SuperCADE virtual** con el **92,19%**.
- ✓ 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 **GAB – SuperCADE virtual** con el **98,70%**.
- ✓ De los usuarios que han utilizado la Guía de Trámites y Servicios, Línea 195, Portal Bogotá, GAB-SuperCADE Virtual y Bogotá te escucha, en promedio el **95,30% 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 **92,87%** califica el servicio prestado en estos canales como bueno, muy bueno y excelente

### ENTIDADES DISTRITALES

En promedio el **96,91%** de los encuestados calificaron los atributos del servicio de las entidades, como excelente, muy bueno y bueno.

El **87,34%** 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 **39,64%** - **Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio.**
- El **13,37%** - **No hay sistema para hacer el trámite o servicio.**
- El **13,14%** - **Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede.**

### CUADRO DE CALIFICACIÓN OBJETO DE ESTRUCTURACIÓN DE PLAN DE MEJORA

Tabla 299 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 (97,83%)	Mayor a 90%	Si cumple	N/A
Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE (98,61%)	Mayor a 90%	Si cumple	N/A
Nivel de Satisfacción Ciudadana Bogotá te escucha (78,83%)	Menor a 90%	No cumple	Plan de Mejora – Acciones Correctivas y Preventivas
Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital (97,12%)	Mayor a 90%	Si cumple	N/A

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

### 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 2024, 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 **78,83%**, 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 2023 - 2024**

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 y la de 2024, 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 300 Cuadro Comparativo Nivel de Satisfacción Ciudadana 2023 - 2024*

Nivel de Satisfacción Obtenido en la encuesta	2023	2024	Comportamiento
Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE - BTE	91,91%	97,83%	Aumento de 5,92% ↑
Nivel de Satisfacción Ciudadana Red CADE	97,62%	98,61%	Aumento de 0,99% ↑
Nivel de Satisfacción Ciudadana Bogotá te escucha	76,48%	78,83%	Aumento de 2,35% ↑
Nivel de Satisfacción Ciudadana Administración Distrital	96,02%	97,12%	Aumento de 1,1% ↑

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2024

Elaboró: Jairo Andrés Rico Escobar - Tecnico Operativo Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Juan Camilo Garavito Ortiz - Técnico Operativo Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Miguel Angel López Jiménez - Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Ivan Andrés Otalora Orjuela - Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Andrés Villamil Uribe - Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Claudia Ruiz Marín - Profesional Especializado Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Revisó: Wendy Stephanie Garcia Peñuela – Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
 Ana María Pérez Vargas – Directora Distrital de Calidad del Servicio

Aprobó: Guiomar Adriana Vargas Tamayo – Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía