

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2024

Secretaría General

Alcaldía Mayor de Bogotá

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Dirección Distrital de Calidad del Servicio



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2024



**ENCUESTA
2024**

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



GENERAL

1

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 evalúa la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital, a través de una medición objetiva que permite conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado en los canales de atención.

Los resultados presentados a continuación fueron obtenidos como resultado de la aplicación del instrumento de medición entre mayo y agosto de 2024 en el canal presencial de la RED CADE (Atención Liévano, CADE's y SuperCADE's), y en el canal de atención virtual Bogotá Te escucha, por parte de Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.



**ENCUESTA
2024**

GENERAL

2

OBJETIVO

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.

3

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL ESTUDIO:

Encuesta de Satisfacción Ciudadana, sobre el servicio que presta la Administración Distrital en los puntos presenciales de la Red CADE y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS / PERIODO DE APLICACIÓN EN CAMPO:

Presencial y virtual durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2024.

INSTRUMENTO:

- Encuesta Presencial RED CADE: Cuestionario estructurado con 34 preguntas, 13 de ellas demográficas.
- Encuesta virtual Bogotá Te Escucha: Cuestionario estructurado con 22 preguntas, 13 de ellas demográficas.

POBLACIÓN:

Las personas que utilizan los servicios de la Administración Distrital en la Red CADE y Bogotá te Escucha durante el periodo establecido de aplicación de la herramienta .

MUESTRA (Muestreo Aleatorio Simple Estratificado – ESTMAS):

14.596 encuestas realizadas a ciudadanos que aprobaron la recolección y tratamiento de los datos personales (14.048 encuestas en la Red CADE y 548 en Bogotá te escucha), 700 ciudadanos no aceptaron la recolección y tratamiento de datos personales en la Red CADE y 76 en Bogotá te escucha.



**ENCUESTA
2024**

GENERAL



**ENCUESTA
2024**

GENERAL

4 METODOLOGÍA

Para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, se definieron las siguientes fases:

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



ENCUESTA
2024

RED CADE
BOGOTÁ TE ESCUCHA
ADMINISTRACIÓN DISTRICTAL

5 RESULTADOS



2024

RESULTADOS

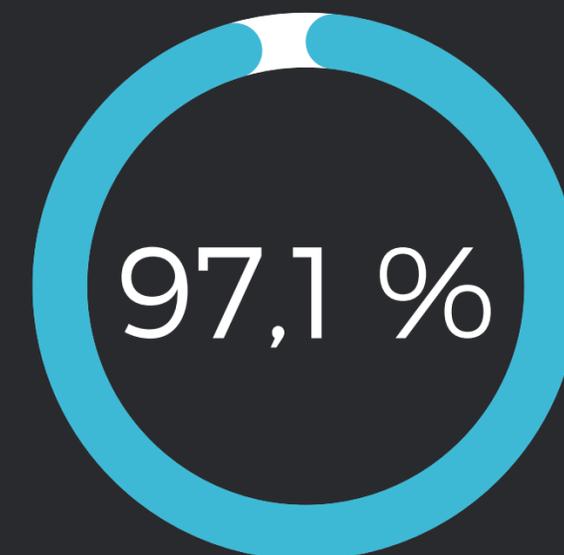
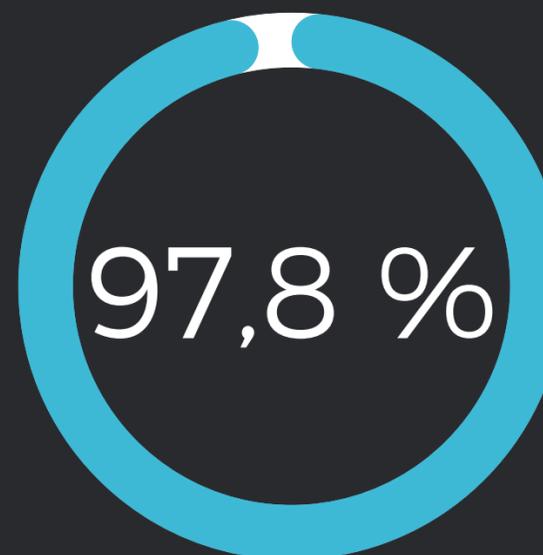
RED CADE - BOGOTÁ TE ESCUCHA* ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

CANAL	ENCUESTAS VÁLIDAS**
ENCUESTA PRESENCIAL RED CADE	13.348 (27% más de la muestra mínima)
ENCUESTA VIRTUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA	548 (27.4% más de la muestra mínima)
TOTAL	13.896 (27.1% más de la muestra mínima)

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

RED CADE - BTE

ADMINISTRACIÓN DISTRITAL



*En adelante BTE

**Encuestas de ciudadanos que aceptaron la realización y cumplen con los parámetros de coherencia entre las preguntas.

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA
2025

ENCUESTA
2024

MUESTREO / DATOS

2024

RESULTADOS

ADMINISTRACIÓN DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA - RED CADE



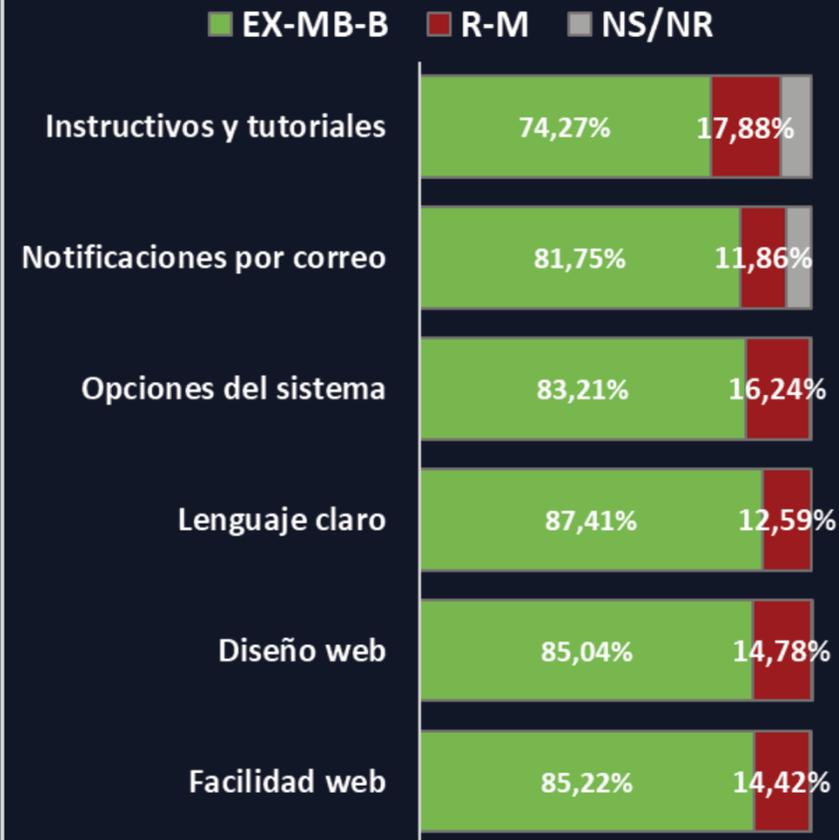
**ATRIBUTOS DE
SERVICIO**

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL SERVICIO ENTIDAD



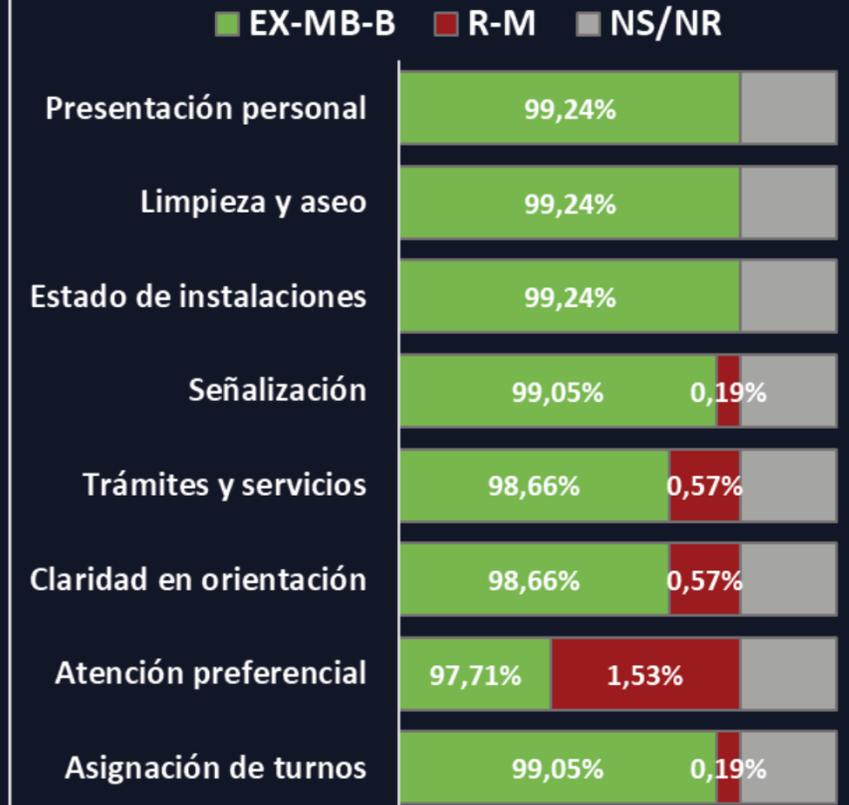
	Oportuno	Transparente	Rápido / Ágil	Calido / Amable	Respetuoso	Efectivo	Confiable / Seguro
EXE-MB-B	97,10%	97,10%	93,93%	97,10%	97,10%	95,25%	96,04%
R-M	1,85%	1,85%	5,01%	1,85%	1,85%	3,69%	2,64%
NS/NR	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,06%	1,32%

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS BTE - 2024



	Facilidad web	Diseño web	Lenguaje claro	Opciones del sistema	Notificaciones por correo	Instructivos y tutoriales
EX-MB-B	85,22%	85,04%	87,41%	83,21%	81,75%	74,27%
R-M	14,42%	14,78%	12,59%	16,24%	11,86%	17,88%
NS/NR	0,36%	0,18%	0,00%	0,55%	6,39%	7,85%

CALIFICACIÓN ATRIBUTOS DEL PUNTO - SUPER CADE'S - 2024



	Asignación de turnos	Atención preferencial	Claridad en orientación	Trámites y servicios	Señalización	Estado de instalaciones	Limpieza y aseo	Presentación personal
EX-MB-B	99,05%	97,71%	98,66%	98,66%	99,05%	99,24%	99,24%	99,24%
R-M	0,19%	1,53%	0,57%	0,57%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NR	0,76%	0,76%	0,76%	0,76%	0,76%	0,76%	0,76%	0,76%

EX: EXCELENTE
MB: MUY BUENO
B: BUENO

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

2024

CADE'S

RESULTADOS

PUNTO	% PROMEDIO POR PUNTO* ciudadanos que calificaron el servicio como excelente, muy bueno y/o bueno
CADE'S	99,10%
SUPER CADE'S	97,58%
ATENCIÓN LIEVANO	96,82%

*VER DETALLES DE PORCENTAJE DE CALIFICACIÓN POR PUNTO EN EL INFORME 2024 (CITA)



ENCUESTA
2024

PROMEDIO
CALIFICACIÓN PUNTOS



ENCUESTA
2024

DEMOGRÁFICOS

LOCALIDAD DE RESIDENCIA DE LOS PARTICIPANTES

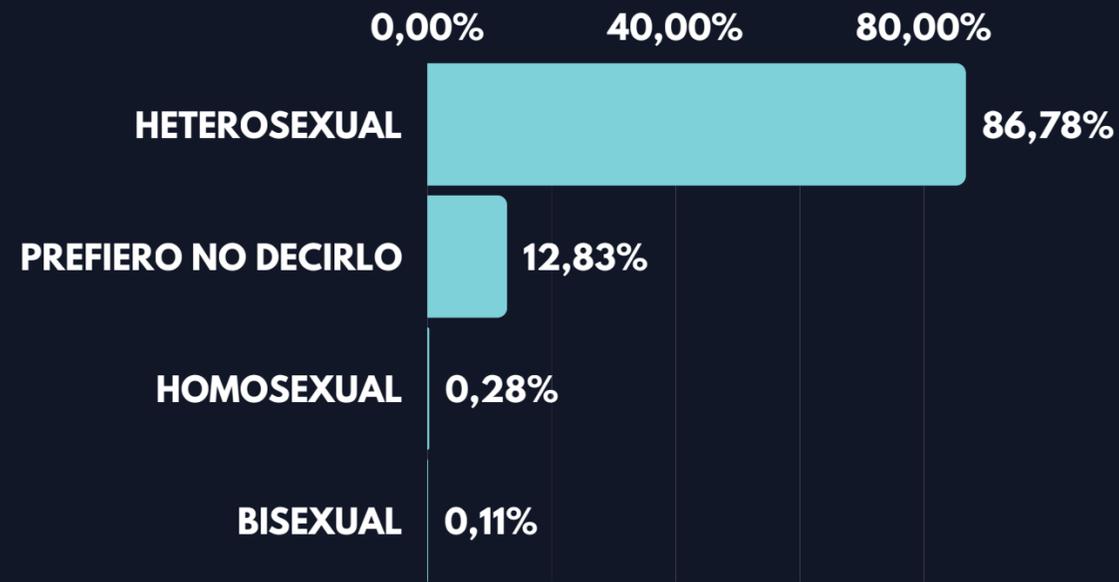


1. USAQUÉN	9,6%	11. SUBA	8,4%		
2. CHAPINERO	0,4%	12. BARRIOS UNIDOS	0,4%		
3. SANTA FE	0,9%	13. TEUSAQUILLO	0,6%		
4. SAN CRISTOBAL	5,6%	14. LOS MÁRTIRES	0,9%		
5. USME	5,4%	15. ANTONIO NARIÑO	0,6%	OTROS MUNICIPIOS / CIUDADES	1,7%
6. TUNJUELITO	3,9%	16. PUENTE ARANDA	4,7%		
7. BOSA	5,6%	17. LA CANDELARIA	0,2%		
8. KENNEDY	16%	18. RAFAEL URIBE URIBE	4,9%		
9. FONTIBÓN	6,7%	19. CIUDAD BOLÍVAR	14,7%		
10. ENGATIVÁ	9%	20. SUMAPAZ	0,01%		

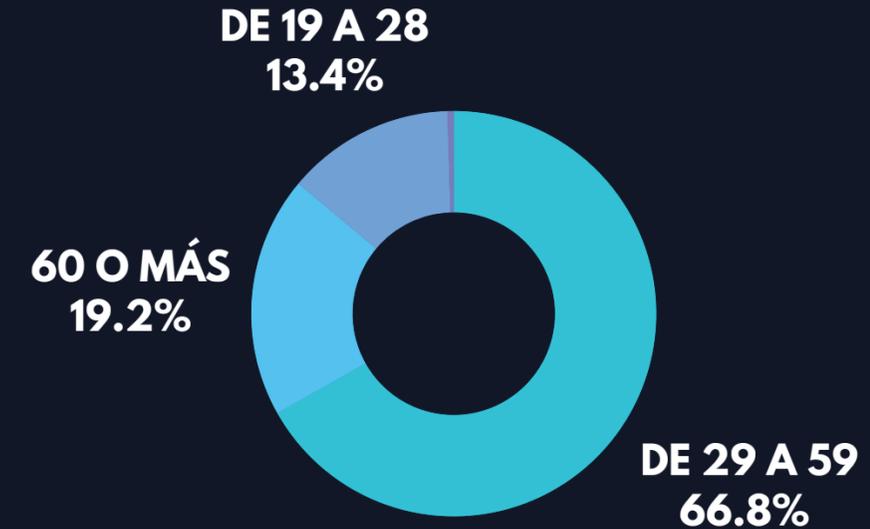
SEXO



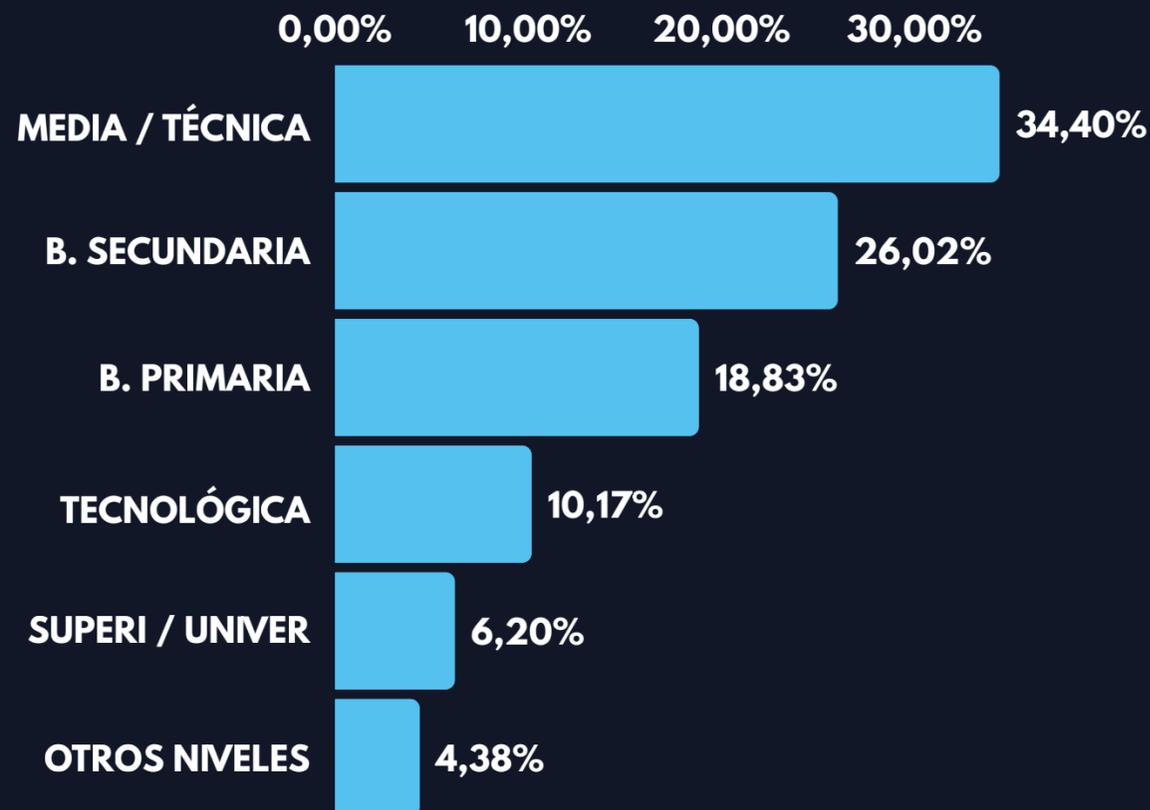
ORIENTACIÓN SEXUAL



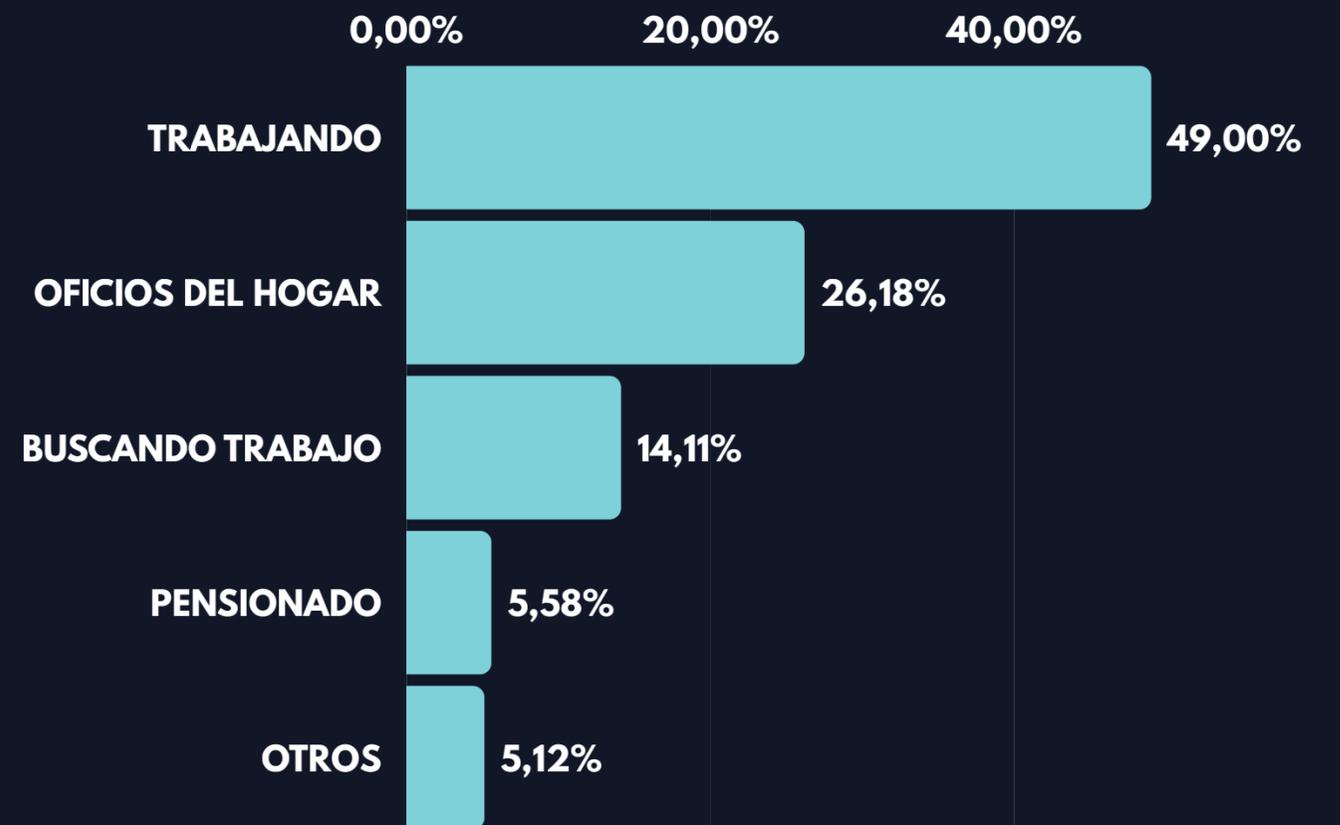
EDAD



NIVEL EDUCATIVO



OCUPACIÓN



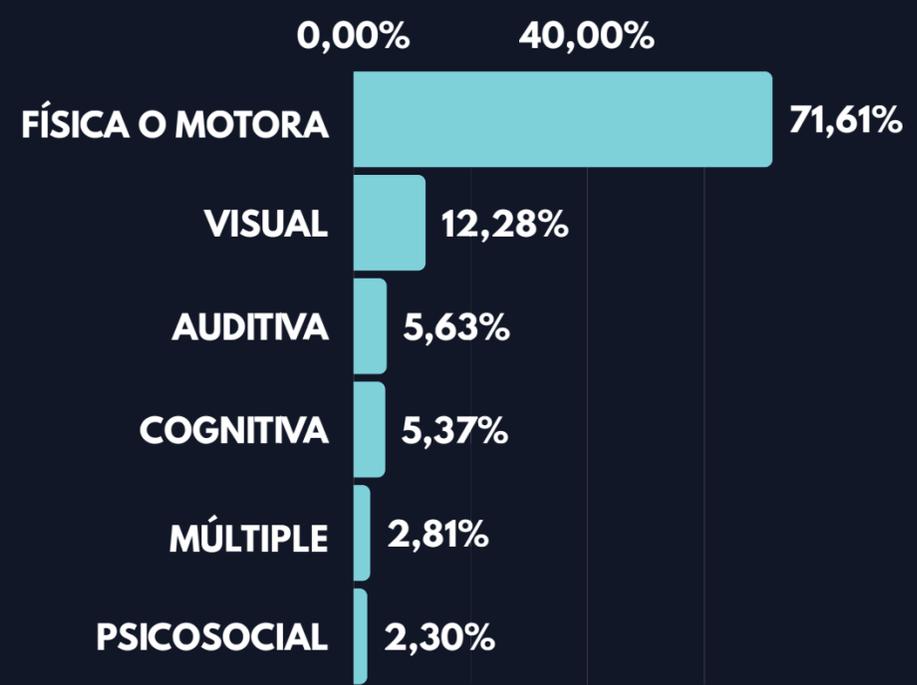


ENCUESTA 2024

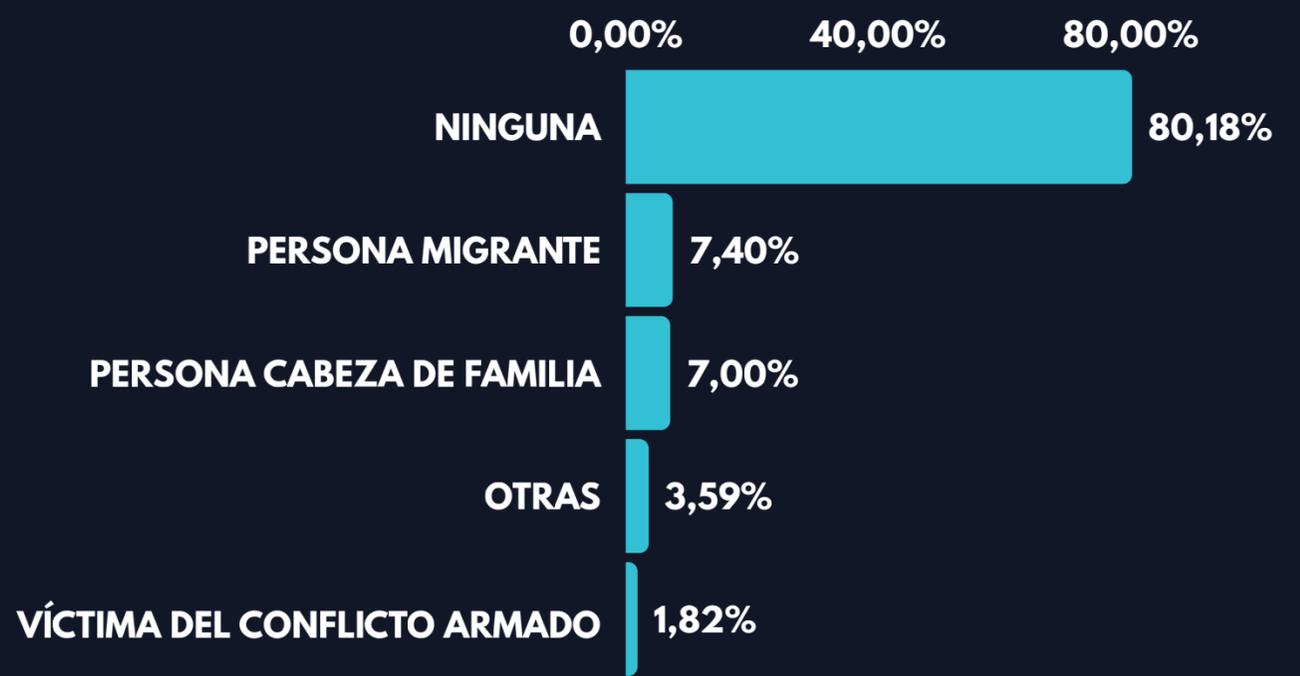
DEMOGRÁFICOS RED CADE

DISCAPACIDAD

SI : 2.9%
NO : 97.1%



POBLACIÓN A LA QUE PERTENECE

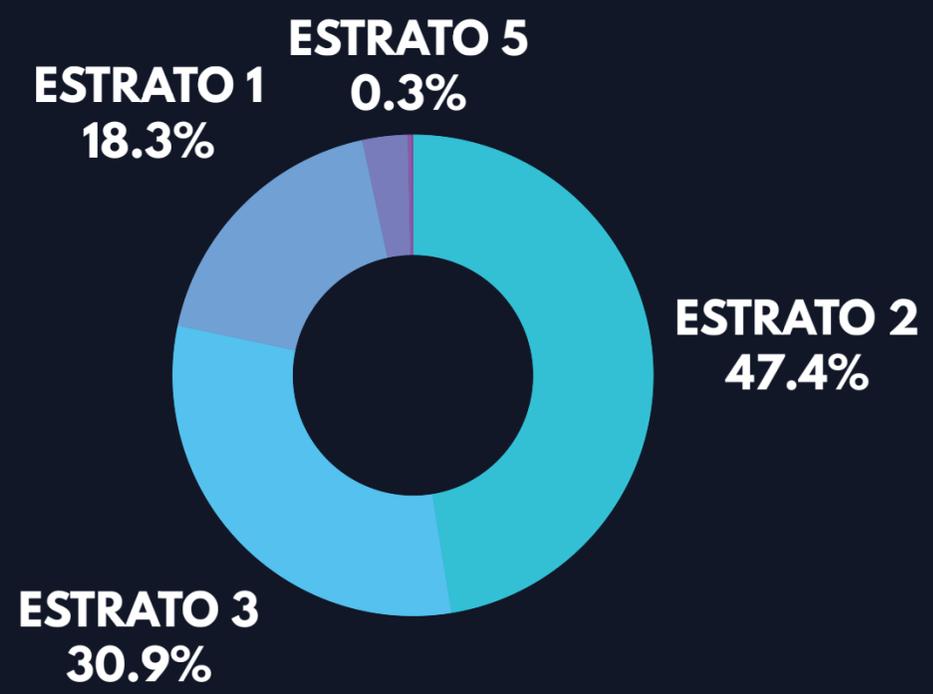


ZONA DE RESIDENCIA

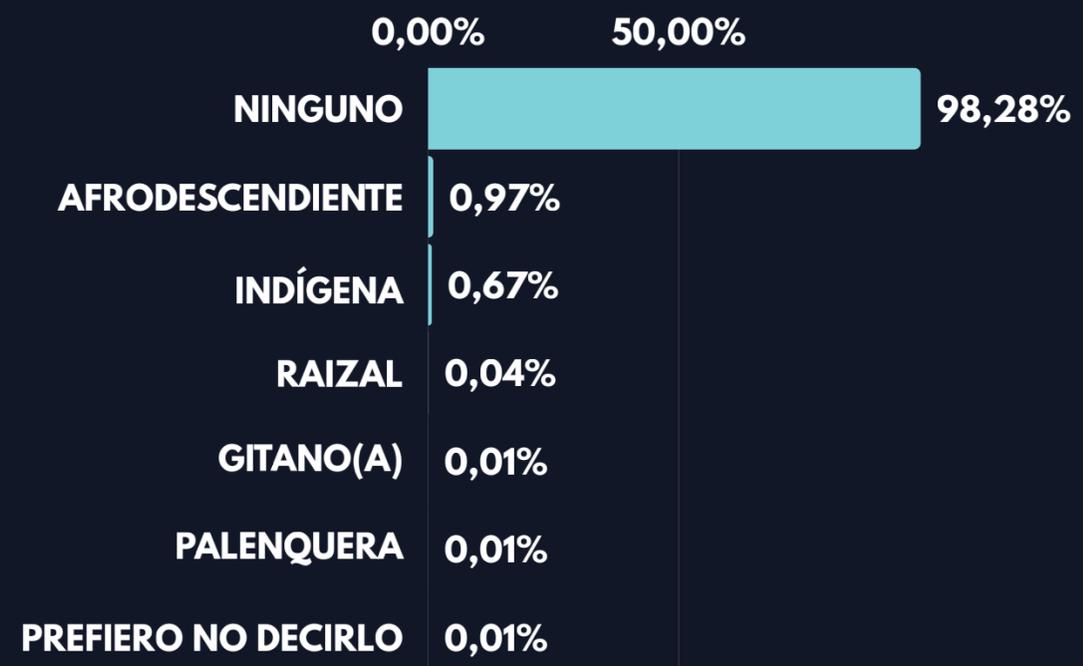


URBANO : 99%
RURAL : 1%

ESTRATO



PERTENENCIA ÉTNICA

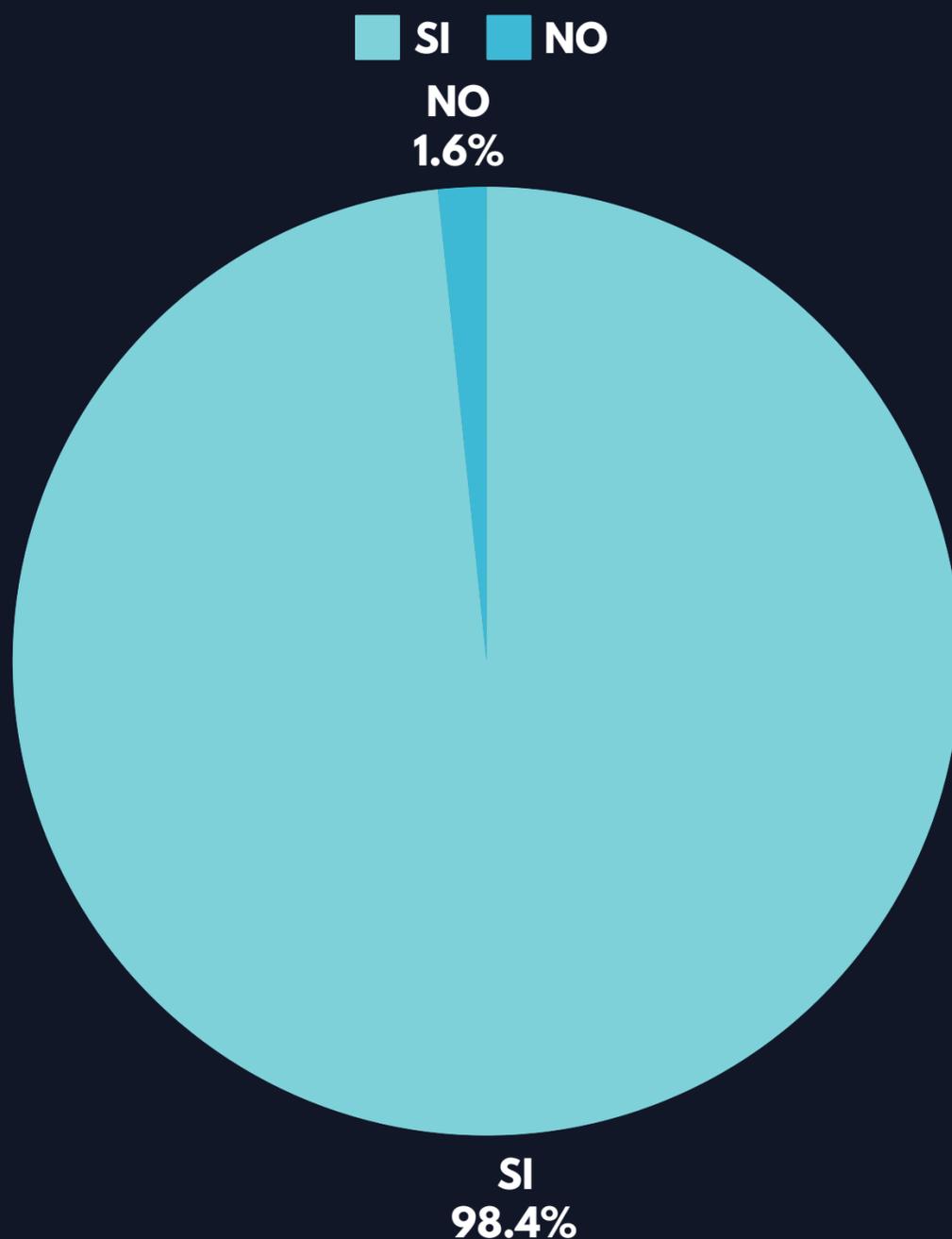




ENCUESTA
2024

ACCESIBILIDAD AL PUNTO

FACILIDAD DE ACCESO



Dificultades de acceso al punto	%
Dirección del punto no es fácil de ubicar	39,73%
Falta de accesibilidad para personas con discapacidad	20,55%
Largas Filas	17,81%
Indisponibilidad de transporte público	13,24%
Limitado acceso vial al punto de atención	5,02%
Protocolos de seguridad excesivos	2,28%
Acceso limitado para madres con niños en coche	0,91%
No conoce la ciudad	0,46%
Total general	100%

Sugerencias	%
Ninguna recomendación	45,27%
Mayor presencia de las diferentes entidades en los CADES y SUPERCADES	13,57%
Ofertar servicio de café gratis	6,97%
Ofertar servicio de fotocopidora	6,31%
Implementar punto de consulta en internet o Acceso a red Wi-Fi	5,26%
Prestar servicio de baño	3,38%
Incluir más funcionarios de atención en las diferentes entidades	3,35%
Prestar servicio dispensador de agua	3,18%
Agilizar el llamado de los turnos/ Tiempos de espera más cortos	2,45%
Prestar el servicio de impresión de recibo (apoyo funcionarios)	2,15%

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA
2025

ENCUESTA
2024

SUGERENCIAS

TOP 10 MEJORAS SUGERIDAS

¿Experimentó alguna forma de discriminación durante la atención recibida?	Motivo de Discriminación	Punto de Atención	No.	%
SI	Discapacidad	Super CADE CAD	1	12,50%
SI	Discapacidad	Super CADE Suba	1	12,50%
SI	Edad	Super CADE CAD	1	12,50%
SI	Forma de Vestir	Cade Servitá	1	12,50%
SI	Lugar de Origen (Nacionalidad)	Super CADE Social	4	50%
Total general			8	100%

ADMINISTRACIÓN DISTRICTAL

Entidad	%
ENEL COLOMBIA	27,55%
ACUEDUCTO - EAAB	19,78%
COLPENSIONES	7,21%
SECRETARÍA DE HACIENDA	6,97%
CATASTRO	5,41%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	3,52%
VANTI SA ESP	3,36%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2,86%
SECRETARÍA DE SALUD	1,72%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1,70%



ENCUESTA
2024

TOP 10 DE
ENTIDADES MÁS
SOLICITADAS

ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

Trámites	%
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	8,41%
Recaudo de servicios públicos, al día y vencidos (máximo un mes)	7,96%
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN	7,82%
Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RED CADE	5,24%
Cédula de ciudadanía	3,94%
Impuesto predial unificado	2,78%
Inconformidad consumo facturado/lectura errada	2,73%
Inconformidad tarifa liquidada	2,01%
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	1,87%
Cambios en la factura de servicio público	1,77%



ENCUESTA
2024

TOP 10 DE
TRÁMITES MÁS
SOLICITADOS

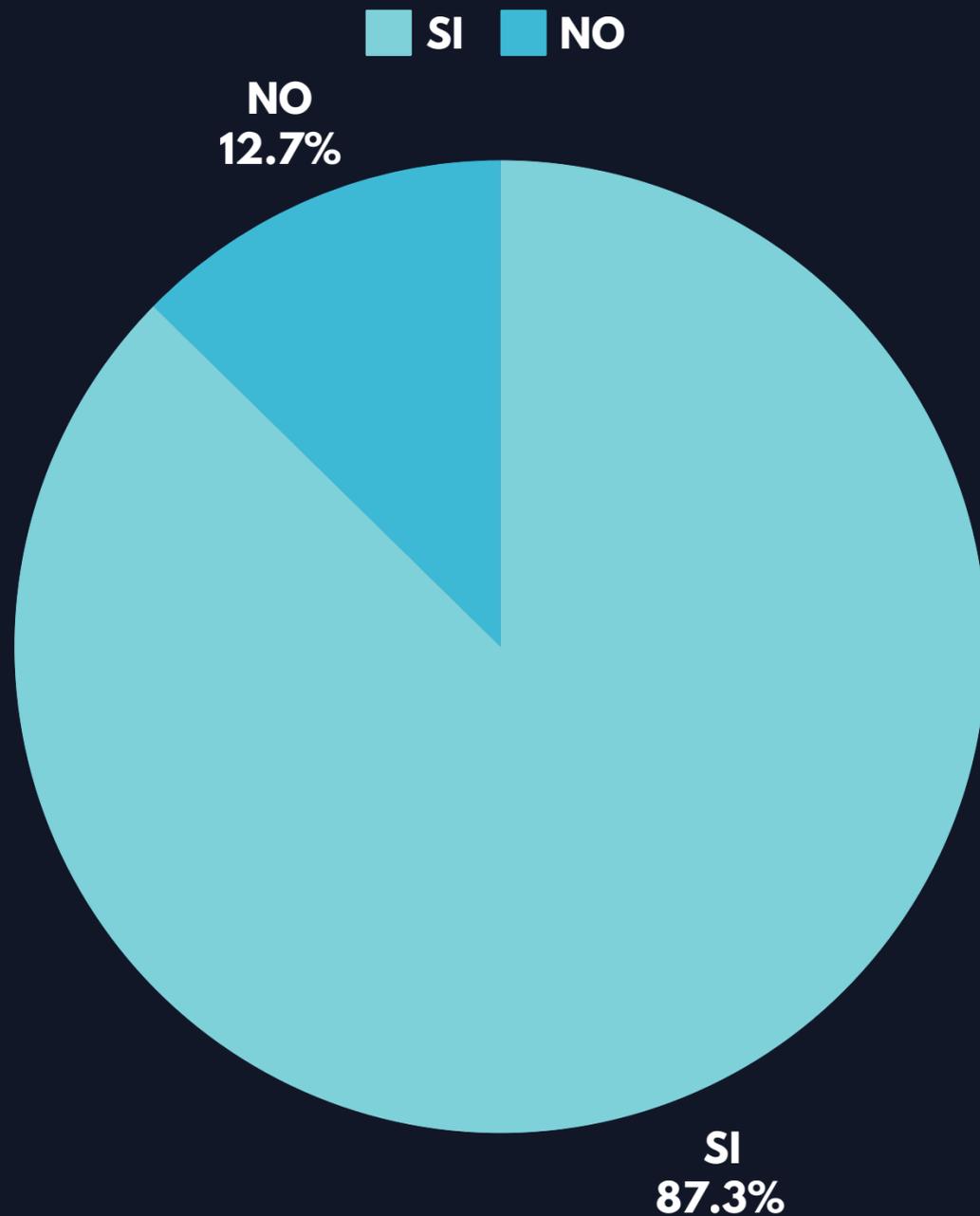
ADMINISTRACIÓN DISTRICTAL



ENCUESTA
2024

EFFECTIVIDAD EN
LOS TRÁMITES
TOP 10 TRÁMITES MAS SOLICITADOS

EXITO EN EL TRÁMITE



Motivo no éxito - Trámites	%
Le faltaron documentos o no cumple con los requisitos para acceder al trámite o servicio	39,64%
No hay sistema para hacer el trámite o servicio	13,37%
Debe acercarse a otra entidad o/u otra sede	13,14%
Trámite o servicio en proceso de respuesta	8,76%
Debe agendar cita	8,70%
No hay inscripciones abiertas para el trámite o servicio	5,86%
Falta capacidad de atención en el punto	2,13%
La información recibida no es suficiente	1,89%
El tiempo de espera es muy largo	1,83%
No es la persona indicada para realizar el trámite	1,72%

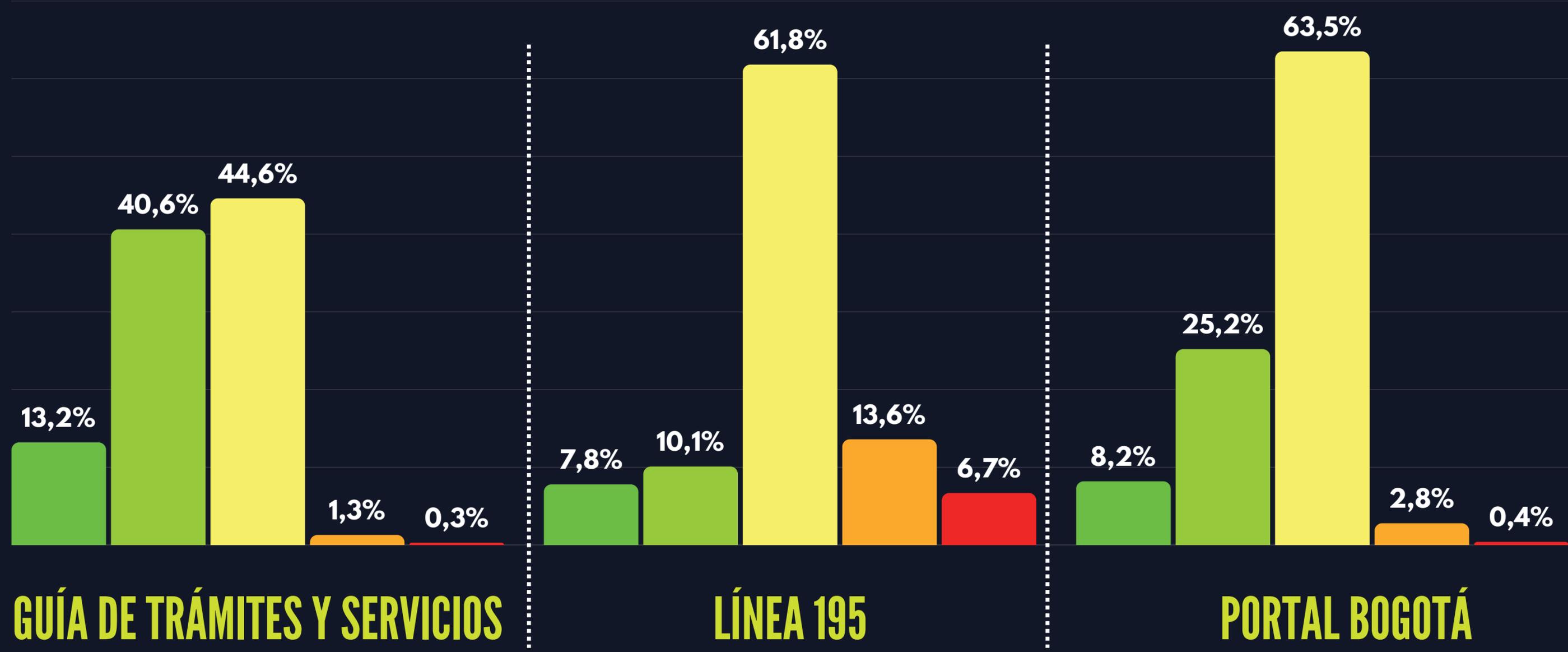
SECRETARÍA GENERAL



ENCUESTA 2024

CALIFICACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

EX MB B R M



EX: EXCELENTE
MB: MUY BUENO
B: BUENO
R: REGULAR
M: MALO

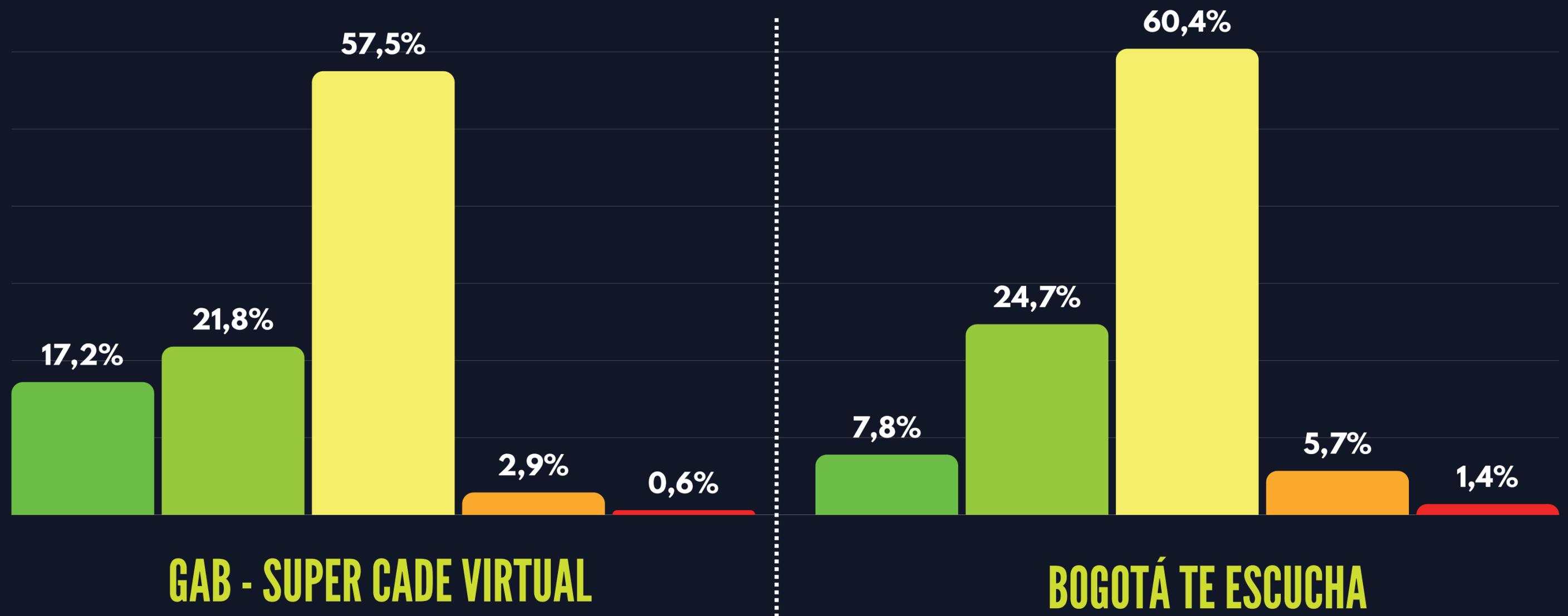
SECRETARÍA GENERAL



ENCUESTA 2024

CALIFICACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

EX MB B R M



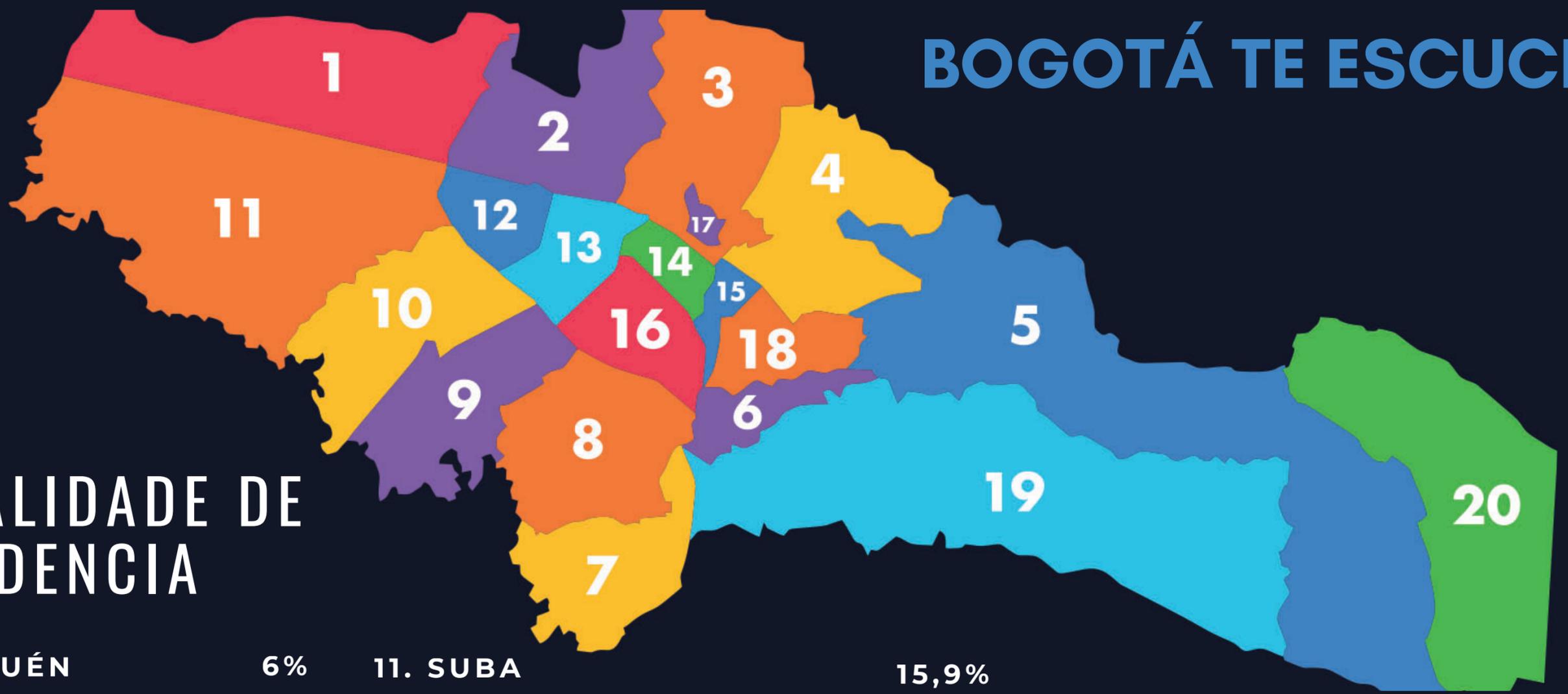
EX: EXCELENTE
MB: MUY BUENO
B: BUENO
R: REGULAR
M: MALO



ENCUESTA
2024

DEMOGRÁFICOS

BOGOTÁ TE ESCUCHA



LOCALIDADE DE RESIDENCIA

1. USAQUÉN	6%	11. SUBA	15,9%		
2. CHAPINERO	3,1%	12. BARRIOS UNIDOS	2%		
3. SANTA FE	1,8%	13. TEUSAQUILLO	2,2%		
4. SAN CRISTOBAL	5,3%	14. LOS MÁRTIRES	1,5%		
5. USME	4%	15. ANTONIO NARIÑO	1,3%	OTROS MINICIPIOS /	8,2%
6. TUNJUELITO	2,6%	16. PUENTE ARANDA	3,3%	CIUDADES	
7. BOSA	8%	17. LA CANDELARIA	0%		
8. KENNEDY	11,1%	18. RAFAEL URIBE URIBE	3,7%		
9. FONTIBÓN	3,8%	19. CIUDAD BOLÍVAR	6,6%		
10. ENGATIVÁ	9,5%	20. SUMAPAZ	0,2%		



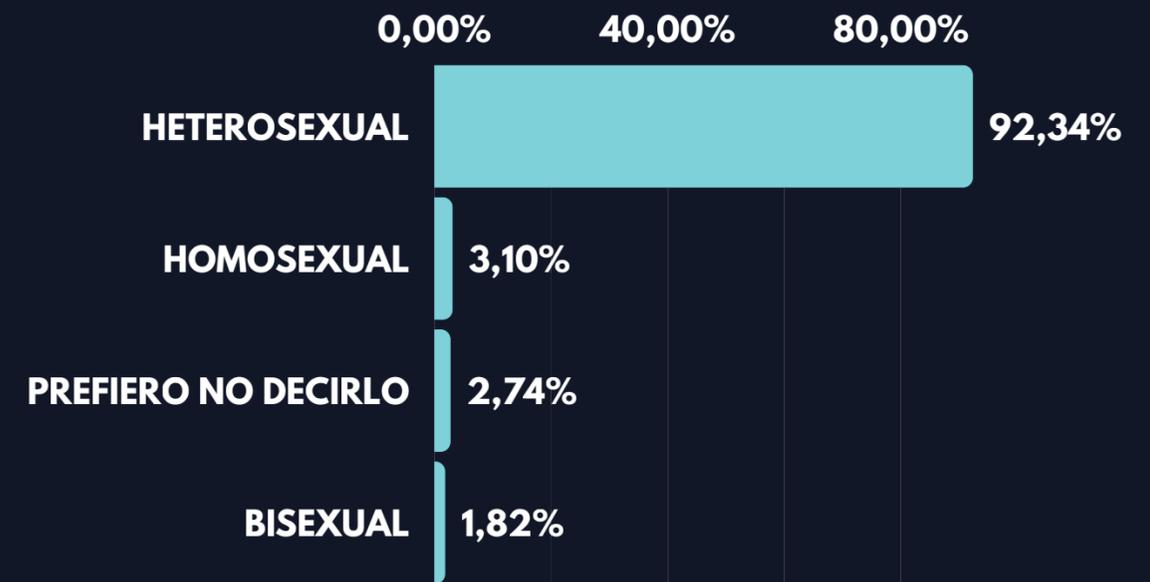
ENCUESTA 2024

DEMOGRÁFICOS
BOGOTÁ TE ESCUCHA

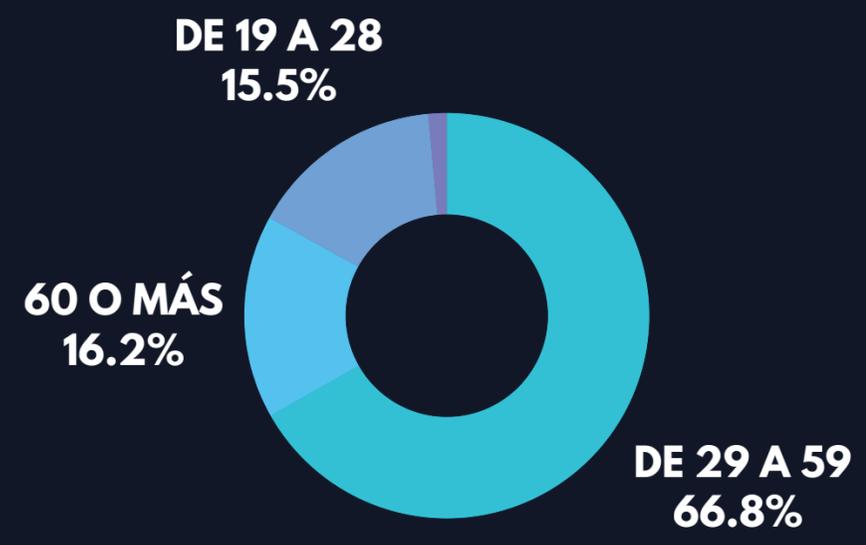
SEXO



ORIENTACIÓN SEXUAL



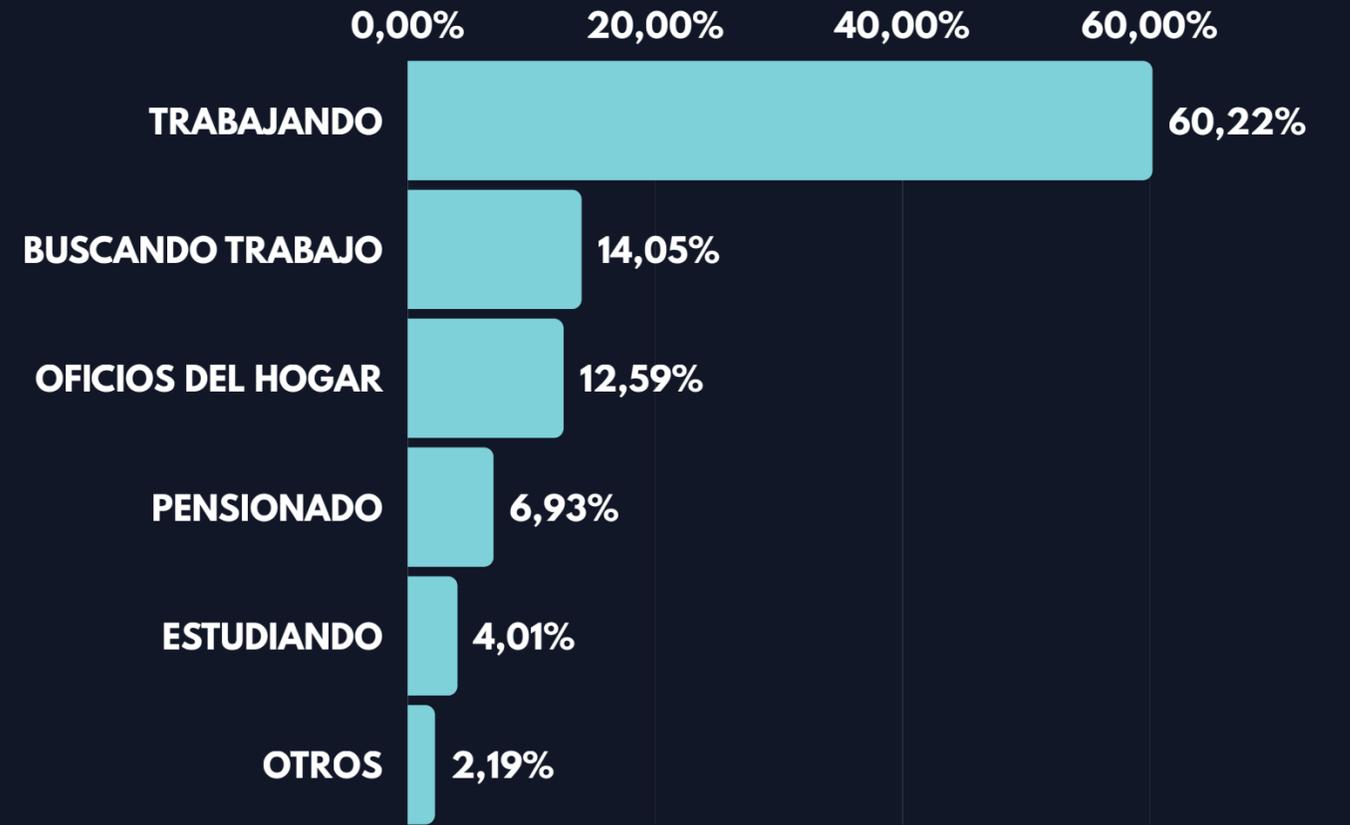
EDAD



NIVEL EDUCATIVO



OCUPACIÓN



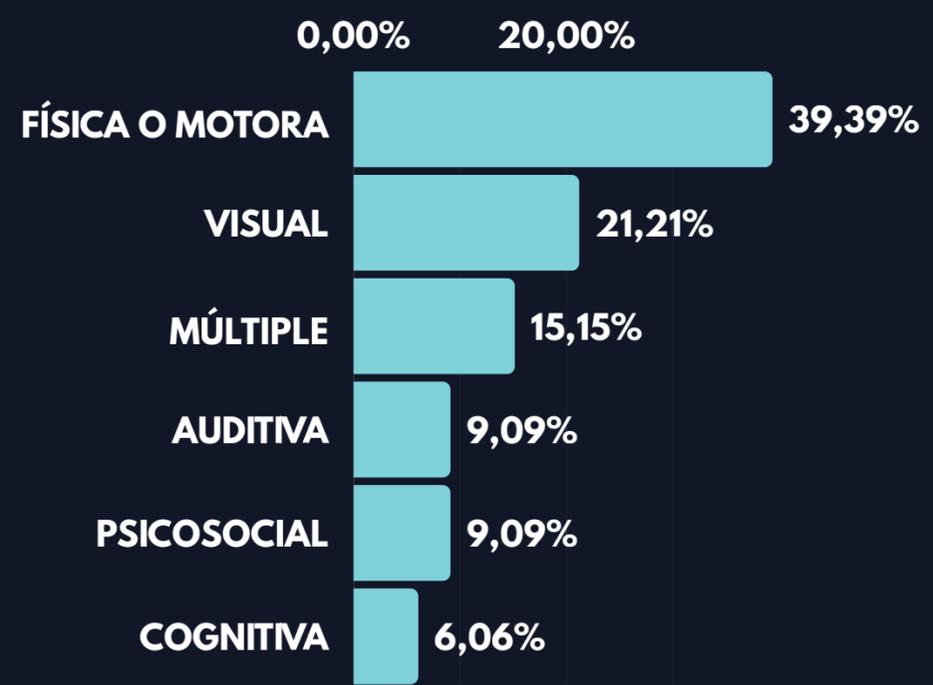


ENCUESTA 2024

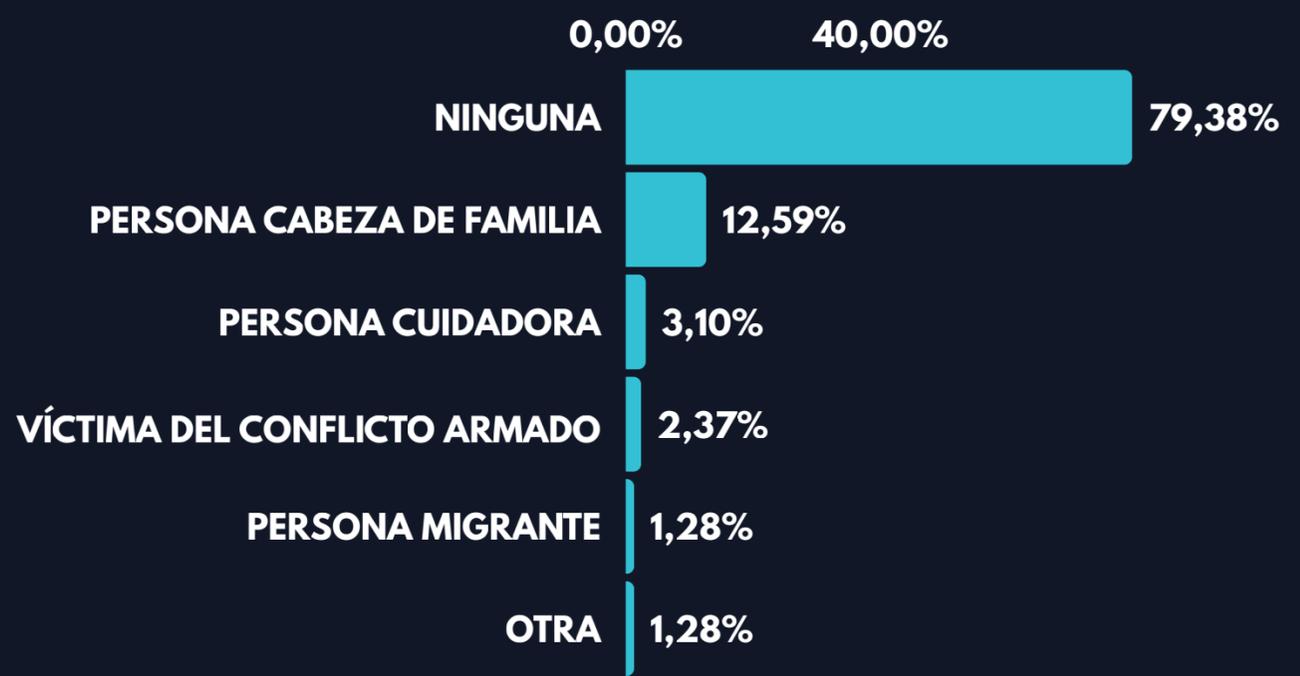
DEMOGRÁFICOS BOGOTÁ TE ESCUCHA

DISCAPACIDAD

SI : 6,02%
NO : 93,98%



POBLACIÓN A LA QUE PERTENECE

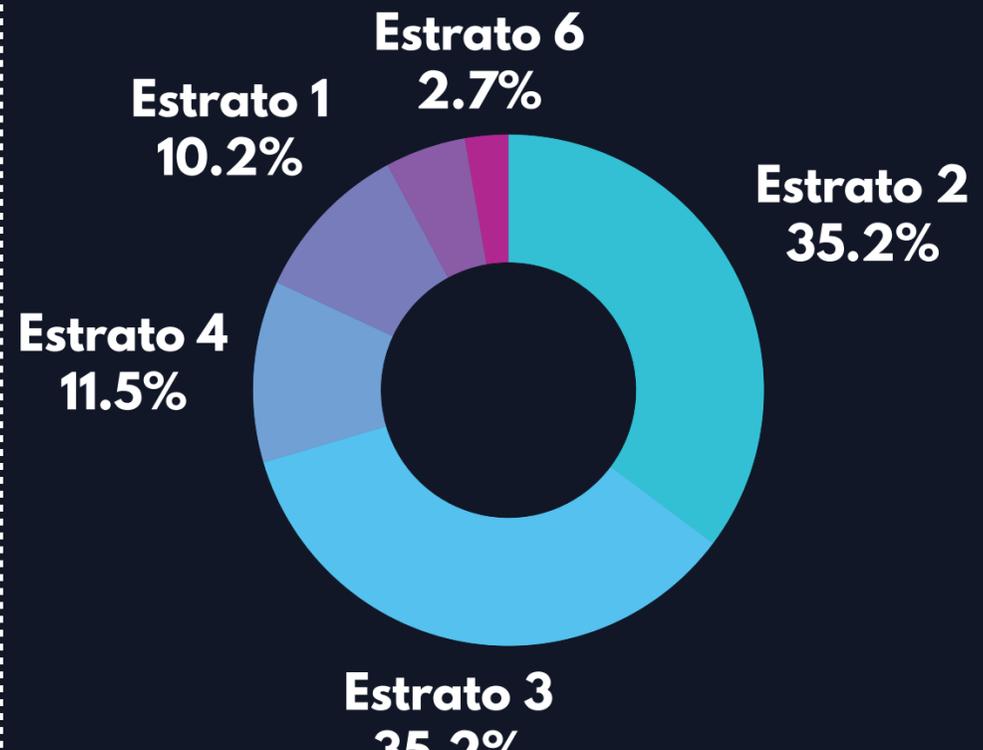


ZONA DE RESIDENCIA

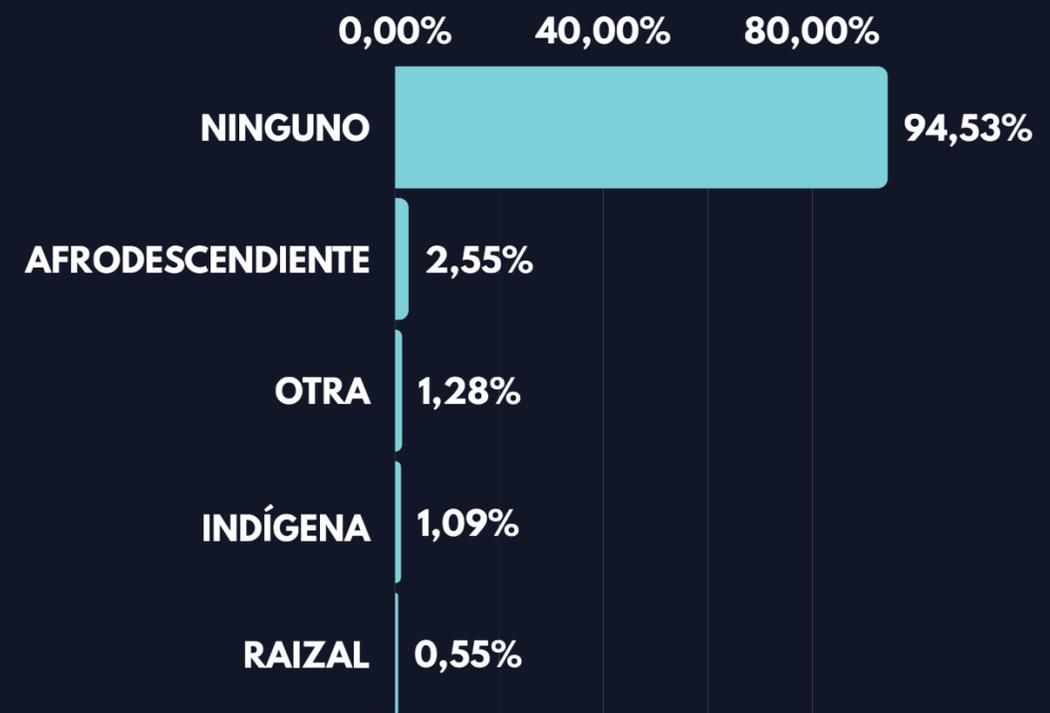


URBANO : 92,7%
RURAL : 7,3%

ESTRATO



PERTENENCIA ÉTNICA



BOGOTÁ TE ESCUCHA

**¿ES EL SISTEMA UNA
HERRAMIENTA
EFECTIVA?**



**¿RECOMENDARÍA EL
USO DEL SISTEMA?**



BOGOTÁ TE ESCUCHA

Sugerencias	%
Felicitar y agradecer la atención oportuna, rápida, clara y efectiva	31,57%
No brinda información	17,34%
Velar por la solución efectiva de las peticiones	15,51%
Reducir tiempos de espera en las respuestas de las peticiones	8,03%
Implementar mejoras a las funciones del sistema de información Bogotá te Escucha	6,20%
Mejorar todos los canales de atención de las entidades (Presencial - Virtual - Telefónico)	5,66%
Mejorar accesibilidad al sistema de información Bogotá te Escucha	4,01%
Difundir y orientar a la ciudadanía acerca de cómo usar Bogotá te Escucha	2,01%
Implementar, mejorar y personalizar la atención en el canal virtual de las entidades	1,64%
Uso de lenguaje claro en las respuestas de las entidades	1,64%



ENCUESTA
2024

SUGERENCIAS

TOP 10 MEJORAS SUGERIDAS

PETICIONES CIUDADANAS

CANAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES Utilización de canales para el seguimiento a las peticiones ciudadanas interpuestas por la ciudadanía a la Administración Distrital	
Canal	%
Bogotá Te Escucha (Web)	70,44%
Ninguna	17,70%
Línea 195	3,28%
Puntos de Atención de la RED CADE	2,74%
Puntos de Atención de otras entidades distritales	2,37%
Otro. ¿Cuál?	2,01%
GAB - SuperCADE Virtual	1,46%
Total general	100%

OTRO CANAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES	
Canal	%
Canales virtuales y/o redes sociales de las entidades	90,91%
Canal telefónico de la entidad	9,09%
Total general	100%



**ENCUESTA
2024**

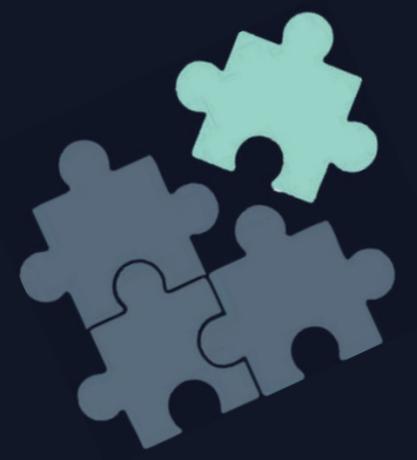
**CANAL DE SEGUIMIENTO
A PETICIONES**



ENCUESTA
2024

RED CADE
BOGOTÁ TE ESCUCHA
ADMINISTRACIÓN DISTRICTAL

6 CONCLUSIONES



GENERAL

Nivel de Satisfacción Ciudadana Obtenido en la encuesta	2023	2024	Comportamiento
Red CADE - BTE	91,91%	97,83%	Aumento 5,92%
Red CADE	97,62%	98,61%	Aumento 0,99%
Bogotá te escucha	76,48%	78,83%	Aumento 2,35%
Administración Distrital	96,02%	97,12%	Aumento 1,1%

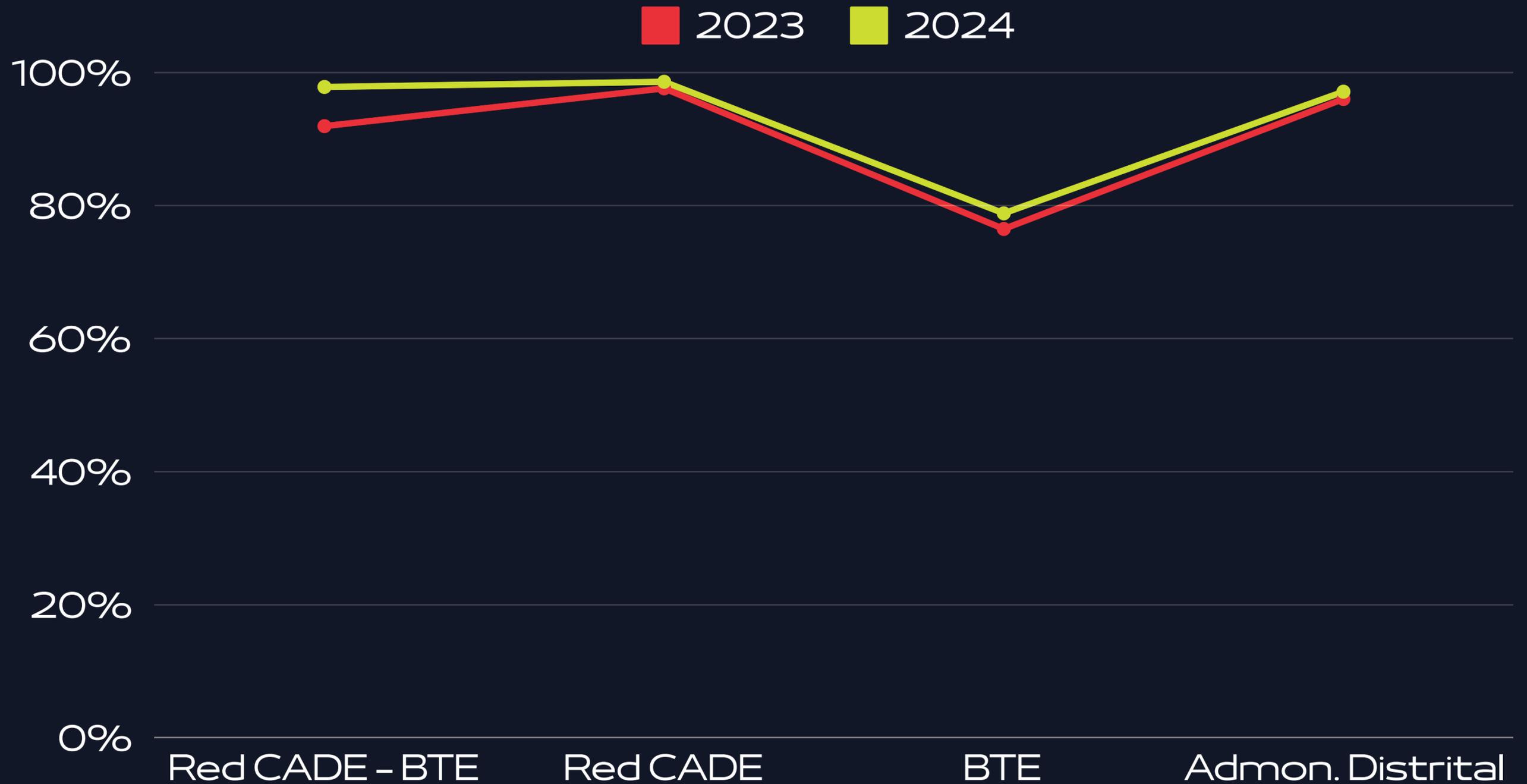
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA
2025

ENCUESTA
2024

COMPARATIVO

2023 - 2024

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN



BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA
2025

ENCUESTA
2024

COMPARATIVO
2023 - 2024

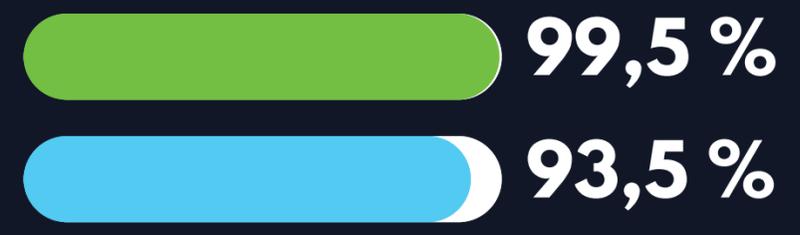


ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

CADE'S

ENCUESTAS VALIDAS

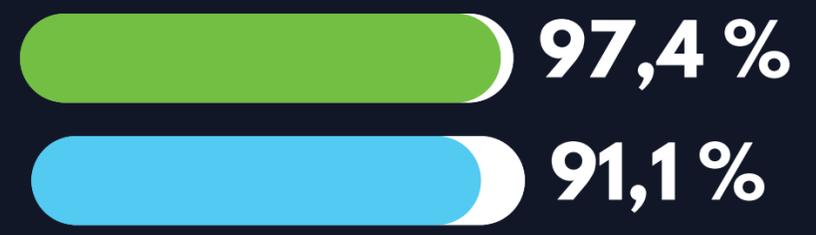
7.702



SUPER CADE'S

ENCUESTAS VALIDAS

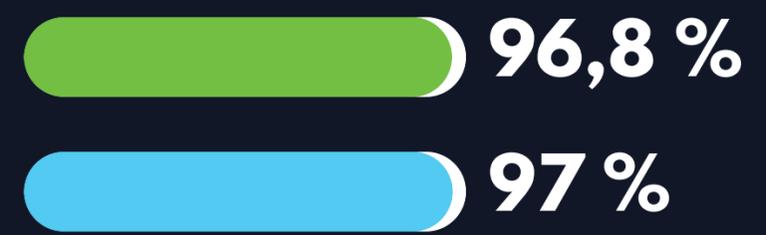
5.269



ATENCIÓN LIÉVANO

ENCUESTAS VALIDAS

377



BOGOTÁ TE ESCUCHA

ENCUESTAS VALIDAS

548



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 
ATRIBUTOS DE SERVICIO 

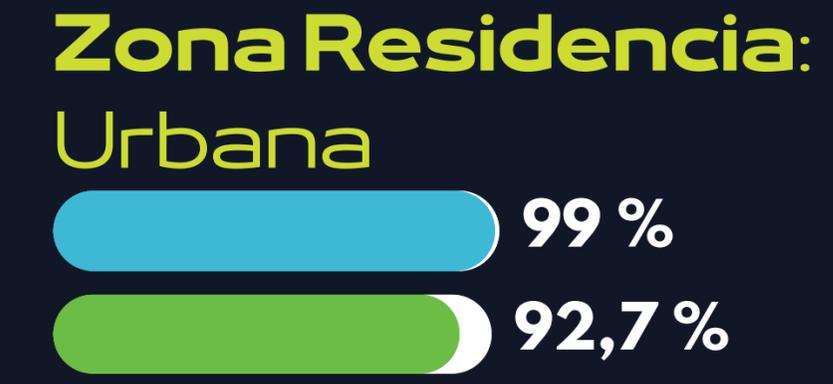


ENCUESTA
2024

DEMOGRÁFICOS

Características demográficas con mayor presencia

Tanto **Red Cade** como **Bogotá te Escucha** comparten varias características demográficas predominantes entre sus usuarios.



RED CADE
BOGOTÁ TE ESCUCHA



ENCUESTA 2024

DEMOGRÁFICOS

Características demográficas con mayor presencia

Tanto **Red Cade** como **Bogotá te Escucha** comparten varias características demográficas predominantes entre sus usuarios.

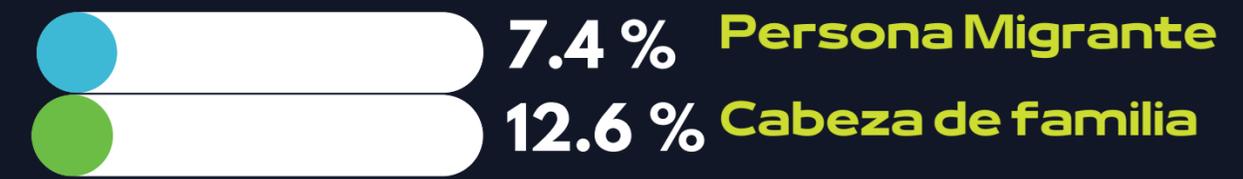
Localidad:



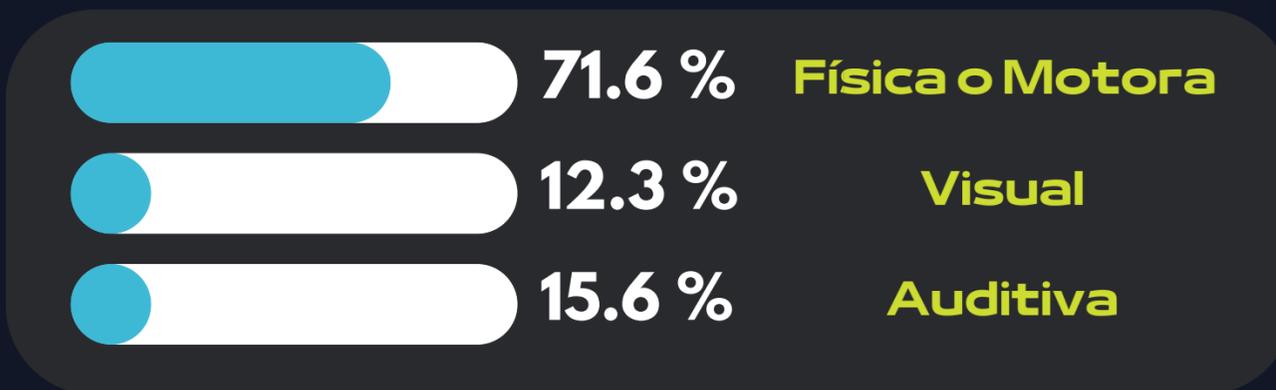
Nivel Educativo:



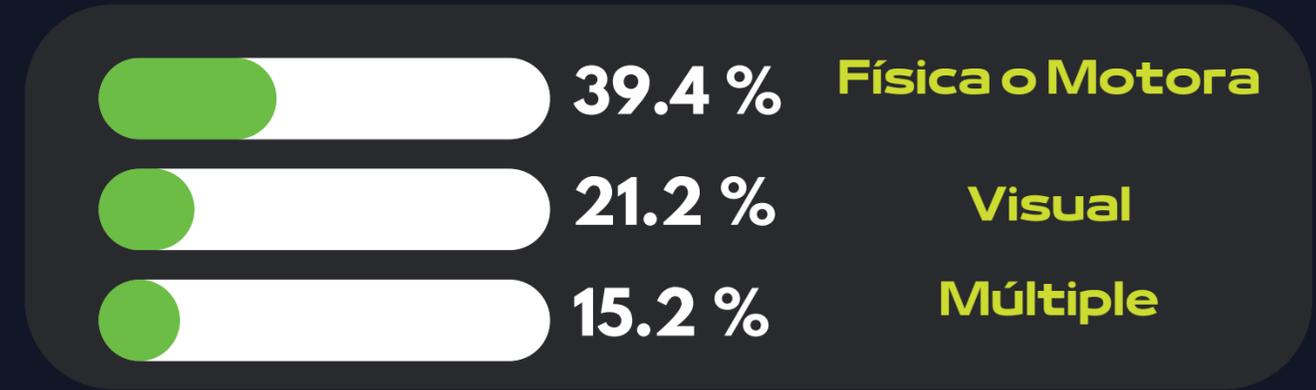
Población:



Discapacidad:



RED CADE



BOGOTÁ TE ESCUCHA

RESPONSABLES - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2024

MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO
SECRETARIO GENERAL

ADRIANA VARGAS TAMAYO
SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECTORA DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

JAIRO ANDRÉS RICO ESCOBAR
JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
IVAN ANDRÉS OTALORA
MIGUEL ANGEL LOPÉZ
ANDRÉS VILLAMIL URIBE



ENCUESTA
2024

ARIGATO
muchas gracias
grazas
GRAZZI

THANK YOU
OBRIGADO
どうも

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA
2025