

**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad del Servicio**

**Informe índice de calidad del servicio brindado en las entidades
distritales**

Periodo 01/01/2024 a 31/12/2024

Bogotá, enero de 2025

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Metodología.....	4
3.1 Programación de puntos a monitorear	4
3.2 Recolección de datos	4
3.3 Procesamiento y Análisis de la información	5
4. Resultado del índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales ..	6
5. Conclusiones y recomendaciones	7
5.1 Canal presencial	7
5.2 Canal virtual.....	8
5.3 Canal telefónico.....	9
5.4 Resultados por punto evaluado	10

1. Introducción

El Plan de Desarrollo 2024-2027 “BOGOTÁ CAMINA SEGURA”, adoptado mediante el Acuerdo Distrital 927 de 2024, en su “Programa 39: Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana”, busca recobrar la confianza ciudadana en el Gobierno distrital, brindando canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales óptimos y más cercanos a la población y de esta manera 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.

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 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.

Por su parte el Decreto Distrital 140 de 2021, en su artículo 28 establece como función de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía “Coordinar el desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, por las entidades y organismos distritales”. Así mismo, la citada norma en su artículo 29, establece como función de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio “Diseñar e implementar un modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que permita hacer acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales.” En desarrollo de esta función la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, implementó el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de Servicio a la Ciudadanía; dentro de este modelo el segundo componente corresponde al monitoreo de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por las Entidades Distritales para la prestación del servicio, monitoreo que se realiza en tiempo real específicamente a los canales presencial, telefónico y virtual.

De conformidad con lo anterior, en el presente informe se muestra el resultado del índice de calidad del servicio brindado en las entidades Distritales en el 2024. De igual manera, en el tablero de control anexo, se muestran los resultados discriminados por cada una de las entidades Distritales, por canal de interacción (presencial, virtual y telefónico).

2. Objetivo

Medir el nivel de conocimiento, apropiación y cumplimiento de los diferentes estándares de calidad del servicio en los canales de relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de conocer cómo se presta el servicio en cada canal y los aspectos puntuales en los cuales se debe mejorar.

3. Metodología

Con el propósito de obtener el Índice de la calidad del servicio brindado en las entidades distritales vigencia 2024, se definió el desarrollo de las siguientes fases:

3.1 Programación de puntos a monitorear

En esta fase se definieron los puntos a monitorear para la medición del Índice de la calidad del servicio brindado en las entidades distritales, elaborando programación mensual para la vigencia 2024.

3.2 Recolección de datos

Se realiza monitoreo a los puntos de atención mediante la aplicación de los formatos correspondientes: durante la vigencia 2024, se realizó el monitoreo a 104 puntos de atención a la ciudadanía por canal de interacción (presencial, virtual y telefónico) mediante la aplicación de 310 formatos en las entidades distritales, incluyendo puntos de atención propios, Alcaldías Locales, Red CADE, Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado, y Ferias a Tu Servicio.

Monitoreo al canal presencial: Se realiza visita a los puntos de atención a la ciudadanía bajo la modalidad de cliente incógnito como primer contacto. Posteriormente, se presenta ante la persona encargada del servicio al ciudadano para informar sobre el monitoreo y el formato a aplicar, validando así los parámetros establecidos en los formatos. Este enfoque asegura una evaluación objetiva y precisa del servicio prestado.

Variables evaluadas:

- Accesibilidad en el ingreso del punto de atención
- Protocolo de atención en módulo (Cliente Incógnito)
- Accesibilidad en el punto de atención y aspectos generales
- Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía
- Conocimientos en atención diferencial de la ciudadanía

Monitoreo al canal virtual: Se realiza visita a la página web de la entidad, validando los parámetros establecidos en el formato de monitoreo específico. Este enfoque permite evaluar de manera objetiva y precisa la calidad del servicio prestado a través del canal virtual.

Variables evaluadas:

- Accesibilidad en medios electrónicos
- Atención por chat
- Redes sociales
- Atención por correo electrónico

Monitoreo al canal telefónico: Se realiza llamada bajo la modalidad de cliente incógnito, validando los parámetros establecidos en el formato de monitoreo específico. Este enfoque permite evaluar de manera objetiva y precisa la calidad del servicio telefónico prestado.

Variables evaluadas:

- Accesibilidad.
- Atención por parte de la persona que presta servicio.
- Requerimiento de la ciudadanía y respuesta.
- Finalización de la llamada

3.3 Procesamiento y Análisis de la información

La información recolectada en los formatos por punto de atención y canal (presencial, virtual y telefónico) se consolida en una base de datos y se diseña un tablero de control en la aplicación POWER BI, permitiendo obtener el % de cumplimiento por punto de atención, el promedio general de todos los puntos y su representación gráfica.

Escala criterios de evaluación:

Cumple: 100%

Cumple Parcialmente: 50%

No Cumple: 0%.

El índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales (ICS) se obtiene así:

$$ICS = \frac{\sum(CPA1 + CPA2 + CPA_n)}{n} * 100\%$$

Variables:

ICS: Índice de calidad del servicio, porcentaje.

CPA: Valor resultante del promedio de las calificaciones obtenidas en cada canal evaluado dentro del monitoreo realizado a un punto de atención.

n: Total de puntos monitoreados durante la vigencia. Número de monitoreos realizados

Unidad de Medida:

Porcentaje

4. Resultado del índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales

Cumplidas las fases y metodología descrita anteriormente, a continuación, se relaciona el resultado del índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales, por canal y porcentaje general, que para la vigencia 2024 es de 77.98%:

Ilustración 1. Resultado general del índice y resultado por canal



Fuente: Power BI – Modelo del servicio a la ciudadanía – Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Con el fin de mejorar la calidad del servicio prestada por la Administración Distrital, durante el primer semestre de 2025, la Secretaría General se propone la realización de mesas de trabajo con aquellas entidades que no lograron la meta propuesta para la vigencia del 2024.

Mesas que se desarrollaran de la siguiente manera:

1. **Contextualización** informando que dentro del Plan de Desarrollo se establece en una de sus metas el Índice de calidad del servicio brindado en las Entidades Distritales; iniciando en el año 2024 con una meta del 79%, para la presente vigencia 81%, en el 2026 el 83% y para el 2027 el 85% y la importancia de su cumplimiento.
2. **Introducción** respecto a cómo se realizan los monitoreos a los 3 canales de atención presencial, virtual y telefónico, la sumatoria es el resultado de estos monitoreos, es la que le da la calificación a la entidad y todo se hace mediante la técnica de cliente incognito desde la óptica de un ciudadano, posteriormente se elabora el informe de monitoreo, donde se presentan las observaciones identificadas, se realiza una comparación del monitoreo respecto al realizado en el año inmediatamente anterior, se solicita un plan de mejora, el informe se remite acompañado de los formatos de monitoreo y del audio de la llamada realizada al canal telefónico y los registro fotográfico.
3. **Exposición de los criterios** en los que no cumplió o se cumplió parcialmente, resolviendo las inquietudes que se presentaron, orientando y ofreciendo la ayuda frente a soluciones de acuerdo con las necesidades y requerimientos de cada entidad, promocionando la participación en los programas de cualificación que se ofrecen desde la dirección.
4. **Acciones de mejora y observaciones.** Las entidades realizan su participación informando sobre las acciones que son entregadas mediante el plan de mejora, así

mismo, informan las limitaciones frente a algunos criterios evaluados, inquietudes o solicitud de aclaración y los compromisos acordados.

5. Conclusiones y recomendaciones

El análisis muestra que la mayoría de las entidades tienen un desempeño sólido en las modalidades de atención presencial y virtual, mientras que la atención telefónica presenta más variabilidad. Las entidades con los mejores cumplimientos pueden servir como modelos a seguir para mejorar la calidad del servicio en otras áreas.

A continuación, se presentan las variables que requieren especial atención por cada uno de los canales monitoreados.

5.1 Canal presencial

Accesibilidad en el ingreso del punto de atención:

- Es necesario prestar especial atención a la variable 1.4, que se refiere a la presencia de **señalización táctil y podotáctil** de alerta y guías con contraste de color al ingresar al punto de atención. Esta variable es crucial para garantizar la accesibilidad y seguridad de las personas con discapacidad visual.
- La mayoría de puntos de atención no cuentan con la **Disponibilidad y funcionalidad del sistema de turnos**: Se verifica si el punto de atención cuenta con un sistema de turnos y si este dispone de alertas auditivas y visuales. La presencia y correcto funcionamiento de estos sistemas son esenciales para la organización y eficiencia en la atención a los ciudadanos, así como para asegurar una experiencia accesible e inclusiva.

Protocolo de atención en módulo (Cliente Incógnito):

- Para asegurar la calidad del servicio prestado en el canal presencial, es altamente recomendable que la entidad implemente y aplique encuestas de satisfacción. Estas encuestas son herramientas esenciales para evaluar la experiencia del ciudadano y obtener retroalimentación directa sobre el desempeño del personal y la eficacia de los procesos. Aunque existen las encuestas, hace falta que los servidores y colaboradores inviten a la ciudadanía a diligenciarlas.

Accesibilidad en el punto de atención y aspectos generales:

- Es crucial que los puntos de atención cuenten con señalización táctil y podo táctil de alerta, así como guías con contraste de color, para garantizar la accesibilidad y seguridad de todas las personas, especialmente aquellas con discapacidades visuales. Estas medidas no solo cumplen con normativas de inclusión y accesibilidad, sino que también demuestran el compromiso de la entidad con la igualdad de

oportunidades y la mejora de la experiencia del usuario. Implementar estas herramientas, facilita la orientación y movilidad dentro del espacio, reduciendo riesgos y promoviendo un entorno más inclusivo y seguro para todos los visitantes.

- Es fundamental que los puntos de atención o la entidad disponga de un mapa de ubicación o plano en alto relieve en sistema Braille y/o en sistemas de audio y video. Estas herramientas son esenciales para garantizar la accesibilidad y autonomía de las personas con discapacidades visuales, permitiéndoles orientarse y desplazarse de manera segura y eficiente. La implementación de estos recursos no solo cumple con las normativas de accesibilidad, sino que también refleja el compromiso de las entidades con la inclusión y la igualdad de oportunidades, mejorando significativamente la experiencia de todos los usuarios.

Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía

- Se cumple a satisfacción con las variables evaluadas.

Conocimientos en atención diferencial de la ciudadanía

- Se cumple a satisfacción con las variables evaluadas.

5.2 Canal virtual

Accesibilidad en medios electrónicos:

- Es esencial que las entidades dispongan de un servicio de videollamadas para mejorar la accesibilidad y la calidad del servicio ofrecido a todos los usuarios, especialmente aquellos con discapacidades auditivas o de movilidad. Este recurso permite una comunicación más efectiva y personalizada, facilitando la resolución de consultas y problemas en tiempo real. La implementación de videollamadas no solo cumple con las normativas de accesibilidad, sino que también demuestra el compromiso de la entidad con la inclusión y la igualdad de oportunidades, mejorando significativamente la experiencia del usuario y promoviendo un entorno más accesible y eficiente.

Atención por chat:

- Es fundamental que, durante la atención por chat, el/la servidor(a) redirija a la persona al diligenciamiento de una encuesta de satisfacción. Este proceso permite obtener retroalimentación valiosa sobre la calidad del servicio en tiempo real, identificando áreas de mejora y fortaleciendo los aspectos positivos. Implementar esta práctica no solo cumple con las normativas de calidad y atención al ciudadano, sino que también demuestra el compromiso de la entidad con la mejora continua y la satisfacción del ciudadano, promoviendo un entorno más eficiente y orientado a las necesidades de los ciudadanos.

Redes sociales: se cumple satisfactoriamente con las variables evaluadas.

Atención por correo electrónico: se cumple satisfactoriamente con las variables evaluadas.

5.3 Canal telefónico

Accesibilidad:

- Es esencial que, durante las llamadas telefónicas, se realice una caracterización de los ciudadanos y las ciudadanas que acceden al servicio. Este proceso permite recopilar información valiosa sobre las necesidades y preferencias de los usuarios, facilitando una atención más personalizada y eficiente. Implementar esta práctica no solo cumple con las normativas de calidad y atención al ciudadano, sino que también demuestra el compromiso de las entidades con la mejora continua y la satisfacción del usuario, promoviendo un entorno más inclusivo y orientado a las necesidades de los ciudadanos.
- Es fundamental que, durante las llamadas telefónicas, se informe a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos. Este proceso asegura que los usuarios estén al tanto de cómo se manejará su información personal, promoviendo la transparencia y la confianza en la entidad. Implementar esta práctica no solo cumple con las normativas de protección de datos, sino que también demuestra el compromiso de la entidad con la privacidad y la seguridad de la información de los usuarios, mejorando significativamente la experiencia del ciudadano y fomentando un entorno más seguro y confiable.

Atención por parte de la persona que presta servicio:

- Es esencial que la persona que presta el servicio personalice cada llamada, adaptando la conversación a las necesidades y características específicas de cada usuario. Esta práctica mejora significativamente la experiencia del ciudadano, creando un ambiente más acogedor y eficiente. Implementar la personalización en las llamadas no solo cumple con las normativas de calidad y atención al ciudadano, sino que también demuestra el compromiso de la entidad con la satisfacción y el bienestar de los usuarios, promoviendo un servicio más humano y cercano.

Requerimiento de la ciudadanía y respuesta:

- Es esencial que la persona que contesta las llamadas maneje adecuadamente los tiempos de espera, asegurando que los usuarios no experimenten demoras innecesarias. Esta práctica mejora la eficiencia del servicio y la satisfacción del cliente, creando una experiencia más fluida y agradable. Implementar un manejo adecuado de los tiempos de espera no solo cumple con las normativas de calidad y atención al cliente, sino que también demuestra el compromiso de la entidad con la eficiencia y el bienestar de los usuarios, promoviendo un entorno de atención más profesional y efectivo.

Finalización de la llamada:

- Es crucial que la persona que presta el servicio verifique que la información transmitida a la ciudadanía sea comprendida correctamente. Esta práctica asegura que los ciudadanos reciban y entiendan claramente la información proporcionada, evitando malentendidos y mejorando la eficacia del servicio. Implementar esta verificación no solo cumple con las normativas de calidad y atención al cliente, sino que también demuestra el compromiso de las entidades con la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos, promoviendo un entorno de comunicación más claro y confiable.
- Es fundamental que, al finalizar cada llamada, la entidad ofrezca a los usuarios la opción de evaluar el servicio recibido. Esta práctica permite recopilar retroalimentación inmediata y valiosa sobre la calidad de la atención, identificando áreas de mejora y reconociendo aspectos positivos. Implementar esta opción no solo cumple con las normativas de calidad y atención al cliente, sino que también demuestra el compromiso de las entidades con la mejora continua y la satisfacción del ciudadano, promoviendo un entorno más eficiente y orientado a las necesidades de los ciudadanos.

Como conclusiones generales, se debe:

- **Mejorar la Atención Telefónica:** Implementar programas de capacitación y mejorar la infraestructura tecnológica para aumentar la eficiencia en la atención telefónica.
- **Compartir Buenas Prácticas:** Las entidades con altos puntajes deberían compartir sus estrategias y prácticas exitosas con otras entidades.
- **Monitoreo Continuo:** Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar y mejorar el desempeño en todas las modalidades de atención.

5.4 Resultados por punto evaluado

El resultado obtenido en cada punto evaluado en el 2024, sobre los cuales se obtuvo el Índice de Calidad del Servicio, son los siguientes:

ENTIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL - CADE SANTA LUCÍA	97,00%	100,00%	100,00%	99,00%
SECRETARÍA GENERAL – FERIA A TU SERVICIO USAQUÉN	96,60%	100,00%	100,00%	98,87%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	93,10%	100,00%	100,00%	97,70%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL	97,00%	100,00%	94,10%	97,03%
CADE TUNAL	93,40%	100,00%	97,00%	96,80%
SECRETARÍA GENERAL – FERIA A TU SERVICIO PARQUE NACIONAL	96,60%	95,00%	94,10%	95,30%
SECRETARÍA GENERAL – SUPERCADÉ 20 DE JULIO	91,70%	100,00%	94,10%	95,27%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL	88,00%	96,00%	100,00%	94,67%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	84,00%	100,00%	100,00%	94,67%

ENTIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL – SUPERCADE SOCIAL	89,70%	100,00%	91,20%	93,63%
SECRETARÍA GENERAL – SUPERCADE ENGATIVÁ	89,10%	93,90%	96,90%	93,30%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	90,00%	92,00%	97,50%	93,17%
SECRETARÍA GENERAL – SUPER CADE CAD	91,80%	90,00%	97,10%	92,97%
SECRETARÍA GENERAL – CADE TOBERÍN	90,00%	88,70%	100,00%	92,90%
SECRETARÍA GENERAL - CADE FONTIBÓN	86,00%	92,50%	100,00%	92,83%
SECRETARÍA GENERAL – CADE SERVITÁ	77,60%	100,00%	100,00%	92,53%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	86,10%	95,00%	95,00%	92,03%
SECRETARÍA GENERAL – CADE MUZU	87,80%	100,00%	87,50%	91,77%
SECRETARÍA GENERAL – CADE KENNEDY	86,20%	95,00%	94,10%	91,77%
SECRETARÍA GENERAL – SUPERCADE CALLE 13	88,40%	88,70%	96,70%	91,27%
SECRETARÍA DE HACIENDA – PUNTO PROPIO SUPERCADE SUBA	78,50%	100,00%	95,00%	91,17%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL UMV	84,30%	97,20%	91,70%	91,07%
SECRETARÍA GENERAL – CADE LA GAITANA	87,70%	87,50%	96,70%	90,63%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	92,20%	87,50%	91,70%	90,47%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	74,70%	95,00%	100,00%	89,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO Sector Central	91,20%	95,80%	82,40%	89,80%
SECRETARÍA GENERAL – CADE SANTA HELENITA	86,20%	87,50%	94,07%	89,26%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	88,30%	100,00%	78,30%	88,87%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	81,00%	90,90%	94,40%	88,77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	90,50%	75,00%	100,00%	88,50%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE LA CANDELARÍA	81,90%	87,50%	95,00%	88,13%
CENTRO DE ENCUENTRO PARA LA PAZ Y LA INTEGRACIÓN LOCAL DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO BOSA	82,10%	87,50%	94,00%	87,87%
RENOBO	91,20%	83,30%	88,90%	87,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	N.A.	92,70%	82,40%	87,55%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO IDIGER	89,60%	85,90%	86,70%	87,40%
CANAL CAPITAL	87,30%	98,80%	75,00%	87,03%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	86,00%	75,00%	100,00%	87,00%
SECRETARÍA GENERAL – SUPERCADE MANITAS	90,50%	100,00%	64,70%	85,07%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRANSMILENIO SA	74,20%	87,50%	93,30%	85,00%
SECRETARÍA GENERAL – SUPERCADE SUBA	92,80%	66,70%	95,00%	84,83%
SECRETARÍA GENERAL – SUPERCADE AMÉRICAS	83,30%	76,20%	93,50%	84,33%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	76,10%	93,30%	81,30%	83,57%
SECRETARÍA GENERAL – CENTRO DE ENCUENTRO PARA LA PAZ Y LA INTEGRACIÓN LOCAL DE VÍCTIMAS	64,70%	87,50%	98,00%	83,40%

ENTIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	TOTAL
DEL CONFLICTO ARMADO KENNEDY				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	96,20%	75,00%	78,00%	83,07%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	100,00%	87,50%	61,20%	82,90%
SECRETARÍA GENERAL – FERIA A TU SERVICIO SUBA	96,50%	50,00%	97,10%	81,20%
TERMINAL DE TRANSPORTE DE BOGOTÁ	72,60%	86,10%	84,30%	81,00%
SECRETARÍA GENERAL – CENTRO DE ENCUENTRO PARA LA PAZ Y LA INTEGRACIÓN LOCAL DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO CHAPINERO	60,60%	87,50%	94,00%	80,70%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	87,30%	75,00%	79,40%	80,57%
SECRETARÍA GENERAL – FERIA A TU SERVICIO BOSA	93,00%	50,00%	97,10%	80,03%
SECRETARÍA GENERAL – CADE LA VICTORIA	93,00%	50,00%	97,00%	80,00%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO IDU	87,90%	100,00%	51,30%	79,73%
SECRETARÍA GENERAL – FERIA DE SERVICIOS MÓVILES CIUDAD BOLÍVAR	92,90%	54,50%	91,20%	79,53%
SECRETARÍA GENERAL - CADE YOMASA	86,60%	54,50%	96,90%	79,33%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	81,00%	82,50%	74,20%	79,23%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	71,00%	90,00%	76,50%	79,17%
LIMPIEZA METROPOLITANA LIME S.A. E.S.P	88,20%	60,00%	88,20%	78,80%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	84,00%	70,00%	82,40%	78,80%
SECRETARÍA GENERAL – CADE CANDELARIA	87,40%	50,00%	97,20%	78,20%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	81,80%	88,00%	60,00%	76,60%
SECRETARÍA GENERAL – CENTRO DE ENCUENTRO PARA LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN LOCAL DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO SUBA	84,00%	50,00%	95,00%	76,33%
SECRETARÍA DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	77,60%	81,20%	69,20%	76,00%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	63,30%	87,50%	75,30%	75,37%
SECRETARÍA DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	80,20%	67,50%	78,30%	75,33%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	78,80%	87,50%	59,20%	75,17%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	79,60%	87,50%	55,80%	74,30%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUROCCIDENTE E.S.E.	76,00%	97,90%	46,90%	73,60%
CAPITAL SALUD EPS	78,60%	66,70%	71,00%	72,10%
SECRETARÍA GENERAL – CENTRO DE ENCUENTRO PARA LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN LOCAL DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO RAFAEL URIBE URIBE	71,20%	50,00%	95,00%	72,07%
SECRETARÍA GENERAL – SUPERCADE BOSA	93,40%	100,00%	20,00%	71,13%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	86,30%	55,60%	68,80%	70,23%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE IDRD	88,60%	70,80%	50,00%	69,80%

ENTIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL– CENTRO DE ENCUENTRO PARA LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN LOCAL DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO – CIUDAD BOLÍVAR	69,40%	50,00%	90,00%	69,80%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	68,60%	93,30%	46,90%	69,60%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS	87,30%	70,80%	50,00%	69,37%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	87,30%	87,50%	30,00%	68,27%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	81,50%	70,80%	50,00%	67,43%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES IDARTES	87,00%	97,90%	16,70%	67,20%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO	75,00%	66,70%	59,40%	67,03%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	93,30%	75,00%	22,20%	63,50%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	84,30%	89,40%	16,70%	63,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE USME	77,60%	84,40%	25,00%	62,33%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	94,20%	68,70%	23,70%	62,20%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	60,20%	81,20%	45,00%	62,13%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	62,90%	98,60%	23,70%	61,73%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	63,70%	90,00%	30,00%	61,23%
SECRETARÍA DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	83,10%	75,00%	25,00%	61,03%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	84,20%	68,70%	28,70%	60,53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE LOS MÁRTIRES	89,80%	85,00%	6,25%	60,35%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP	88,00%	77,80%	15,00%	60,27%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	84,50%	87,50%	8,30%	60,10%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL IDPYBA	69,10%	81,20%	25,00%	58,43%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	78,00%	87,50%	6,20%	57,23%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	83,10%	81,20%	6,20%	56,83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	79,00%	72,90%	16,70%	56,20%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON	72,90%	70,00%	23,70%	55,53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	84,50%	81,30%	0,00%	55,27%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	75,90%	81,20%	8,30%	55,13%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC	77,40%	66,70%	20,00%	54,70%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	87,10%	68,80%	4,20%	53,37%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO – ALCALDÍA	69,80%	81,20%	6,20%	52,40%

ENTIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	TOTAL
LOCAL DE BOSA				
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES	84,00%	72,00%	0,00%	52,00%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.		75,00%	28,70%	51,85%
TOTAL				77,98%

Estos resultados pueden ser consultados en Power Bi en el siguiente enlace:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NIZjdiNCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee>