

# Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Febrero 2025

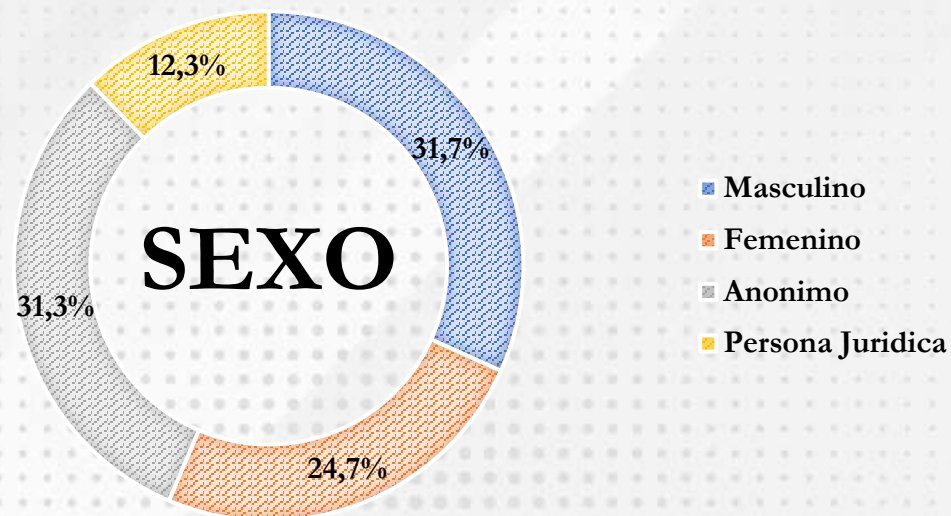


# CONSIDERACIONES GENERALES

1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.).
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
  - a. Tipo de Ingreso: Registrada
  - b. Periodo: Periodo Actual.
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

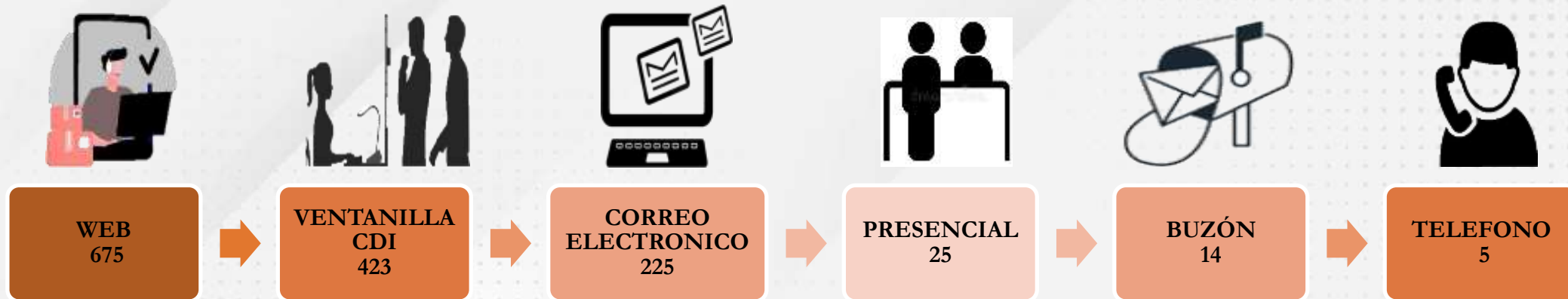
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de enero de 2025.

# TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



Del total de requerimientos registrados en el mes de febrero de la vigencia 2025, el 31.7% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 31.3% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos de sexo femenino con un porcentaje 24.7% y el 12.3% fueron solicitudes de requirente jurídico.

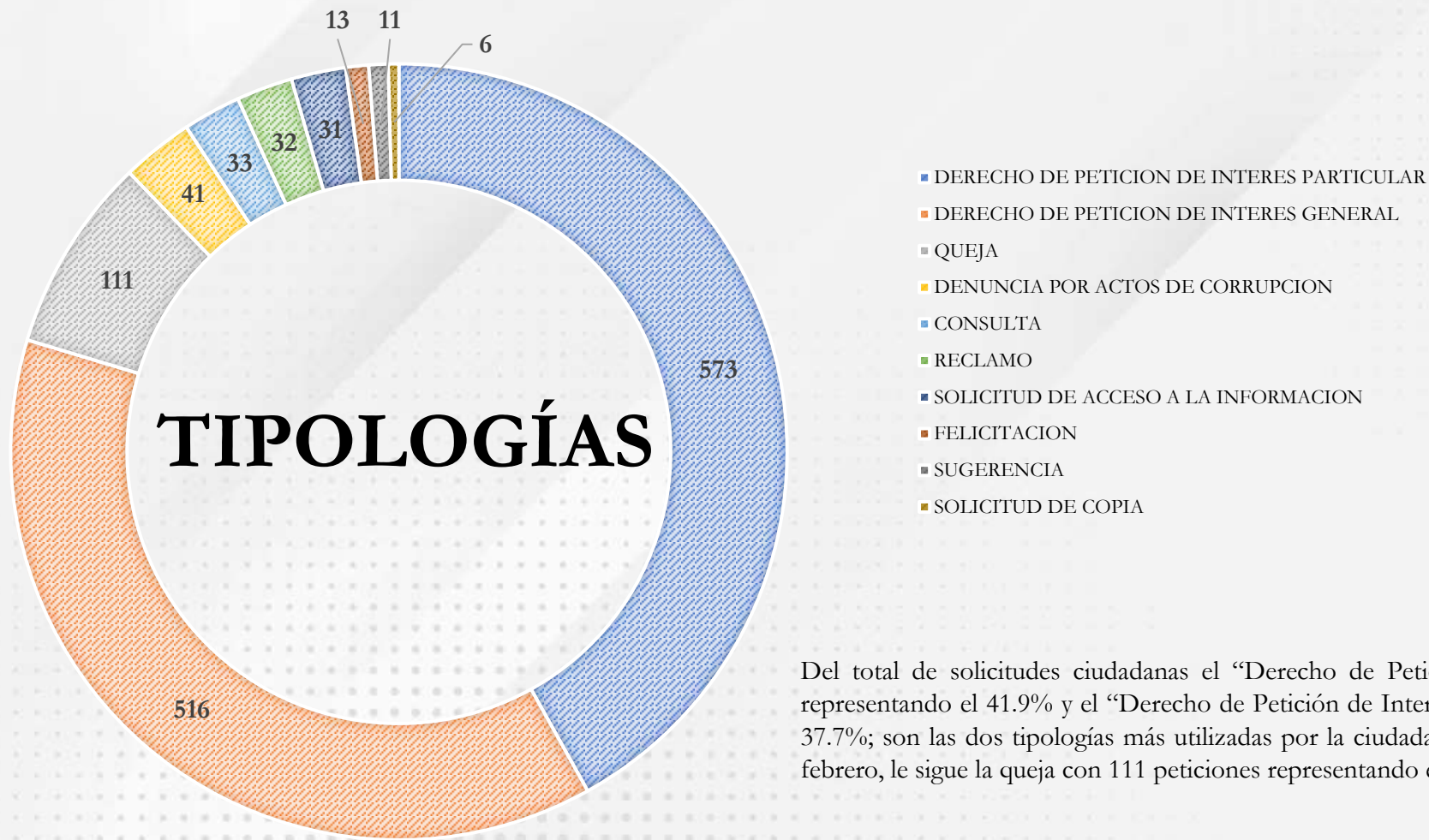
# CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 675 solicitudes interpuestas por este medio representado un porcentaje del 49.4%, el segundo canal más usado, es el Escrito o Ventanilla CDI con 423 representando el 30.9%; es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en el tercer lugar, se encuentra que por el correo electrónico se registraron 225 peticiones representando el 16.5 %.



# TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN

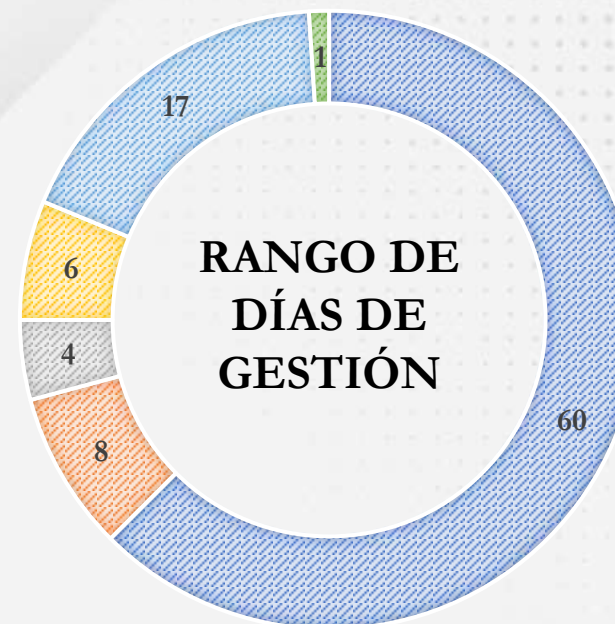


Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés particular” con 573 peticiones representando el 41.9% y el “Derecho de Petición de Interés general” con 516 peticiones representando el 37.7%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de febrero, le sigue la queja con 111 peticiones representando el 8.1%

# SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



■ 0-3. ■ 11-15. ■ 16-30. ■ 4-5. ■ 6-10. ■ Mas de 30.

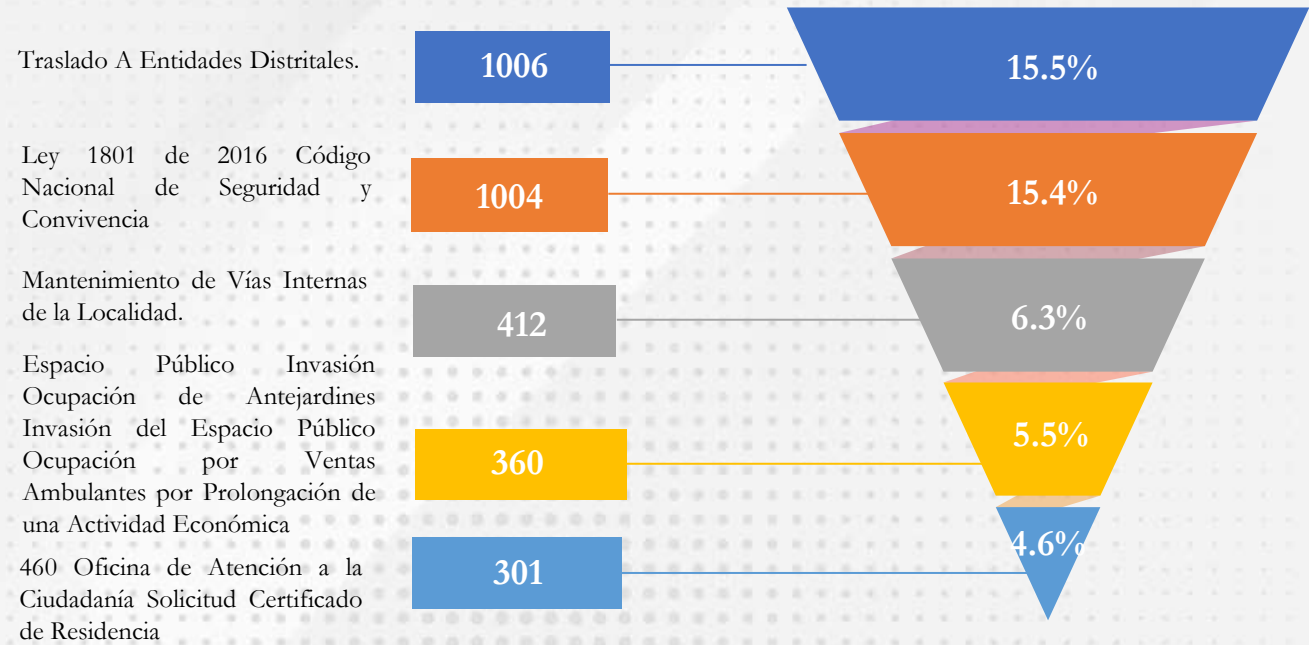


En el mes de febrero del año 2025 se registraron 96 solicitudes de información, de las cuales 10 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 29 peticiones de las 96 que ingresaron como solicitudes de información, porque se encuentra en proceso el concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la “solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas Negación de las solicitudes de información.”

# SUBTEMAS MÁS REITERADOS

| SUBTEMA                                                                                                                                                     | TOTAL       | PORCENTAJE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| Traslado a Entidades Distritales                                                                                                                            | 1006        | 15,5       |
| Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia                                                                                                 | 1004        | 15,4       |
| Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad                                                                                                              | 412         | 6,3        |
| Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica | 360         | 5,5        |
| 460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia                                                                                 | 301         | 4,6        |
| <b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>                                                                                                                                     | <b>3083</b> | <b>47</b>  |
| <b>OTROS SUBTEMAS</b>                                                                                                                                       | <b>3422</b> | <b>53</b>  |
| <b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>                                                                                                                        | <b>6505</b> | <b>100</b> |



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 1.006 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 1.004 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad*” con 412 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 360 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*” y finalmente el subtema “*460 Oficina De atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia*” que cuenta con 301 peticiones.



# SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

| SUBTEMA                                                                                                                                                        | TOTAL       | PORCENTAJE |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia                                                                                                    | 877         | 34         |
| Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico<br>Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica | 309         | 12         |
| Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control                                                                                                   | 250         | 10         |
| Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP                                                                                   | 134         | 5          |
| Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad                                                                                                                 | 102         | 4          |
| <b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>                                                                                                                                        | <b>1672</b> | <b>64</b>  |
| <b>OTROS SUBTEMAS</b>                                                                                                                                          | <b>930</b>  | <b>36</b>  |
| <b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>                                                                                                                           | <b>2602</b> | <b>100</b> |

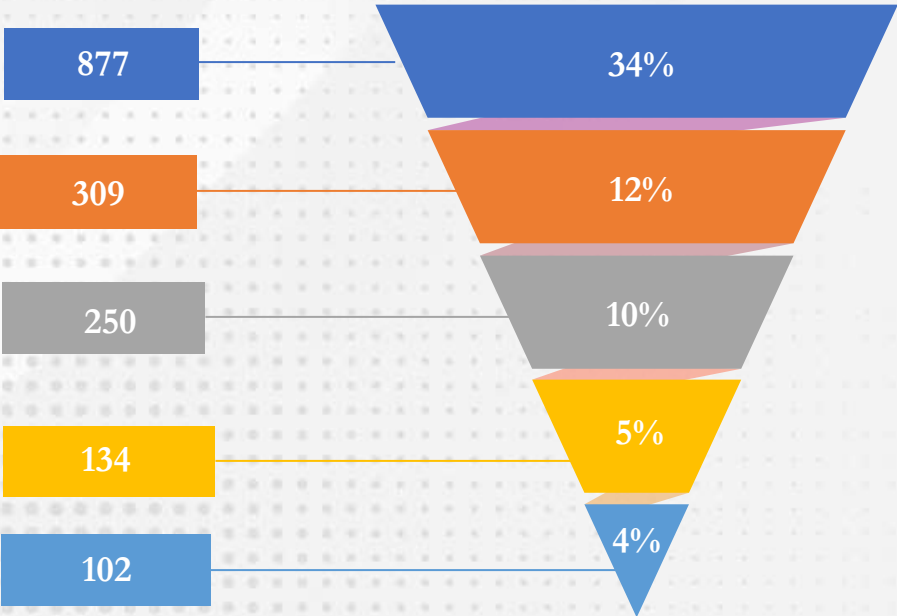
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica.

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP.

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 877 peticiones en comparación con el subtema “Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” con 309 peticiones; luego se encuentra el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 250 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 134 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP” y finalmente el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” que cuenta con 102 peticiones.



# TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de febrero se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, las cuales no eran competencia de la SDG a otras entidades por no competencia, de las cuales el 20% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 11% a la “*Secretaria de Movilidad*”, el 8.5% a la “*Secretaria de Integración Social*”, el 8.5% a la “*Secretaria Salud*”, el 8.3% a la “*IDU*” y el 7.9% “*Secretaria de seguridad*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

## VEEDURIAS CIUDADANAS

| PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS | GESTIÓN   |
|-------------------------------------------|-----------|
| Solucionado por Repuesta Definitiva       | 36        |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>36</b> |

En el mes de febrero se respondieron 36 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

# PQRS CERRADAS

## PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

| DEPENDENCIAS                     | EN TRAMITE | % EN TRAMITE | RESPUESTA TOTAL | % RESPUESTA TOTAL | TOTAL |
|----------------------------------|------------|--------------|-----------------|-------------------|-------|
| Alcaldía Local de Antonio Nariño | 14         | 58,3%        | 10              | 41,7%             | 24    |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos | 10         | 50,0%        | 10              | 50,0%             | 20    |
| Alcaldía Local de Bosa           | 15         | 28,3%        | 38              | 71,7%             | 53    |
| Alcaldía Local de Candelaria     | 9          | 42,9%        | 12              | 57,1%             | 21    |
| Alcaldía Local de Chapinero      | 21         | 72,4%        | 8               | 27,6%             | 29    |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar | 25         | 28,4%        | 63              | 71,6%             | 88    |
| Alcaldía Local de Engativá       | 21         | 55,3%        | 17              | 44,7%             | 38    |
| Alcaldía Local de Fontibón       | 28         | 53,8%        | 24              | 46,2%             | 52    |
| Alcaldía Local de Kennedy        | 25         | 64,1%        | 14              | 35,9%             | 39    |
| Alcaldía Local de Mártires       | 4          | 36,4%        | 7               | 63,6%             | 11    |
| Alcaldía Local de Puente Aranda  | 7          | 43,8%        | 9               | 56,3%             | 16    |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe   | 21         | 72,4%        | 8               | 27,6%             | 29    |
| Alcaldía Local de San Cristóbal  | 35         | 36,5%        | 61              | 63,5%             | 96    |
| Alcaldía Local de Santa Fe       | 12         | 31,6%        | 26              | 68,4%             | 38    |
| Alcaldía Local de Suba           | 47         | 44,8%        | 58              | 55,2%             | 105   |
| Alcaldía Local de Sumapaz        | 3          | 100,0%       |                 | 0,0%              | 3     |
| Alcaldía Local de Teusaquillo    | 13         | 61,9%        | 8               | 38,1%             | 21    |
| Alcaldía Local de Tunjuelito     | 12         | 41,4%        | 17              | 58,6%             | 29    |
| Alcaldía Local de Usaquén        | 14         | 22,2%        | 49              | 77,8%             | 63    |
| Alcaldía Local de Usme           | 38         | 54,3%        | 32              | 45,7%             | 70    |
| Dependencias de Nivel Central    | 261        | 19,2%        | 4.408           | 80,8%             | 4669  |
| TOTAL                            | 635        | 11,5%        | 4879            | 88,5%             | 5514  |

Durante el mes de febrero del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **49.9%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de febrero el **80.8%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **88.5%**.

## PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ANTERIOR

| DEPENDENCIAS                     | EN TRAMITE | % EN TRAMITE | RESPUESTA TOTAL | % RESPUESTA TOTAL | TOTAL |
|----------------------------------|------------|--------------|-----------------|-------------------|-------|
| Alcaldía Local de Antonio Nariño | 17         | 58,6%        | 12              | 41,4%             | 29    |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos | 0          | 0,0%         | 7               | 100,0%            | 7     |
| Alcaldía Local de Bosa           | 18         | 42,9%        | 24              | 57,1%             | 42    |
| Alcaldía Local de Candelaria     | 0          | 0,0%         | 7               | 100,0%            | 7     |
| Alcaldía Local de Chapinero      | 0          | 0,0%         | 19              | 100,0%            | 19    |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar | 0          | 0,0%         | 41              | 100,0%            | 41    |
| Alcaldía Local de Engativá       | 0          | 0,0%         | 19              | 100,0%            | 19    |
| Alcaldía Local de Fontibón       | 1          | 3,0%         | 32              | 97,0%             | 33    |
| Alcaldía Local de Kennedy        | 13         | 21,0%        | 49              | 79,0%             | 62    |
| Alcaldía Local de Mártires       | 5          | 45,5%        | 6               | 54,5%             | 11    |
| Alcaldía Local de Puente Aranda  | 1          | 20,0%        | 4               | 80,0%             | 5     |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe   | 11         | 37,9%        | 18              | 62,1%             | 29    |
| Alcaldía Local de San Cristóbal  | 0          | 0,0%         | 20              | 100,0%            | 20    |
| Alcaldía Local de Santa Fe       | 0          | 0,0%         | 20              | 100,0%            | 20    |
| Alcaldía Local de Suba           | 12         | 24,5%        | 37              | 75,5%             | 49    |
| Alcaldía Local de Sumapaz        | 1          | 20,0%        | 4               | 80,0%             | 5     |
| Alcaldía Local de Teusaquillo    | 0          | 0,0%         | 13              | 100,0%            | 13    |
| Alcaldía Local de Tunjuelito     | 0          | 0,0%         | 8               | 100,0%            | 8     |
| Alcaldía Local de Usaquén        | 1          | 1,9%         | 51              | 98,1%             | 52    |
| Alcaldía Local de Usme           | 0          | 0,0%         | 19              | 100,0%            | 19    |
| Dependencias de Nivel Central    | 67         | 15,2%        | 434             | 94,9%             | 501   |
| TOTAL                            | 147        | 14,8%        | 844             | 85,2%             | 991   |

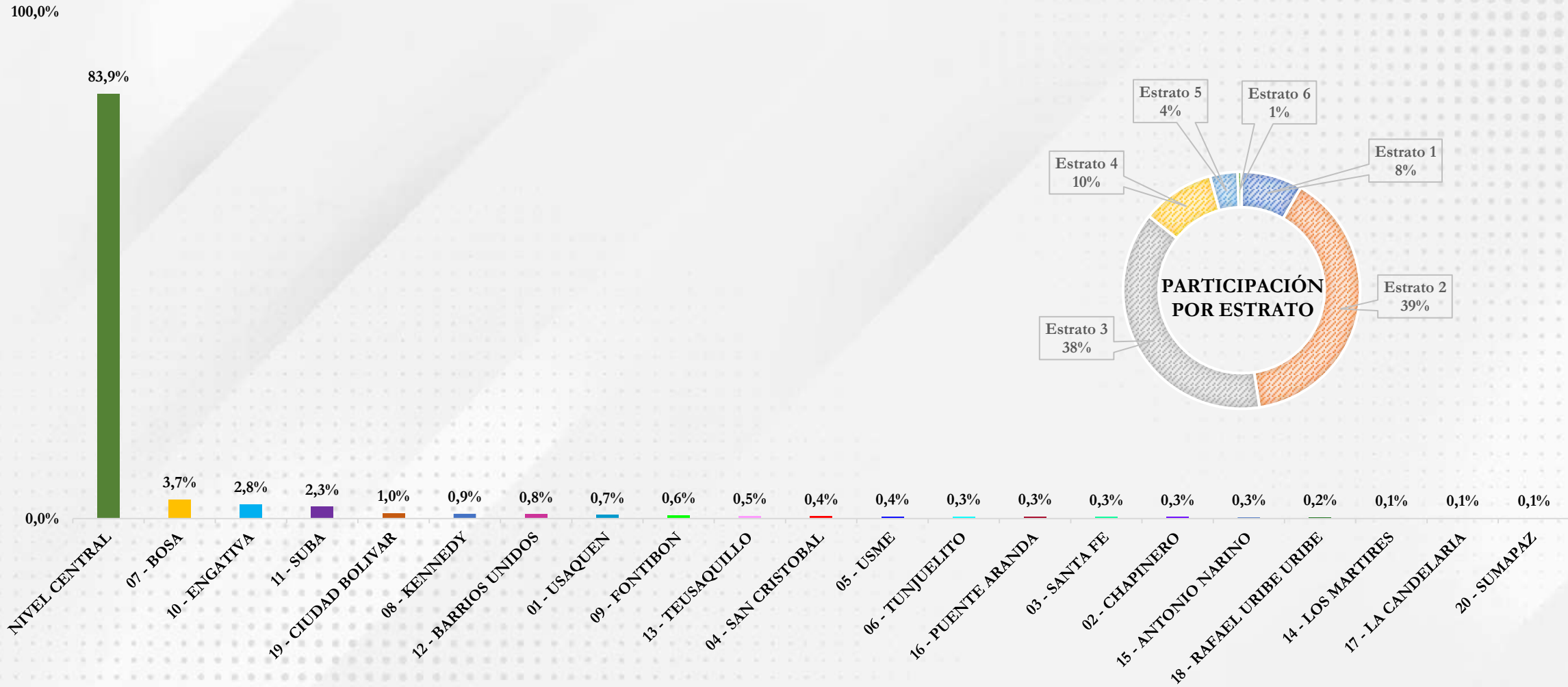
En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **991** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **85.2%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **844** respuestas efectiva.

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

| DEPENDENCIAS                        | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION |
|-------------------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|-------|---------|--------------------------------------|
| Alcaldía Local de Antonio Nariño    | -        | -                                | 26                                     | 28                                        | 39    | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos    | 10       | -                                | 10                                     | 6                                         | -     | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Bosa              | -        | 25                               | 28                                     | 42                                        | 52    | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Candelaria        | -        | -                                | 17                                     | 19                                        | -     | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Chapinero         | 15       | -                                | 13                                     | 13                                        | 20    | 12      | 10                                   |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar    | 10       | 20                               | 11                                     | 13                                        | 21    | -       | 14                                   |
| Alcaldía Local de Engativá          | -        | 15                               | 12                                     | 12                                        | -     | 9       | 9                                    |
| Alcaldía Local de Fontibón          | 39       | -                                | 20                                     | 30                                        | 56    | 15      | -                                    |
| Alcaldía Local de Kennedy           | 18       | 16                               | 21                                     | 19                                        | 29    | 19      | 16                                   |
| Alcaldía Local de Mártires          | 25       | -                                | 15                                     | 26                                        | -     | -       | 16                                   |
| Alcaldía Local de Puente Aranda     | -        | -                                | 16                                     | 10                                        | -     | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe      | -        | -                                | 24                                     | 42                                        | 24    | -       | 9                                    |
| Alcaldía Local de San Cristóbal     | 11       | -                                | 12                                     | 10                                        | 12    | -       | 10                                   |
| Alcaldía Local de Santa Fe          | 15       | -                                | 11                                     | 8                                         | 6     | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Suba              | -        | -                                | 21                                     | 26                                        | -     | 40      | -                                    |
| Alcaldía Local de Sumapaz           | -        | -                                | 16                                     | -                                         | 16    | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Teusaquillo       | -        | -                                | 13                                     | 13                                        | 14    | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Tunjuelito        | -        | -                                | 14                                     | 8                                         | 10    | -       | -                                    |
| Alcaldía Local de Usaquén           | -        | -                                | 11                                     | 13                                        | 7     | 8       | -                                    |
| Alcaldía Local de Usme              | 20       | -                                | 10                                     | 8                                         | -     | -       | 6                                    |
| Dependencias Nivel Central          | 12       | 21                               | 15                                     | 12                                        | 9     | 13      | 12                                   |
| Oficina Asuntos Disciplinarios      | -        | 6                                | 8                                      | 7                                         | 7     | -       | -                                    |
| Oficina de Atención a la Ciudadanía | 2        | 1                                | 1                                      | 1                                         | 1     | 1       | 1                                    |
| TOTAL                               | 7        | 3                                | 6                                      | 5                                         | 4     | 3       | 7                                    |

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de febrero del 2025, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo promedio de gestión que cumple con lo establecido en la norma.

# PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

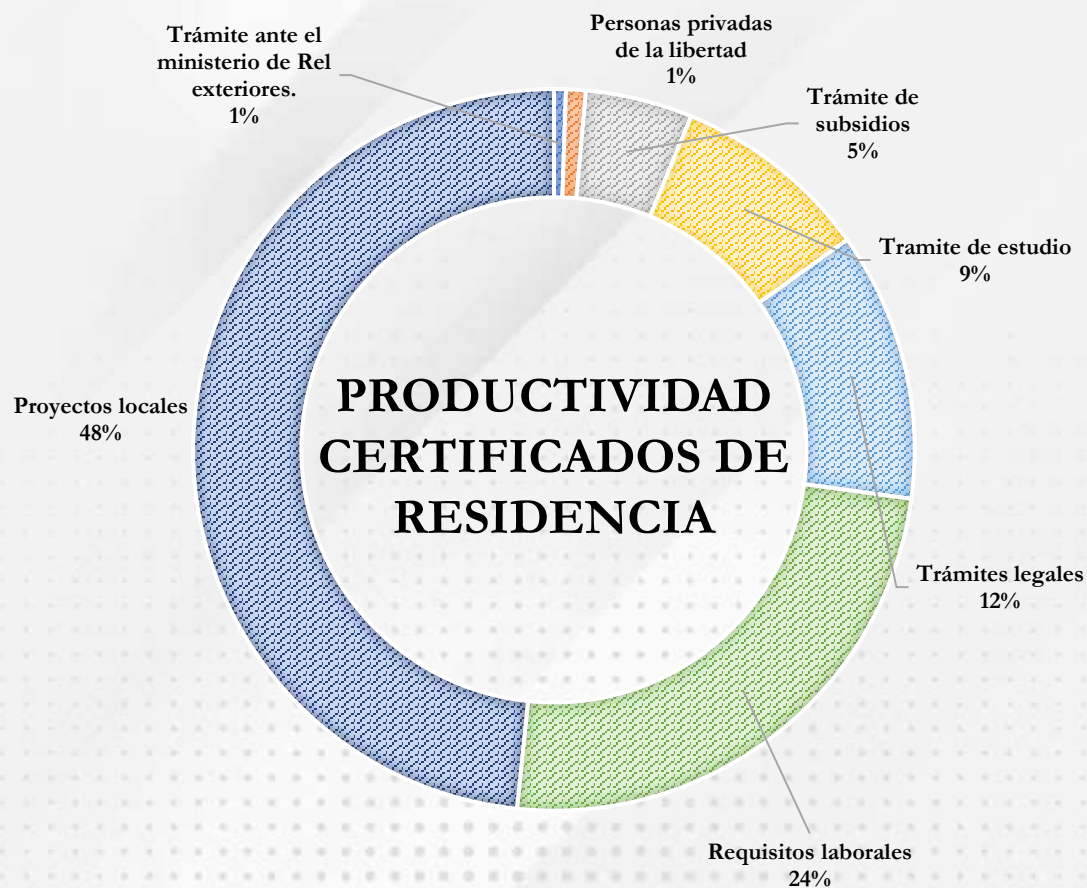


En este aspecto se encuentra que el 39% se ubicó dentro del estrato 2, el 38% en el estrato 3, el 10% en el estrato 4 el 8% en el estrato 1, el 4% en el estrato 5 y el 1% en el estrato 6. Además, se evidencia que las localidades en las que se tuvo mayor participación en cuanto a las peticiones interpuestas por la ciudadanía son: Bosa, Engativá, Suba, Ciudad Bolívar y Kennedy.



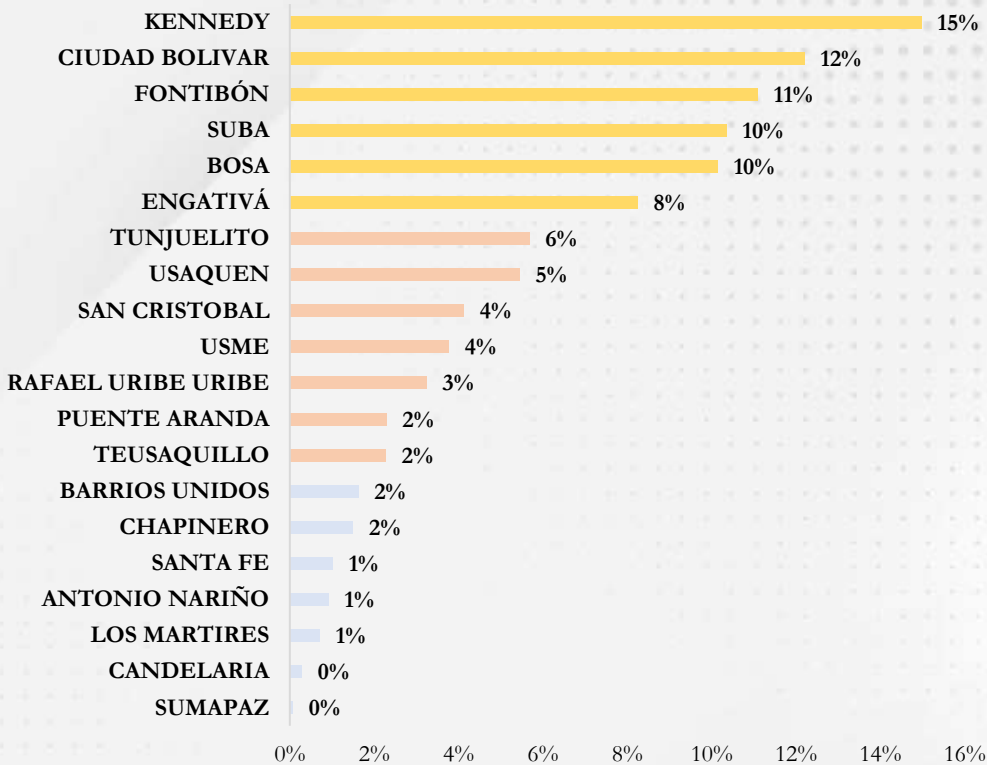
# **OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS**

# CERTIFICADO DE RESIDENCIA



El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 8.017, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

PRODUCTIVIDAD DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA FEBRERO 2025



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Ciudad Bolívar, Fontibón, Suba, Bosa, Engativá y Tunjuelito las cuales expidieron un total de 5.909 certificaciones de los 8.017 certificados que se aprobaron en general.

# DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

| MES     | CANT. RECIBIDOS | ENTREGADOS CIUDADANÍA | ENTREGADAS ENTIDADES |
|---------|-----------------|-----------------------|----------------------|
| Enero   | 1.396           | 13                    | 0                    |
| Febrero | 1.518           | 27                    | 1.916                |
| TOTALES | 2.914           | 40                    | 1916                 |

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 28 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

En el mes de febrero del año 2025 se recibieron en la SDG 1.518 y se entregaron 27 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 1.916.



# ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

| LOCALIDAD             | PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN | NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL | NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL VIRTUAL | NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL TELEFÓNICO | CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN | APORTE A LA CALIFICACIÓN TOTAL | CALIFICACIÓN TOTAL LOCALIDADES |
|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Antonio Nariño        | 100%                                    | 41                                   | 1                                 | 42                                   | 5,0                                       | 0,1                            | 4,8                            |
| Barrios Unidos        | 94%                                     | 20                                   | 1                                 | 21                                   | 4,7                                       | 0,1                            |                                |
| Bosa                  | 99%                                     | 169                                  | 4                                 | 173                                  | 5,0                                       | 0,5                            |                                |
| Chapinero             | 97%                                     | 11                                   | 1                                 | 13                                   | 4,9                                       | 0,0                            |                                |
| Ciudad Bolívar        | 97%                                     | 57                                   | 6                                 | 63                                   | 4,8                                       | 0,2                            |                                |
| Engativá              | 100%                                    | 176                                  | 2                                 | 178                                  | 5,0                                       | 0,5                            |                                |
| Fontibón              | 99%                                     | 32                                   | 0                                 | 32                                   | 5,0                                       | 0,1                            |                                |
| Kennedy               | 99%                                     | 254                                  | 3                                 | 257                                  | 4,9                                       | 0,7                            |                                |
| La Candelaria         | 100%                                    | 106                                  | 1                                 | 109                                  | 5,0                                       | 0,3                            |                                |
| Los Mártires          | 99%                                     | 43                                   | 1                                 | 44                                   | 4,9                                       | 0,1                            |                                |
| Puente Aranda         | 100%                                    | 23                                   | 0                                 | 23                                   | 5,0                                       | 0,1                            |                                |
| Rafael Uribe Uribe    | 93%                                     | 16                                   | 4                                 | 20                                   | 4,7                                       | 0,1                            |                                |
| San Cristóbal         | 98%                                     | 121                                  | 2                                 | 171                                  | 4,9                                       | 0,5                            |                                |
| Santa Fe              | 99%                                     | 159                                  | 0                                 | 159                                  | 4,9                                       | 0,5                            |                                |
| Suba                  | 96%                                     | 78                                   | 8                                 | 86                                   | 4,8                                       | 0,2                            |                                |
| Sumapaz               | 99%                                     | 2                                    | 0                                 | 2                                    | 4,9                                       | 0,0                            |                                |
| Teusaquillo           | 60%                                     | 2                                    | 0                                 | 2                                    | 3,0                                       | 0,0                            |                                |
| Tunjuelito            | 99%                                     | 52                                   | 2                                 | 54                                   | 4,9                                       | 0,2                            |                                |
| Usaquén               | 97%                                     | 26                                   | 1                                 | 27                                   | 4,8                                       | 0,1                            |                                |
| Usme                  | 95%                                     | 39                                   | 2                                 | 41                                   | 4,8                                       | 0,1                            |                                |
| Nivel Central         | 98%                                     | 35                                   | 1                                 | 14                                   | 4,9                                       | 0,1                            |                                |
| SuperCade 20 de Julio | 100%                                    | 21                                   | 0                                 | 0                                    | 5,0                                       | 0,1                            |                                |
| SuperCade Américas    | 0%                                      | 8                                    | 0                                 | 0                                    | 0,0                                       | 0,0                            |                                |
| SuperCade Bosa        | 97%                                     | 44                                   | 1                                 | 0                                    | 4,9                                       | 0,1                            |                                |
| SuperCADE CAD 30      | 99%                                     | 27                                   | 0                                 | 0                                    | 4,9                                       | 0,1                            |                                |
| SuperCade Engativa    | 0%                                      | 8                                    | 0                                 | 0                                    | 0,0                                       | 0,0                            |                                |
| SuperCade Manitas     | 93%                                     | 38                                   | 1                                 | 0                                    | 4,6                                       | 0,1                            |                                |
| SuperCade Suba        | 0%                                      | 14                                   | 0                                 | 0                                    | 0,0                                       | 0,0                            |                                |



# ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

| LUGAR                      | NÚMERO DE ENCUESTAS | CALIFICACIÓN OBTENIDA | CALIFICACIÓN PROPORCIONAL | PORCENTAJE DEL TOTAL | PUNTAJE TOTAL ENTIDAD |
|----------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------|
| Canal Presencial           | 1622                | 4,9                   | 4,6                       | 94%                  | 4,9                   |
| Canal Virtual              | 42                  | 3,5                   | 0,1                       | 2%                   |                       |
| Canal Telefónico           | 67                  | 5,0                   | 0,2                       | 4%                   |                       |
| Total de Encuestas del mes |                     |                       | 1731                      | 100%                 |                       |

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en febrero del año 2025 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.5** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **94%** de percepción positiva del servicio.

# GRACIAS

