



BOGOTÁ

Secretaría Distrital de
Gobierno

INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida las cifras producidas por la aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción del servicio, de esta forma mediante el análisis de estas cifras, se describirán conclusiones que den cuenta del nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía respecto a los trámite y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el canal presencial como canal virtual.

Adicionalmente, el informe presenta resultados pormenorizados, de tal forma que es posible identificar el nivel de percepción por cada ítem evaluado, por dependencias, por puntos de aplicación, por Niveles (Central y Local) y por Canales (Presencial y Virtual). Por último, se establecerán indicadores de percepción y satisfacción

TABLA DE CONTENIDO



Primera parte: Datos generales ... Pág. 5



Segunda parte: Resultados por punto de aplicación ... Pág. 9



Tercera parte: Calificaciones totales ... Pág. 12



Indicadores de percepción del servicio... Pág. 14



SECRETARÍA DE
GOBIERNO



Primera parte: Datos generales

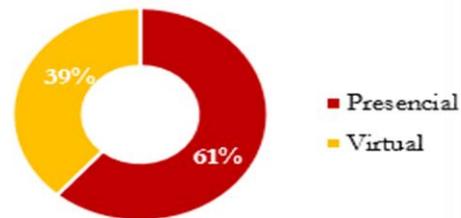
1 TOTAL ENCUESTAS REGISTRADAS

Durante el mes de Agosto en la Secretaría Distrital de Gobierno (nivel central y nivel local) se registraron **1.994** encuestas, este dato se tomará como el número total de encuestas aplicadas por la ciudadanía tanto por el canal presencial como virtual; evidenciando el 39% diligenciadas de manera completa y el 61% manera incompleta.

Tabla No. 1

Total, de Encuestados	
Número de Encuestas registradas	1.994
Porcentaje	100%

Total Encuestas del Periodo



CANALES DE APLICACIÓN

A continuación, se relacionan los canales mediante los cuales la ciudadanía accedió a los trámites o servicios ofrecidos por la entidad, así mismo, se evidencia el tipo de registro y la aceptación de la política de tratamiento de datos, así como la aceptación para recibir vía correo electrónico, información relacionada con los servicios que oferta la entidad.

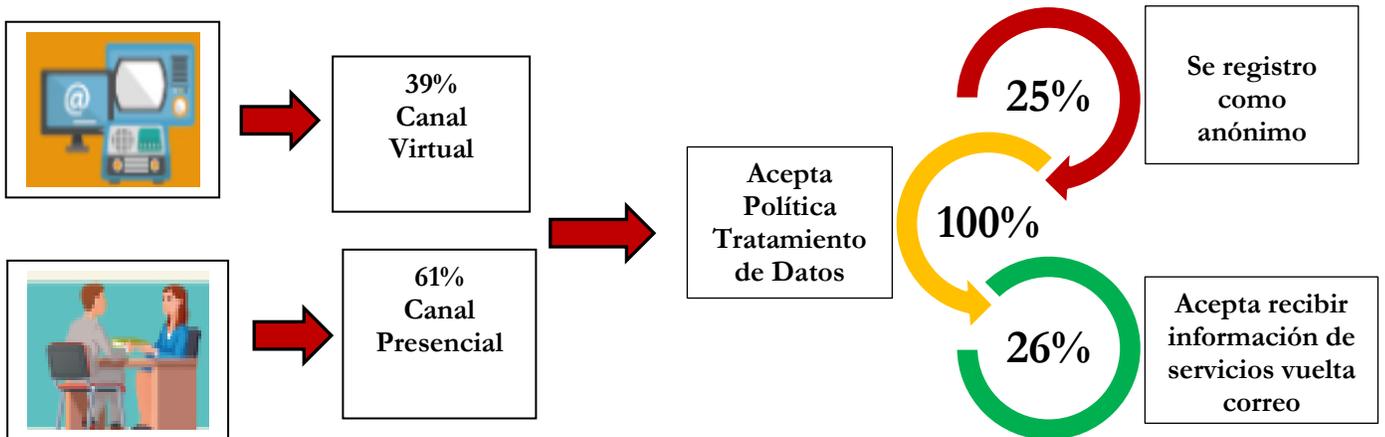




Tabla No. 2

Distribución de encuestas y datos generales				
Canal de atención	Número de encuestas	Registro como anónimo	Acepta Política Tratamiento de Datos	Acepta recibir información
Virtual	145	81	150	57
Presencial	230	57	232	42
Blanco	1.619	0	0	0
Total	375			

1.3 ENCUESTAS DILIGENCIADAS POR TIPO DE ACTOR

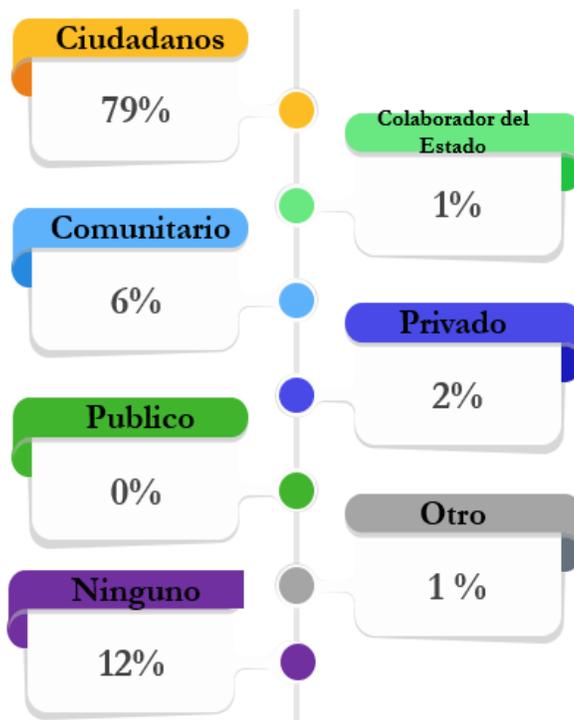
En este ítem, se evidencia según los tipos de actores establecidos, la aplicación de encuestas realizadas a través de los canales con los que cuenta la Secretaría Distrital de Gobierno para el acceso por parte de la ciudadanía a los tramites y servicios.

A continuación, se muestra una tabla con los datos recogidos y una gráfica que resume la distribución de encuestas por el tipo de actor.

Tabla No. 3

Distribución de encuestas por tipo de actor				
Tipo de Actor	Canal Presencial	Canal Virtual	Sin diligenciar	Total, general
Ciudadano	177	119	0	296
Comunitario	14	9	0	23
Publico	0	1	0	1
Colaborador	1	1	0	2
Privado	1	5	0	6
Otro	0	0	3	3
Ninguno	37	7	0	44
Total	230	142	3	375

Distribución de encuestas por tipo de actor



1.4 DATOS POBLACIÓN PRIORIZADA

Para el periodo analizado se cuenta con noventa (90) encuestas aplicadas por población priorizada mientras doscientas ochenta y cinco (285) no se enmarcaron en ninguna de la lista de opciones establecidas. A continuación, se puede observar el resumen de aplicación de encuestas según las categorías poblacionales priorizadas:

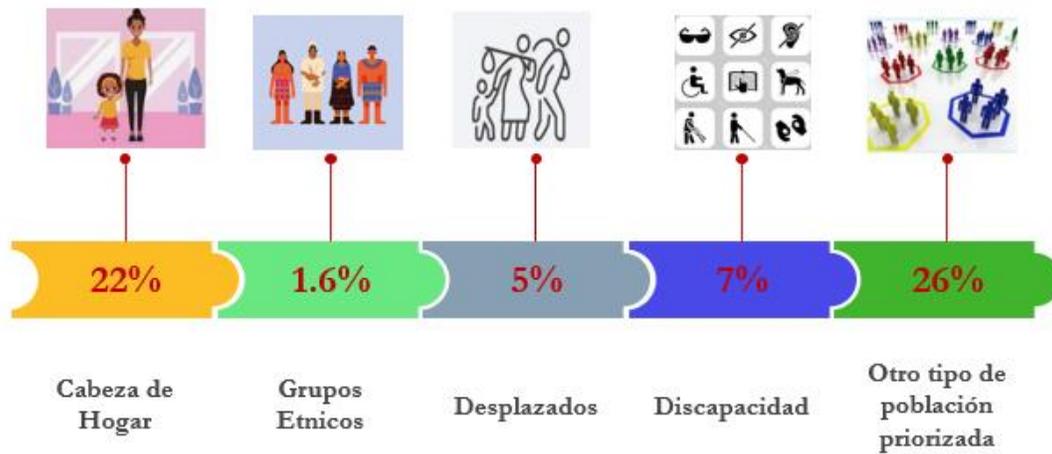
Tabla No. 4

Datos Población Priorizada			
Categoría	Tipo de Usuario	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Cabeza de Hogar	Madre	59	16%
	Padre	23	6%
	Criollo	1	0.3%
	Afrodescendiente	1	0.3%



Grupos Étnicos	Afrocolombiano	4	1%
Desplazado	Certificado	11	3%
	No Certificado	8	2%
Discapacidad	Certificado	28	7%
Otro tipo de población priorizada	No especifica	97	26%
Ninguna de las anteriores		143	
Total		375	

Caracterización Población Priorizada



1.5 DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS

Tabla No. 5

Datos Sociodemográficos						
Edad:	Sexo	Genero	Orientación sexual:	Estrato:	Cant. Encuesta	%
Menor de 18 años	Mujer	Cisgénero	PREFIERO NO DECIR	1	1	0.3%
		NA	NA	3	1	0.3%
18 a 28 años	Hombre	Cisgénero	Heterosexual	1	1	0.3%
				2	6	1.6%



				3	3	0.8%	
				6	1	0.3%	
		NA	Heterosexual	1	1	0.3%	
		NA	Heterosexual	2	1	0.3%	
			NA	3	2	0.5%	
		Mujer	Cisgénero	B	2	1	0.3%
					3	1	0.3%
				Heterosexual	1	3	0.8%
					2	13	3.5%
					3	3	0.8%
	2			2	0.5%		
	NA		1	1	0.3%		
	NA		Bisexual	1	1	0.3%	
			Heterosexual	1	3	0.8%	
				2	4	1.1%	
		3		1	0.3%		
	NA	Sin	1	0.3%			
	NA	1	1	0.3%			
	2	1	0.3%				
	Prefiero No Decir	Heterosexual	3	1	0.3%		
Transmasculino	Heterosexual	2	1	0.3%			
29 a 55 años	Hombre	Cisgénero	Heterosexual	2	9	2.4%	
				3	7	1.9%	
				4	1	0.3%	
				6	1	0.3%	
			NA	4	1	0.3%	
		NA	Gay	3	1	0.3%	
				3	1	0.3%	
			Heterosexual	3	2	0.5%	
				4	2	0.5%	
			NA	3	1	0.3%	
		1	1	0.3%			
	2	2	0.5%				
	Prefiero No Decir	Heterosexual	3	1	0.3%		
	Mujer	Cisgénero	Heterosexual	3	1	0.3%	
				1	4	1.1%	
				1	1	0.3%	
				2	23	6.1%	
				2	1	0.3%	
				3	15	4.0%	
			4	5	1.3%		
Otro		2	1	0.3%			
NA		Heterosexual	1	1	0.3%		
			2	3	0.8%		
	3		3	0.8%			
Lesbiana	4	1	0.3%				



		Prefiero No Decir	Heterosexual	4	1	0.3%	
			PREFIERO NO DECIR	1	1	0.3%	
				3	1	0.3%	
		Transfemenino	NA	1	1	0.3%	
			Bisexual	2	1	0.3%	
Más de 55 años	Hombre	Cisgénero	Heterosexual	1	9	2.4%	
				1	6	1.6%	
				2	7	1.9%	
				2	1	0.3%	
				2	19	5.1%	
				2	3	0.8%	
				3	13	3.5%	
				3	12	3.2%	
				3	1	0.3%	
				4	1	0.3%	
	5	1	0.3%				
	Sin	1	0.3%				
				Heterosexual	2	1	0.3%
					3	2	0.5%
					3	2	0.5%
				NA	4	1	0.3%
				PREFIERO NO DECIR	2	1	0.3%
				Bisexual	3	1	0.3%
				Heterosexual	3	1	0.3%
				PREFIERO NO DECIR	3	3	0.8%
				3	1	0.3%	
(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)	138	36.8%	

375

De igual forma, a continuación se muestra una gráfica donde se presentan las distribuciones de los datos demográficos registrados en la encuesta de percepción y satisfacción del servicio.



Segunda parte: Resultados por punto de aplicación

2.1. Distribución de encuestas por lugar de aplicación (Nivel Central - Localidades)

En este aspecto se detalla la distribución de las encuestas aplicadas y registradas por canal de atención y lugar de aplicación:

Tabla No. 6

Calificación de encuestas por canal de aplicación					
Canal de Aplicación	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Presencial	230	4.0	2.5	61%	3.7
Virtual	145	3.1	1.2	39%	
Total, de Encuestas del mes			375	100%	

Para el periodo correspondiente al mes de Agosto, se registraron trecientas setenta y cinco (375) Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana, evidenciando que el canal presencial fue calificado con cuatro (4.0) por la ciudadanía respecto de calidad del servicio recibido.

Para el mes de Agosto, la aplicación de Encuestas tanto en el canal presencial como virtual obtuvo una calificación de 3.7 respecto a la calidad del servicio recibido.

Tabla No. 7

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Nivel Central	143	3.8	1.4	38.1%	3.8
Localidades	232	3.8	2.3	61.9%	
Total, de Encuestas del mes			375	100%	

De esta forma para el mes de Agosto, la aplicación de Encuestas fue en tanto en Nivel Central como en Alcaldías Locales, con una calificación de 3.8 respecto a la calidad del servicio recibido.

Los resultados permiten observar que el canal presencial y los puntos de atención a la Ciudadanía ubicados en las localidades obtuvieron una calificación de 3.8; esto implica que, respecto al atributo evaluado y calificado la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel “Adecuada”, en términos de forma y fondo, la mejor de cara al ciudadano, cumpliendo con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios que oferta la entidad.

De acuerdo al número de Encuestas registradas se requiere continuar aunando esfuerzos para invitar a los usuarios a calificar el servicio recibido para mejorar la prestación del servicio en los diferentes canales y puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno.

Tabla No. 8

Localidad	% de Percepción y Satisfacción	No. de Encuestas Canal Presencial	No. de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
Antonio Nariño	0.0%	0	0	0.0	0.0	4.1
Barrios Unidos	98%	30	2	4.9	0.4	
Bosa	82%	2	10	4.1	0.1	
Chapinero	90%	27	2	4.5	0.4	
Ciudad Bolívar	84%	2	3	4.2	0.1	
Engativá	84%	4	4	4.2	0.1	
Fontibón	100%	1	0	5.0	0.0	
Kennedy	82%	2	12	4.1	0.2	
La Candelaria	20%	0	1	1.0	0.0	
Los Mártires	74%	0	1	3.7	0.0	
Puente Aranda	100%	1	0	5.0	0.0	
Rafael Uribe Uribe	64%	1	4	3.2	0.0	
San Cristóbal	92%	83	7	4.6	1.1	
Santa Fe	66%	0	1	3.3	0.0	
Suba	66%	7	5	3.3	0.1	
Sumapaz	0.0%	0	0	0.0	0.0	
Teusaquillo	50%	0	2	2.5	0.0	
Tunjuelito	100%	1	0	5.0	0.0	
Usaquén	76%	9	2	3.8	0.1	
Usme	82%	2	4	4.1	0.1	



Tercera parte: Calificaciones totales

3.1. Distribución de trámites y servicios realizados

En este ítem se encuentran los resultados consolidados de las calificaciones obtenidas tanto en el Nivel Central como en el Nivel Local, por los canales de atención con los que cuenta la Secretaría Distrital de Gobierno.

Tabla No. 09

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION PREGUNTA3	CALIFICACION POR TRAMITE	CALIFICACION TOTAL NIVEL LOCAL
Certificado de Residencia	4.0	3.5	3.7	3.8	3.1
Documentos Extraviados	3.6	3.4	3.3	3.5	
Registro de Objeciones Comparendos CNSCC	3.9	3.6	3.5	3.7	
Propiedad Horizontal	3.1	1.7	1.2	2.0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4.0	4.0	4.0	4.0	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	4.0	5.0	3.0	4.0	
Traslado del IVA	4.0	4.0	4.0	4.0	
Intervención a parque publico	2.5	2.0	1.0	1.8	
Intervención a parque público	3.0	3.0	1.0	2.3	
Denuncia documento falso	4.5	4.0	5.0	4.5	
Solicitud colegio	4.5	5.0	5.0	4.8	
Atención al ciudadano	3.0	2.0	1.0	2.0	
Queja por invasión del espacio	3.0	2.0	1.0	2.0	
Comparendos	3.5	3.0	3.0	3.2	
Despacho Comisorio	2.5	2.0	1.0	1.8	
Registro de Objeciones Comparendos	3.0	1.0	1.0	1.7	
Obras sin licencia	3.0	1.0	1.0	1.7	
Impedimentos a cargo de la Inspección 13 Plataforma de audiencias	3.0	1.0	1.0	1.7	
Primera Infancia	4.5	4.0	4.0	4.2	
Representación Legal PH	3.0	1.0	1.0	1.7	
Queja mantenimiento vial	3.5	4.0	4.0	3.8	
Capacitación ORFEO	4.5	5.0	5.0	4.8	
Autorización para la realización de concursos	4.0	4.0	3.0	3.7	



Indicadores de percepción del servicio

4.1 INDICADORES DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

- **Efectividad**

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (Glosario Función Pública)
<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Efectividad>

En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, lo recomiendo.
¿Qué tan satisfecho esta con el servicio recibido?

- **Accesibilidad**

Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. (Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.) <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, lo recomiendo.
¿Qué tan fácil fue realizar el trámite?

- **Oportunidad**

Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). (Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá Te Escucha)

En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno lo recomiendo.
¿Cómo califica el tiempo de solución a su solicitud?

Según lo expuesto. A continuación, se muestra una tabla con las Calificaciones de cada indicador

De la tabla No. 10 se puede evidenciar que el **indicador** con mejor desempeño y calificación es **Efectividad** obteniendo una calificación **Adecuada** de **4.0**, debido a esto se requiere aumentar esfuerzos para mejorar la calidad de la información brindada y los tiempos de respuesta.

Por lo anterior, en el canal presencial se destaca que la variable **"Satisfacción con el servicio recibido"**. fue calificada con **4.0**; evidenciando el fortalecimiento de la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Tabla No. 10

Tabla de Indicadores de Percepción y Satisfacción del Servicio							
Peso Porcentual	Indicador	Variables	Canal de Atención	Número de encuestas	Calificación	Puntaje Promedio	Calificación Total
40%	Efectividad	Satisfacción con el servicio recibido	Presencial	230	4.7	4.0	4.0
			Virtual	145	3.3		
30%	Accesibilidad	Facilidad para realizar el trámite	Presencial	230	4.6	3.9	
			Virtual	145	3.2		
30%	Oportunidad	Tiempo de solución a su solicitud	Presencial	230	4.6	3.9	
			Virtual	145	3.2		

Para la determinación del Porcentaje de Desempeño en Percepción y Satisfacción, se promediarán las Calificaciones obtenidas, tanto por indicadores como por calificación general; por tanto, al ser estas de **4.0** en la tabla de indicadores y **3.7** en la tabla calificación de encuestas por canal de aplicación; la calificación total se calcula del promedio de estas dos calificaciones y se medirá el porcentaje de cumplimiento con una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

Si la calificación 5.0 equivale al 100%; la calificación **3.8** equivale a: **76%**

Tal que:

$$3.8 * 100\%$$

$$\frac{\quad}{5.0} = 76 \quad \text{Desempeño Percepción y Satisfacción } 76\%$$

4.2. CALIFICACIÓN TOTAL DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

Teniendo en cuenta los valores anteriormente expuestos, se puede concluir que la calificación total de percepción y satisfacción de la Secretaría Distrital de Gobierno para el mes de Agosto es de **3,8**.

Este resultado implica que la percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la entidad fue **“Adecuada”**.

Por otra parte, el porcentaje de percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la Secretaría Distrital de Gobierno es del **76%** para el mes de Agosto.