



BOGOTÁ

Secretaría Distrital de
Gobierno



SECRETARÍA 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. 4



Segunda parte: Resultados por punto de aplicación ... Pág. 12



Tercera parte: Calificaciones totales ... Pág. 15



Indicadores de percepción del servicio... Pág. 18



SECRETARÍA DE
GOBIERNO



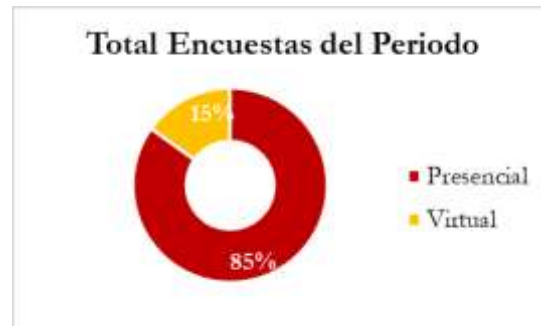
Primera parte: Datos generales

1 TOTAL ENCUESTAS REGISTRADAS

Durante el mes de Septiembre en la Secretaría Distrital de Gobierno (nivel central y nivel local) se registraron **2.258** encuestas, este dato se tomará como el número total de encuestas aplicadas por la ciudadanía tanto por el canal presencial como virtual; evidenciando que **775** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas, distribuidas en **15%** por el canal virtual y el **85%** por el canal presencial.

Tabla No. 1

Tipo	No. Respuestas Completas	No. Respuestas Incompletas
Número de Encuestas registradas	775	1.483
Total	2.258	



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.

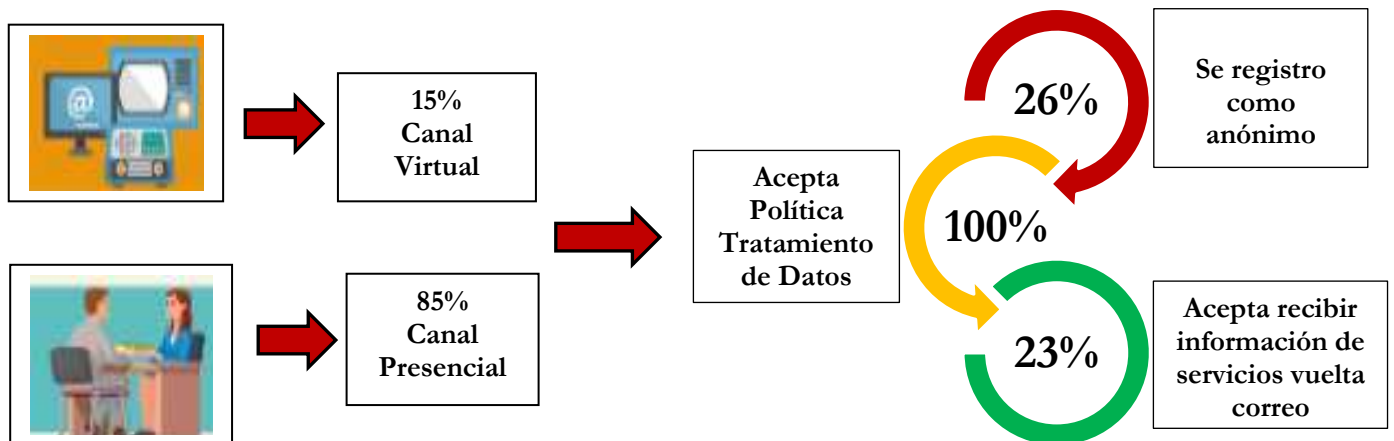


Tabla No. 2

Distribución de encuestas y datos generales				
Canal de atención	Número de encuestas	Registro como anónimo	Acepta Política Tratamiento de Datos	Acepta recibir información
Virtual	117	132	117	39
Presencial	658	68	658	137
Blanco	1.483	0	0	0
Total	775			

1.3 ENCUESTAS DILIGENCIADAS POR TIPO DE ACTOR

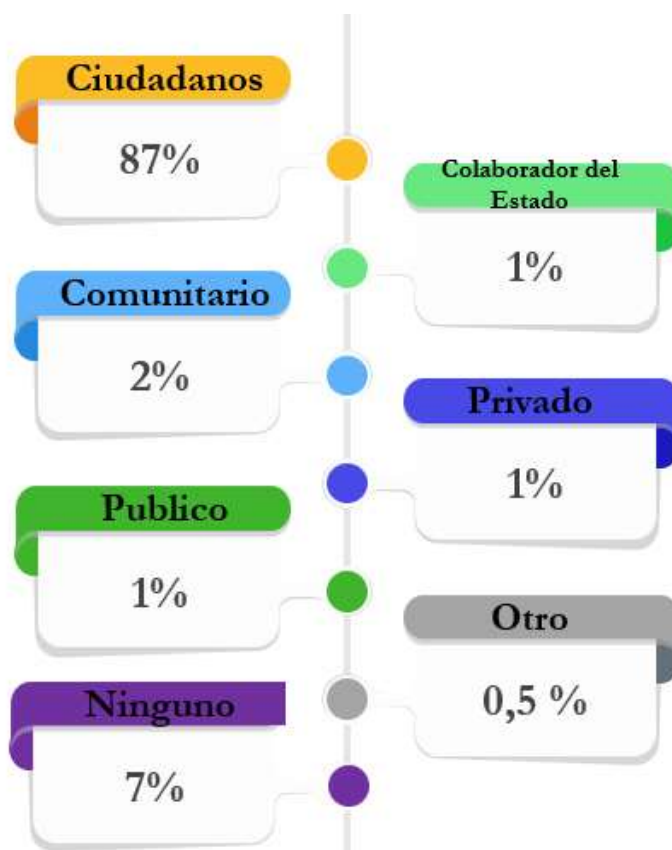
En este ítem, se evidencia según los tipos de actores establecidos, la aplicación de encuestas realizadas a través de los canales con los que cuenta la Secretaría Distrital de Gobierno para el acceso por parte de la ciudadanía a los tramites y servicios.

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	589	87	0	676
Comunitario	11	8	0	19
Publico	6	5	0	11
Colaborador	3	5	0	8
Privado	0	5	0	5
Otro	2	2	0	4
Ninguno	22	0	30	52
Total	633	112	30	775

Distribución de encuestas por tipo de actor



1.4 DATOS POBLACIÓN PRIORIZADA

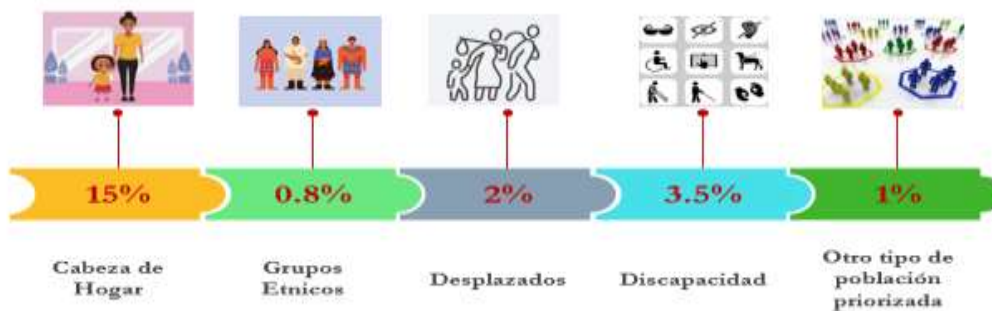
Para el periodo analizado se cuenta con ciento setenta y una (171) encuestas aplicadas por población priorizada, mientras seiscientos cuatro (604) encuestas, no se enmarcaron en ninguna de la lista de opciones establecidas.

A continuación, se puede observar el resumen de aplicación de encuestas según las categorías poblacionales priorizadas:

Tabla No. 4

Categoría	Tipo de Usuario	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Cabeza de Hogar	Madre	88	11%
	Padre	29	4%
	No especifica	0	0%
Grupos Étnicos	Indígena	2	0.3%
	Mulato	1	0.1%
	No especifica	3	0.4%
Desplazado	Certificado	10	1%
	No Certificado	6	1%
Discapacidad	Auditiva	3	0.4%
	Cognitiva	2	0.3%
	Física	13	2%
	Visual	3	0.4%
	Psicosocial	2	0.3%
	Múltiple	1	0.1%
Otro tipo de población priorizada	No especifica	8	1%
Ninguna de las anteriores	604		
Total	775		

Caracterización Población Priorizada



1.5 DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS

Tabla No. 5

Edad	Sexo	Genero	Orientación sexual	Estrato	No. Encuesta	%
Menor de 18 años	Hombre	Hombre	(en blanco)	1	1	0.1%
	Mujer	Cisgénero	Heterosexual	1	1	0.1%
18 a 28 años	Hombre	Cisgénero	Heterosexual	1	6	0.8%
				2	9	1.2%
				2	1	0.1%
				3	2	0.3%
		Prefiero no decir	3	1	0.1%	
		Prefiero no decir	Heterosexual	2	1	0.1%
			Prefiero no decir	1	1	0.1%
				2	1	0.1%
	3			1	0.1%	
	Transmasculino	Heterosexual	2	1	0.1%	
	Mujer	Cisgénero	Heterosexual	1	7	0.9%
				2	19	2.5%
				3	7	0.9%
				Lesbiana	2	1
		Ninguna	Ninguna	1	1	0.1%
		Otro	Heterosexual	Sin Estrato	1	0.1%
			Prefiero no decir	1	1	0.1%
		Prefiero no decir	Heterosexual	1	1	0.1%
			Prefiero no decir	1	2	0.3%
				2	2	0.3%
3				1	0.1%	
Transfemenino		Heterosexual	2	1	0.1%	
29 a 55 años	Hombre	Cisgénero	Heterosexual	1	14	1.8%
				1	6	0.8%
				2	71	9.2%
				2	4	0.5%
				3	23	3.0%
				3	4	0.5%
				4	1	0.1%

				Sin Estrato	1	0.1%	
			Ninguna	2	1	0.1%	
		Ninguna	Ninguna	2	1	0.1%	
				3	1	0.1%	
		Otro	Gay	4	1	0.1%	
		Prefiero no decir	Prefiero no decir		1	12	1.5%
					2	2	0.3%
					3	3	0.4%
		Transmasculino	Heterosexual	2	2	0.3%	
			Ninguna	2	1	0.1%	
	Mujer	Cisgénero	Bisexual	2	1	0.1%	
			Heterosexual		1	28	3.6%
					1	1	0.1%
					1	5	0.6%
					2	69	8.9%
					2	9	1.2%
					2	1	0.1%
					3	37	4.8%
					4	3	0.4%
				1	2	0.3%	
Ninguna		Ninguna	1	1	0.1%		
Ninguna		Ninguna	1	3	0.4%		
Prefiero no decir		Prefiero no decir		1	33	4.3%	
				2	2	0.3%	
			3	2	0.3%		
Transfemenino	Heterosexual		2	2	0.3%		
			3	1	0.1%		
Transmasculino	Bisexual	2	1	0.1%			
Ninguna de las anteriores	Prefiero no decir	Prefiero no decir	3	1	0.1%		
Intersexual	Cisgénero	Heterosexual	1	1	0.1%		
Más de 55 años	Hombre	Cisgénero	Heterosexual		1	10	1.3%
					2	25	3.2%
					3	12	1.5%
					5	1	0.1%
		Prefiero no decir	Prefiero no decir		1	2	0.3%
					2	2	0.3%
					3	3	0.4%
	Transmasculino	Heterosexual		2	3	0.4%	
				3	1	0.1%	
				1	7	0.9%	
Mujer	Cisgénero	Heterosexual	2	48	6.2%		

				2	1	0.1%
				2	1	0.1%
				3	15	1.9%
				4	2	0.3%
				6	1	0.1%
		Ninguna		2	2	0.3%
				6	1	0.1%
		Prefiero no decir		1	1	0.1%
	Ninguna	Ninguna		2	1	0.1%
				1	4	0.5%
	Prefiero no decir	Prefiero no decir		2	3	0.4%
				3	3	0.4%
				2	4	0.5%
	Transfemenino	Heterosexual		3	1	0.1%
No Especifica					200	

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	658	4.5	3.8	85%	4.3
Virtual	117	3.2	0.5	15%	
Total, de Encuestas del mes			775	100%	

Para el periodo correspondiente al mes de Septiembre, se registraron seiscientos cincuenta y ocho (658) Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana, evidenciando que el canal presencial fue calificado con cuatro punto cinco (4.5) por la ciudadanía respecto de calidad del servicio recibido.

Para el mes de Septiembre, la aplicación de Encuestas tanto en el canal presencial como virtual obtuvo una calificación de tres punto dos (4.3) 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	205	4.0	1.1	26.5%	4.1
Localidades	570	4.1	3.0	73.5%	
Total, de Encuestas del mes			775	100%	

De esta forma para el mes de Septiembre, la aplicación de Encuestas fue en tanto en Nivel Central como en Alcaldías Locales, con una calificación de 4.1 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 4.1; esto implica que, respecto al atributo evaluado y calificado la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel “Satisfactoria”, 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	Porcentaje de Percepción y Satisfacción	Número de Encuestas Canal Presencial	Número de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
Antonio Nariño	0%	1	1	0.0	0.0	4.0
Barrios Unidos	99%	18	0	4.9	0.1	
Bosa	82%	17	7	4.1	0.1	
Chapinero	91%	3	4	4.5	0.0	
Ciudad Bolívar	84%	93	1	4.2	0.5	
Engativá	83%	22	1	4.2	0.1	
Fontibón	100%	0	1	5.0	0.0	
Kennedy	81%	47	8	4.1	0.3	
La Candelaria	20%	0	0	1.0	0.0	
Los Mártires	73%	3	2	3.7	0.0	
Puente Aranda	100%	11	1	5.0	0.1	
Rafael Uribe Uribe	64%	2	4	3.2	0.0	
San Cristóbal	93%	168	1	4.6	1.0	
Santa Fe	67%	83	1	3.3	0.4	
Suba	66%	8	6	3.3	0.1	
Sumapaz	0%	0	0	0.0	0.0	
Teusaquillo	50%	8	0	2.5	0.0	
Tunjuelito	100%	7	1	5.0	0.1	
Usaquén	75%	5	2	3.8	0.0	
Usme	82%	30	3	4.1	0.2	



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	Calificación Pregunta1	Calificación Pregunta2	Calificación Pregunta3	Calificación Por Tramite	Calificación Total Nivel Local
Certificado de Residencia	4.5	4.9	4.9	4.8	4.5
Derechos Humanos Persona Mayor	4.5	5.0	5.0	4.8	
Despacho Asesoría	4.5	5.0	5.0	4.8	
Documentos Extraviados	4.5	5.0	4.9	4.8	
Gestion Local Ayudas	4.5	5.0	5.0	4.8	
Gestion Local Deportes	4.5	5.0	5.0	4.8	
Gestion Local Encuesta Sisbén	4.5	5.0	5.0	4.8	
Gestion Local Encuesta Sisbén	4.5	5.0	5.0	4.8	
Gestion Local Participación	4.5	5.0	5.0	4.8	
Gestión Local RIVI	4.5	5.0	5.0	4.8	
Gestion Local Solicitud Carnet	4.5	5.0	5.0	4.8	
Gestion Local Subsidios	3.0	2.0	2.0	2.3	
Gestion Local Subsidios	4.5	5.0	5.0	4.8	
Información Jurídica	4.5	5.0	5.0	4.8	
Información medio ambiente	4.5	5.0	5.0	4.8	
Infracciones al Régimen de Obras y Urbanismo	4.3	4.8	4.3	4.4	
Ley 1801 Información querrela por perturbación	4.5	5.0	5.0	4.8	
Ley 1801 Inspecciones de policía	4.5	5.0	5.0	4.8	
Ley 1801, querrela	4.5	5.0	5.0	4.8	

Nuevo canal de consulta para los procesos policivos y administrativos y de policía en segunda instancia	4.5	4.8	5.0	4.8	
Otros	4.5	5.0	5.0	4.8	
Procesos policivos y administrativos y de policía en segunda instancia	4.0	4.3	3.7	4.0	
Propiedad Horizontal	4.4	4.5	4.6	4.5	
Recepción y Trámite de Quejas y Soluciones	4.5	5.0	5.0	4.8	
Registro de Objeciones Comparendos CNSCC	4.2	4.5	4.3	4.3	
Registro de Recursos de Apelación Comparendos CNSCC	3.5	4.0	3.0	3.5	
Secretaria de Educación	4.5	5.0	5.0	4.8	
Secretaría de Hacienda Impuestos	3.0	1.0	1.0	1.7	
Solicitud de información	4.5	4.9	4.9	4.8	
Solicitud Proyecto Local	4.5	4.9	4.9	4.8	



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.

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%	<u>Efectividad</u>	Satisfacción con el servicio recibido	Presencial	656	4.9	4.2	4.1
			Virtual	119	3.5		
30%	Accesibilidad	Facilidad para realizar el tramite	Presencial	656	4.9	4.1	
			Virtual	119	3.3		
30%	Oportunidad	Tiempo de solución a su solicitud	Presencial	656	4.9	4.1	
			Virtual	119	3.4		

De la tabla No. 10 se puede evidenciar que el **indicador** con mejor desempeño y calificación es **Efectividad** obteniendo una calificación **Satisfactoria** de **4.2**, 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 **4.9**; evidenciando el fortalecimiento de la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Porcentaje de Desempeño en Percepción y Satisfacción Ciudadana

Para esta medición se promediarán las calificaciones obtenidas, tanto por indicadores como por calificación general; por tanto, al ser estas de **4.1** en la tabla de indicadores y **4.3** 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 **4.2** equivale a: **84%**

Tal que:

$$4.2 * 100\%$$

$$\frac{\quad}{5.0} = 84 \quad \text{Desempeño Percepción y Satisfacción } 84\%$$

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 Septiembre es de **4,2**.

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

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 **84%** para el mes de Septiembre.