



Secretaría Distrital de Gobierno

Informe de Encuestas de Percepción del Servicio

AGOSTO 2020

1. INTRODUCCIÓN

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

Adicionalmente, el documento 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 CONTENID

4

PRIMERA PARTE: DATOS
GENERALES

13

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS
POR PUNTO DE APLICACIÓN.

20

TERCERA PARTE: CALIFICACIONES
TOTALES

23

INDICADORES DE PERCEPCIÓN
DEL SERVICIO

25

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y
SATISFACCIÓN DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE
GOBIERNO

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

*Subsecretaría de Gestión Institucional
Proceso de Servicio a la Ciudadanía.
2020.*



Primera Parte: Datos Generales

1.1.1. TOTAL DE ENCUESTADOS

Se registraron en total 97 encuestas, este dato se tomará como el número total de encuestas aplicadas por la ciudadanía incluyendo canal presencial y virtual, así como en los niveles Central y Local durante el mes de AGOSTO.

Tabla 1

Total de Encuestados	
Número de registros en esta consulta	97
Porcentaje	100%

1.1.2. TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 59 equivalente al 61% y 38 encuestados por el canal presencial equivalente al 39% de la muestra total.

Tabla 2

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	59	61%
Presencial	38	39%
Otro	0	00%
Total	97	100%

1.1.3. ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 8, esto equivale al 8% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 89, lo cual equivale al 92%. Ante esto, es pertinente aclarar que estos datos no se tendrán en cuenta en ningún aspecto adicional de este informe y el tratamiento y protección de estos datos será conforme a la ley 1581 de 2012; de esta forma, solo se dará tratamiento a estos datos con fines estadísticos.

Tabla 3

Encuestas diligenciadas de manera anónima		
Diligenciadas con nombre y apellidos	89	92%
Diligenciadas Anónimas	8	8%
total	97	100%

1.1.4. DATOS DEMOGRÁFICOS

1.1.5. **GÉNERO:** De acuerdo con los resultados, el total de encuestados que seleccionaron que su género es femenino fue de 56, equivalente al 58%, el número el total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 39, equivalente al 40%. por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fue de 2, equivalente al 2%

1.1.6. **EDAD:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el rango de 29 a 55 años, lo cual equivale al 60% del total.

1.1.7. **ESTRATO:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato tres (3) con 46 encuestas realizadas equivalente a un 47% del total.

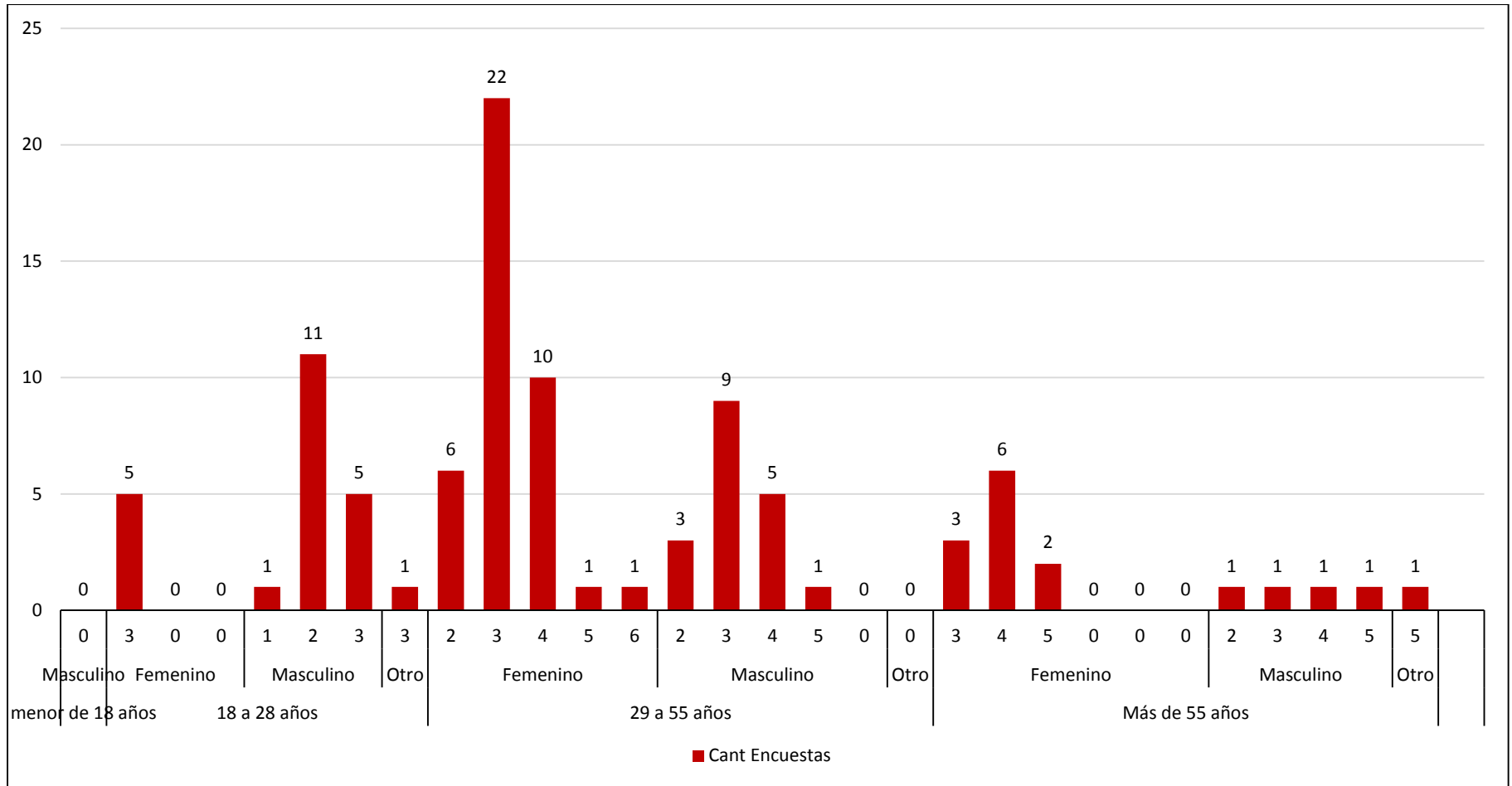
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

Tabla 4

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Número	Porcentaje del Total
Género	Femenino	56	58%
	Masculino	39	40%
	Otro	2	2%
Edad	menor de 18 años	0	0%
	18 a 28 años	23	24%
	29 a 55 años	58	60%
	Más de 55 años	16	16%
Estrato	1	1	0%
	1	1	1%
	2	21	22%
	3	46	47%
	4	22	23%
	5	6	6%
	Sin estrato	0	0%

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

DATOS DEMOGRÁFICOS

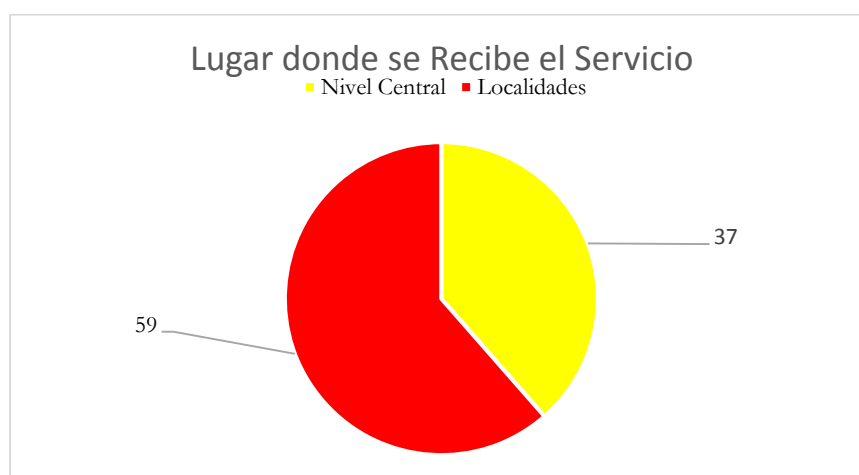


1.1.8. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el nivel central fueron 37, evidenciando una mayoría preponderante del nivel local con encuestas, de tal forma que éste representa el 100% del total de encuestados.

Tabla 5

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	37	38%
Localidades	59	61%
Total general	97	100%



1.1.9. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se presentaron 37 encuestas en la dependencia de atención a la ciudadanía que se encuentra en el nivel central.

1.1.10. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

La tabla general de distribución de encuestas por localidades es la siguiente:

Tabla 6

Localidad	Numero de encuestas	Porcentaje del Total %
Barrios Unidos	1	1%
Chapinero	1	1%
Ciudad Bolívar	2	2%

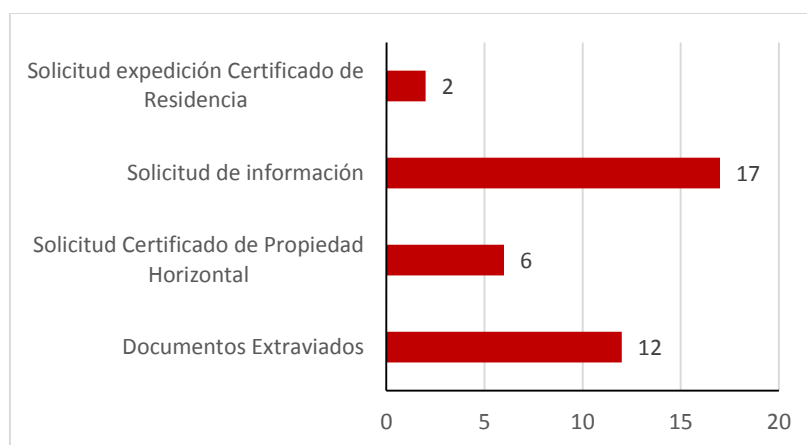
Engativá	10	10%
Fontibón	5	5%
Kennedy	3	3%
La Candelaria	1	1%
Mártires	2	2%
Puente Aranda	1	1%
Santa Fe	1	1%
Suba	20	21%
Teusaquillo	1	1%
Tunjuelito	2	2%
Usaquén	9	9%
Nivel Central	38	39%
Total general	97	100%

1.1.11. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL LOCAL.

En este ítem se puede evidenciar que no se identifica la dependencia a la cual recurrió mayoritariamente la ciudadanía, porque la ciudadanía accedió a través del canal virtual, está representó el 100% del total de las encuestas realizadas a nivel local. A continuación, se muestra una tabla con los datos recogidos y una gráfica que muestra la distribución de encuestas por el total de dependencias.

Tabla 7

Nombre de Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	96	99%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	0	0%
Recepción	0	0%
Otro	1	1%
Total general	97	100%



1.1.12. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS REALIZADOS

En este ítem se encuentran los resultados recogidos tanto en el nivel central como en el nivel local, de la Secretaría Distrital de Gobierno.

1.1.13. NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL: No se evidenciaron encuestas por trámites en este lugar de aplicación.

1.1.14. NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL: No se evidenciaron encuestas por trámites en este lugar de aplicación.

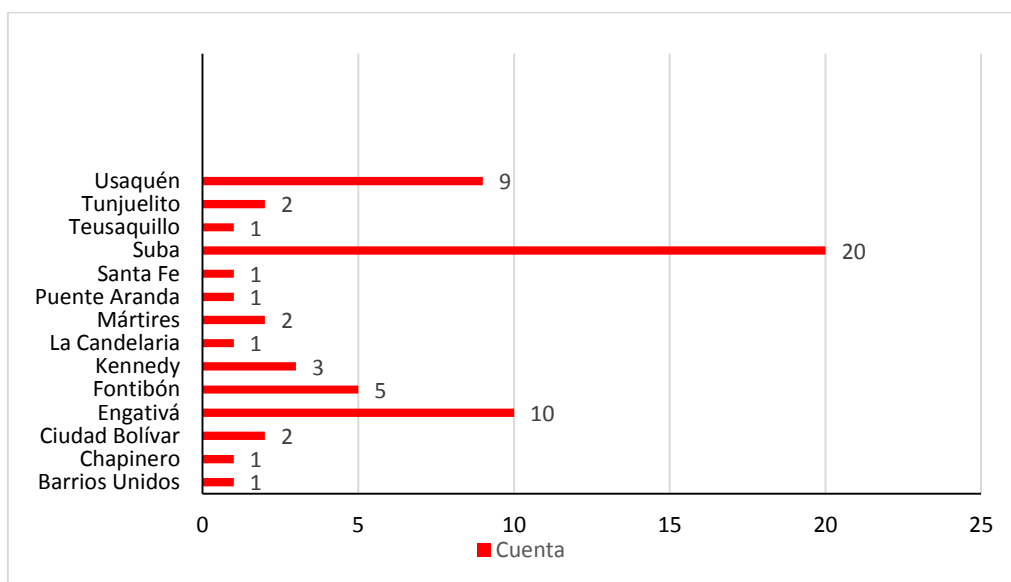
1.1.15. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de la población según la localidad donde reside la ciudadanía encuestada. De tal forma, según los datos recogidos, del total de la ciudadanía que aplicó la encuesta al requerir un trámite y/o servicio mediante el canal virtual, el 34% reside en la localidad de Suba, el 17% reside en la localidad de Engativá y el 15% reside en la localidad de Usaquén.

Tabla 8

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Cuenta	Porcentaje del Total
Barrios Unidos	1	2%
Chapinero	1	2%
Ciudad Bolívar	2	3%
Engativá	10	17%
Fontibón	5	8%
Kennedy	3	5%
La Candelaria	1	2%

Mártires	2	3%
Puente Aranda	1	2%
Santa Fe	1	2%
Suba	20	34%
Teusaquillo	1	2%
Tunjuelito	2	3%
Usaquén	9	15%
Total general	59	100%



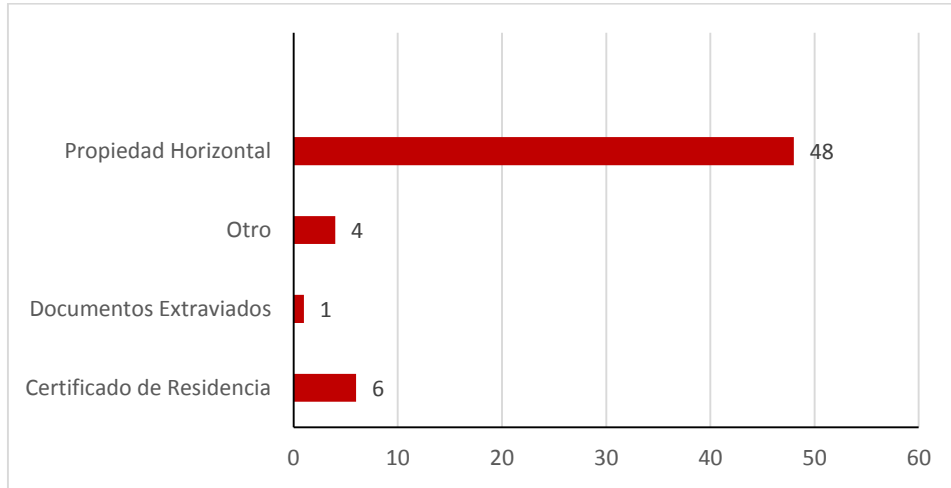
1.1.16. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de los trámites y servicios solicitados o realizados por la ciudadanía encuestada. De tal forma, según los datos recogidos, del total de la ciudadanía que aplicó la encuesta al requerir un trámite y/o servicio mediante el canal virtual, el 81% lo hizo por Propiedad Horizontal y el 10% por Certificado de Residencia.

Tabla 9

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Certificado de Residencia	6	10%
Documentos Extraviados	1	2%

Otro	4	7%
Propiedad Horizontal	48	81%
Total general	59	100%



SEGUNDA PARTE: Resultados por punto de aplicación

1.1.17. CANAL PRESENCIAL

En el canal presencial se toman los resultados del nivel central y el nivel local, de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de AGOSTO.

1.1.18. NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

LOCALIDADES

1.1.19. USAQUÉN

La Alcaldía Local de Usaquén no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.20. CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero no evidencia la aplicación de ninguna encuesta durante el mes de AGOSTO.

1.1.21. SANTA FE

La Alcaldía Local de Santa Fe no evidencia la aplicación de ninguna encuesta durante el mes de AGOSTO.

1.1.1. SAN CRISTÓBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal no evidencia la aplicación de ninguna encuesta durante el mes de AGOSTO.

1.1.2. USME

La Alcaldía Local de Usme no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.3. TUNJUELITO

La Alcaldía Local de Tunjuelito no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.4. BOSA

La Alcaldía Local de Bosa no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.5. KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.6. FONTIBÓN

La Alcaldía Local de Fontibón no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.1. ENGATIVÁ

La Alcaldía Local de Engativá no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.2. SUBA

La Alcaldía Local de Suba no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.3. BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes AGOSTO.

1.1.4. TEUSAQUILLO

La Alcaldía Local de Teusaquillo no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.5. LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.6. ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Antonio Nariño no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.7. PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.8. LA CANDELARIA

La Alcaldía Local de Candelaria no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.9. RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.10. CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.11. SUMAPAZ

La Alcaldía Local de Sumapaz no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de AGOSTO.

1.1.12. CALIFICACIONES DEL CANAL VIRTUAL

Las calificaciones del Canal virtual se discriminarán por trámite realizado, por tanto, se encuentran varios trámites y/o servicios evaluados por este canal y una categoría “otro” donde la ciudadanía evalúa un trámite y/o servicio que no se encuentra en las opciones de selección dispuestas en la encuesta de percepción.

A continuación, se presentan los resultados del canal virtual:

CUADRO RESUMEN

Tabla 11

TRAMITE REALIZADO	CALIFICACIÓN PREGUNTA1	CALIFICACIÓN PREGUNTA2	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	5.0	5.0	5.0	5.00
Documentos Extraviados	5.0	5.0	5.0	
Otro	5.0	5.0	5.0	
Propiedad Horizontal	5.0	5.0	5.0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuado”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel aceptable en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta fue buena de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

TERCERA PARTE: Calificaciones totales.

3.1.13 CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

En este apartado, se recopilan las calificaciones totales por punto de aplicación del canal virtual.

3.1.14. NIVEL CENTRAL

El nivel central obtuvo una calificación de 5.0 puntos, esto lo ubica en el rango de "Adecuado" teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas en el Nivel Central (38), el porcentaje de participación fue de 38.5% respecto al total de encuestas por el canal virtual.

3.1.15. NIVEL LOCAL

El nivel local, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de AGOSTO, tuvo una calificación total de **2.47**, esto lo ubica en el rango de "Aceptable", en su forma y fondo, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas virtual (**59**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual será del 61.5%; la percepción del servicio requiere de un esfuerzo mayor para cumplir con los objetivos propuestos. En el siguiente cuadro se puede ver la distribución de calificaciones obtenidas por las localidades que aplicaron la encuesta de percepción del servicio durante el mes de AGOSTO.

CUADRO RESUMEN

Tabla 12

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
0	Antonio Nariño	0.0	0.00	2.47
1	Barrios Unidos	5.0	0.08	
0	Bosa	0.0	0.00	
1	Chapinero	3.1	0.05	
2	Ciudad Bolívar	2.7	0.09	
10	Engativá	2.3	0.40	
5	Fontibón	2.3	0.19	
3	Kennedy	3.9	0.20	
1	La Candelaria	5.0	0.08	
2	Mártires	4.9	0.17	
1	Puente Aranda	1.0	0.02	
0	Rafael Uribe Uribe	0.0	0.00	
0	San Cristóbal	0.0	0.00	
1	Santa Fe	5.0	0.08	
20	Suba	2.3	0.76	
1	Teusaquillo	1.3	0.02	
2	Tunjuelito	1.2	0.04	
9	Usaquén	1.9	0.28	
0	Usme	0.0	0.00	
0	Sumapaz	0.0	0.00	

La calificación implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel "Aceptable" en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta no fue la mejor posible de cara al ciudadano, se requiere un esfuerzo mayor para cumplir con los objetivos propuestos.

3.1.16. RESUMEN

En el siguiente cuadro se puede evidenciar la equivalencia de las calificaciones obtenidas en el nivel central y local.

Tabla 13

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	38	5.00	1.96	39.2%	3.46
Localidades	59	2.47	1.5	60.8%	
Totales	97		3.46	100.00%	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto, la calificación del Canal Virtual es de **3.46**, lo cual ubica al Canal Virtual en el rango "Satisfactorio".

3.1.17. CALIFICACIÓN POR CANALES (PRESENCIAL Y VIRTUAL)

Ahora, para conocer la calificación tanto del canal presencial como del canal virtual, se aplicará el mismo principio de equivalencia entre la calificación obtenida por canal y el número de encuestas realizadas por cada canal. En el siguiente cuadro se resumen las calificaciones obtenidas por ambos canales.

CUADRO RESUMEN

Tabla 14

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	38	5.00	1.96	39%	3.5
Canal Virtual	59	2.47	1.50	61%	
Total de Encuestas del mes			97	100.%	

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por canal de atención correspondiente al mes de AGOSTO, cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar, el canal presencial obtuvo 38 encuestas, que corresponden al 39% y en el canal virtual obtuvo 59 encuestas y representa el 61% del total de la calificación. Por ende, la calificación global es de 3.5 representando un desempeño positivo.

Indicadores de Percepción del Servicio

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

- ✓ **Fiabilidad**
 - Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.
 - Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.
 - Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio

- ✓ **Integralidad de respuesta**
 - Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.
 - Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.
 - Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.

- ✓ **Deber Ser del servicio**
 - El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió
 - Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.
 - Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.

- ✓ **Capacidad para la prestación del servicio**
 - Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.
 - Tiempo de Espera en la atención.
 - Facilidad para acceder a la herramienta virtual.
 - Tiempo de respuesta del trámite o servicio.

Según lo expuesto, a continuación, se muestra una tabla con las calificaciones de cada indicador:

Tabla 15

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por Ítem	Calificación
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	5.00	4.10	1.2	4.0
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	5.00			
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	2.29			
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	5.00	3.57	1.07	
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	3.38			
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	2.32			
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	5.00	4.18	0.84	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	5.00			
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	2.53			

20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	5.00	4.12	0.82	
		Tiempo de Espera en la atención.	5.00			
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	2.69			
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	3.80			

De la tabla se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño fue **Adecuada** con una calificación de **4.0** esto implica que las variables calificadas con 4.18 Y 4.12 puntos cada una fueron " **Deber Ser del servicio**" y " **Capacidad para la prestación del servicio**". un desempeño Excelente.

Integralidad de respuesta con una calificación de **3.57**, esto implica que la variable mejor calificada con 4.18 puntos fue " **Deber Ser del servicio s**.", un desempeño Adecuado.

Porcentaje de Percepción y Satisfacción de la Secretaria Distrital de Gobierno.

3.1.19 PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

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 y 3.5 respectivamente, la calificación total por promedio es de así pues, se efectuará una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

Si la calificación 5.0 equivale al 100%; la calificación 4.0 equivale a: **79%**

Tal que:

$$4.0 * 100\%$$

$$\frac{\quad}{5.0} = 79\% \text{ Desempeño Percepción y Satisfacción. } 79\%$$

5.0

5.2. 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 de percepción y satisfacción obtenida por el total de la Secretaría Distrital de Gobierno para el mes de AGOSTO es de **4.0** Este resultado implica que la percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la entidad, fue **“Adecuada”**.

El resultado significa que la ciudadanía considera que la entidad está trabajando con excelencia en la “Utilidad de la información recibida por parte del funcionario” a esto se suma el trabajo por el “Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada”.

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 **79%** para el mes de **AGOSTO**.