



Secretaría Distrital de Gobierno

---

Informe de Encuestas de  
Percepción del Servicio  
Diciembre 2021

## **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 trámite 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 CONTENIDO

4

PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES

15

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS POR PUNTO DE APLICACIÓN

22

TERCERA PARTE: CALIFICACIONES TOTALES

25

INDICADORES DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

28

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  
2021.*



## Primera Parte: Datos Generales

## 1. TOTAL DE ENCUESTADOS

Se registraron en total 703 encuestas, este dato se tomará como el número total de encuestas aplicadas por la ciudadanía incluyendo canal presencial y virtual, así como en Nivel Central y Nivel Local durante el mes de DICIEMBRE.

*Tabla No. 1*

<b>Total de Encuestados</b>	
Número de registros de Encuestas	703
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>

### 1.1 TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 246 equivalente al 35% y 457 encuestados por el canal presencial equivalente al 65% de la muestra total.

*Tabla No. 2*

<b>Total Encuestados por Canal</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje del total</b>
Virtual	246	35%
Presencial	457	65%
<b>Total</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

### 1.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 13, esto equivale al 2% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 690, lo cual equivale al 98%. 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 No. 3*

<b>Encuestas diligenciadas de manera anónima</b>		
Diligenciadas con nombre y apellidos	690	98 %
Diligenciadas Anónimas	13	2 %
<b>Total</b>	<b>703</b>	<b>100 %</b>

### 1.3 DATOS DEMOGRÁFICOS

**Género:** De acuerdo con los resultados, el total de encuestados que seleccionaron que su género es femenino fue de 360 equivalente al 51%, el número del total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 319, equivalente al 45%, por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fue de 24, equivalente al 3%.

**Edad:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el rango de 29 a 55 años, lo cual equivale al 63% del total.

**Estrato:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato dos (02) con 439 encuestas realizadas equivalente a un 62% del total.

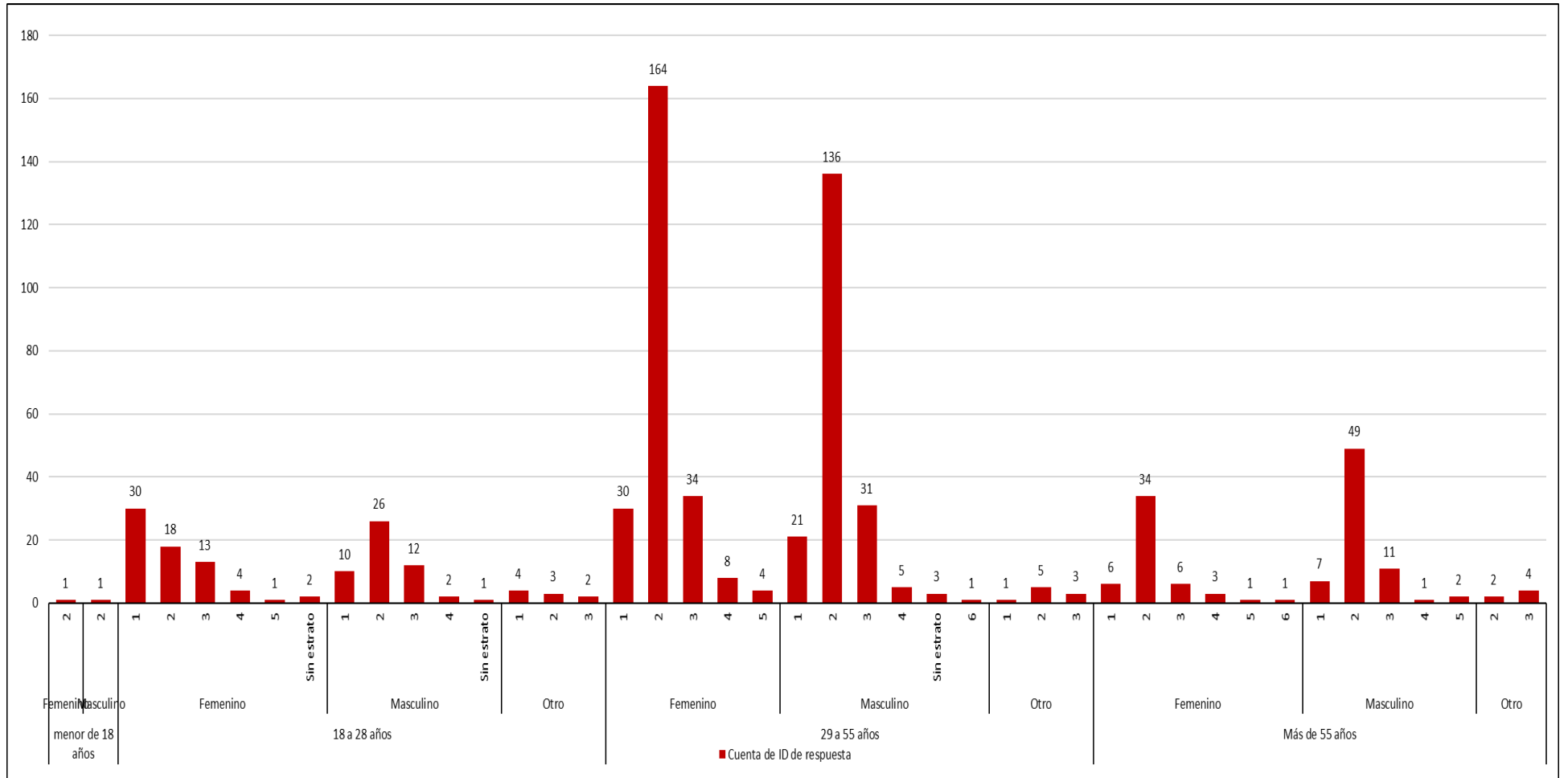
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

*Tabla No. 4*

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Cantidad de encuestas	Porcentaje del Total
Género	Femenino	360	51%
	Masculino	319	45%
	Otro	24	3%
Edad	Menor de 18 años	02	0%
	18 a 28 años	128	18%
	29 a 55 años	446	63%
	Más de 55 años	127	18%
Estrato	1	109	16%
	2	439	62%
	3	116	17%
	4	23	3%
	5	8	1%
	6	2	0%
	Sin estrato	06	1%

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

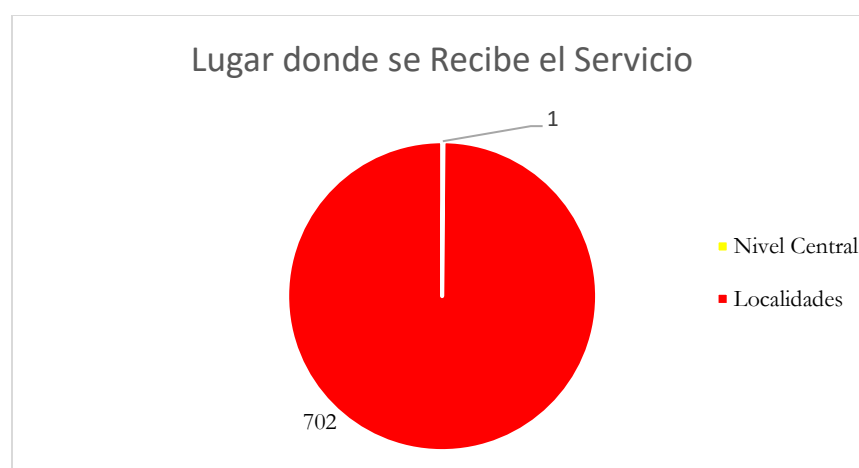


#### 1.4 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el Nivel Central fue 1, evidenciando una minoría preponderante, que representan el 0.1% del total de encuestados.

*Tabla No. 5*

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	01	0,1%
Localidades	702	99,9%
<b>Total general</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>



#### 1.5 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se presentó 01 encuestas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía que se encuentra en el Nivel Central.

*Tabla No. 6*

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	1	100%
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



## 1.6 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	333	47,4%
CDI	24	3,4%
Jurídica	96	13,7%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5	0,7%
Gestión del Riesgo y Ambiental	9	1,3%
Despacho Alcalde Local	16	2,3%
Subsidio C	103	14,7%
Planeación	43	6,1%
Recepción	7	1,0%
Obras	30	4,3%
Inspección de Policía	4	1%
Infraestructura	20	2,8%
Grupo de Gestión Políciva	4	0,6%
Oficina de Prensa	1	0,1%
Contratación	1	0,1%
Almacén	1	0,1%
Participación ciudadana	5	0,7%
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>100%</b>

Las encuestas etiquetadas como (en blanco) se asignan por defecto a "Atención a la Ciudadanía"

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

*Tabla No. 7*

Localidad	Número de encuestas	Porcentaje del Total %
Antonio Nariño	1	0,4%
Barrios Unidos	25	4,5%
Bosa	24	8,9%
Chapinero	5	2,0%
Ciudad Bolívar	53	11,4%
Engativá	18	6,9%
Fontibón	6	2,4%
Kennedy	44	17,5%
La Candelaria	20	0,4%
Los Mártires	15	1,2%
Puente Aranda	9	3,7%
Rafael Uribe Uribe	14	5,7%
San Cristóbal	370	10,2%
Santa Fé	4	1,6%
Suba	29	11,0%
Sumapaz	1	0,4%
Teusaquillo	2	0,4%
Tunjuelito	9	3,7%
Usaquén	43	4,5%
Usme	10	3,3%
<b>TOTAL</b>	<b>702</b>	<b>100%</b>

## 1.7 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL LOCAL.

En este ítem, se puede evidenciar que la ciudadanía recurrió mayoritariamente a la dependencia de **Atención a la Ciudadanía** con una representación del 35% en el canal virtual y el 16,8% por el canal presencial para un total general de 47,4%, 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 No. 8*

Nombre de Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje del Total	Canal Virtual	Canal presencial
Atención a la Ciudadanía	333	47,4%	35,0%	16,8%
CDI	24	3,4%	3,4%	0,0%
Jurídica	96	13,7%	13,7%	0,0%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5	0,7%	0,7%	0,0%
Gestión del Riesgo y Ambiental	9	1,3%	1,3%	0,0%
Despacho Alcalde Local	16	2,3%	2,3%	0,0%
Subsidio C	103	14,7%	14,7%	0,0%
Planeación	43	6,1%	6,1%	0,0%
Recepción	7	1,0%	1,0%	0,0%
Obras	30	4,3%	4,3%	0,0%
Inspección de Policía	4	0,6%	0,6%	0,0%
Infraestructura	20	2,8%	2,8%	0,0%
Grupo de Gestión Policiva	4	0,6%	0,6%	0,0%
Oficina de Prensa	1	0,1%	0,1%	0,0%
Contratación	1	0,1%	0,1%	0,0%
Almacén	1	0,1%	0,1%	0,0%
Participación ciudadana	5	0,7%	0,7%	0,0%
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>100%</b>	<b>87,6%</b>	<b>12,4%</b>

## 1.8 DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS REALIZADOS

En este ítem se encuentran los resultados recogidos tanto en el Nivel Central como en el Nivel Local, por el canal presencial de la Secretaría Distrital de Gobierno.

*Tabla No. 9*

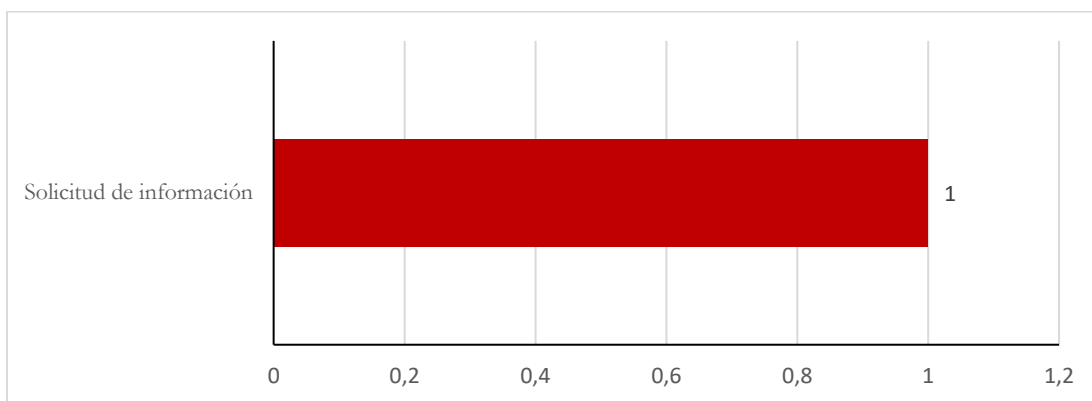
Distribución de encuestas por Trámite y Servicio Canal Presencial		
Trámite	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Solicitud de información	376	82,3%
Otro	40	8,8%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	25	5,5%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	14	3,1%
Solicitud Proyecto Local	2	0,4%
<b>Total general</b>	<b>457</b>	<b>100%</b>

### 1.9 NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL:

A continuación, se muestra los resultados del canal presencial en el Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno.

*Tabla No. 10*

Distribución de encuestas por Trámite y Servicio Canal Presencial		
Trámite	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Solicitud de información	01	100%
<b>Total general</b>	<b>01</b>	<b>100%</b>

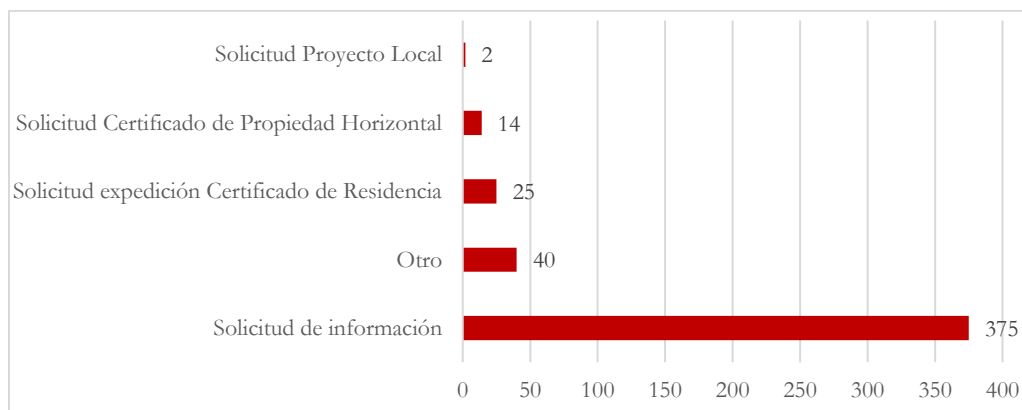


### 1.10 NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:

A continuación, se muestra los resultados del canal presencial en el Nivel Local de la Secretaría Distrital de Gobierno.

*Tabla No. 11*

Distribución de encuestas por Trámite y Servicio Nivel local Canal Presencial		
Trámite	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Solicitud de información	375	82,2%
Otro	40	8,8%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	25	5,5%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	14	3,1%
Solicitud Proyecto Local	2	0,4%
<b>Total general</b>	<b>456</b>	<b>100%</b>



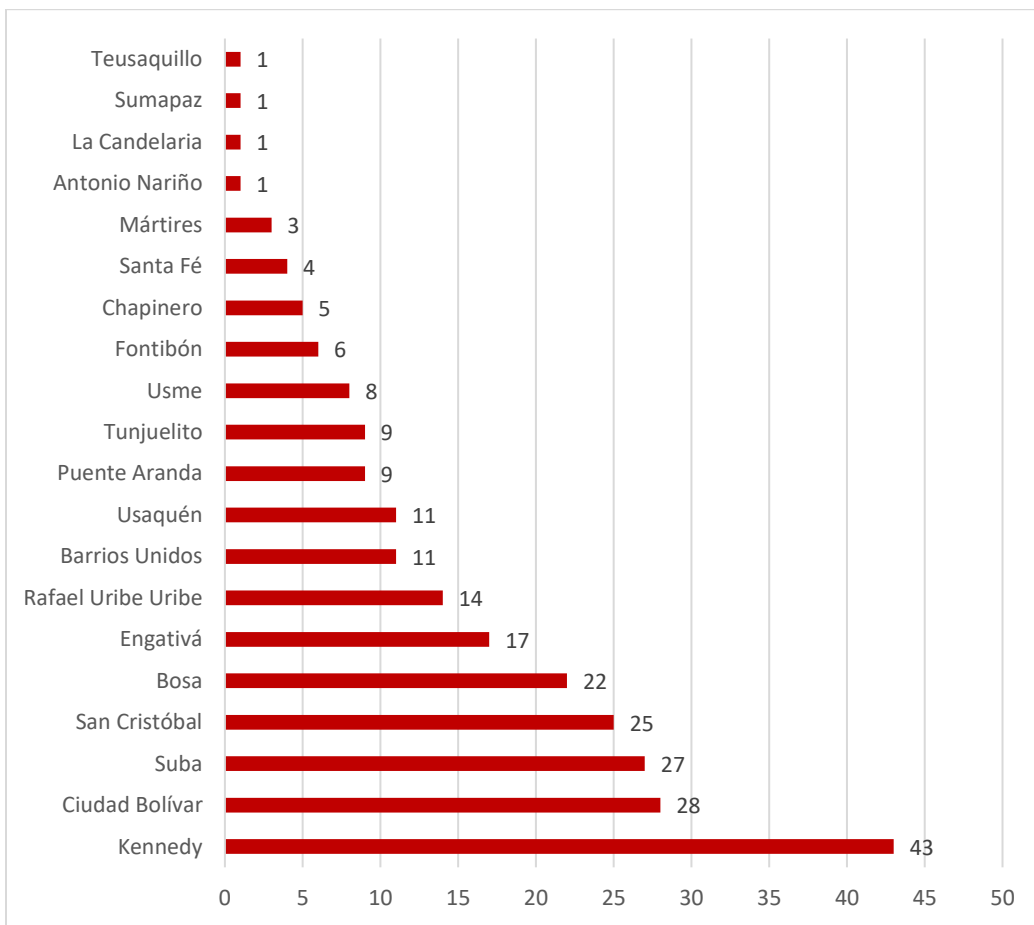
## 1.11 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES:

### 1.11.1 CANAL 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 17% reside en la localidad de Kennedy y 11% reside en las localidades de Ciudad Bolívar y Suba, el 10% reside en la localidad San Cristóbal y el 09% reside en la localidad de Bosa.

*Tabla No. 12*

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Antonio Nariño	1	0%
Barrios Unidos	11	4%
Bosa	22	9%
Chapinero	5	2%
Ciudad Bolívar	28	11%
Engativá	17	7%
Fontibón	6	2%
Kennedy	43	17%
La Candelaria	1	0%
Mártires	3	1%
Puente Aranda	9	4%
Rafael Uribe Uribe	14	6%
San Cristóbal	25	10%
Santa Fé	4	2%
Suba	27	11%
Sumapaz	1	0%
Teusaquillo	1	0%
Tunjuelito	9	4%
Usaquén	11	4%
Usme	08	3%
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>



### 1.11.2 DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: CANAL 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 60% lo hizo por Certificado de Residencia, el 26% lo hizo por Documentos Extraviados y el 8% lo hizo por Propiedad Horizontal.

*Tabla No. 13*

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Certificado de Residencia	147	60%
Documentos Extraviados	64	26%
Propiedad Horizontal	19	8%
Otro	11	4%
Supervisión delegados sorteos y concursos	2	1%
Autorización para la realización de concursos	1	0%
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	1	0%
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	0%
<b>Total general</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>



**SEGUNDA PARTE: Resultados por punto de aplicación**

## 2.1 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 DICIEMBRE.

*Tabla No. 14*

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
0	Antonio Nariño	0,0	0,0	<b>5.0</b>
14	Barrios Unidos	5,0	0,2	
2	Bosa	3,6	0,0	
0	Chapinero	0,0	0,0	
25	Ciudad Bolívar	4,8	0,3	
1	Engativá	1,3	0,0	
0	Fontibón	0,0	0,0	
1	Kennedy	5,0	0,0	
19	La Candelaria	5,0	0,2	
12	Mártires	5,0	0,1	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
0	Rafael Uribe Uribe	0,0	0,0	
345	San Cristóbal	5,0	3,8	
0	Santa Fé	0,0	0,0	
2	Suba	5,0	0,0	
1	Teusaquillo	5,0	0,0	
0	Tunjuelito	0,0	0,0	
32	Usaquén	4,9	0,3	
2	Usme	4,1	0,0	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
1	Nivel Central	5,0	0,0	

## 2.2 NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central se evidencia la aplicación de una (01) encuesta aplicada por el canal presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>



### 2.3 CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

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 DICIEMBRE.

*Tabla No. 15*

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
1	Antonio Nariño	4,5	0,0	4.2
25	Barrios Unidos	4,3	0,2	
54	Bosa	4,1	0,3	
5	Chapinero	3,4	0,0	
29	Ciudad Bolívar	4,1	0,2	
18	Engativá	3,4	0,1	
6	Fontibón	4,2	0,0	
388	Kennedy	4,4	2,4	
26	La Candelaria	4,4	0,2	
15	Mártires	4,5	0,1	
9	Puente Aranda	3,6	0,0	
14	Rafael Uribe Uribe	3,8	0,1	
27	San Cristóbal	4,0	0,2	
4	Santa Fé	3,0	0,0	
29	Suba	3,7	0,2	
1	Sumapaz	4,5	0,0	
2	Teusaquillo	4,1	0,0	
9	Tunjuelito	4,1	0,1	
30	Usaquén	4,0	0,2	
10	Usme	4,2	0,1	
1	Nivel Central	5,0	0,0	

#### LOCALIDADES

### 2.4 CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero evidencia la aplicación de cinco (05) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	3,7	3,2	3,4	3,4

## 2.5 SANTA FÉ

La Alcaldía Local de Santa Fé evidencia la aplicación de cuatro (04) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	3,3	2,6	3,0	3,0

## 2.6 USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de diez (10) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,7	3,6	4,2	4,2

## 2.7 BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de veinticuatro (24) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,5	3,7	4,1	4,1

## 2.8 KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de cuarenta y cuatro (44) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,8	3,9	4,4	4,4

## 2.9 SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación veinte nueve (29) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,1	3,2	3,7	3,7

## 2.10 BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos se evidencia la aplicación veinticinco (25) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,8	3,7	4,3	4,3

## 2.11 LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de quince (15) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	4,0	4,5	4,5

## 2.12 ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Antonio Nariño se evidencia la aplicación de una (01) encuesta aplicada por el canal virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	4,0	4,5	4,5

## 2.13 CIUDAD BOLÍVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar se evidencia la aplicación cincuenta y tres (53) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,6	3,6	4,1	<b>4,1</b>

## 2.14 ENGATIVÁ

La Alcaldía Local de Engativá se evidencia la aplicación dieciocho (18) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,8	3,0	3,4	<b>3,4</b>

## 2.15 FONTIBÓN

La Alcaldía Local de Fontibón se evidencia la aplicación seis (06) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,7	3,7	4,2	<b>4,2</b>

## 2.16 LA CANDELARIA

La Alcaldía Local de La Candelaria se evidencia la aplicación veinte (20) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,9	3,9	4,4	<b>4,4</b>

## 2.17 PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda se evidencia la aplicación nueve (09) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,1	3,2	3,6	3,6

## 2.18 RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe se evidencia la aplicación catorce (14) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,2	3,4	3,8	3,8

## 2.19 SAN CRISTÓBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal se evidencia la aplicación trecientas setenta (370) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,6	3,4	4,0	4,0

## 2.20 TEUSAQUILLO

La Alcaldía Local de Teusaquillo se evidencia la aplicación dos (02) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,7	3,6	4,1	4,1

## 2.21 TUNJUELITO

La Alcaldía Local de Tunjuelito se evidencia la aplicación nueve (09) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,6	3,6	4,1	4,1

## 2.22 USAQUÉN

La Alcaldía Local de Usaquén se evidencia la aplicación cuarenta y tres (43) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,5	3,5	4,0	4,0

## 2.23 SUMAPAZ

La Alcaldía Local de Sumapaz se evidencia la aplicación de una (01) encuesta aplicada por el canal virtual durante el mes de DICIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	4,0	4,5	4,5

## 2.3 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 No. 16*

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACIÓN PREGUNTA1	CALIFICACIÓN PREGUNTA2	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL NIVEL LOCAL
Certificado de Residencia	4,3	4,3	4,3	<b>4,4</b>
Documentos Extraviados	4,7	4,5	4,6	
Otro	3,8	3,9	3,9	
Propiedad Horizontal	2,8	2,7	2,7	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5,0	5,0	5,0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue **“Satisfactoria”**. Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel satisfactorio en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta fue 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 en la entidad.

TERCERA PARTE: Calificaciones totales.



### 3.1 CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

En este apartado se recopilan las calificaciones totales por punto de aplicación.

#### 3.1.1 NIVEL CENTRAL

El nivel central no tuvo aplicación de encuestas por el canal virtual.

#### 3.1.2 NIVEL LOCAL

El nivel local por el canal virtual, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de DICIEMBRE, tuvo una calificación total de **3,8** esto le ubica en el rango de **“Adecuado”**, en su forma y fondo, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas virtual doscientas cuarenta y seis (**246**) encuestas, su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **35%**; la percepción del servicio muestra que se requieren mayores esfuerzos 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 DICIEMBRE.

#### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 17*

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
1	Antonio Nariño	4,5	0,02	3.8
11	Barrios Unidos	3,9	0,17	
22	Bosa	3,9	0,35	
5	Chapinero	3,4	0,07	
28	Ciudad Bolívar	4,0	0,46	
17	Engativá	3,5	0,24	
6	Fontibón	4,2	0,10	
43	Kennedy	3,9	0,68	
1	La Candelaria	4,3	0,02	
3	Mártires	4,5	0,05	
9	Puente Aranda	3,6	0,13	
14	Rafael Uribe Uribe	3,8	0,22	
25	San Cristóbal	3,9	0,40	
4	Santa Fé	3,0	0,05	
27	Suba	3,6	0,40	
1	Sumapaz	4,5	0,02	
1	Teusaquillo	3,8	0,02	
9	Tunjuelito	4,1	0,15	
11	Usaquén	3,0	0,13	
8	Usme	4,3	0,14	

La calificación implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel **“Adecuado”**, en términos de forma y fondo, este nivel implica que la respuesta no fue la mejor posible de cara al ciudadano y que se requieren mayores esfuerzos para cumplir con los objetivos propuestos.

### 3.1.3 RESUMEN

En el siguiente cuadro se puede evidenciar la equivalencia de las calificaciones obtenidas en el Nivel Central y el Nivel Local según canal de atención.

*Tabla No. 18*

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	457	5,00	3,25	65%	<b>4.6</b>
Canal Virtual	246	3,80	1,33	35%	
<b>Total de Encuestas del mes</b>			<b>703</b>	<b>100%</b>	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de **4,6** lo cual ubica al Canal Presencial en el rango **“Satisfactorio”**.

### 3.1.4 CALIFICACIÓN POR NIVEL LOCAL Y/O CENTRAL.

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 nivel y el número de encuestas realizadas por cada nivel. En el siguiente cuadro se resumen las calificaciones obtenidas por ambos canales.

#### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 19*

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	1	5,00	0,01	0,1%	<b>4.2</b>
Localidades	702	4,20	4,2	99,9%	
<b>Totales</b>	<b>703</b>	-	<b>4,2</b>	<b>100%</b>	

De la anterior tabla, correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención del mes de DICIEMBRE, cabe resaltar los siguientes aspectos: en primer lugar, el Nivel Central obtuvo una calificación de cinco puntos (5.00) para una (01) encuesta realizada, que corresponden al canal presencial. El Nivel Local, obtuvo una calificación de cuatro punto dos (4.2) para setecientos dos (702) encuestas realizadas, por los canales presencial y virtual. Por ende, la calificación global es de 4.2 representando un desempeño **“Satisfactorio”**.

## Indicadores de Percepción del Servicio

## 4.1 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 evidenciada 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 No. 20*

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por Ítem	Calificación			
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	4,97	4,71	1,4	4.6			
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	4,97						
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	4,19						
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4,97	4,47	1,3		4.6		
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	4,28						
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	4,15						
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4,98	4,75	0,9			4.6	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	4,97						
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	4,28						
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4,97	4,59	0,9				4.6
		Tiempo de Espera en la atención.	4,96						
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	4,37						
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	4,05						

De la tabla No. 20 se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño y calificación es **Satisfactorio** de 4.6, esto implica que las variables calificadas con 4.75 y 4.71 puntos cada una fueron **"Deber Ser del servicio"** y **"Fiabilidad"** con un desempeño **"Satisfactorio"**.

**"Capacidad para la prestación del servicio"** con una calificación de 4.59, esto implica que las variables mejor calificadas con 4.97 puntos fue **"Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad"** y **"Tiempo de Espera en la atención"**, con un desempeño **"Satisfactorio"**.

**Porcentaje de Percepción y Satisfacción de la Secretaría Distrital de Gobierno.**

## 5.1 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 4,6 y 4,6 respectivamente, la calificación total por promedio se efectuará con una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

Si la calificación 5.0 equivale al 100%; la calificación 4.6 equivale a: **92%**

Tal que:

**4.6 \* 100%**

\_\_\_\_\_ = **92%** Desempeño Percepción y Satisfacción. **92%**

**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 DICIEMBRE es de **4,6**.

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

El resultado significa que la ciudadanía considera que la entidad está trabajando con excelencia en *“El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió”* a esto se suma el trabajo por *“ 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 **92%** para el mes de DICIEMBRE.