



Secretaría Distrital de Gobierno

---

Informe de Encuestas de  
Percepción del Servicio  
Febrero 2022

## **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

**24**

TERCERA PARTE: CALIFICACIONES TOTALES

**27**

INDICADORES DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

**30**

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO**

*Subsecretaría de Gestión Institucional  
Proceso de Atención a la Ciudadanía  
2022*



## Primera Parte: Datos Generales

## 1. TOTAL DE ENCUESTADOS

Se registraron en total 1.076 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 FEBRERO.

*Tabla No. 1*

<b>Total de Encuestados</b>	
Número de registros de Encuestas	1.076
<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 278 equivalente al 26% y 798 encuestados por el canal presencial equivalente al 74% de la muestra total.

*Tabla No. 2*

<b>Total Encuestados por Canal</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje del total</b>
Virtual	278	26%
Presencial	798	74%
<b>Total</b>	<b>1.076</b>	<b>100%</b>

### 1.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 32, esto equivale al 3% del total; por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 1044, lo cual equivale al 97%. 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	1044	97 %
Diligenciadas Anónimas	32	3 %
<b>Total</b>	<b>1.076</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 599 equivalente al 56%, el número del total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 451, equivalente al 42%, por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fueron 26, equivalente al 2%.

**Edad:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el rango de 29 a 55 años, lo cual equivale al 71% del total.

**Estrato:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato dos (02) con 754 encuestas realizadas equivalente a un 70% del total.

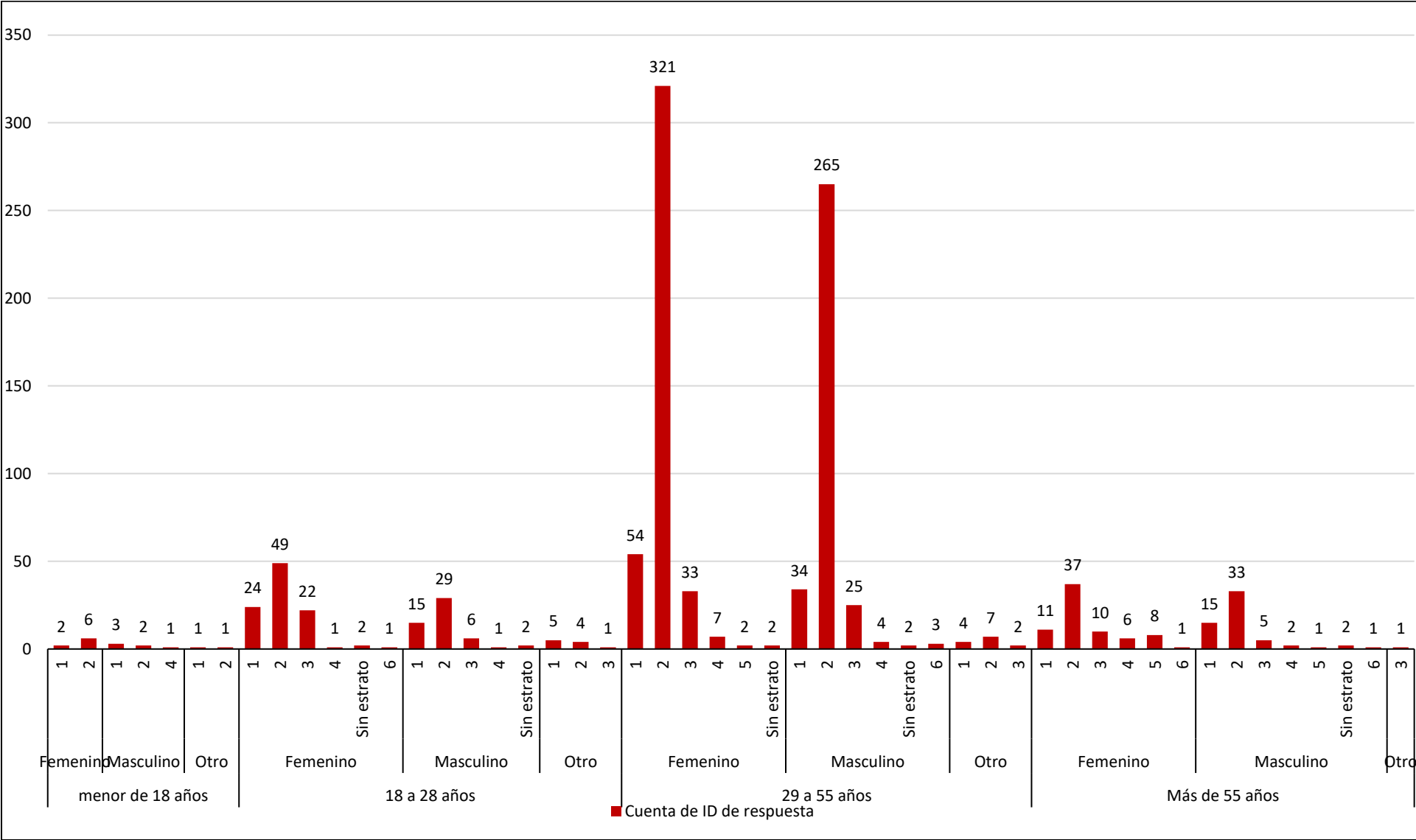
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

*Tabla No. 4*

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Cantidad de encuestas	Porcentaje del Total
Género	Femenino	599	56%
	Masculino	451	42%
	Otro	26	2%
Edad	Menor de 18 años	16	1%
	18 a 28 años	162	15%
	29 a 55 años	765	71%
	Más de 55 años	133	12%
Estrato	1	168	16%
	2	754	70%
	3	105	10%
	4	22	2%
	5	11	1%
	6	6	1%
	Sin estrato	10	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

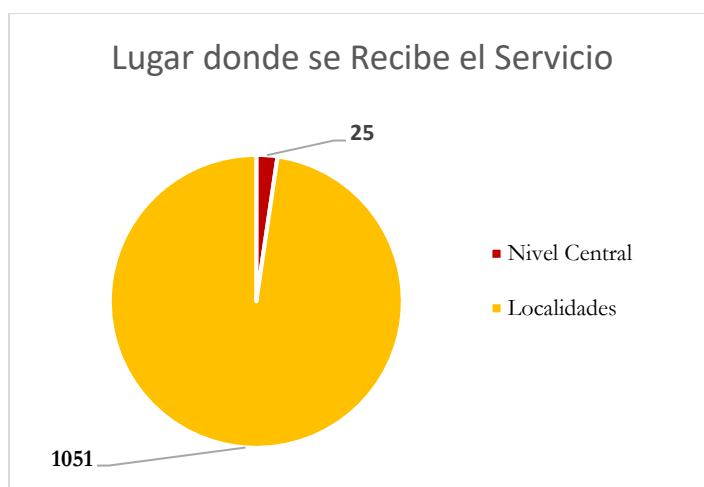


## 1.4 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el Nivel Central fueron 25, evidenciando una minoría preponderante, que representan el 2% del total de encuestados.

*Tabla No. 5*

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	25	2%
Localidades	1051	98%
<b>Total general</b>	<b>1076</b>	<b>100%</b>



## 1.5 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se recibieron 22 encuestas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía correspondiente al 88%, ubicado en el Nivel Central.

*Tabla No. 6*

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	22	88%
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



## 1.6 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	505	48%
CDI	46	4,4%
Jurídica	138	13,1%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	2	0,2%
Gestión del Riesgo y Ambiental	14	1,3%
Despacho Alcalde Local	30	2,9%
Subsidio C	111	10,6%
Planeación	75	7,1%
Recepción	37	3,5%
Obras	32	3,0%
Inspección de Policía	16	2%
Infraestructura	25	2,4%
Oficina de Prensa	1	0,1%
Contratación	1	0,1%
Participación ciudadana	18	1,7%
<b>Total</b>	<b>1051</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	3	0,3%
Barrios Unidos	19	1,8%
Bosa	37	3,5%
Chapinero	25	2,4%
Ciudad Bolívar	39	3,7%
Engativá	13	1,2%
Fontibón	18	1,7%
Kennedy	29	2,8%
La Candelaria	0	0,0%
Mártires	3	0,3%
Puente Aranda	4	0,4%
Rafael Uribe Uribe	29	2,8%
San Cristóbal	539	51,3%
Santa Fe	28	2,7%
Suba	124	11,8%
Sumapaz	1	0,1%
Teusaquillo	5	0,5%
Tunjuelito	13	1,2%
Usaquén	20	1,9%
Usme	102	9,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1051</b>	<b>100%</b>

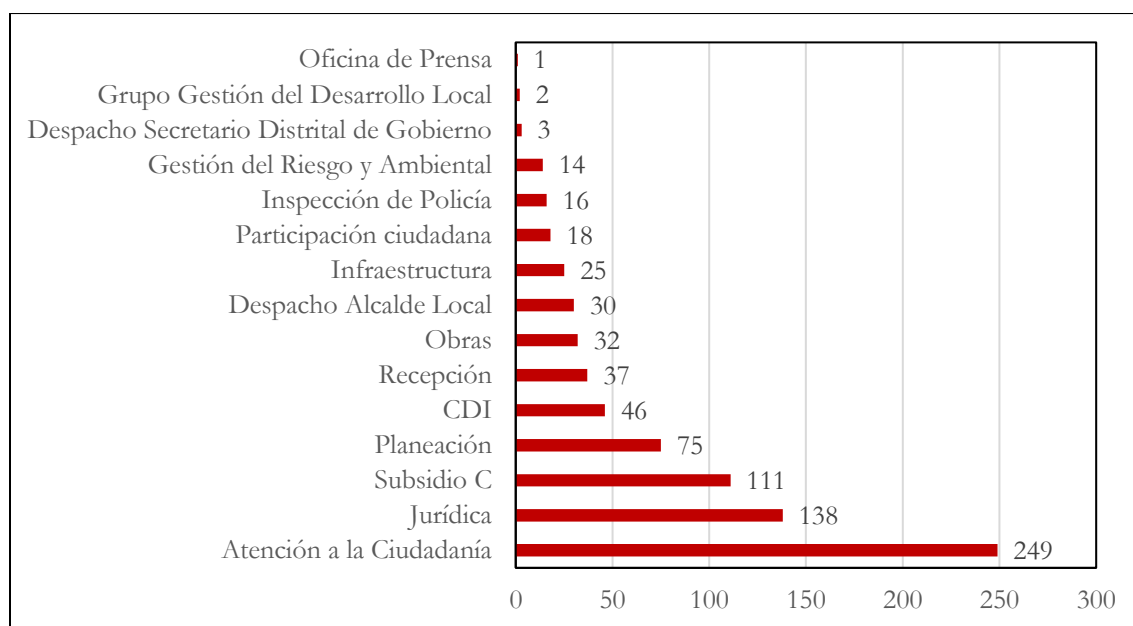
## 1.7 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL LOCAL.

En este ítem, se puede evidenciar que la ciudadanía recurrió mayoritariamente a la dependencia de **Atención a la Ciudadanía** con una representación de 249 encuestas de percepción correspondiente al 28,4% en el canal virtual y el 2,8% por el canal presencial para un total general de 31,2%, del total de las encuestas realizadas en el 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	249	31,2%	28,4%	2,8%
Jurídica	138	17,3%	0,0%	17,3%
Subsidio C	111	13,9%	0,0%	13,9%
Planeación	75	9,4%	0,0%	9,4%
CDI	46	5,8%	0,0%	5,8%
Recepción	37	4,6%	0,0%	4,6%
Obras	32	4,0%	0,0%	4,0%
Despacho Alcalde Local	30	3,8%	0,0%	3,8%
Infraestructura	25	3,1%	0,0%	3,1%
Participación ciudadana	18	2,3%	0,0%	2,3%
Inspección de Policía	16	2,0%	0,0%	2,0%
Gestión del Riesgo y Ambiental	14	1,8%	0,0%	1,8%
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	3	0,4%	0,0%	0,4%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	2	0,3%	0,0%	0,3%
Oficina de Prensa	1	0,1%	0,0%	0,1%
<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>100%</b>	<b>28,4%</b>	<b>71,6%</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*

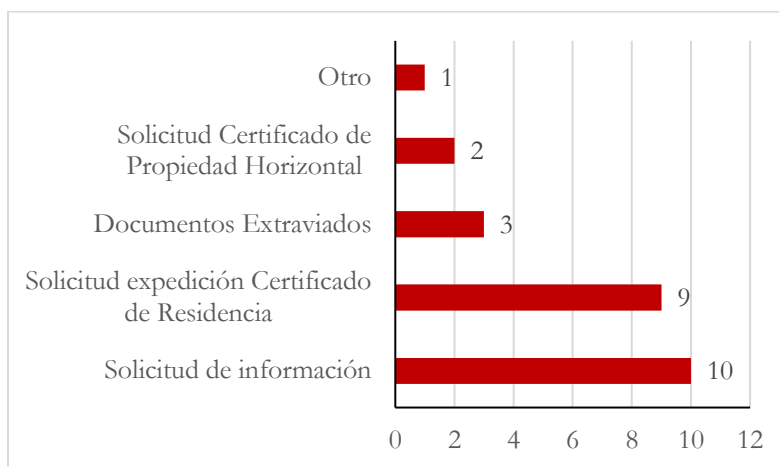
Distribución de encuestas por Trámite y Servicio Canal Presencial		
Trámite	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Solicitud de información	549	68,8%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	154	19,3%
Otro	78	9,8%
Solicitud Proyecto Local	8	1,0%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	5	0,6%
Documentos Extraviados	4	1,0%
<b>Total general</b>	<b>798</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	10	40%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	9	36%
Documentos Extraviados	3	12%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	2	8%
Otro	1	4%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

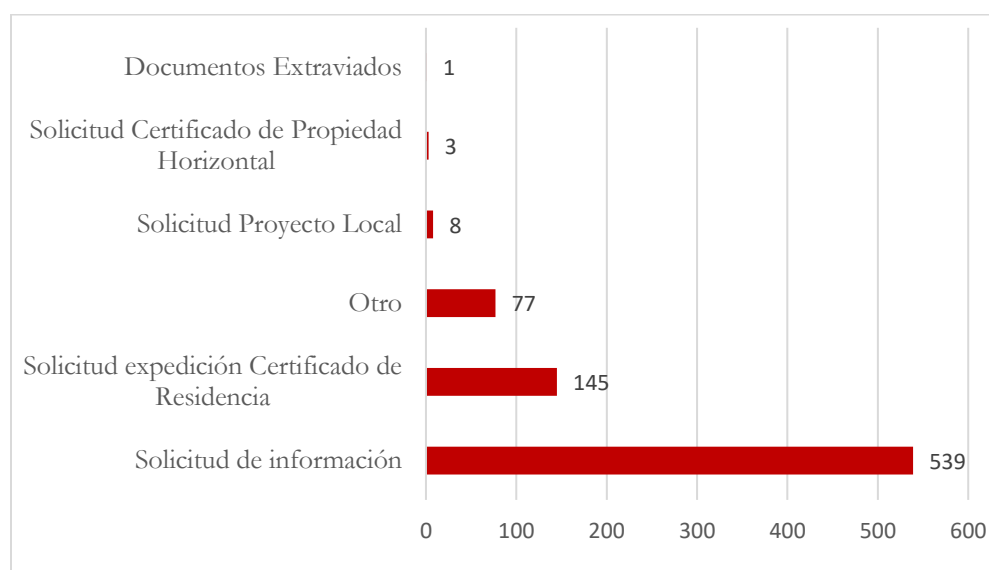


## 1.10 NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:

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	539	69,7%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	145	18,8%
Otro	77	10,0%
Solicitud Proyecto Local	8	1,0%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	3	0,4%
Documentos Extraviados	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>773</b>	<b>100%</b>



## 1.11 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES:

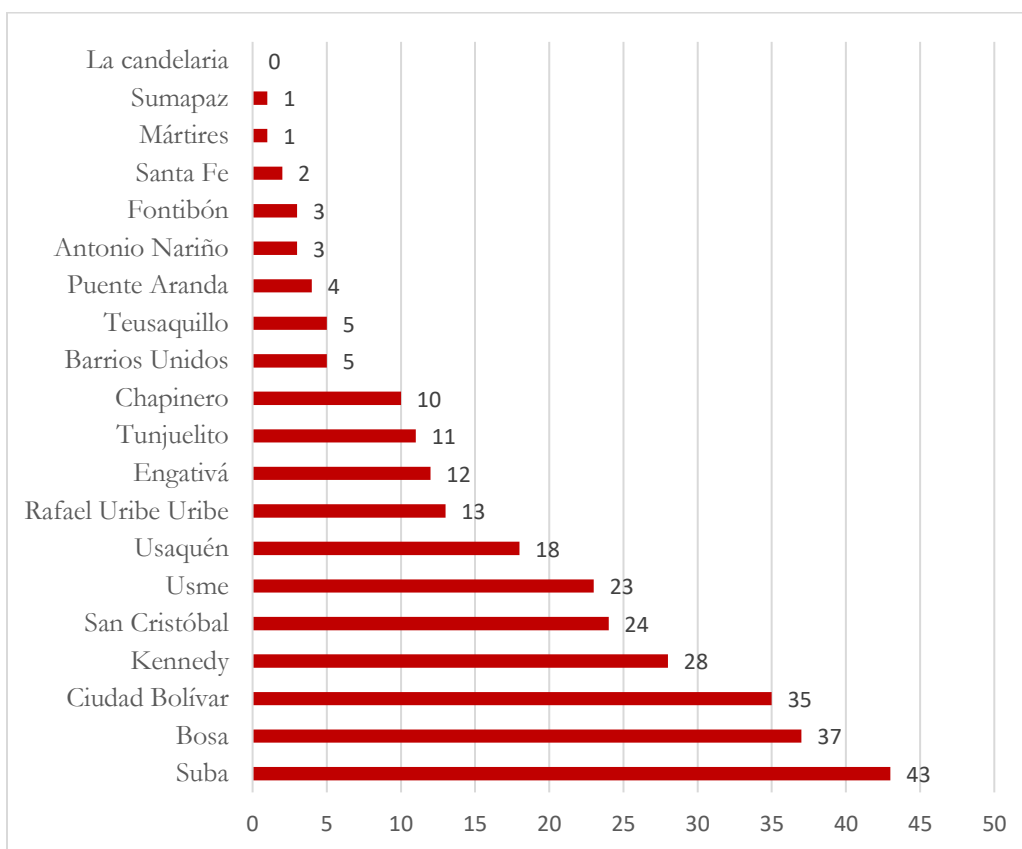
### 1.11.1 CANAL VIRTUAL

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 15% reside en la localidad Suba, el 13% reside en las localidades de Bosa y Ciudad Bolívar, y el 10% reside en la localidad de Kennedy.

*Tabla No. 12*

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Antonio Nariño	3	1%
Barrios Unidos	5	2%
Bosa	37	13%
Chapinero	10	4%

Ciudad Bolívar	35	13%
Engativá	12	4%
Fontibón	3	1%
Kennedy	28	10%
Mártires	1	0%
Puente Aranda	4	1%
Rafael Uribe Uribe	13	5%
San Cristóbal	24	9%
Santa Fe	2	1%
Suba	43	15%
Sumapaz	1	0%
Teusaquillo	5	2%
Tunjuelito	11	4%
Usaquén	18	6%
Usme	23	8%
Antonio Nariño	3	1%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>

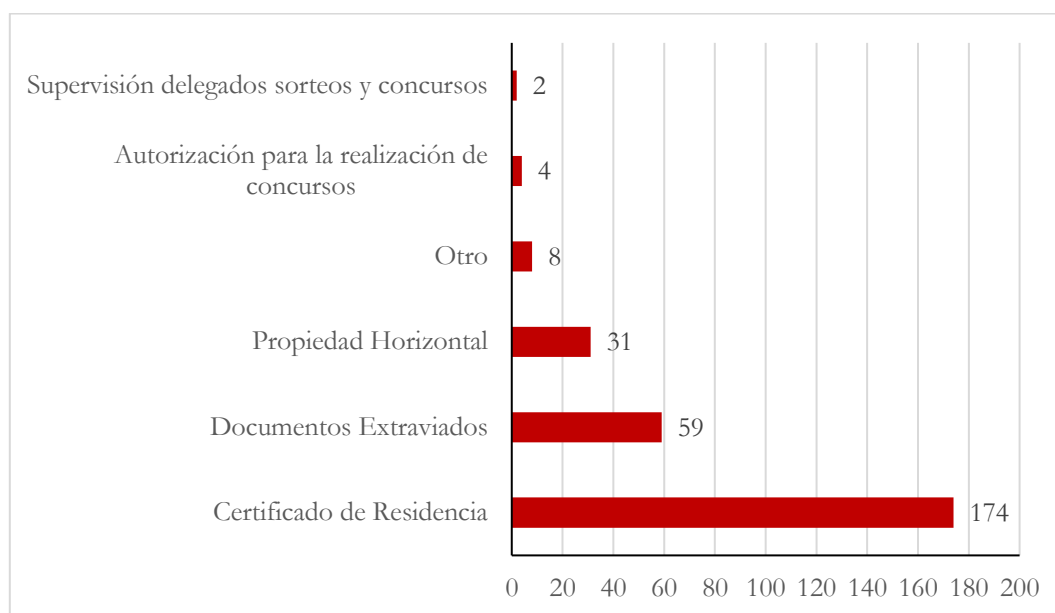


### 1.11.2 DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

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 63% lo hizo por Certificado de Residencia, el 21% lo hizo por Documentos Extraviados y el 11% lo hizo por Propiedad Horizontal.

*Tabla No. 13*

<b>Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual</b>		
<b>Nombre del trámite</b>	<b>Número de Encuestas</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
Certificado de Residencia	174	63%
Documentos Extraviados	59	21%
Propiedad Horizontal	31	11%
Otro	8	3%
Autorización para la realización de concursos	4	1%
Supervisión delegados sorteos y concursos	2	1%
<b>Total general</b>	<b>393</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 FEBRERO.

*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>4.8</b>
14	Barrios Unidos	5,0	0,1	
0	Bosa	0,0	0,0	
15	Chapinero	5,0	0,1	
4	Ciudad Bolívar	5,0	0,0	
1	Engativá	5,0	0,0	
15	Fontibón	5,0	0,1	
1	Kennedy	5,0	0,0	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
2	Los Mártires	5,0	0,0	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
16	Rafael Uribe Uribe	4,9	0,1	
515	San Cristóbal	4,6	3,0	
26	Santa Fe	5,0	0,2	
81	Suba	5,0	0,5	
0	Teusaquillo	0,0	0,0	
2	Tunjuelito	5,0	0,0	
2	Usaquén	5,0	0,0	
79	Usme	5,0	0,5	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
25	Nivel Central	4,9	0,2	

## 2.2 NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central se evidencia la aplicación de veinticinco (25) encuesta por el canal presencial durante el mes de FEBRERO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	5,0	4,9	5,0	<b>4,9</b>
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	4,7	4,8	4,8	



### 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 FEBRERO.

*Tabla No. 15*

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
3	Antonio Nariño	4,5	0,0	4.1
19	Barrios Unidos	4,3	0,1	
37	Bosa	3,6	0,1	
25	Chapinero	3,7	0,1	
39	Ciudad Bolívar	3,9	0,1	
13	Engativá	4,0	0,0	
18	Fontibón	4,0	0,1	
29	Kennedy	4,4	0,1	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
3	Los Mártires	4,5	0,0	
4	Puente Aranda	4,3	0,0	
29	Rafael Uribe Uribe	4,2	0,1	
539	San Cristóbal	4,0	2,0	
28	Santa Fe	4,5	0,1	
124	Suba	4,3	0,5	
1	Sumapaz	3,8	0,0	
5	Teusaquillo	2,8	0,0	
13	Tunjuelito	4,2	0,1	
20	Usaquén	2,5	0,0	
102	Usme	4,4	0,4	
25	Nivel Central	4,9	0,1	

#### LOCALIDADES

### 2.4 ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Antonio Nariño se evidencia la aplicación de tres (03) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de FEBRERO.

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

### 2.5 BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos se evidencia la aplicación diecinueve (19) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de FEBRERO.

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

## 2.6 BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de treinta y siete (37) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de FEBRERO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,0	3,1	3,6	3,6

## 2.7 CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero evidencia la aplicación de veinticinco (25) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de FEBRERO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	4,1	3,2	3,7	3,7

## 2.8 CIUDAD BOLÍVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar se evidencia la aplicación treinta y nueve (39) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de FEBRERO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,4	3,5	3,9	3,9

## 2.9 ENGATIVÁ

La Alcaldía Local de Engativá se evidencia la aplicación trece (13) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de FEBRERO.

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

## 2.10 FONTIBÓN

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,5	3,6	4,0	4,0

## 2.11 KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de veintinueve (29) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de FEBRERO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,7	4,0	4,4	4,4

## 2.12 LA CANDELARIA

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

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

## 2.13 LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de tres (03) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de FEBRERO.

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

## 2.14 PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda se evidencia la aplicación cuatro (04) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de FEBRERO.

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

## 2.15 RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe se evidencia la aplicación veintinueve (29) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de FEBRERO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,7	3,8	4,2	4,2

## 2.16 SAN CRISTÓBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal se evidencia la aplicación quinientas treinta y nueve (539) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de FEBRERO.

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

## 2.17 SANTA FÉ

La Alcaldía Local de Santa Fé evidencia la aplicación de veintiocho (28) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencia durante el mes de FEBRERO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	5,0	4,0	4,5	4,5

## 2.18 SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación ciento veinticuatro (124) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de FEBRERO.

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

## 2.19 SUMAPAZ

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

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

## 2.20 TEUSAQUILLO

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,1	2,5	2,8	2,8

## 2.21 TUNJUELITO

La Alcaldía Local de Tunjuelito se evidencia la aplicación trece (13) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de FEBRERO.

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

## 2.22 USAQUÉN

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	2,8	2,2	2,5	2,5

## 2.23 USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de ciento dos (102) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de FEBRERO.

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

## 2.3 CALIFICACIONES DEL CANAL VIRTUAL

Las calificaciones del Canal virtual se discriminan 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	4,4	4,3	4,3	<b>3.9</b>
Documentos Extraviados	4,1	4,0	4,1	
Otro	3,8	3,8	3,8	
Propiedad Horizontal	2,8	2,5	2,7	
Autorización para la realización de concursos	4,5	4,5	4,5	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,3	3,8	4,0	

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 satisfactorio en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta no 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 FEBRERO, tuvo una calificación total de **3.7** 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 trecientos doscientas setenta y ocho (**278**) encuestas, su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **26%**; 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 FEBRERO.

#### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 17*

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
3	Antonio Nariño	4,5	0,05	<b>3.7</b>
5	Barrios Unidos	3,8	0,07	
37	Bosa	3,6	0,48	
10	Chapinero	2,5	0,09	
35	Ciudad Bolívar	3,9	0,49	
12	Engativá	3,6	0,16	
3	Fontibón	3,8	0,04	
28	Kennedy	3,9	0,39	
0	La Candelaria	0,0	0,00	
1	Los Mártires	4,5	0,02	
4	Puente Aranda	4,3	0,06	
13	Rafael Uribe Uribe	3,9	0,18	
24	San Cristóbal	3,7	0,32	
2	Santa Fe	4,5	0,03	
43	Suba	3,8	0,59	
1	Sumapaz	3,8	0,01	
5	Teusaquillo	2,8	0,05	
11	Tunjuelito	4,2	0,17	
18	Usaquén	2,3	0,15	
23	Usme	4,1	0,34	

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	798	4,8	3,6	74%	4.5
Canal Virtual	278	3,7	1,0	26%	
<b>Total de Encuestas del mes</b>			<b>1.076</b>	<b>100%</b>	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de **4.5** 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	25	4,9	0,1	2,3%	4.1
Localidades	1051	4,1	4,0	97,7%	
<b>Totales</b>	<b>1.076</b>	-	<b>4,1</b>	<b>100%</b>	

De la anterior tabla, correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención del mes de FEBRERO, cabe resaltar los siguientes aspectos: en primer lugar, el Nivel Central obtuvo una calificación de cuatro nueve (4,9) equivalente a veinticinco (25) encuestas realizada, que corresponden al canal presencial. El Nivel Local, obtuvo una calificación de cuatro uno (4,1) equivalente a mil cincuenta y una (1.051) encuestas realizadas, por los canales presencial y virtual.

Por ende, la calificación global es de 4,1 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.	4,99	4,66	1,4	4.6
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	4,99			
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	4,00			
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4,99	4,37	1,3	
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	4,12			
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	3,99			
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4,99	4,70	0,9	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	4,99			
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	4,12			
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4,99	4,53	0,9	
		Tiempo de Espera en la atención.	4,98			
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	4,22			
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	3,94			

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 4.70 y 4.68 puntos cada una fueron **"Deber Ser del Servicio"** y **"Fiabilidad"** con un desempeño **"Satisfactorio"**.

**"Capacidad para la prestación del servicio"** con una calificación de 4.53, esto implica que las variables mejor calificadas con 4.99 puntos fue **"Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad"** y **"Tiempo de Espera en la atención"** equivalente al 4.98 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 4.5 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 **4.5** equivale a: **91%**

Tal que:

**4.5 \* 100%**

\_\_\_\_\_ = **91%** Desempeño Percepción y Satisfacción. **91%**

**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 FEBRERO es de **4,5**.

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 **91%** para el mes de FEBRERO.

Elaborado por:

Yesenia Patiño Figueroa-Contratista  
Ingrid Yuliana Pérez Celis-Contratista  
Ángela Viviana Orozco Cubillos-Contratista  
Andrea Johanna Jiménez Ramírez  
Profesional Especializado 222 Grado 24

Revisado y Aprobado por: