



Secretaría Distrital de Gobierno

---

Informe de Encuestas de  
Percepción del Servicio

JUNIO 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 CONTENIDO

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 129 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 JUNIO.

*Tabla 1*

Total de Encuestados	
Número de registros en esta consulta	129
Porcentaje	100%

### 1.1.2. TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue de 129, esto equivale al 100% del total, este dato incluye los niveles central y local. Por otra parte, las encuestas por el canal presencial no se realizaron en cumplimiento de la medida de emergencia y aislamiento preventivo.

*Tabla 2*

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	129	100%
Presencial	0	0%
<b>Total</b>	129	100%

### 1.1.3. ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 8, esto equivale al 6% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 121, lo cual equivale al 94%. 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	121	94%
Diligenciadas Anónimas	8	6%
total	129	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 64, equivalente al 50%, el número el total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 54, equivalente al 42%. Por otra parte el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fue de 11, equivalente al 8%

**1.1.6. EDAD:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el rango de edad de 29 a 55 años, lo cual equivale al 64% del total.

**1.1.7. ESTRATO:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el estrato 3, lo cual equivale al 33% del total.

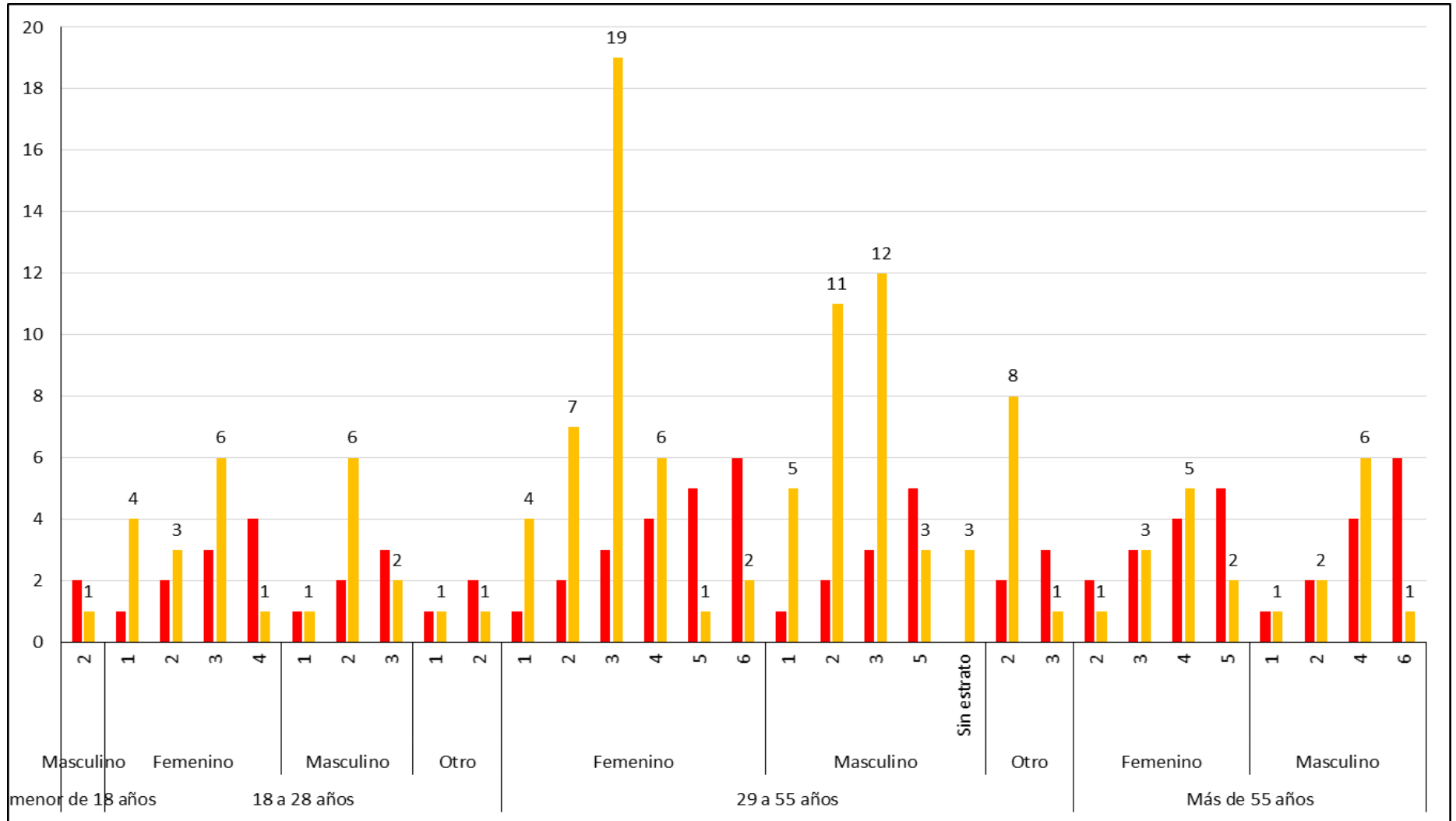
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

*Tabla 4*

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Número	Porcentaje del Total
Género	Masculino	64	49,61%
	Femenino	54	41,86%
	Otro	11	8,53%
Edad	Menor de 18 años	1	0,78%
	18 a 28 años	25	19,38%
	29 a 55 años	82	63,57%
	Más de 55 años	21	16,28%
Estrato	1	16	12,40%
	2	40	31,01%
	3	43	33,33%
	4	18	13,95%
	5	6	4,65%
	6	3	2,33%
	Sin Estrato	3	2,33%

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

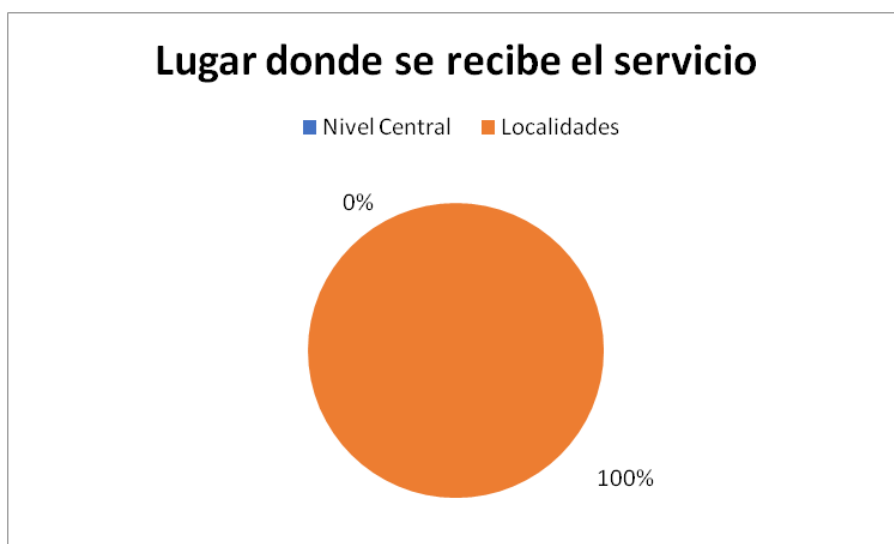


### 1.1.8. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas entre el nivel central y local teniendo en cuenta que el 100% se realizaron de manera virtual, evidencia una mayoría preponderante del nivel local, de tal forma que este 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	0	0%
Localidades	129	100%
<b>Total</b>	129	100%



### 1.1.9. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se encuentra que en el presente mes no se aplicó ninguna encuesta 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 %
Antonio Nariño	1	0,78%
Barrios Unidos	4	3,10%
Bosa	16	12,40%



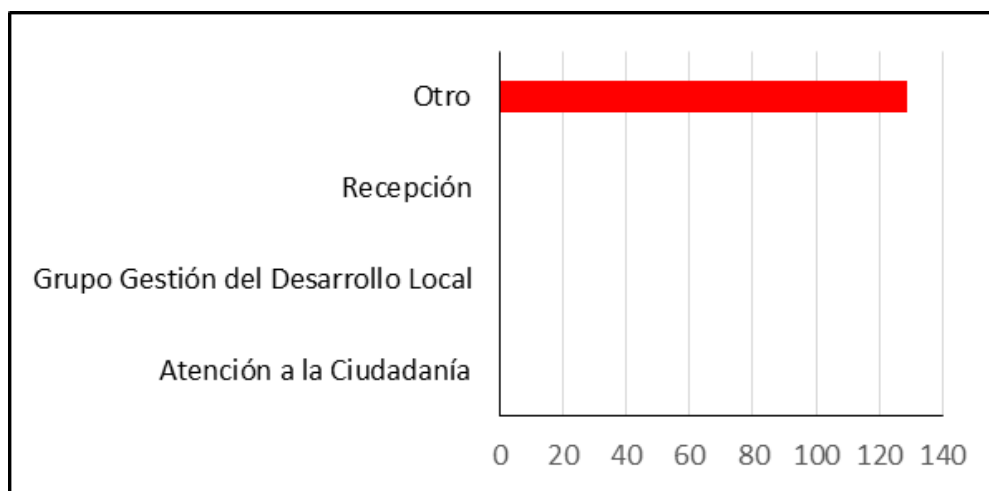
Chapinero	10	7,75%
Ciudad Bolívar	7	5,43%
Engativá	11	8,53%
Fontibón	3	2,33%
Kennedy	16	12,40%
La Candelaria	1	0,78%
Mártires	1	0,78%
Puente Aranda	5	3,88%
Rafael Uribe Uribe	4	3,10%
San Cristóbal	3	2,33%
Santa Fe	6	4,65%
Suba	19	14,73%
Teusaquillo	2	1,55%
Tunjuelito	2	1,55%
Usaquén	13	10,08%
Usme	5	3,88%
<b>Total General</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

### 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, esta 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	0	0%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	0	0%
Recepción	0	0%
Otro	129	100%
<b>Total general</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>



### 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:** Debido a que no se aplicó ninguna encuesta en el nivel central en el presente mes, no se tienen datos asociados a encuestas por trámites en este lugar de aplicación.

**1.1.14. NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:** Debido a que no se aplicó ninguna encuesta por el canal presencial en el presente mes, no se tienen datos asociados a encuestas por trámites en este canal.

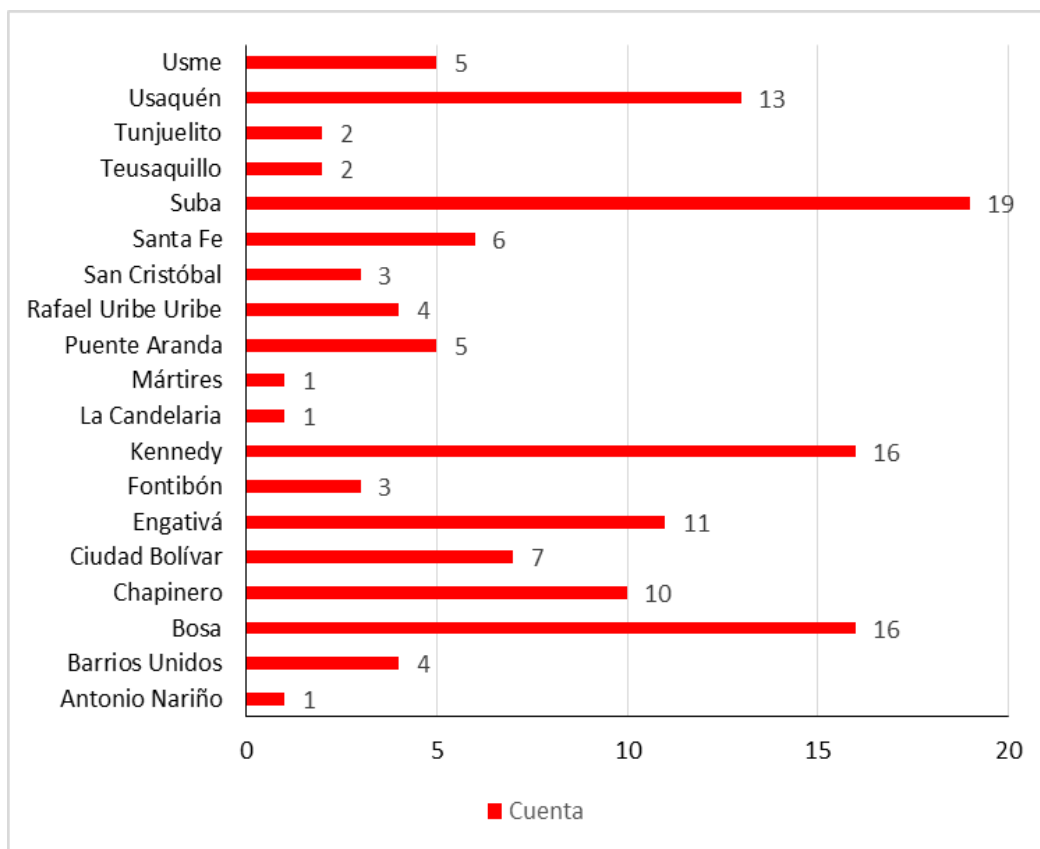
### 1.1.15. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

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 15% reside en la localidad de Suba, el 12% reside en la localidad de Bosa, el 12% reside en la localidad de Kennedy.

*Tabla 8*

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Cuenta	Porcentaje del Total
Antonio Nariño	1	0,78%
Barrios Unidos	4	3,10%
Bosa	16	12,40%
Chapinero	10	7,75%
Ciudad Bolívar	7	5,43%

Engativá	11	8,53%
Fontibón	3	2,33%
Kennedy	16	12,40%
La Candelaria	1	0,78%
Mártires	1	0,78%
Puente Aranda	5	3,88%
Rafael Uribe Uribe	4	3,10%
San Cristóbal	3	2,33%
Santa Fe	6	4,65%
Suba	19	14,73%
Teusaquillo	2	1,55%
Tunjuelito	2	1,55%
Usaquén	13	10,08%
Usme	5	3,88%
<b>Total general</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

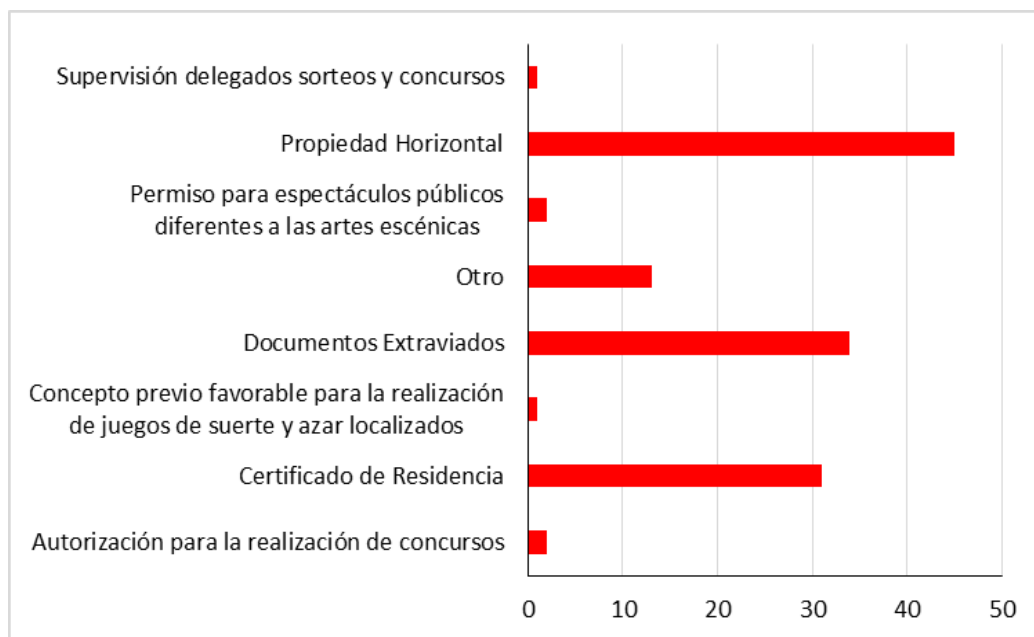


### 1.1.16. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

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 26% lo hizo por Documentos Extraviados y el 26% por “Otros trámites”.

*Tabla 9*

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Autorización para la realización de concursos	2	1,55%
Certificado de Residencia	31	24,03%
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	1	0,78%
Documentos Extraviados	34	26,36%
Otro	13	10,08%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	2	1,55%
Propiedad Horizontal	45	34,88%
Supervisión delegados sorteos y concursos	1	0,78%
<b>Total general</b>	<b>129</b>	<b>100,00%</b>



## 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 JUNIO.

#### **1.1.18. NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.**

Durante el mes de JUNIO de 2020 no se aplicó ninguna encuesta en el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, lo anterior debido a la emergencia sanitaria producto del virus Covid-19.

#### **1.1.19. LOCALIDADES**

##### **1.1.20. USAQUÉN**

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

##### **1.1.21. CHAPINERO**

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

##### **1.1.22. SANTA FE**

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

#### **1.1.1. SAN CRISTÓBAL**

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

#### **1.1.2. USME**

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

#### **1.1.3. TUNJUELITO**

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

#### **1.1.4. BOSA**

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

#### **1.1.5. KENNEDY**

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

## **1.1.6. FONTIBÓN**

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

### **1.1.1. ENGATIVÁ**

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

### **1.1.2. SUBA**

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

### **1.1.3. BARRIOS UNIDOS**

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

### **1.1.4. TEUSAQUILLO**

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

### **1.1.5. LOS MÁRTIRES**

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

### **1.1.6. ANTONIO NARIÑO**

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

### **1.1.7. PUENTE ARANDA**

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

### **1.1.8. LA CANDELARIA**

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

### 1.1.9. RAFAEL URIBE URIBE

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

### 1.1.10. CIUDAD BOLIVAR

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

### 1.1.11. SUMAPAZ

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

### 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 10

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Autorización para la realización de concursos	2.7	2.3	2.5	<b>3,15</b>
Certificado de Residencia	3.8	4.1	4.0	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	1.0	1.0	1.0	
Documentos Extraviados	4.5	4.5	4.5	
Otro	3.7	3.5	3.6	
Propiedad Horizontal	2.2	2.0	2.1	
Supervisión delegados sorteos y concursos	3.0	3.0	3.0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5.0	4.3	4.6	

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.

### 1.1.13. CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

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

### 1.1.14. NIVEL CENTRAL

El nivel central no tuvo calificación asociada debido a que en el presente mes no se aplicó ninguna encuesta en este lugar.

### 1.1.15. NIVEL LOCAL

El nivel local, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de JUNIO, tuvo una calificación total de **3.53**, esto le ubica en el rango de “Satisfactorio”, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas virtual (**129**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual será del 100%.

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 JUNIO.

#### CUADRO RESUMEN

Tabla 11

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
1	Antonio Nariño	3.00	0.02	3.37
4	Barrios Unidos	3.00	0.09	
16	Bosa	4.63	0.57	
10	Chapinero	3.20	0.25	
7	Ciudad Bolívar	3.00	0.16	
11	Engativá	3.73	0.32	
3	Fontibón	1.00	0.02	
16	Kennedy	4.25	0.53	
1	La Candelaria	1.00	0.01	
1	Mártires	1.00	0.01	
5	Puente Aranda	1.00	0.04	
4	Rafael Uribe Uribe	4.00	0.12	
3	San Cristóbal	3.67	0.09	
6	Santa Fe	4.33	0.20	
19	Suba	2.89	0.43	
2	Teusaquillo	1.00	0.02	
2	Tunjuelito	4.00	0.06	
13	Usaquén	2.54	0.26	
5	Usme	4.60	0.18	
0	Sumapaz	0.00	0.00	

La calificación implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel sobresaliente en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta fue la mejor posible de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una óptima imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

### 1.1.16. RESUMEN

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

*Tabla 12*

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	0	0.00	0.00	0.0%	3,46
Localidades	129	3.46	3.5	100.0%	
<b>Totales</b>	<b>129</b>		<b>3.46</b>	<b>100.00%</b>	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto, la calificación del Canal Presencial es de **3,46**, lo cual ubica al Canal Presencial en el rango “Adecuado”.

### 1.1.17. 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 13*

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	0	0.00	0.00	0%	3,5
Canal Virtual	129	3.46	3.46	100%	
<b>Total de Encuestas del mes</b>			<b>129</b>	<b>100.00%</b>	

De la tabla cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar, la cantidad de encuestas realizadas mediante el canal virtual fue significativamente JUNIO a la cantidad del canal presencial, de tal forma que la calificación obtenida mediante el canal virtual representa el 100% del total de la calificación. Por ende, la calificación global es de 3,5, representando un desempeño positivo.

## CUARTA PARTE: Indicadores de Percepción del Servicio

### 1.1.18. 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 14*

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por ítem	Calificación
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	3.00	3.10	0.9	3.2
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	3.00			
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	3.29			
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	3.00	3,21	0,96	
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	3.37			
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	3.26			
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	3.00	3,32	0,66	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	3.53			
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	3.42			
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	3.00	3,16	0,63	
		Tiempo de Espera en la atención.	3.14			
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	3.50			

		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	3.00			
--	--	---	------	--	--	--

De la tabla se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño fue el de ***Deber Ser del servicio*** con una calificación de **3,32**, esto implica que, de cara al ciudadano, la entidad está bien enfocada en los momentos relacionados con la Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.; donde se puede obtener un óptimo tiempo de Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.

Por otra parte, el indicador con desempeño más bajo fue el de ***Fiabilidad*** con una calificación de **3,10**, esto no implica un desempeño negativo, sin embargo, cabe resaltar la oportunidad de mejora en aspectos como la agilidad de los pasos a seguir para que un ciudadano pueda obtener la respuesta a su trámite o servicio.

## QUINTA PARTE: Porcentaje de Percepción y Satisfacción de la Secretaria Distrital de Gobierno.

### 1.1.19. 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 3,2 y 3,5 respectivamente, la calificación total por promedio es de 3.3. Así pues, se efectuará una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

Si la calificación 5.0 equivale al 100%; la calificación 3.3 equivale a: **66%**

Tal que:

**3,3 \* 100%**

\_\_\_\_\_ = **66%** Desempeño Percepción y Satisfacción. 66%

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 JUNIO es de **3.3**. Este resultado implica que la percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados respecto de la entidad, fue **"Adecuada"**. El resultado significa que la ciudadanía considera que la entidad está preocupada por ofrecer trámites y servicios de calidad, con óptimas condiciones físicas y de infraestructura, a esto se suma la capacidad de los servidores para brindar respuestas útiles y oportunas, garantizando de esta forma el acceso a la información pública.

Por último y no siendo menos importante, cabe destacar la necesidad de hacer énfasis en aquellos aspectos evaluados negativamente y las Dependencias donde se calificó como Inadecuado y/o Deficiente el servicio.

Por otra parte, el porcentaje de Percepción y Satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados respecto de la Secretaría Distrital de Gobierno es del **66%** para el mes de JUNIO.