



Secretaría Distrital de Gobierno

---

Informe de Encuestas de  
Percepción del Servicio  
Junio 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

**16** SEGUNDA PARTE: RESULTADOS POR PUNTO DE APLICACIÓN

**25** TERCERA PARTE: CALIFICACIONES TOTALES

**28** INDICADORES DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

**31** 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 583 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 junio.

*Tabla No. 1*

<b>Total de Encuestados</b>	
Número de registros de Encuestas	583
<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 282 equivalente al 48% y 301 encuestados por el canal presencial equivalente al 52% de la muestra total.

*Tabla No. 2*

<b>Total Encuestados por Canal</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje del total</b>
Virtual	282	48%
Presencial	301	52%
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100%</b>

### 1.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 20, esto equivale al 3% del total; por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 563, 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	563	97 %
Diligenciadas Anónimas	20	3 %
<b>Total</b>	<b>583</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 300 equivalente al 51%, el número del total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 261, equivalente al 45%, por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fueron 22, equivalente al 4%.

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

**Estrato:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato dos (2) con 326 encuestas realizadas equivalente a un 56% del total.

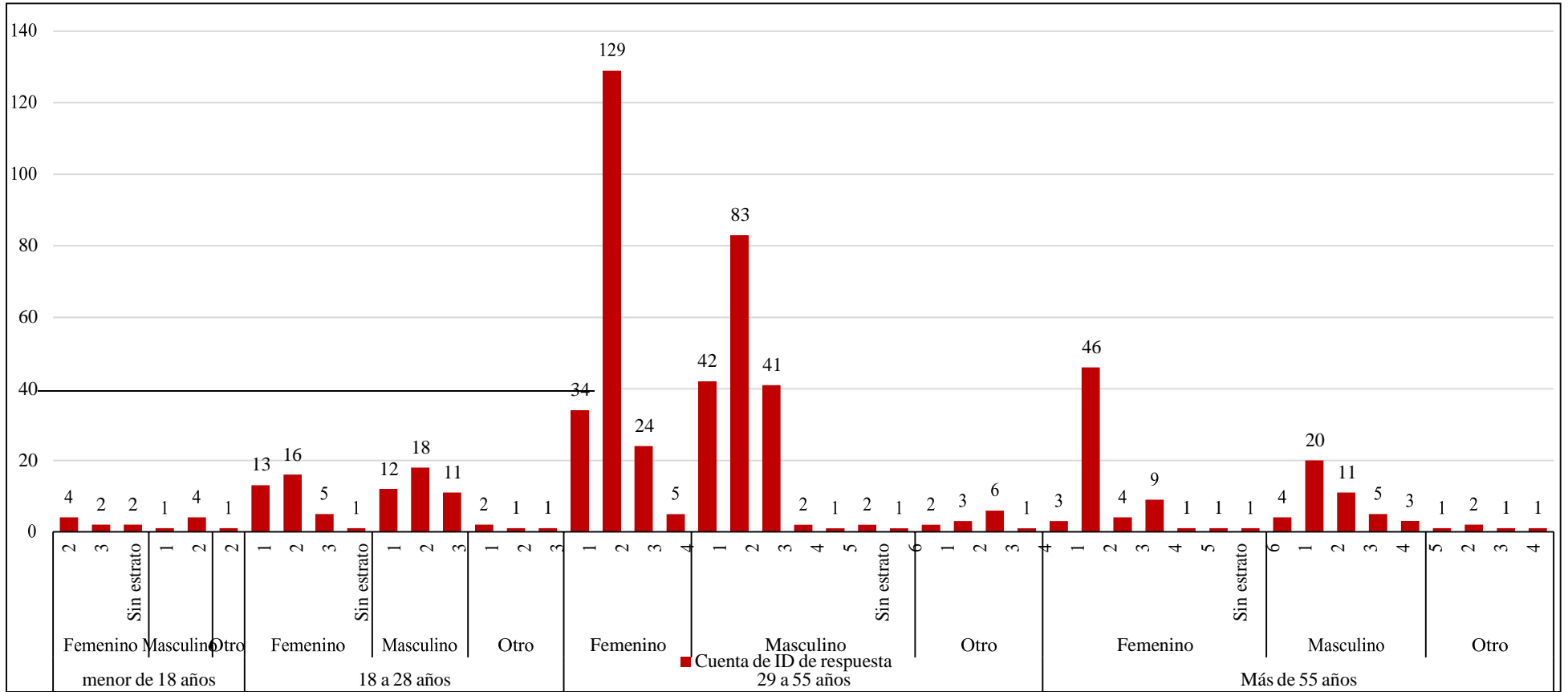
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

*Tabla No. 4*

<b>Datos Demográficos</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Opciones</b>	<b>Cantidad de encuestas</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
<b>Género</b>	Femenino	300	51%
	Masculino	261	45%
	Otro	22	4%
<b>Edad</b>	Menor de 18 años	14	02%
	18 a 28 años	80	14%
	29 a 55 años	376	64%
	Más de 55 años	113	19%
<b>Estrato</b>	1	113	19%
	2	326	56%
	3	107	18%
	4	23	4%
	5	5	1%
	6	03	1%
	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 correspondió a dos (2), evidenciando una minoría preponderante, que representa el 1% del total de encuestados.

*Tabla No. 5*

<b>Distribución de encuestas por lugar de aplicación</b>		
<b>Lugar</b>	<b>Número de Encuestas</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
Nivel Central	2	1%
Localidades	581	99%
<b>Total general</b>	<b>583</b>	<b>100%</b>



## 1.5 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se recibió 1 encuesta en el grupo de Atención a la Ciudadanía correspondiente al 50%, ubicado en el Nivel Central.

*Tabla No. 6*

<b>Dependencia</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
Atención a la Ciudadanía	1	50%
Dirección Jurídica	1	50%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

## 1.6 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS EN LOCALIDADES

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

**Tabla No. 7**

<b>Localidad</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>Porcentaje del Total %</b>
Antonio Nariño	5	0.9%
Barrios Unidos	6	1.0%
Bosa	28	4.8%
Chapinero	6	1.0%
Ciudad Bolívar	30	5.2%
Engativá	41	7.1%
Fontibón	8	1.4%
Kennedy	41	7.1%
La Candelaria	0	0.0%
Mártires	10	1.7%
Puente Aranda	5	0.9%
Rafael Uribe Uribe	10	1.7%
San Cristóbal	150	25.8%
Santa Fe	9	1.5%
Suba	138	23.8%
Sumapaz	0	0.0%
Teusaquillo	4	0.7%
Tunjuelito	9	1.5%
Usaquén	23	4.0%
Usme	58	10.0%
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>

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

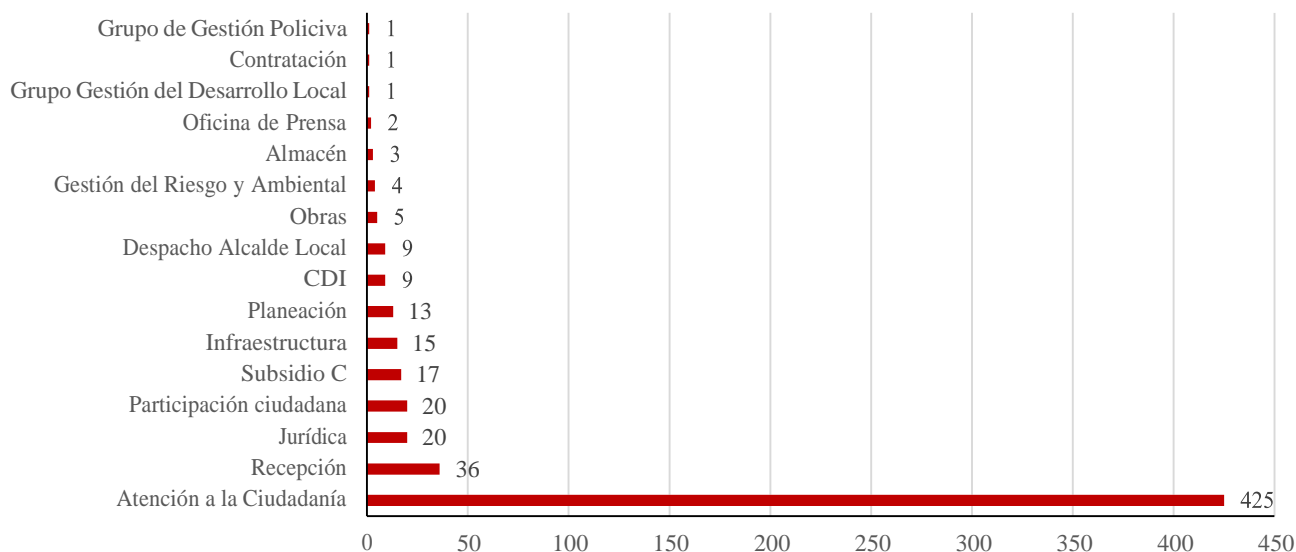
En este ítem, se puede evidenciar que la ciudadanía recurrió mayoritariamente al grupo de **Atención a la Ciudadanía** con una representación de 425 encuestas de percepción correspondiente al 48.5% en el canal virtual y el 51.5% por el canal presencial para un total general de 73.1%, del total de las 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**

<b>Nombre de Dependencia</b>	<b>Número de Encuestas</b>	<b>Porcentaje del Total</b>	<b>Canal Virtual</b>	<b>Canal presencial</b>
Atención a la Ciudadanía	425	73.1%	48.5%	51.5%
Recepción	36	6.2%	0.0%	6.2%
Jurídica	20	3.4%	0.0%	3.4%
Participación ciudadana	20	3.4%	0.0%	3.4%
Subsidio C	17	2.9%	0.0%	2.9%
Infraestructura	15	2.6%	0.0%	2.6%
Planeación	13	2.2%	0.0%	2.2%
CDI	9	1.5%	0.0%	1.5%
Despacho Alcalde Local	9	1.5%	0.0%	1.5%

Obras	5	0.9%	0.0%	0.9%
Gestión del Riesgo y Ambiental	4	0.7%	0.0%	0.7%
Almacén	3	0.5%	0.0%	0.5%
Oficina de Prensa	2	0.3%	0.0%	0.3%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	1	0.2%	0.0%	0.2%
Contratación	1	0.2%	0.0%	0.2%
Grupo de Gestión Policiva	1	0.2%	0.0%	0.2%
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>48.5%</b>	<b>51.5%</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	133	44.2%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	133	44.2%
Otro	21	7.0%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	6	2.0%
Documentos Extraviados	5	2%
Solicitud Proyecto Local	3	1.0%
<b>Total general</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

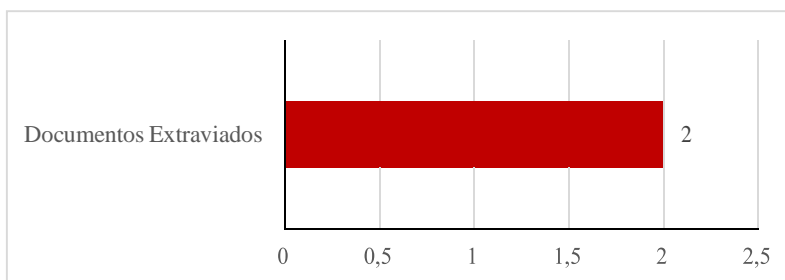
## 1.9 NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL:

Para el periodo correspondiente al mes de junio, se registraron dos (2) Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio por el 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
Documentos extraviados	02	100%
<b>Total general</b>	<b>02</b>	<b>100%</b>

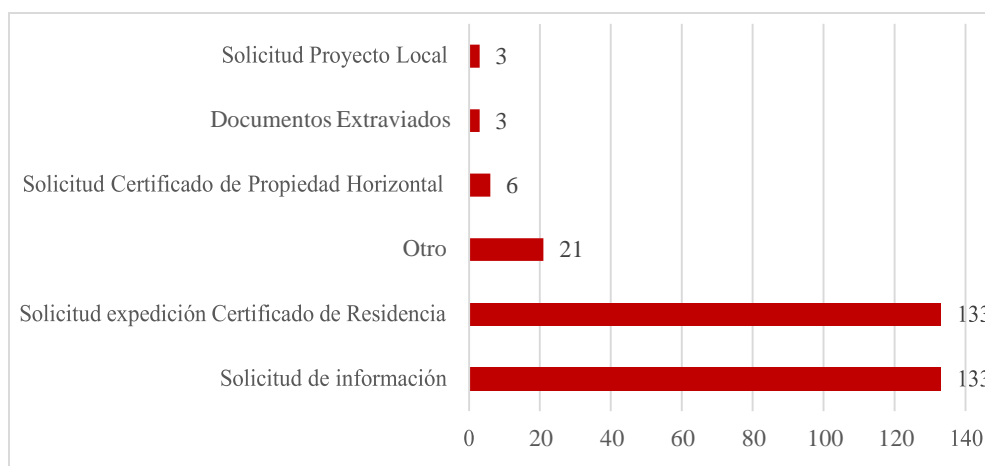


## 1.10 NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:

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	133	44.5%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	133	44.5%
Otro	21	7.0%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	6	2.0%
Documentos Extraviados	3	1.0%
Solicitud Proyecto Local	3	1.0%
<b>Total general</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>



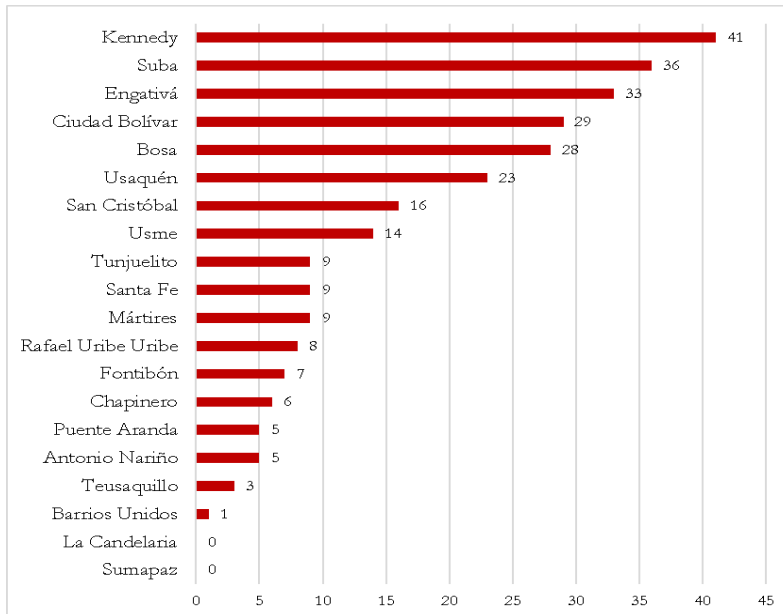
## 1.11 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES:

### 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 Kennedy, el 13% reside en la localidad de Suba, el 12% reside en las localidades de Engativá y el 10% reside en las localidades de Bosa y Ciudad Bolívar.

**Tabla No. 12**

<b>Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual</b>		
<b>Localidad</b>	<b>Número de Encuestas</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
Antonio Nariño	5	2%
Barrios Unidos	1	0.4%
Bosa	28	10%
Chapinero	6	2%
Ciudad Bolívar	29	10%
Engativá	33	12%
Fontibón	7	2%
Kennedy	41	15%
Mártires	9	3%
Puente Aranda	5	2%
Rafael Uribe Uribe	8	3%
San Cristóbal	16	6%
Santa Fe	9	3%
Suba	36	13%
Teusaquillo	3	1%
Tunjuelito	9	3%
Usaquén	23	8%
Usme	14	5%
<b>Total general</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

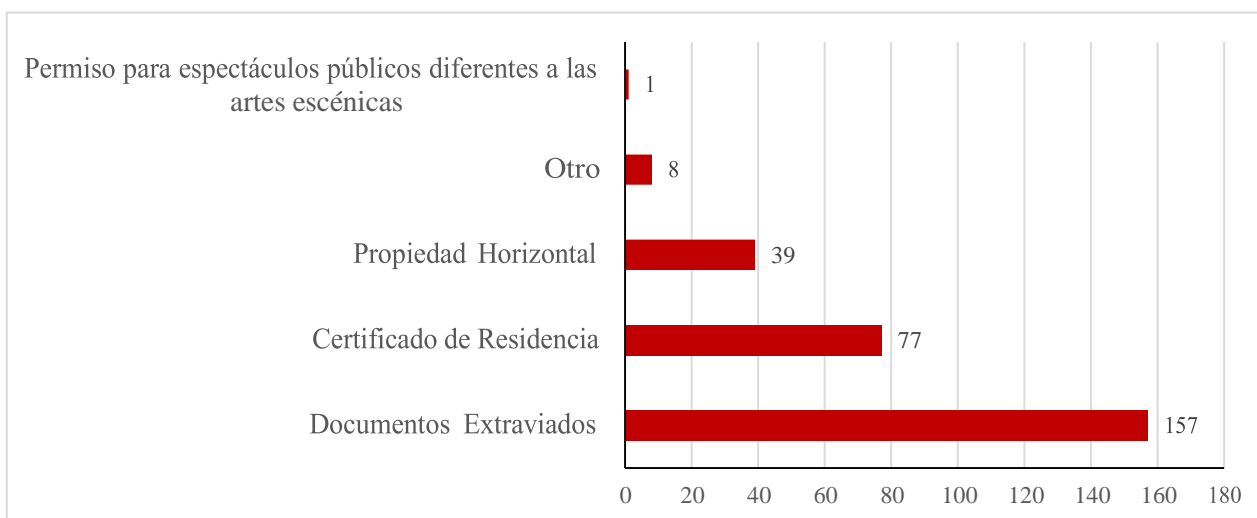


### 1.11.2 DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

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 56 % lo hizo por Documentos Extraviados el 27% lo hizo por Certificado de Residencia, y el 14% 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>
Documentos Extraviados	157	56%
Certificado de Residencia	77	27%
Propiedad Horizontal	39	14%
Otro	8	3%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	1	0%
<b>Total general</b>	<b>282</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 junio.

*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>
5	Barrios Unidos	5,0	0,1	
0	Bosa	0,0	0,0	
0	Chapinero	0,0	0,0	
1	Ciudad Bolívar	5,0	0,0	
8	Engativá	5,0	0,1	
1	Fontibón	3,0	0,0	
0	Kennedy	0,0	0,0	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
1	Los Mártires	5,0	0,0	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
2	Rafael Uribe Uribe	3,5	0,0	
134	San Cristóbal	5,0	2,2	
0	Santa Fe	0,0	0,0	
102	Suba	5,0	1,7	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
1	Teusaquillo	1,3	0,0	
0	Tunjuelito	0,0	0,0	
0	Usaquén	0,0	0,0	
44	Usme	5,0	0,7	
2	Nivel Central	3,8	0,0	

## 2.2 NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

Para el periodo correspondiente al mes de junio, se registraron dos (2) Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio por el canal presencial en el nivel central de la entidad.

Dependencia	Calificación Pregunta 1 (Canal Presencial)	Calificación Pregunta 2 (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Total Nivel Central
Atención a la Ciudadanía	2.5	3.0	2.8	<b>3.9</b>
Dirección Jurídica	5.0	5.0	5.0	

## 2.3 CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

A continuación, se toman los resultados del Nivel Central y el Nivel Local, de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de junio.

*Tabla No. 15*

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial y Virtual SDG
5	Antonio Nariño	3,6	0,0	<b>4.1</b>
6	Barrios Unidos	4,5	0,0	
28	Bosa	3,8	0,2	
6	Chapinero	3,1	0,0	
30	Ciudad Bolívar	3,8	0,2	
41	Engativá	4,2	0,3	
8	Fontibón	3,8	0,1	
41	Kennedy	3,9	0,3	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
10	Los Mártires	4,3	0,1	
5	Puente Aranda	3,5	0,0	
10	Rafael Uribe Uribe	3,3	0,1	
150	San Cristóbal	4,4	1,1	
9	Santa Fe	4,2	0,1	
138	Suba	4,3	1,0	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
4	Teusaquillo	2,1	0,0	
9	Tunjuelito	3,8	0,1	
23	Usaquén	3,4	0,1	
58	Usme	4,4	0,4	
2	Nivel Central	3.8	0.0	

### LOCALIDADES

## 2.4 ANTONIO NARIÑO

En la Alcaldía Local de Antonio Nariño se evidencia la aplicación cinco (5) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de JUNIO.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la Ciudadanía	4.1	3.1	3.6	<b>3.6</b>

## 2.5 BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos se evidencia la aplicación seis (6) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de junio.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la Ciudadanía	5.0	4.0	4.5	<b>4.5</b>

## 2.6 BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de veintiocho (28) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de junio.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la Ciudadanía	4.3	3.3	3.8	<b>3.8</b>

## 2.7 CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero evidencia la aplicación de seis (6) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de junio.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la Ciudadanía	3.7	2.5	3.1	<b>3.1</b>

## 2.8 CIUDAD BOLÍVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar se evidencia la aplicación treinta (30) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de junio.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la ciudadanía	4.2	3.3	3.8	<b>3.8</b>

## 2.9 ENGATIVÁ

La Alcaldía Local de Engativá se evidencia la aplicación cuarenta y un (41) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de junio.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la Ciudadanía	4.7	3.8	4.2	<b>4.2</b>

## 2.10 FONTIBÓN

La Alcaldía Local de Fontibón se evidencia la aplicación ocho (8) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de junio.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la Ciudadanía	4.3	3.3	3.8	<b>3.8</b>

## 2.11 KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de cuarenta y una (41) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de junio.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la Ciudadanía	4.3	3.4	3.9	<b>3.9</b>

## 2.12 LA CANDELARIA

En la Alcaldía Local de la Candelaria no se aplicaron encuestas durante el mes de junio.

Dependencia	Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)	Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)	Calificación Total	Calificación Localidad
Atención a la Ciudadanía	0.0	0.0	0.0	<b>0.0</b>

## 2.13 LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de diez (10) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	4.8	3.7	4.3	<b>4.3</b>

## 2.14 PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda se evidencia la aplicación cinco (5) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	3.9	3.1	3.5	<b>3.5</b>

## 2.15 RAFAEL URIBE URIBE

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

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	3.8	2.9	3.3	<b>3.3</b>

## 2.16 SAN CRISTÓBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal se evidencia la aplicación ciento cincuenta (150) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	4.9	3.9	4.4	<b>4.4</b>

## 2.17 SANTA FÉ

La Alcaldía Local de Santa Fé evidencia la aplicación de nueve (9) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	4.6	3.7	4.2	<b>4.2</b>

## 2.18 SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación ciento treinta y ocho (138) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	4.8	3.8	4.3	<b>4.3</b>

## 2.19 SUMAPAZ

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

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	0.0	0.0	0.0	<b>0.0</b>

## 2.20 TEUSAQUILLO

La Alcaldía Local de Teusaquillo se evidencia la aplicación cuatro (4) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	2.0	2.1	2.1	<b>2.1</b>

## 2.21 TUNJUELITO

La Alcaldía Local de Tunjuelito se evidencia la aplicación nueve (9) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	4.5	3.2	3.8	<b>3.8</b>

## 2.22 USAQUÉN

La Alcaldía Local de Usaqué se evidencia la aplicación veintitrés (23) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	3.8	3.0	3.4	<b>3.4</b>

## 2.23 USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de cincuenta y ocho (58) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de junio.

<b>Dependencia</b>	<b>Bloque 1 Preguntas (Canal Presencial)</b>	<b>Bloque 2 Preguntas (Canal Virtual)</b>	<b>Calificación Total</b>	<b>Calificación Localidad</b>
Atención a la Ciudadanía	4.9	3.9	4.4	<b>4.4</b>

## 2.3 CALIFICACIONES DEL CANAL VIRTUAL

Las Calificación 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 de la Herramienta*	Calificación de Otros Atributos**	Calificación Total	Calificación Total Nivel Local
Certificado de Residencia	4.1	4.1	4.1	<b>4.2</b>
Documentos Extraviados	4.7	4.6	4.6	
Otro	4.5	4.3	4.4	
Propiedad Horizontal	3.0	2.7	2.9	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5.0	5.0	5.0	

\*La calificación de la herramienta hace referencia al uso, acceso y actualización del canal virtual.

\*\*La calificación de otros atributos hace referencia a la claridad de los tiempos de respuestas, de los requisitos y de los pasos a seguir.

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “**Satisfactorio**”. 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: Calificación 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

Se registro la aplicación de dos (2) encuestas por el canal presencial.

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida
Nivel Central	2	<b>3.8</b>

#### 3.1.2 NIVEL LOCAL

El nivel local por el canal virtual, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de JUNIO, 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 sesenta y tres (**282**) encuestas, su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **48%**; 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 junio.

#### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 17*

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
5	Antonio Nariño	3.6	0.06	<b>3.8</b>
1	Barrios Unidos	4.5	0.02	
28	Bosa	3.8	0.38	
6	Chapinero	3.1	0.07	
29	Ciudad Bolívar	3.7	0.38	
33	Engativá	4.2	0.49	
7	Fontibón	3.9	0.10	
41	Kennedy	3.9	0.56	
0	La Candelaria	0.0	0.00	
9	Los Mártires	4.2	0.14	
5	Puente Aranda	3.5	0.06	
8	Rafael Uribe Uribe	3.4	0.10	
16	San Cristóbal	3.7	0.21	
9	Santa Fe	4.2	0.13	
36	Suba	3.8	0.49	
0	Sumapaz	0.0	0.00	
3	Teusaquillo	2.4	0.03	
9	Tunjuelito	3.8	0.12	
23	Usaquén	3.4	0.28	
14	Usme	4.2	0.21	

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*

<b>Calificación de encuestas por Canal de Atención</b>					
<b>Lugar</b>	<b>Número de Encuestas</b>	<b>Calificación Obtenida</b>	<b>Calificación proporcional</b>	<b>Porcentaje del Total</b>	<b>Puntaje Total Entidad</b>
Canal Presencial	301	5.0	2.6	52%	<b>4.4</b>
Canal Virtual	282	3.8	1.8	48%	
<b>Total de Encuestas del mes</b>			<b>583</b>	<b>100%</b>	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de **4.4** 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 y el número de encuestas realizadas. En el siguiente cuadro se resumen las Calificaciones obtenidas por ambos canales.

#### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 19*

<b>Calificación de encuestas por lugar de aplicación</b>					
<b>Lugar</b>	<b>Número de Encuestas</b>	<b>Calificación Obtenida</b>	<b>Calificación proporcional</b>	<b>Porcentaje del Total</b>	<b>Calificación Canal Presencial</b>
Nivel Central	2	3.8	0.0	0.3%	<b>4.0</b>
Localidades	581	4.0	4.0	99.7%	
<b>Totales</b>	<b>583</b>	-	<b>4.0</b>	<b>100%</b>	

De la anterior tabla, correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al mes de junio, cabe resaltar los siguientes aspectos: en primer lugar, el Nivel Central obtuvo una calificación de tres punto ocho (3.8) equivalente a dos (02) encuestas por el canal presencial; el Nivel Local, obtuvo una calificación de cuatro punto cero (4.0) equivalente a quinientos ochenta y un (581) encuestas por el canal virtual y presencial. Por ende, la calificación global es de 4.0 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.	4.95	4.72	1.4	4.6
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	4.95			
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	4.26			
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4.95	4.45	1.3	
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	4.29			
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	4.11			
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4.95	4.74	0.9	
		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.	4.30			
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4.97	4.57	0.9	
		Tiempo de Espera en la atención.	4.95			
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	4.33			
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	4.01			

De la tabla No. 20 se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño y calificación es *Satisfactoria* de **4.6**, esto implica que las variables calificadas con **4.74** y **4.72** puntos cada una fueron **“Deber Ser del Servicio”** y **“Fiabilidad”** con un desempeño **“Satisfactorio”**.

**“Capacidad para la prestación del servicio”** con una calificación de **4.57**, 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”** equivalente al **4.95** 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 **4.4** 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: **90%**

Tal que:

**4.6 \* 100%**

\_\_\_\_\_ = **92** Desempeño Percepción y Satisfacción **90%**

**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 **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 **90%** para el mes de junio.

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: