



Secretaría Distrital de Gobierno

Informe de Encuestas de Percepción del Servicio

MARZO 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

16

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS
POR PUNTO DE APLICACIÓN.

32

TERCERA PARTE: CALIFICACIONES
TOTALES

36

INDICADORES DE PERCEPCIÓN
DEL SERVICIO

37

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 1.194 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 Marzo.

Tabla 1

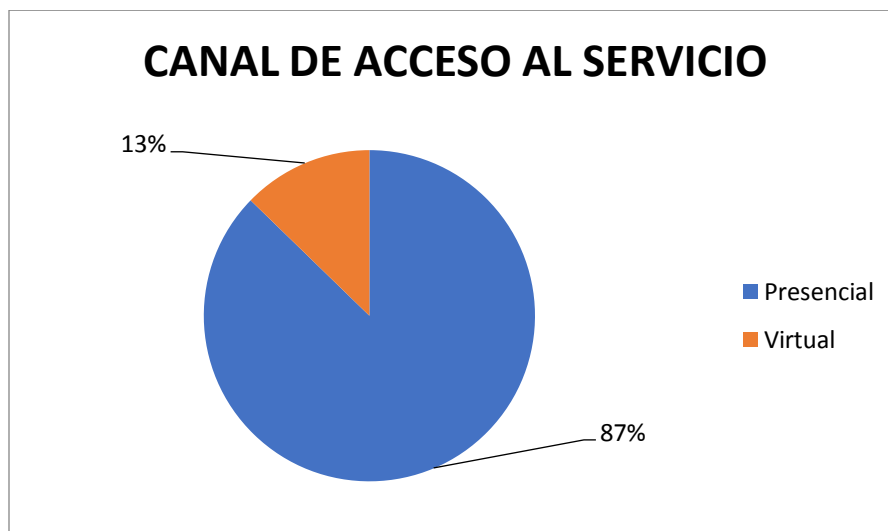
Total de Encuestados	
Número de registros en esta consulta	1.194
Porcentaje	100%

1.1.2. TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal presencial fue de 1.042 personas, lo que equivale al 87% del total, este dato incluye los niveles central y local. Por otra parte, el total de encuestados por el canal virtual fue de 152, esto equivale al 13% del total.

Tabla 2

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	152	13%
Presencial	1042	87%
Total	1194	100%



1.1.3. ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 14, esto equivale al 1% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 1180, lo cual equivale al 99%. 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	1180	99%
Diligenciadas Anónimas	14	1%
total	1194	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 604, equivalente al 50%, por otra parte, el número el total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 579, equivalente al 48%.

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 62% del total.

1.1.7. ESTRATO: De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el estrato 3, lo cual equivale al 42% del total.

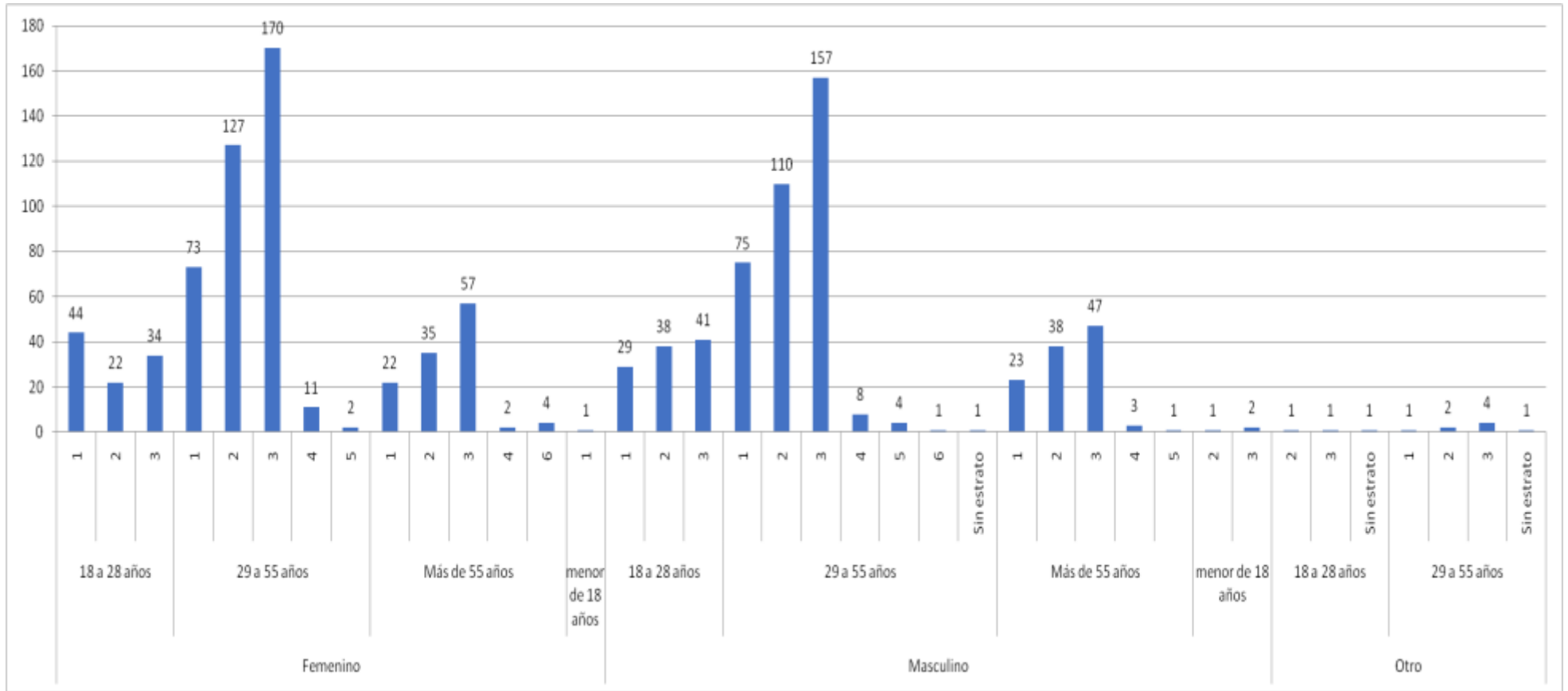
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

Tabla 4

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Número	Porcentaje del Total
Género	Masculino	579	48,49%
	Femenino	604	50,59%
	Otro	11	0,92%
Edad	Menor de 18 años	4	0,34%
	18 a 28 años	211	17,67%
	29 a 55 años	747	62,56%
	Más de 55 años	232	19,43%
Estrato	1	268	22,45%
	2	374	31,32%
	3	513	42,96%
	4	24	2,01%
	5	7	0,59%
	6	5	0,42%
	Sin Estrato	3	0,25%

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 evidencia una mayoría preponderante del nivel local, de tal forma que este representa el 99% del total de encuestados, el 1% restante corresponde al total de encuestados por el nivel central (25 encuestados).

Tabla 5

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	25	1%
Localidades	1017	99%
Total	1042	100%



1.1.9. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se encuentra que, de las 25 encuestas aplicadas en el mes, 23 se dieron por ciudadanos que fueron atendidos directamente en la Recepción de la entidad. Esto se puede evidenciar a través de las siguientes tablas.

Tabla 6

Nombre de Dependencia	Numero de encuestas	Porcentaje del Total Nivel Central
Atención a la Ciudadanía	1	4,00%
Despacho	1	4,00%
Recepción	23	92%
Total general	25	100%

1.1.10. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

En este ítem, se encuentra que el ranking de localidades con mayor aplicación de encuestas es el siguiente:

Tabla 7

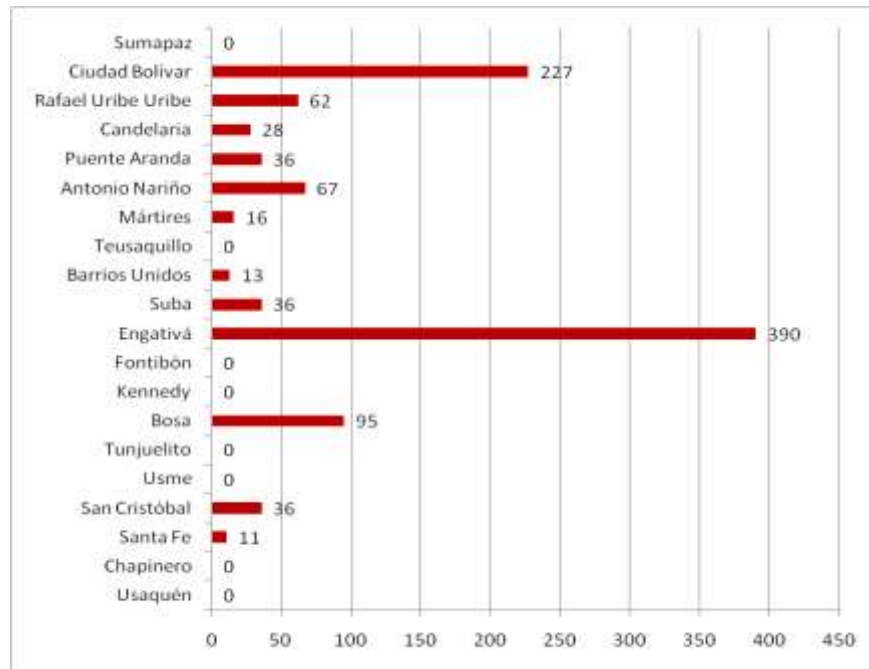
Localidad	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
1. Engativá	390	38%
2. Ciudad Bolívar	227	22%
3. Bosa	95	9%

Ahora, la tabla general de distribución de encuestas por localidades es la siguiente:

Tabla 8

Localidad	Numero de encuestas	Porcentaje del Total %
Usaquén	0	0%
Chapinero	0	0%
Santa Fe	11	1%
San Cristóbal	36	4%
Usme	0	0%
Tunjuelito	0	0%
Bosa	95	9%
Kennedy	0	0%
Fontibón	0	0%
Engativá	390	38%
Suba	36	4%
Barrios Unidos	13	1%
Teusaquillo	0	0%
Mártires	16	2%
Antonio Nariño	67	7%
Puente Aranda	36	4%
Candelaria	28	3%
Rafael Uribe Uribe	62	6%
Ciudad Bolívar	227	22%
Sumapaz	0	0%
Total General	1.017	100%

Adicionalmente, se puede encontrar gráficamente la distribución de aplicación de encuestas por localidades:

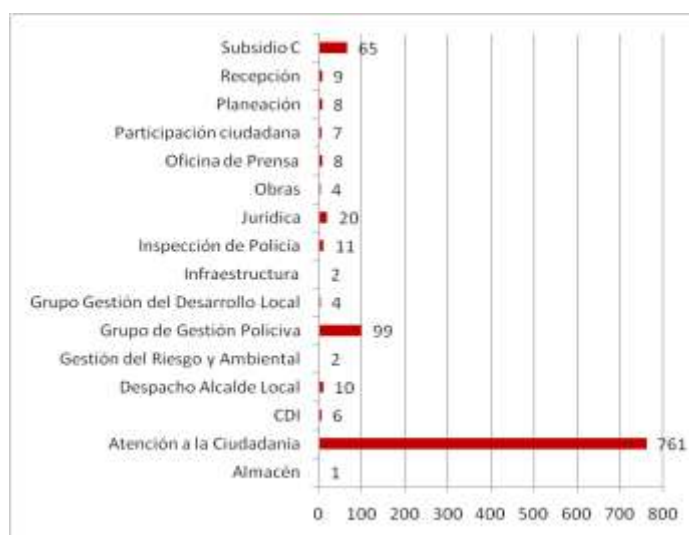


3.1.1. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL LOCAL.

En este ítem se puede evidenciar que la dependencia a la cual recurrió mayoritariamente la ciudadanía fue Atención a la Ciudadanía, esta representó el 74% 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 9

Nombre de Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Almacén	1	0,10%
Atención a la Ciudadanía	761	74,83%
CDI	6	0,59%
Despacho Alcalde Local	10	0,98%
Gestión del Riesgo y Ambiental	2	0,20%
Grupo de Gestión Policiva	99	9,73%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	4	0,39%
Infraestructura	2	0,20%
Inspección de Policía	11	1,08%
Jurídica	20	1,97%
Obras	4	0,39%
Oficina de Prensa	8	0,79%
Participación ciudadana	7	0,69%
Planeación	8	0,79%
Recepción	9	0,88%
Subsidio C	65	6,39%
Total general	1017	100,00%



3.1.2. 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.

3.1.3. NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL: El trámite y/o servicio con mayor demanda respecto del total de encuestados fue la “Documentos Extraviados”, este representa el 40% del total.

Tabla 10

Distribución de Trámites y Servicios Nivel Central		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Documentos Extraviados	10	40,0%
Otro	8	32,0%
Solicitud de información	7	28,0%
Total general	25	100%

3.1.4. NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL: El trámite y/o servicio con mayor demanda respecto del total de encuestados fue la “solicitud de información”, este representa el 73% del total.

Tabla 11

Distribución de Trámites y Servicios Nivel Local		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Documentos Extraviados	11	1%
Otro	97	10%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	15	1%
Solicitud de información	741	73%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	132	13%
Solicitud Proyecto Local	21	2%
Total general	1766	100%

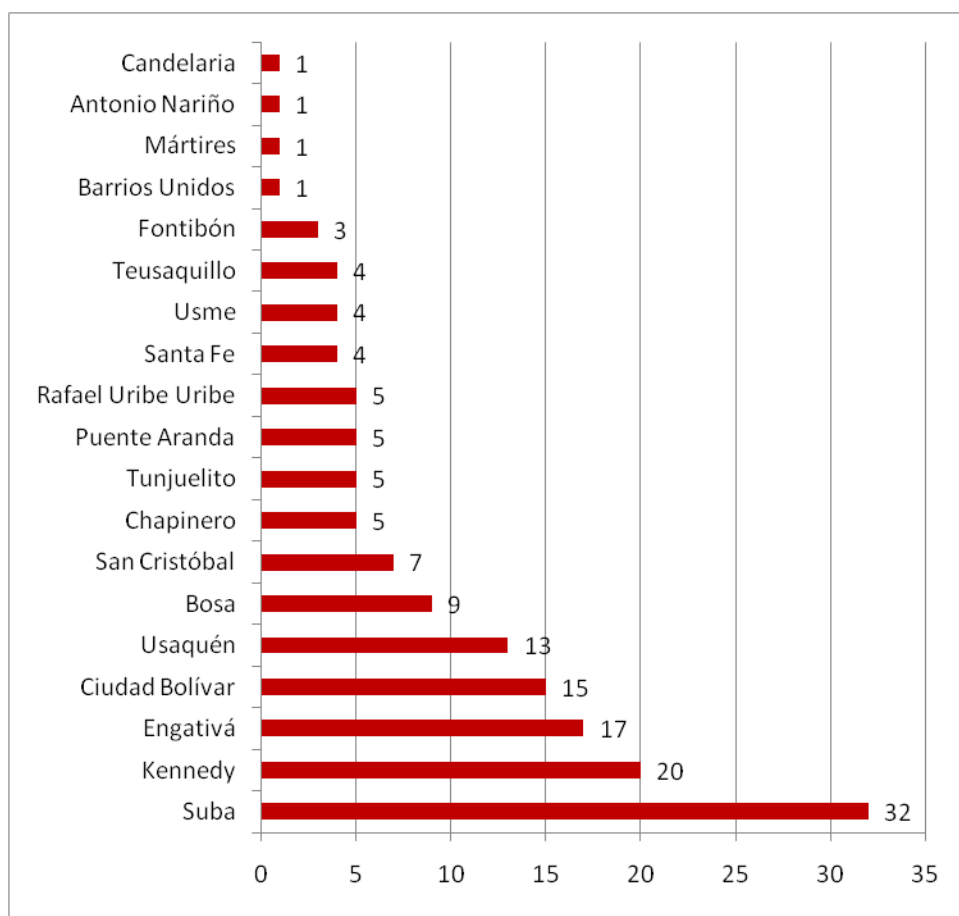


3.1.5. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

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 21% reside en la localidad de Suba, el 13% reside en la localidad de Kennedy, el 11% en Engativá.

Tabla 12

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Cuenta	Porcentaje del Total
Usaquén	13	9%
Chapinero	5	3%
Santa Fe	4	3%
San Cristóbal	7	5%
Usme	4	3%
Tunjuelito	5	3%
Bosa	9	6%
Kennedy	20	13%
Fontibón	3	2%
Engativá	17	11%
Suba	32	21%
Barrios Unidos	1	1%
Teusaquillo	4	3%
Mártires	1	1%
Antonio Nariño	1	1%
Puente Aranda	5	3%
Candelaria	1	1%
Rafael Uribe Uribe	5	3%
Ciudad Bolívar	15	10%
Sumapaz	0	0%
Total general	152	100%

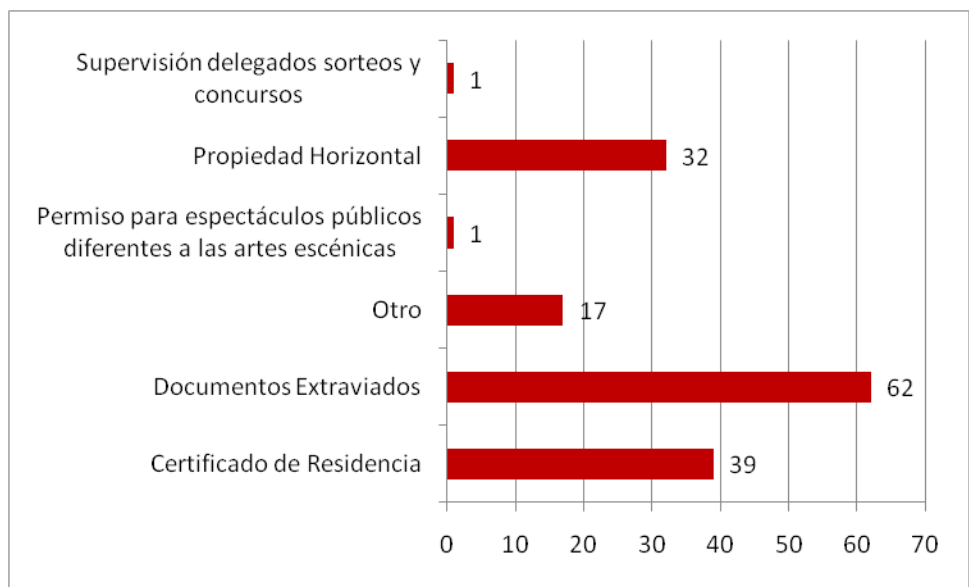


3.1.6. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de la tramites 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 40% lo hizo por Documentos Extraviados y el 25% por Certificado de Residencia.

Tabla 13

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Certificado de Residencia	39	25,66%
Documentos Extraviados	62	40,79%
Otro	17	11,18%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	1	0,66%
Propiedad Horizontal	32	21,05%
Supervisión delegados sorteos y concursos	1	0,66%
Total general	152	100,00%



SEGUNDA PARTE: Resultados por punto de aplicación

3.1.7. 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 Marzo.

3.1.8. NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

Tabla 14

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	1,0	1,0	1,00	2,33
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	1,0	1,0	1,00	
Recepción	5,0	5,0	5,00	

A partir de las calificaciones obtenidas, se encuentra que la calificación total del nivel central fue de 2,3; esto la ubica dentro del rango “Deficiente”; esto implica que respecto a todos los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel deficiente en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta no fue la mejor posible de cara al ciudadano, y por tanto no cumplió con el objetivo de generar una óptima imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

3.1.9. LOCALIDADES

3.1.10. USAQUÉN

La Alcaldía Local de Usaquéen no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de Marzo.

3.1.11. CHAPINERO

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

3.1.12. SANTA FE

La Alcaldía Local de Santa Fe evidencia la aplicación de 11 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Metodología Usada:** La encuesta en el canal presencial se compone de 2 preguntas con 4 ítems cada una. Una vez realizada, ponderación y calificación de cada ítem, se procedió a establecer la calificación por pregunta y por último por dependencia.
- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **CDI: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0
- **Calificación de la Localidad: 5.0.**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 1% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (11) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

CUADRO RESUMEN DE RESULTADOS

Tabla 17

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

3.1.1. SAN CRISTÓBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal evidencia la aplicación de 36 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Planeación: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0**
- **Valoración: Adecuado.**
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 4% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (36) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

Tabla 18

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

3.1.2. USME

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

3.1.3. TUNJUELITO

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

3.1.4. BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de 95 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Despacho Alcalde Local: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Grupo Gestión del Desarrollo Local: 4.8**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 4.9**
- **Valoración: Adecuado.**
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 9% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (95) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

CUADRO RESUMEN

Tabla 21

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	4,9
Despacho Alcalde Local	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5,0	4,5	4,8	

3.1.5. KENNEDY

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

3.1.6. FONTIBÓN

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

3.1.1. ENGATIVÁ

La Alcaldía Local de Engativá evidencia la aplicación de 390 encuestas durante el mes de Marzo, de tal forma, los resultados permiten calificar la percepción del servicio al ser una muestra suficiente para evaluarla.

- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **CDI: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Grupo de Gestión Policiva: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Inspección de Policía: 4.9**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Subsidio C : 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0**
- **Valoración: Adecuado.**
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 38% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (390) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

Tabla 24

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	5,0
CDI	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Políciva	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	4,8	5,0	4,9	
Subsidio C	5,0	5,0	5,0	

3.1.2. SUBA

La Alcaldía Local de Suba evidencia la aplicación de 36 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Metodología Usada:** La encuesta en el canal presencial se compone de 2 preguntas con 4 ítems cada una. Una vez realizada, ponderación y calificación de cada ítem, se procedió a establecer la calificación por pregunta y por último por dependencia.
- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 4% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (36) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

CUADRO RESUMEN

Tabla 25

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

3.1.3. BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos evidencia la aplicación de 13 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Metodología Usada:** La encuesta en el canal presencial se compone de 2 preguntas con 4 ítems cada una. Una vez realizada, ponderación y calificación de cada ítem, se procedió a establecer la calificación por pregunta y por último por dependencia.
- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0.**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 1% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (13) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

CUADRO DE RESUMEN

Tabla 26

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

3.1.4. TEUSAQUILLO

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

3.1.5. LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de 16 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Metodología Usada:** La encuesta en el canal presencial se compone de 2 preguntas con 4 ítems cada una. Una vez realizada, ponderación y calificación de cada ítem, se procedió a establecer la calificación por pregunta y por último por dependencia.
- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Despacho Alcalde Local: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Grupo de Gestión Policiva: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Grupo Gestión del Desarrollo Local: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Inspección de Policía: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Subsidio C: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0.**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 2% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (16) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

CUADRO DE RESUMEN

Tabla 28

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	5,0
Despacho Alcalde Local	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Policiva	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	5,0	5,0	5,0	
Subsidio C	5,0	5,0	5,0	

3.1.6. ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Antonio Nariño evidencia la aplicación de 67 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0.**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 7% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (67) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

Tabla 29

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

3.1.7. PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda evidencia la aplicación de 36 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **CDI: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Despacho Alcalde Local: 4.8**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Grupo Gestión del Desarrollo Local: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Inspección de Policía: 4.8**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Jurídica: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Participación ciudadana: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Planeación: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Recepción: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Subsidio C: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 4% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número

de encuestas realizadas por la localidad (36) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

Tabla 30

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	5,0
CDI	5,0	5,0	5,0	
Despacho Alcalde Local	4,8	4,9	4,8	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	4,8	4,7	4,8	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Participación ciudadana	5,0	5,0	5,0	
Planeación	5,0	5,0	5,0	
Recepción	5,0	4,9	5,0	
Subsidio C	5,0	5,0	5,0	

3.1.8. LA CANDELARIA

La Alcaldía Local de Antonio Nariño evidencia la aplicación de 28 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **CDI: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Despacho Alcalde Local: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Gestión del Riesgo y Ambiental: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Grupo Gestión del Desarrollo Local: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Grupo Gestión Políciva: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Infraestructura: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
 - **Jurídica: 5.0**

- En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Obras: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Oficina de Prensa: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Participación ciudadana: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Subsidio C: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 3% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (28) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

CUADRO RESUMEN

Tabla 31

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	5,0
CDI	5,0	5,0	5,0	
Despacho Alcalde Local	5,0	5,0	5,0	
Gestión del Riesgo y Ambiental	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Policiva	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5,0	5,0	5,0	
Infraestructura	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Obras	5,0	5,0	5,0	
Oficina de Prensa	5,0	5,0	5,0	
Participación ciudadana	5,0	5,0	5,0	
Subsidio C	5,0	5,0	5,0	

3.1.9. RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe evidencia la aplicación de 62 encuestas durante el mes de Marzo.

- **Metodología Usada:** La encuesta en el canal presencial se compone de 2 preguntas con 4 ítems cada una. Una vez realizada, ponderación y calificación de cada ítem, se procedió a establecer la calificación por pregunta y por último por dependencia.
- **Áreas o Dependencias evaluadas y su Calificación:**
 - **Atención a la Ciudadanía: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0.**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 6% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (62) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

Tabla 32

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

3.1.10. CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar evidencia la aplicación de 227 encuestas durante el mes de Marzo , de tal forma que los resultados permiten calificar la percepción del servicio al ser una muestra suficiente para evaluarla.

- **Metodología Usada:** La encuesta en el canal presencial se compone de 2 preguntas con 4 ítems cada una. Una vez realizada, ponderación y calificación de cada ítem, se procedió a establecer la calificación por pregunta y por último por dependencia.
- **Almacén: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Atención a la Ciudadanía: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.

- **Grupo de Gestión Políciva: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Inspección de Policía: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Jurídica: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Obras: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Oficina de Prensa: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Participación ciudadana: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Planeación: 5.0.**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Subsidio C: 5.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Adecuado” al estar en el rango de 4.1 y 5.0.
- **Calificación de la Localidad: 5.0**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Adecuado”, esto implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 22% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (227) frente al total del nivel local en el canal presencial (1.017).

CUADRO RESUMEN

Tabla 33

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Almacén	5,0	5,0	5,0	5,0
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Políciva	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	4,9	5,0	

Obras	5,0	5,0	5,0
Oficina de Prensa	5,0	5,0	5,0
Participación ciudadana	5,0	5,0	5,0
Planeación	5,0	5,0	5,0
Subsidio C	5,0	5,0	5,0

3.1.11. SUMAPAZ

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

3.1.12. CALIFICACIONES DEL CANAL VIRTUAL

Las calificaciones del Canal virtual se discriminan por trámite realizado, por tanto, se encuentran 4 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 35

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	3,7	3,7	3,7	3,71
Documentos Extraviados	4,6	4,6	4,6	
Otro	3,4	3,4	3,4	
Propiedad Horizontal	2,6	2,6	2,6	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	3,0	3,0	3,0	

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 aceptable en su forma y fondo, a su vez evidenció algún un buen indicio para lograr tal fin; además de ello implica que, para estar en niveles aceptables, la percepción del servicio requiere de algún esfuerzo mayor para cumplir con los objetivos propuestos.

TERCERA PARTE: Calificaciones totales.

3.1.13. CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

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

3.1.14. NIVEL CENTRAL

El nivel central tuvo una calificación total de **4.68**, esto le ubica en el rango de “Adecuado”, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas (**25**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal presencial será del 2.4%.

CUADRO RESUMEN

Tabla 36

Calificación de Nivel Central Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Dependencia	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central
1	Atención a la Ciudadanía	1,00	0,04	4,68
1	Despacho Secretario Distrital de Gobierno	1,00	0,04	
23	Recepción	5,00	4,60	

La calificación implica que respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente 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.

3.1.15. NIVEL LOCAL

El nivel local, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de Marzo , tuvo una calificación total de **4.58**, esto le ubica en el rango de “Adecuado”, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas (**1.017**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal presencial será del 98.6%.

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 Marzo.

CUADRO RESUMEN

Tabla 37

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
0	Usaquén	0,00	0,00	4,98
0	Chapinero	0,00	0,00	
11	Santa Fe	5,00	0,05	
36	San Cristóbal	5,00	0,18	
0	Usme	0,00	0,00	
0	Tunjuelito	0,00	0,00	
95	Bosa	4,92	0,46	
0	Kennedy	0,00	0,00	
0	Fontibón	0,00	0,00	
390	Engativá	4,97	1,91	
36	Suba	5,00	0,18	
13	Barrios Unidos	5,00	0,06	
0	Teusaquillo	0,00	0,00	
16	Mártires	5,00	0,08	
67	Antonio Nariño	5,00	0,33	
36	Puente Aranda	4,96	0,18	
28	Candelaria	5,00	0,14	
62	Rafael Uribe Uribe	5,00	0,30	
227	Ciudad Bolívar	5,00	1,12	
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 excelente 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.

3.1.16. RESUMEN

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

Tabla 38

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	25	4,68	0,11	2,4%	4,97
Localidades	1017	4,98	4,9	97,6%	
Totales	1042		4,97	100,00%	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto, la calificación del Canal Presencial es de **4.97**, lo cual ubica al Canal Presencial en el rango “Adecuado”.

3.1.17. CALIFICACIÓN POR CANALES (PRESENCIAL Y VIRTUAL)

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

CUADRO RESUMEN

Tabla 39

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	1042	4,97	4,34	87%	4,8
Canal Virtual	152	3,71	0,47	13%	
Total de Encuestas del mes			1194	100,00%	

De la tabla cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar, la cantidad de encuestas realizadas mediante el canal virtual fue significativamente menor a la cantidad del canal presencial, de tal forma que la calificación obtenida mediante el canal virtual solo representa el 13% del total de la calificación. Por ende, la calificación global por ambos canales es de **4,8**, representando un desempeño altamente positivo.

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

- ✓ **Fiabilidad**
 - Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.
 - Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.
 - Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio
- ✓ **Integralidad de respuesta**
 - Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.
 - Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.
 - Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.
- ✓ **Deber Ser del servicio**
 - El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió
 - Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.
 - Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.
- ✓ **Capacidad para la prestación del servicio**
 - Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.
 - Tiempo de Espera en la atención.
 - Facilidad para acceder a la herramienta virtual.
 - Tiempo de respuesta del trámite o servicio.

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

Tabla 40

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por ítem	Calificación
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	4,98	4,53	1,4	4,4
		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	3,61			
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4,99	4,08	1,22	
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	3,70			
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	3,55			
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4,99	4,53	0,91	
		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.	3,62			
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4,99	4,34	0,87	
		Tiempo de Espera en la atención.	4,98			
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	3,88			
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	3,50			

De la tabla se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño fue el de *Deber Ser del servicio* con una calificación de **4.53**, esto implica que, de cara al ciudadano, la entidad está bien enfocada en los momentos de verdad relacionados con el suministro de información al ciudadano presencialmente; donde el servidor evidencia un dominio sobresaliente de los temas de la consulta realizada por el ciudadano.

Por otra parte, el indicador con desempeño más bajo fue el de *Integralidad de respuesta* con una calificación de **4.08**, 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.

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

Para la determinación del Porcentaje de Desempeño en Percepción y Satisfacción, se promediarán las calificaciones obtenidas tanto por indicadores como por calificación general; por tanto, al ser estas de 4.8 y 4.4 respectivamente, la calificación total por promedio es de 4.6.

Así pues, se efectuará 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.

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 Marzo es de **4.6**. Este resultado implica que la percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto de los tramites y servicios demandados respecto de la entidad, fue **"Adecuada"**. El resultado significa que la ciudadanía considera que la entidad está preocupada por ofrecer tramites 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 **92%** para el mes de Marzo.