



Secretaría Distrital de Gobierno

---

# Informe de Encuestas de Percepción del Servicio

Marzo 2022

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento, recoge las cifras producidas por la aplicación de la encuesta de percepción del servicio, de esta forma, mediante el análisis de estas cifras, se producirán conclusiones que den cuenta del nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámite y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el canal presencial como virtual.

Adicionalmente, el documento presenta resultados pormenorizados, de tal forma que es posible identificar el nivel de percepción por cada ítem evaluado, por dependencias, por puntos de aplicación, por Niveles (Central y Local) y por Canales (Presencial y Virtual). Por último, se establecerán indicadores de percepción y satisfacción.

# TABLA DE CONTENIDO

**4** PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES

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

**24** TERCERA PARTE: CALIFICACIONES TOTALES

**27** INDICADORES DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

**30** PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

## SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

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



## Primera Parte: Datos Generales

## 1. TOTAL DE ENCUESTADOS

Se registraron en total 982 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 MARZO.

*Tabla No. 1*

Total de Encuestados	
Número de registros de Encuestas	982
Porcentaje	100%

### 1.1 TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 346 equivalente al 35% y 636 encuestados por el canal presencial equivalente al 65% de la muestra total.

*Tabla No. 2*

Total Encuestados por Canal	Cantidad de encuestas	Porcentaje del total
Virtual	346	35%
Presencial	636	65%
<b>Total</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>

### 1.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 25, esto equivale al 3% del total; por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 957, 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*

Encuestas diligenciadas de manera anónima		
Diligenciadas con nombre y apellidos	957	97%
Diligenciadas Anónimas	25	3%
<b>Total</b>	<b>1.076</b>	<b>100 %</b>

### 1.3 DATOS DEMOGRÁFICOS

**Género:** De acuerdo con los resultados, el total de encuestados que seleccionaron que su género es femenino fue de 567 equivalente al 58%, el número del total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 384, equivalente al 39%, por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fueron 31, equivalente al 3%.

**Edad:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el rango de 29 a 55 años, lo cual equivale al 59% del total.

**Estrato:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato dos (02) con 536 encuestas realizadas equivalente a un 55% del total.

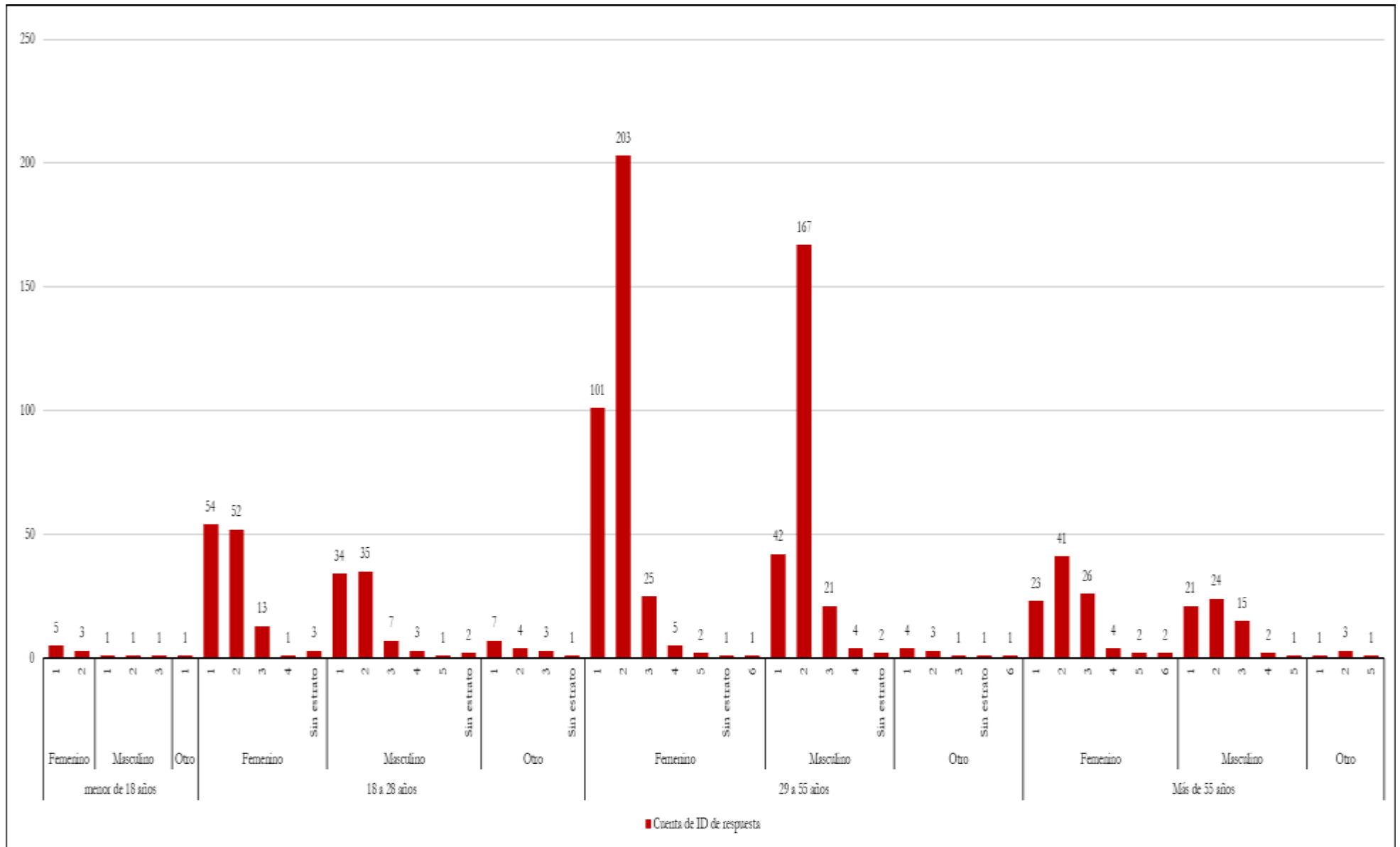
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

*Tabla No. 4*

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Cantidad de encuestas	Porcentaje del Total
Género	Femenino	567	58%
	Masculino	384	39%
	Otro	31	3%
Edad	Menor de 18 años	12	1%
	18 a 28 años	220	22%
	29 a 55 años	584	59%
	Más de 55 años	166	17%
Estrato	1	294	30%
	2	536	55%
	3	112	11%
	4	19	2%
	5	7	1%
	6	4	0%
	Sin estrato	10	1%

De igual forma, a continuación se muestra una gráfica donde se presentan las distribuciones de los datos demográficos registrados en la encuesta de percepción del servicio.

## DATOS DEMOGRÁFICOS





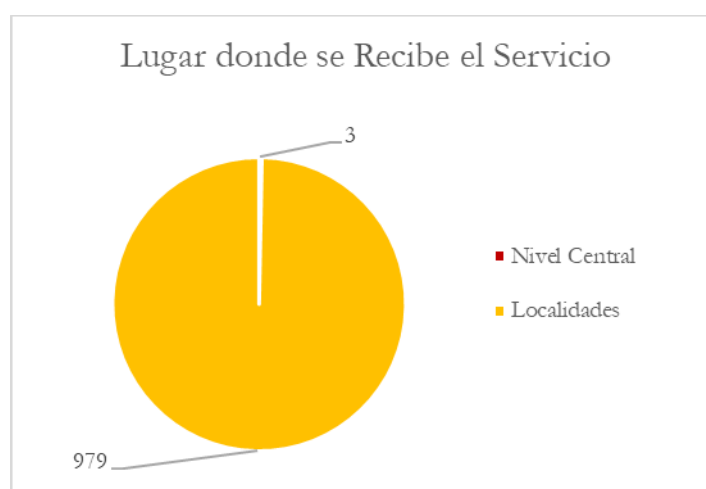


## 1.4 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el Nivel Central fueron 03, evidenciando una minoría preponderante, que representan el 1% del total de encuestados.

*Tabla No. 5*

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	03	1%
Localidades	979	99%
<b>Total general</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>



## 1.5 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se recibieron 02 encuestas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía correspondiente al 67%, ubicado en el Nivel Central y 01 encuesta en el Despacho del Secretario Distrital de Gobierno; para un total de tres encuestas aplicadas.

*Tabla No. 6*

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	2	67%
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

## 1.6 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	674	69,0%
CDI	14	1,4%
Jurídica	53	5,4%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	1	0,1%
Gestión del Riesgo y Ambiental	7	0,7%
Despacho Alcalde Local	42	4,3%
Subsidio C	64	6,5%
Planeación	36	3,7%
Recepción	3	0,3%
Obras	3	0,3%
Inspección de Policía	45	5%
Infraestructura	15	1,5%
Oficina de Prensa	6	0,6%
Contratación	1	0,1%
Participación ciudadana	15	1,5%
<b>Total</b>	<b>979</b>	<b>100%</b>

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

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

*Tabla No. 7*

Localidad	Número de encuestas	Porcentaje del Total %
Antonio Nariño	1	0,1%
Barrios Unidos	32	3,3%
Bosa	50	5,1%
Chapinero	11	1,1%
Ciudad Bolívar	73	7,5%
Engativá	23	2,3%
Fontibón	8	0,8%
Kennedy	47	4,8%
La Candelaria	2	0,2%
Mártires	5	0,5%
Puente Aranda	11	1,1%
Rafael Uribe Uribe	39	4,0%
San Cristóbal	301	30,7%
Santa Fe	4	0,4%
Suba	133	13,6%
Sumapaz	1	0,1%
Teusaquillo	5	0,5%
Tunjuelito	10	1,0%
Usaquén	12	1,2%
Usme	211	21,6%
<b>TOTAL</b>	<b>979</b>	<b>100%</b>

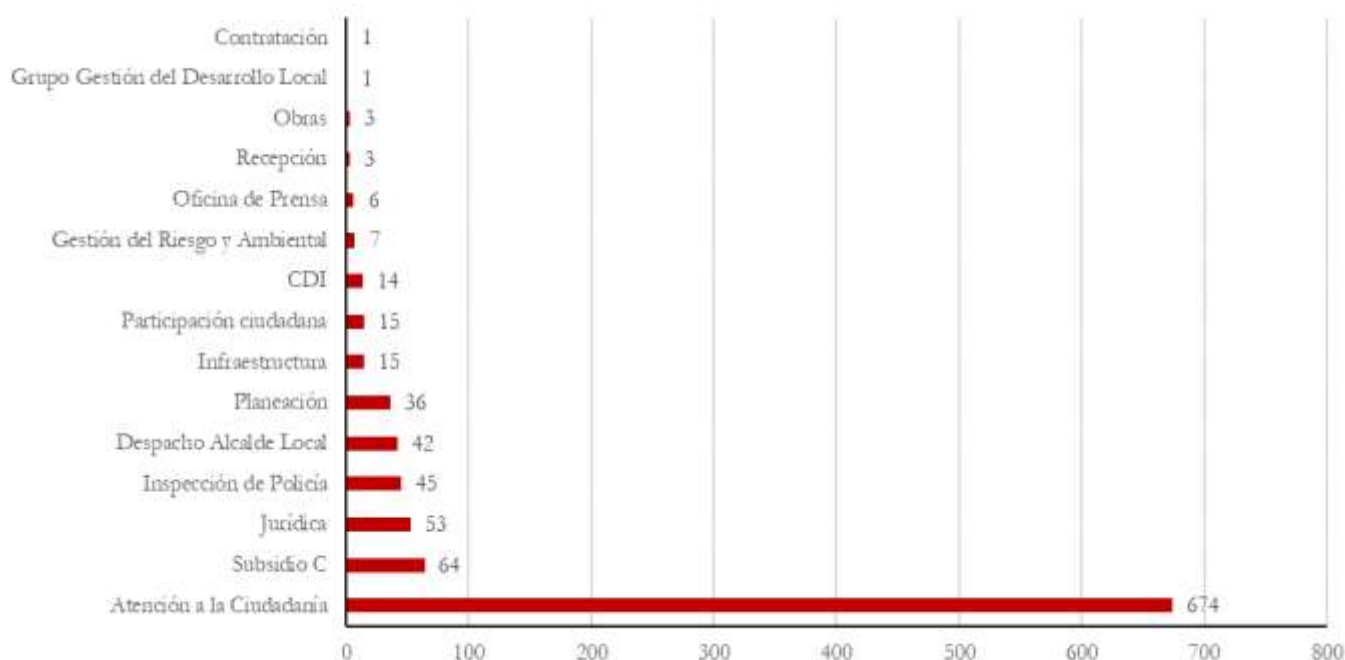
## 1.7 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL LOCAL.

En este ítem, se puede evidenciar que la ciudadanía recurrió mayoritariamente a la dependencia de **Atención a la Ciudadanía** con una representación de 674 encuestas de percepción del Servicio correspondiente al 35,3% en el canal virtual y el 33,5% por el canal presencial para un total general de 68,8%, del total de las encuestas realizadas en el Nivel Local.

A continuación, se muestra una tabla con los datos recogidos y una gráfica que muestra la distribución de encuestas por el total de dependencias.

*Tabla No. 8*

Nombre de Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje del Total	Canal Virtual	Canal presencial
Atención a la Ciudadanía	674	68,8%	35,3%	33,5%
Subsidio C	64	6,5%	0,0%	6,5%
Jurídica	53	5,4%	0,0%	5,4%
Inspección de Policía	45	4,6%	0,0%	4,6%
Despacho Alcalde Local	42	4,3%	0,0%	4,3%
Planeación	36	3,7%	0,0%	3,7%
Infraestructura	15	1,5%	0,0%	1,5%
Participación Ciudadana	15	1,5%	0,0%	1,5%
CDI	14	1,4%	0,0%	1,4%
Gestión del Riesgo y Ambiental	7	0,7%	0,0%	0,7%
Oficina de Prensa	6	0,6%	0,0%	0,6%
Recepción	3	0,3%	0,0%	0,3%
Obras	3	0,3%	0,0%	0,3%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	1	0,1%	0,0%	0,1%
Contratación	1	0,1%	0,0%	0,1%
<b>Total</b>	<b>979</b>	<b>100%</b>	<b>35,3%</b>	<b>64,7%</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*

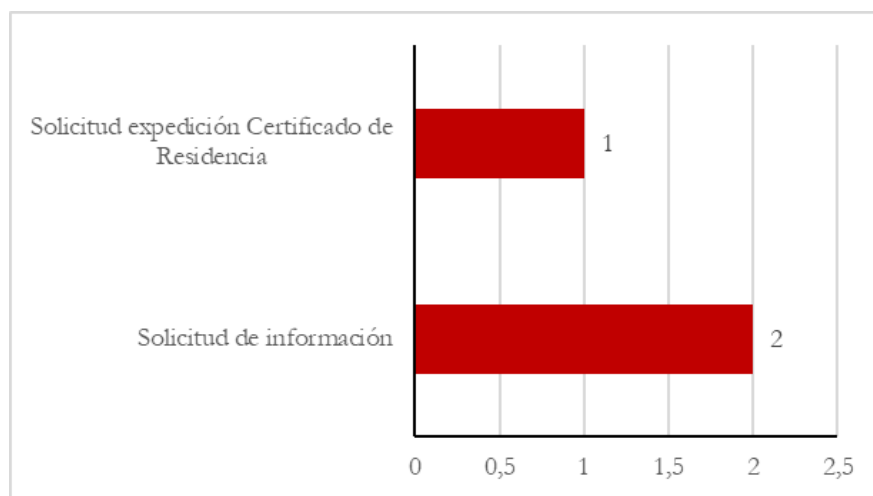
Distribución de encuestas por Trámite y Servicio Canal Presencial		
Trámite	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Solicitud Expedición Certificado de Residencia	258	40,6%
Solicitud de Información	245	38,5%
Otro	114	17,9%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	11	1,7%
Solicitud Proyecto Local	7	1,1%
Documentos Extraviados	1	0%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100%</b>

## 1.9 NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL:

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

*Tabla No. 10*

Distribución de encuestas por Trámite y Servicio Canal Presencial		
Trámite	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Solicitud de Información	2	67%
Solicitud Expedición Certificado de Residencia	1	33%
<b>Total general</b>	<b>03</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 Expedición Certificado de Residencia	257	40,6%
Solicitud de Información	243	38,4%
Otro	114	18,0%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	11	1,7%
Solicitud Proyecto Local	7	1,1%
Documentos Extraviados	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>633</b>	<b>100%</b>



## 1.11 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES:

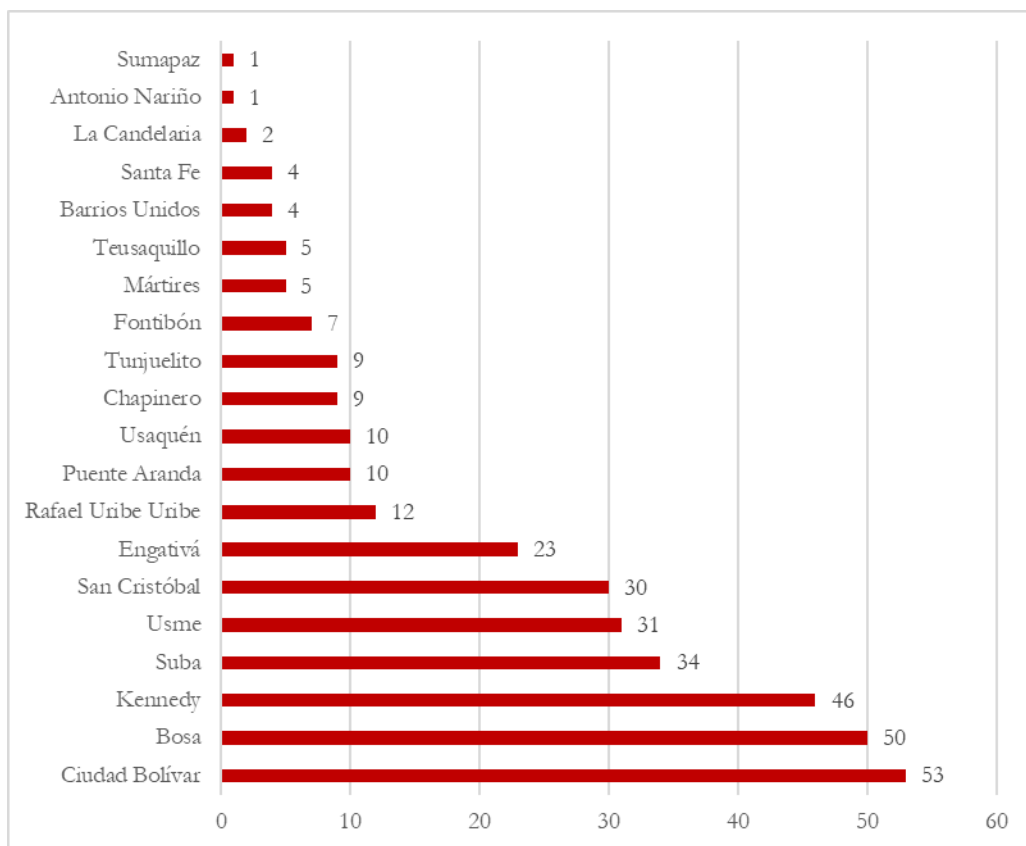
### 1.11.1 CANAL VIRTUAL

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 Ciudad Bolívar, el 14% reside en las localidades de Bosa, y el 13% reside en la localidad de Kennedy y el 10% reside en la localidad de Suba.

*Tabla No. 12*

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Antonio Nariño	1	0%
Barrios Unidos	4	1%
Bosa	50	14%

Chapinero	9	3%
Ciudad Bolívar	53	15%
Engativá	23	7%
Fontibón	7	2%
Kennedy	46	13%
La Candelaria	2	1%
Los Mártires	5	1%
Puente Aranda	10	3%
Rafael Uribe Uribe	12	3%
San Cristóbal	30	9%
Santa Fe	4	1%
Suba	34	10%
Sumapaz	1	0%
Teusaquillo	5	1%
Tunjuelito	9	3%
Usaquén	10	3%
Usme	31	9%
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>

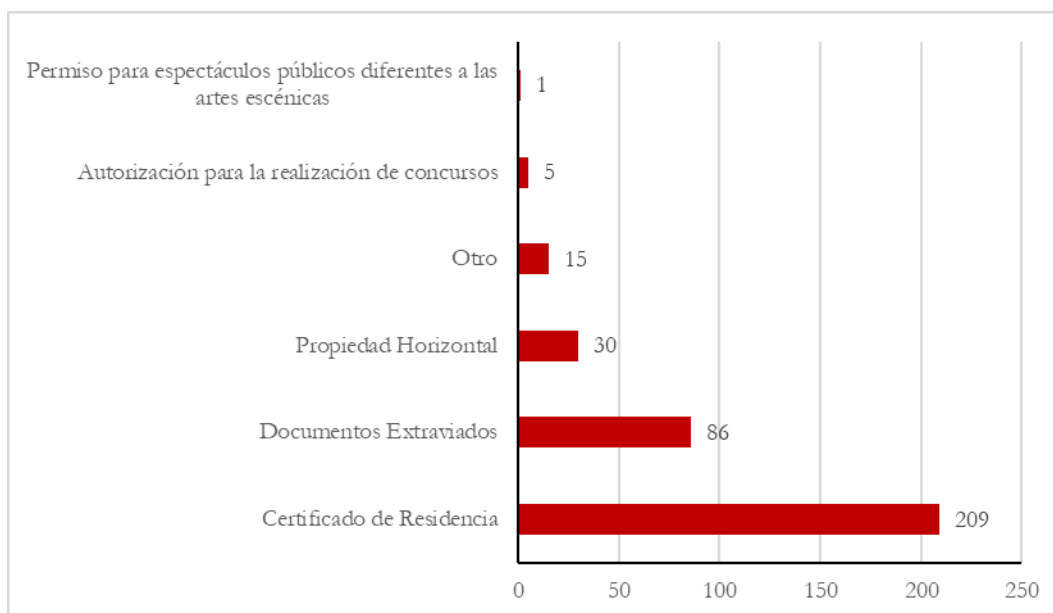


## 1.11.2 DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de los trámites y servicios solicitados o realizados por la ciudadanía encuestada. De tal forma, según los datos recogidos, del total de la ciudadanía que aplicó la encuesta al requerir un trámite y/o servicio mediante el canal virtual, el 60% lo hizo por Certificado de Residencia, el 25% lo hizo por Documentos Extraviados y el 9% lo hizo por Propiedad Horizontal.

*Tabla No. 13*

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Certificado de Residencia	209	60%
Documentos Extraviados	86	25%
Propiedad Horizontal	30	9%
Otro	15	4%
Autorización para la realización de concursos	5	1%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	1	0%
<b>Total general</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>



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



## 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.

*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>
28	Barrios Unidos	5,0	0,2	
0	Bosa	0,0	0,0	
2	Chapinero	4,4	0,0	
20	Ciudad Bolívar	4,8	0,2	
1	Engativá	5,0	0,0	
1	Fontibón	5,0	0,0	
1	Kennedy	5,0	0,0	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
27	Los Mártires	5,0	0,2	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
271	Rafael Uribe Uribe	5,0	2,1	
99	San Cristóbal	5,0	0,8	
1	Santa Fe	5,0	0,0	
2	Suba	5,0	0,0	
0	Sumapaz	0,0	0	
0	Teusaquillo	0,0	0,0	
0	Tunjelito	0,0	0,0	
0	Usaquén	0,0	0,0	
180	Usme	5,0	1,4	
3	Nivel Central	4,7	0,0	

## NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central se evidencia la aplicación de tres (03) encuesta por el canal presencial durante el mes de MARZO.

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

## CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

En el canal presencial se toman los resultados del Nivel Central y el Nivel Local, de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de MARZO.

*Tabla No. 15*

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
1	Antonio Nariño	3,6	0,0	4.2
32	Barrios Unidos	4,4	0,1	
50	Bosa	4,0	0,2	
11	Chapinero	2,4	0,0	
73	Ciudad Bolívar	4,1	0,3	
24	Engativá	3,7	0,1	
8	Fontibón	3,4	0,0	
47	Kennedy	3,8	0,2	
2	La Candelaria	4,3	0,0	
32	Los Mártires	4,5	0,1	
10	Puente Aranda	3,6	0,0	
283	Rafael Uribe Uribe	4,4	1,3	
129	San Cristóbal	4,4	0,6	
4	Santa Fe	3,2	0,0	
36	Suba	3,8	0,1	
1	Sumapaz	3,6	0,0	
5	Teusaquillo	2,5	0,0	
9	Tunjuelito	4,3	0,0	
10	Usaquén	3,4	0,0	
211	Usme	4,4	1,0	
3	Nivel Central	4,7	0,0	

## LOCALIDADES

### ANTONIO NARIÑO

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

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

## BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos se evidencia la aplicación treinta y dos (32) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de MARZO.

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

## BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de treinta y cincuenta (50) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MARZO.

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

## CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero evidencia la aplicación de once (11) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

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

## CIUDAD BOLÍVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar se evidencia la aplicación setenta y tres (73) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
------	------------------------	------------------------	--------------------	----------------------------

Atención a la Ciudadanía	4,6	3,7	4,1	<b>4,1</b>
--------------------------	-----	-----	-----	------------

## ENGATIVÁ

La Alcaldía Local de Engativá se evidencia la aplicación veinte cuatro (24) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

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

## FONTIBÓN

La Alcaldía Local de Fontibón se evidencia la aplicación ocho (08) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,0	2,8	3,4	<b>3,4</b>

## KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de cuarenta y siete (47) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

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

## LA CANDELARIA

La Alcaldía Local de la Candelaria evidencia la aplicación de dos (02) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MARZO

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,7	4,0	4,3	4,3

## LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de treinta y dos (32) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

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

## PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda se evidencia la aplicación diez (10) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,9	3,2	3,6	3,6

## RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe se evidencia la aplicación doscientas ochenta y tres (283) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,9	4,0	4,4	4,4

## SAN CRISTÓBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal se evidencia la aplicación ciento veintinueve (129) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de MARZO.

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

## SANTA FÉ

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	3,5	2,9	3,2	3,2

## SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación treinta y seis (36) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

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

## SUMAPAZ

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,3	2,8	3,6	3,6

## TEUSAQUILLO

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

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

## TUNJUELITO

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	3,7	4,3	4,3

## USAQUÉN

La Alcaldía Local de Usaqué se evidencia la aplicación diez (10) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MARZO.

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

## USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de doscientas once (211) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MARZO.

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

## 2.3 CALIFICACIONES DEL CANAL VIRTUAL

Las calificaciones del Canal virtual se discriminan por trámite realizado, por tanto, se encuentran varios trámites y/o servicios evaluados por este canal y una categoría “otro” donde la ciudadanía evalúa un trámite y/o servicio que no se encuentra en las opciones de selección dispuestas en la encuesta de percepción.

A continuación, se presentan los resultados del canal virtual:

### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 16*

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACIÓN PREGUNTA1	CALIFICACIÓN PREGUNTA2	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL NIVEL LOCAL
Certificado de Residencia	4,4	4,3	4,3	<b>4.1</b>
Documentos Extraviados	4,6	4,4	4,5	
Otro	4,2	4,0	4,1	
Propiedad Horizontal	2,6	2,5	2,5	
Autorización para la realización de concursos	4,7	4,5	4,6	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,3	4,5	4,4	

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 posible de cara al ciudadano cumpliendo con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.



TERCERA PARTE: Calificaciones totales.

### 3.1 CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

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

#### 3.1.1 NIVEL CENTRAL

El Nivel Central no tuvo aplicación de encuestas por el canal virtual.

#### 3.1.2 NIVEL LOCAL

El Nivel Local por el canal virtual, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de MARZO, 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 trecientos cuarenta y seis (**346**) encuestas, su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **35%**; la percepción del servicio muestra que se requieren mayores esfuerzos para cumplir con los objetivos propuestos.

En el siguiente cuadro se puede ver la distribución de calificaciones obtenidas por las localidades que aplicaron la Encuesta de Percepción del Servicio durante el mes de MARZO.

#### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 17*

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
1	Antonio Nariño	3,6	0,01	<b>3.8</b>
4	Barrios Unidos	3,5	0,04	
50	Bosa	4,0	0,57	
9	Chapinero	2,0	0,05	
53	Ciudad Bolívar	4,1	0,62	
23	Engativá	3,6	0,24	
7	Fontibón	3,2	0,07	
46	Kennedy	3,8	0,51	
2	La Candelaria	4,3	0,03	
5	Los Mártires	4,4	0,06	
10	Puente Aranda	3,6	0,10	
12	Rafael Uribe Uribe	3,2	0,11	
30	San Cristóbal	4,1	0,36	
4	Santa Fe	3,2	0,04	
34	Suba	3,7	0,36	
1	Sumapaz	3,6	0,01	
5	Teusaquillo	2,5	0,04	
9	Tunjuelito	4,3	0,11	
10	Usaquén	3,4	0,10	
31	Usme	4,0	0,36	

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

### 3.1.3 RESUMEN

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

*Tabla No. 18*

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	636	4,9	3,2	65%	<b>4.6</b>
Canal Virtual	346	4,1	1,4	35%	
<b>Total de Encuestas del mes</b>			<b>982</b>	<b>100%</b>	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de **4.6** lo cual ubica al Canal Presencial en el rango **“Satisfactorio”**.

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

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

#### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 19*

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	3	4,7	0,0	0,3%	<b>4.2</b>
Localidades	979	4,2	4,2	99,7%	
<b>Totales</b>	<b>982</b>	-	<b>4,2</b>	<b>100%</b>	

De la anterior tabla, correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención del mes de MARZO, cabe resaltar los siguientes aspectos: en primer lugar, el Nivel Central obtuvo una calificación de cuatro siete (4,7) equivalente a tres (03) encuestas realizadas, que corresponden al canal presencial. El Nivel Local, obtuvo una calificación de cuatro dos (4,2) equivalente a novecientos setenta y nueve (979) encuestas realizadas, por los canales presencial y virtual. Por ende, la calificación global es de 4,2 representando un desempeño **“Satisfactorio”**.

## Indicadores de Percepción del Servicio

#### **4.1 INDICADORES DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.**

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

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

**Tabla No. 20**

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por Ítem	Calificación
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	4,98	4,71	1,4	4.6
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	4,98			
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	4,17			
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4,98	4,46	1,3	
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	4,28			
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	4,12			
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4,99	4,73	0,9	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	4,99			
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	4,21			
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4,99	4,57	0,9	
		Tiempo de Espera en la atención.	4,98			
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	4,28			
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	4,03			

De la tabla No. 20 se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño y calificación es **Satisfactorio** de 4.6, esto implica que las variables calificadas con 4.73 y 4.71 puntos cada una fueron **"Deber Ser del Servicio"** y **"Fiabilidad"** con un desempeño **"Satisfactorio"**.

**"Capacidad para la prestación del servicio"** con una calificación de 4.57, esto implica que las variables mejor calificadas con 4.99 puntos fue **"Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad"** y **"Tiempo de Espera en la atención"** equivalente al 4.98 con un desempeño **"Satisfactorio"**.

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

## 5.1 PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

Para la determinación del Porcentaje de Desempeño en Percepción y Satisfacción, se promediarán las calificaciones obtenidas, tanto por indicadores como por calificación general; por tanto, al ser estas de 4.6 y 4.6 respectivamente, la calificación total por promedio se efectuará con una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

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

Tal que:

**4.6 \* 100%**

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

**5.0**

## 5.2. CALIFICACIÓN TOTAL DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

Teniendo en cuenta los valores anteriormente expuestos, se puede concluir que la Calificación de Percepción y Satisfacción obtenida por el total de la Secretaría Distrital de Gobierno para el mes de **MARZO** es de **4,6**.

Este resultado implica que la Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la entidad fueron **“Satisfactorios”**.

El resultado significa que la ciudadanía considera que la entidad está trabajando con excelencia en *“El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió”* a esto se suma el trabajo por *“ Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada”*.

Por otra parte, el porcentaje de Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la Secretaría Distrital de Gobierno es del **92%** para el mes de **MARZO**.

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: