



Secretaría Distrital de Gobierno

Informe de Encuestas de
Percepción del Servicio

MAYO 2020

1. INTRODUCCIÓN

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

Adicionalmente, el documento presenta resultados pormenorizados, de tal forma que es posible identificar el nivel de percepción por cada ítem evaluado, por dependencias, por puntos de aplicación, por niveles (central y local) y por canales (presencial y virtual). Por último, se establecerán indicadores de percepción y satisfacción.

TABLA DE CONTENIDO

4

PRIMERA PARTE: DATOS
GENERALES

13

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS
POR PUNTO DE APLICACIÓN.

20

TERCERA PARTE: CALIFICACIONES
TOTALES

23

INDICADORES DE PERCEPCIÓN
DEL SERVICIO

25

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y
SATISFACCIÓN DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE
GOBIERNO

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

*Subsecretaría de Gestión Institucional
Proceso de Servicio a la Ciudadanía.
2020.*



Primera Parte: Datos Generales

1.1.1. TOTAL DE ENCUESTADOS

Se registraron en total 202 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 mayo.

Tabla 1

Total de Encuestados	
Número de registros en esta consulta	202
Porcentaje	100%

1.1.2. TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal presencial fue de 4 personas, lo que equivale al 2% del total, este dato incluye los niveles central y local. Por otra parte, el total de encuestados por el canal virtual fue de 198, esto equivale al 98% del total.

Tabla 2

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	198	98%
Presencial	4	2%
Total	202	100%

1.1.3. ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 25, esto equivale al 11% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 204, lo cual equivale al 89%. 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	175	87%
Diligenciadas Anónimas	27	13%
total	202	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 86, equivalente al 43%, por otra parte, el número el total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 104, equivalente al 51%.

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 51% del total.

1.1.7. ESTRATO: De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el estrato 2, lo cual equivale al 31% del total.

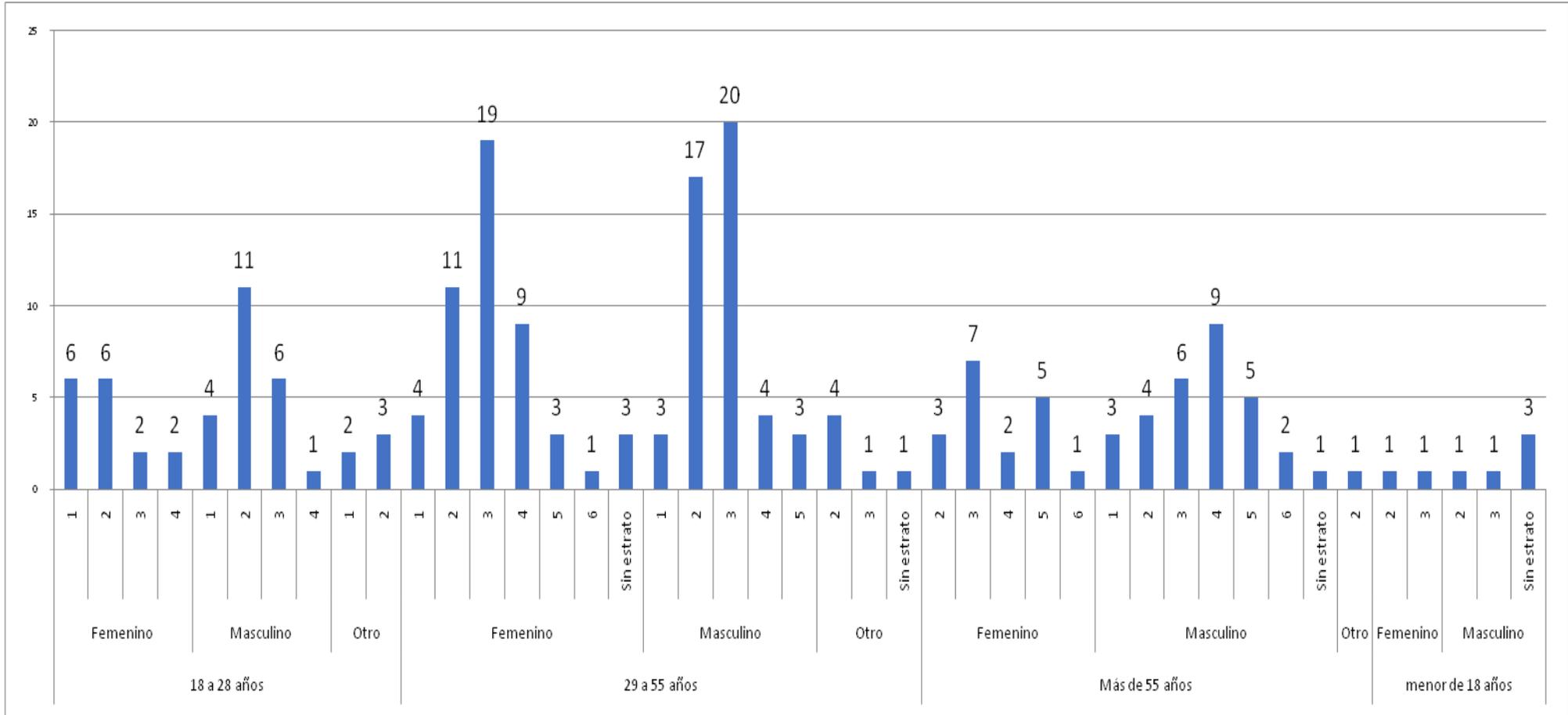
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

Tabla 4

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Número	Porcentaje del Total
Género	Masculino	104	51%
	Femenino	86	43%
	Otro	12	6%
Edad	Menor de 18 años	7	3%
	18 a 28 años	43	21%
	29 a 55 años	103	51%
	Más de 55 años	49	24%
Estrato	1	22	11%
	2	62	31%
	3	63	31%
	4	27	13%
	5	16	8%
	6	4	2%
	Sin Estrato	8	4 %

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

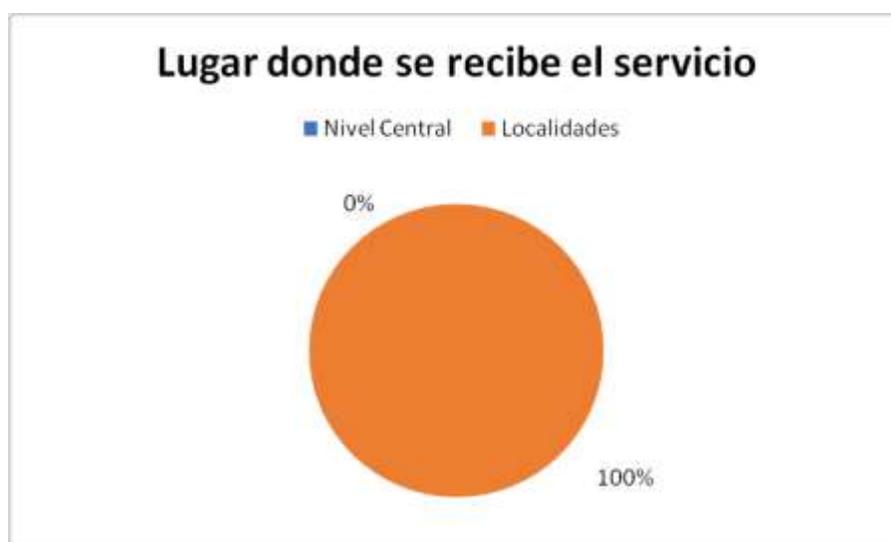


1.1.8. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

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 100% del total de encuestados.

Tabla 5

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	0	0%
Localidades	4	100%
Total	4	100%



1.1.9. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se encuentra que en el presente mes no se aplicó ninguna encuesta en el nivel central.

1.1.10. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

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

Tabla 8

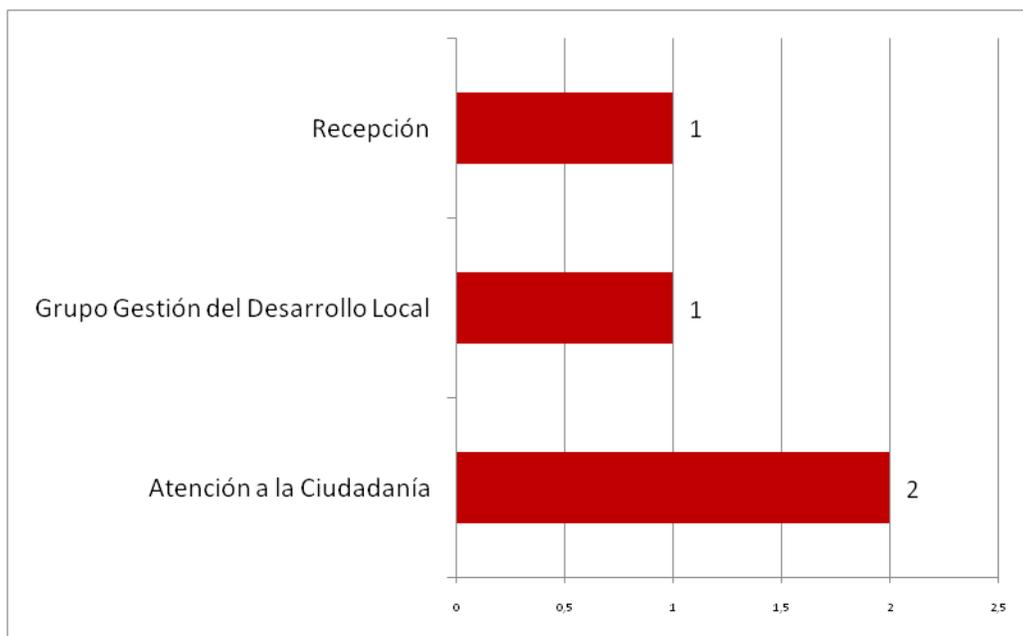
Localidad	Numero de encuestas	Porcentaje del Total %
Fontibón	1	25%
Mártires	1	25%
Rafael Uribe	1	25%
Ciudad Bolívar	1	25%
Total General	4	100%

1.1.11. 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 50% 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
Atención a la Ciudadanía	2	50%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	1	25%
Recepción	1	25%
Total general	4	100%



1.1.12. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS REALIZADOS

En este ítem se encuentran los resultados recogidos tanto en el nivel central como en el nivel local de la Secretaría Distrital de Gobierno.

1.1.13. NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL: Debido a que no se aplicó ninguna encuesta en el nivel central en el presente mes, no se tienen datos asociados a encuestas por trámites en este lugar de aplicación.

1.1.14. NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL: El trámite y/o servicio con mayor demanda respecto del total de encuestados fue la “Documentos Extraviados”, este representa el 50% del total.

Tabla 11

Distribución de Trámites y Servicios Canal Presencial		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Documentos Extraviados	2	50,00%
Solicitud de información	1	25,00%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	1	25,00%
Total general	4	100,00%



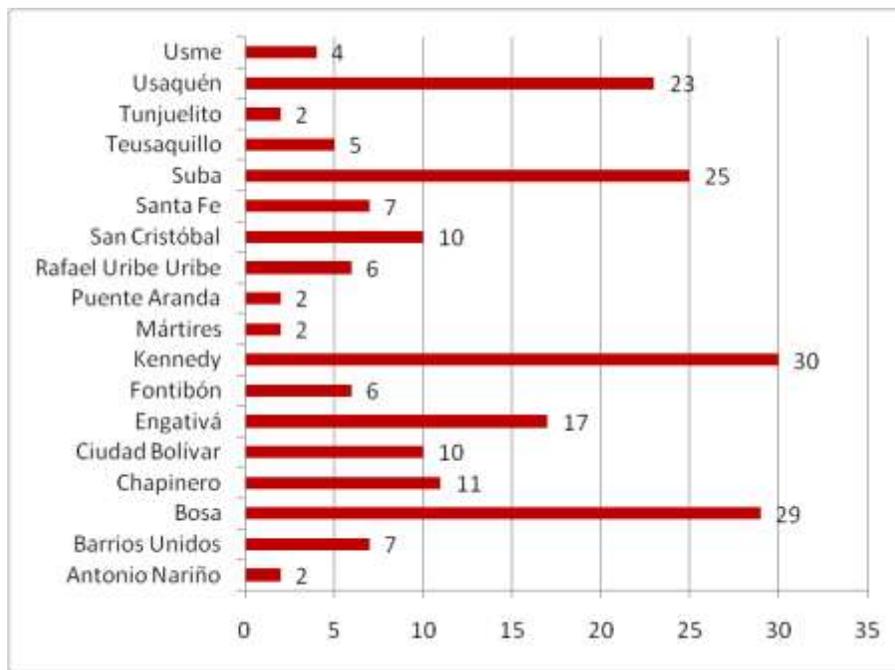
1.1.15. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de la población según la localidad donde reside la ciudadanía encuestada. De tal forma, según los datos recogidos, del total de la ciudadanía que aplicó la encuesta al requerir un trámite y/o servicio mediante el canal virtual, el 15% reside en la localidad de Bosa, el 15% reside en la localidad de Kennedy, el 13% en Suba.

Tabla 12

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Cuenta	Porcentaje del Total
Antonio Nariño	2	1%
Barrios Unidos	7	4%
Bosa	29	15%
Chapinero	11	6%
Ciudad Bolívar	10	5%
Engativá	17	9%
Fontibón	6	3%
Kennedy	30	15%
Mártires	2	1%
Puente Aranda	2	1%
Rafael Uribe Uribe	6	3%
San Cristóbal	10	5%
Santa Fe	7	4%
Suba	25	13%

Teusaquillo	5	3%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	23	12%
Usme	4	2%
Total general	198	100%



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

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de la trámites y servicios solicitados o realizados por la ciudadanía encuestada. De tal forma, según los datos recogidos, del total de la ciudadanía que aplicó la encuesta al requerir un trámite y/o servicio mediante el canal virtual, el 26% lo hizo por Documentos Extraviados y el 26% por “Otros trámites”.

Tabla 13

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Autorización para la realización de concursos	1	0,51%
Certificado de Residencia	62	31,31%
Documentos Extraviados	49	24,75%
Otro	17	8,59%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	3	1,52%
Propiedad Horizontal	64	32,32%
Supervisión delegados sorteos y concursos	2	1,01%
Total general	198	100,00%



SEGUNDA PARTE: Resultados por punto de aplicación

1.1.17. CANAL PRESENCIAL

En el canal presencial se toman los resultados del nivel central y el nivel local de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de mayo.

1.1.18. NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

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

1.1.19. LOCALIDADES

1.1.20. USAQUÉN

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

1.1.21. CHAPINERO

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

1.1.22. SANTA FE

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

1.1.1. SAN CRISTÓBAL

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

1.1.2. USME

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

1.1.3. TUNJUELITO

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

1.1.4. BOSA

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

1.1.5. KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de Mayo.

1.1.6. FONTIBÓN

La Alcaldía Local de Fontibón evidencia la aplicación de 1 encuesta durante el mes de Mayo.

- **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: 1.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Inadecuado” al estar en el rango de 0.0 y 1.9.
- **Calificación de la Localidad: 1.0**
- **Valoración:** Adecuado.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Inadecuado”, Este nivel de calificación implica que , respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel Inadecuado 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 25% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (1) frente al total del nivel local en el canal presencial (4).

Tabla 24

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

1.1.1. ENGATIVÁ

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

1.1.2. SUBA

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

1.1.3. BARRIOS UNIDOS

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

1.1.4. TEUSAQUILLO

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

1.1.5. LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de 1 encuesta durante el mes de Mayo.

- **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:**
 - **Recepción: 3.0**
 - En esta Dependencia se destaca que, en todos los ítems de las 2 preguntas, se obtuvo una calificación de “Deficiente” al estar en el rango de 2.0 y 3.0.
- **Calificación de la Localidad:** 3.0
- **Valoración:** Deficiente.
- **Interpretación:** Los resultados ubican a la alcaldía local dentro del rango “Deficiente”, Este nivel de calificación implica que , respecto al atributo evaluado y calificado, 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.
- **Participación sobre el total:** La calificación obtenida por la localidad tendrá un peso del 25% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (1) frente al total del nivel local en el canal presencial (4).

Tabla 24

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Recepción	3,0	3,0	3,0	3,0

1.1.6. ANTONIO NARIÑO

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

1.1.7. PUENTE ARANDA

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

1.1.8. LA CANDELARIA

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

1.1.9. RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe evidencia la aplicación de 1 encuesta durante el mes de Mayo.

- **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.
 - **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.
- **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 25% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (1) frente al total del nivel local en el canal presencial (4).

CUADRO RESUMEN

Tabla 33

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5,0	5,0	5,0	5,0

1.1.10. CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar evidencia la aplicación de 1 encuesta durante el mes de Mayo.

- **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.
 - **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 25% dentro del total de la calificación obtenida, esto, teniendo en cuenta la proporción del número de encuestas realizadas por la localidad (1) frente al total del nivel local en el canal presencial (4).

CUADRO RESUMEN

Tabla 33

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

1.1.11. SUMAPAZ

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

1.1.12. CALIFICACIONES DEL CANAL VIRTUAL

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

A continuación, se presentan los resultados del canal virtual:

CUADRO RESUMEN

Tabla 35

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	3,96
Certificado de Residencia	4,1	4,1	4,1	
Documentos Extraviados	4,4	4,4	4,4	
Otro	3,6	3,6	3,6	
Propiedad Horizontal	2,3	2,3	2,3	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,0	4,0	4,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,3	4,3	4,3	

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 aceptable en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta fue buena de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

TERCERA PARTE: Calificaciones totales.

1.1.13. CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

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

1.1.14. NIVEL CENTRAL

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

1.1.15. NIVEL LOCAL

El nivel local, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de Mayo , tuvo una calificación total de **3,5**, esto le ubica en el rango de “Satisfactorio”, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas (**4**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal presencial será del 100%.

En el siguiente cuadro se puede ver la distribución de calificaciones obtenidas por las localidades que aplicaron la encuesta de percepción del servicio durante el mes de Mayo.

CUADRO RESUMEN

Tabla 37

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
0	Usaquén	0	0,0	3,5
0	Chapinero	0	0,0	
0	Santa Fe	0	0,0	
0	San Cristóbal	0	0,0	
0	Usme	0	0,0	
0	Tunjuelito	0	0,0	
0	Bosa	0	0,0	
0	Kennedy	0	0,0	
1	Fontibón	1,0	0,25	
0	Engativá	0	0,0	
0	Suba	0	0,0	
0	Barrios Unidos	0	0,0	
0	Teusaquillo	0	0,0	
1	Mártires	3,0	0,75	
0	Antonio Nariño	0	0,0	
0	Puente Aranda	0	0,0	
0	Candelaria	0	0,0	
1	Rafael Uribe Uribe	5,0	1,25	
1	Ciudad Bolívar	5,0	1,25	
0	Sumapaz	0	0,0	

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

1.1.16. RESUMEN

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

Tabla 38

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	0	0,0	0,0	0,0%	3,5
Localidades	4	3,5	3,5	100%	
Totales	4		3,5	100,00%	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto, la calificación del Canal Presencial es de **3,5**, lo cual ubica al Canal Presencial en el rango **“Satisfactorio”**.

1.1.17. CALIFICACIÓN POR CANALES (PRESENCIAL Y VIRTUAL)

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

CUADRO RESUMEN

Tabla 39

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	4	3,5	0,07	2%	4,0
Canal Virtual	198	3,96	3,88	98%	
Total de Encuestas del mes			202	100,00%	

De la tabla cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar, la cantidad de encuestas realizadas mediante el canal virtual fue significativamente mayor a la cantidad del canal presencial, de tal forma

que la calificación obtenida mediante el canal virtual representa el 96% del total de la calificación. Por ende, la calificación global por ambos canales es de 4,1, representando un desempeño positivo.

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

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

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

Tabla 40

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por Ítem	Calificación
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	3,50	3,92	1,2	3,8
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	4,50			
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	3,77			
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	3,50	3,65	1,10	
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	3,81			
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	3,66			
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	3,50	3,67	0,73	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	3,85			
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	3,66			
20%	Capacidad para la prestación	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	3,50	3,85	0,77	

del servicio	Tiempo de Espera en la atención.	4,50			
	Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	3,81			
	Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	3,59			

De la tabla se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño fue el de **Fiabilidad** con una calificación de **3,92**, esto implica que, de cara al ciudadano, la entidad está bien enfocada en los momentos de verdad relacionados con la Facilidad para acceder a la herramienta virtual; donde se puede obtener un optimo tiempo de respuesta del trámite o servicio por parte del ciudadano.

Por otra parte, el indicador con desempeño más bajo fue el de **Integralidad de respuesta** con una calificación de **3,65**, 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.

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

Para la determinación del Porcentaje de Desempeño en Percepción y Satisfacción, se promediarán las calificaciones obtenidas tanto por indicadores como por calificación general; por tanto, al ser estas de 4,0 y 3,8 respectivamente, la calificación total por promedio es de 4.0. Así pues, se efectuará una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

Si la calificación 5.0 equivale al 100%; la calificación 3.9 equivale a: **78%**

Tal que:

4.0 * 100%

_____ = **78%** 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 Mayo es de **3.9**. Este resultado implica que la percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados respecto de la entidad, fue **“Satisfactoria”**. El resultado significa que la ciudadanía considera que la entidad está preocupada por ofrecer trámites y servicios de calidad, con óptimas condiciones físicas y de infraestructura, a esto se suma la capacidad de los servidores para brindar respuestas útiles y oportunas, garantizando de esta forma el acceso a la información pública.

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

Por otra parte, el porcentaje de Percepción y Satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados respecto de la Secretaría Distrital de Gobierno es del **78%** para el mes de Mayo.