



Secretaría Distrital de Gobierno

---

# Informe de Encuestas de Percepción del Servicio

MAYO 2021

## **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

15

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS POR PUNTO DE APLICACIÓN

22

TERCERA PARTE: CALIFICACIONES TOTALES

25

INDICADORES DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

28

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  
2021.*



## Primera Parte: Datos Generales

### 1.1.1. TOTAL DE ENCUESTADOS

Se registraron en total 640 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 No. 1*

Total de Encuestados	
Número de registros de Encuestas	640
Porcentaje	100%

### 1.1.2. TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 188 equivalente al 29% y 452 encuestados por el canal presencial equivalente al 71% de la muestra total.

*Tabla No. 2*

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	188	29%
Presencial	452	71%
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

### 1.1.3. ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 15, esto equivale al 2% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 625, lo cual equivale al 98%. 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	625	98%
Diligenciadas Anónimas	15	2%
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

## 1.1.4. DATOS DEMOGRÁFICOS

Género: De acuerdo con los resultados, el total de encuestados que seleccionaron que su género es femenino fue de 342, equivalente al 53%, el número del total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 285, equivalente al 45%, por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fue de 13, equivalente al 2%.

Edad: De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el rango de 29 a 55 años, lo cual equivale al 73% del total.

Estrato: De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato dos (02) con 249 encuestas realizadas equivalente a un 39% del total.

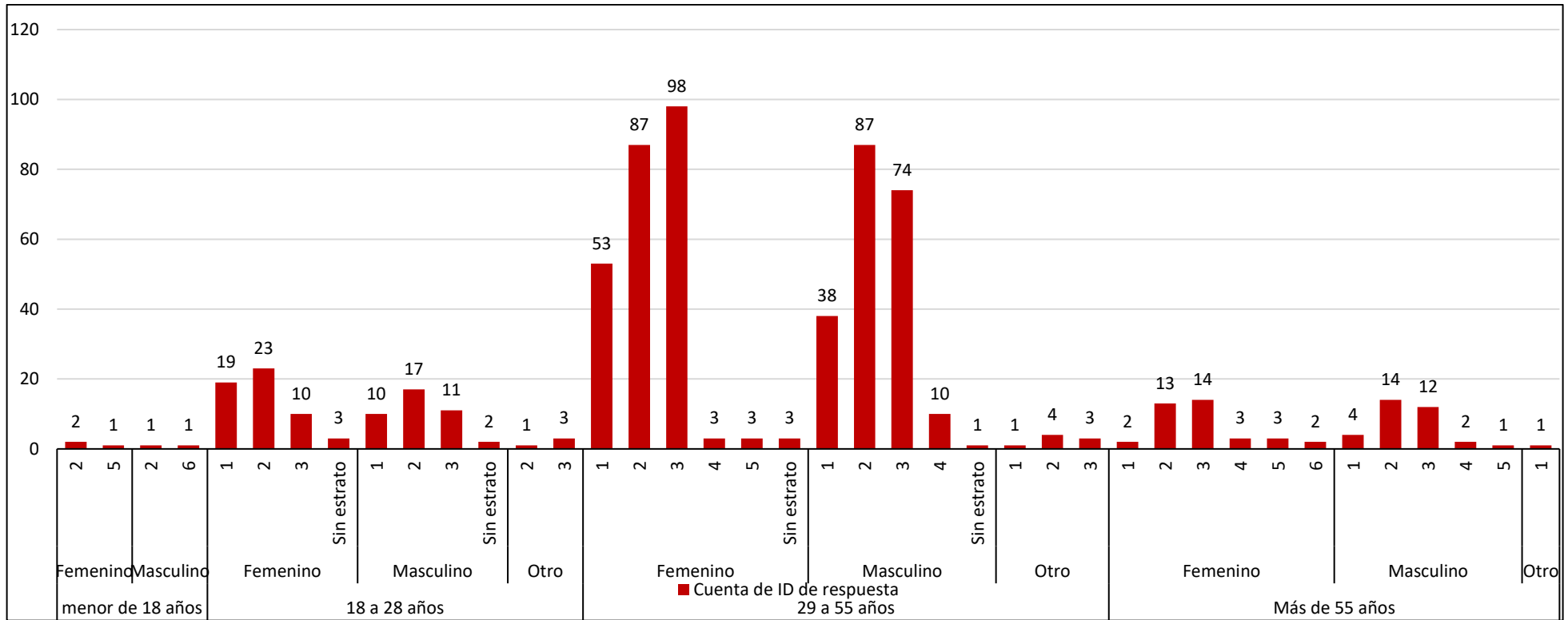
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

*Tabla No. 4*

<b>Datos Demográficos</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Opciones</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
<b>Género</b>	Femenino	342	53%
	Masculino	285	45%
	Otro	13	2%
<b>Edad</b>	menor de 18 años	5	1%
	18 a 28 años	99	15%
	29 a 55 años	465	73%
	Más de 55 años	71	11%
<b>Estrato</b>	1	128	20%
	2	249	39%
	3	225	35%
	4	18	3%
	5	8	1%
	6	3	0,5%
	Sin estrato	9	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

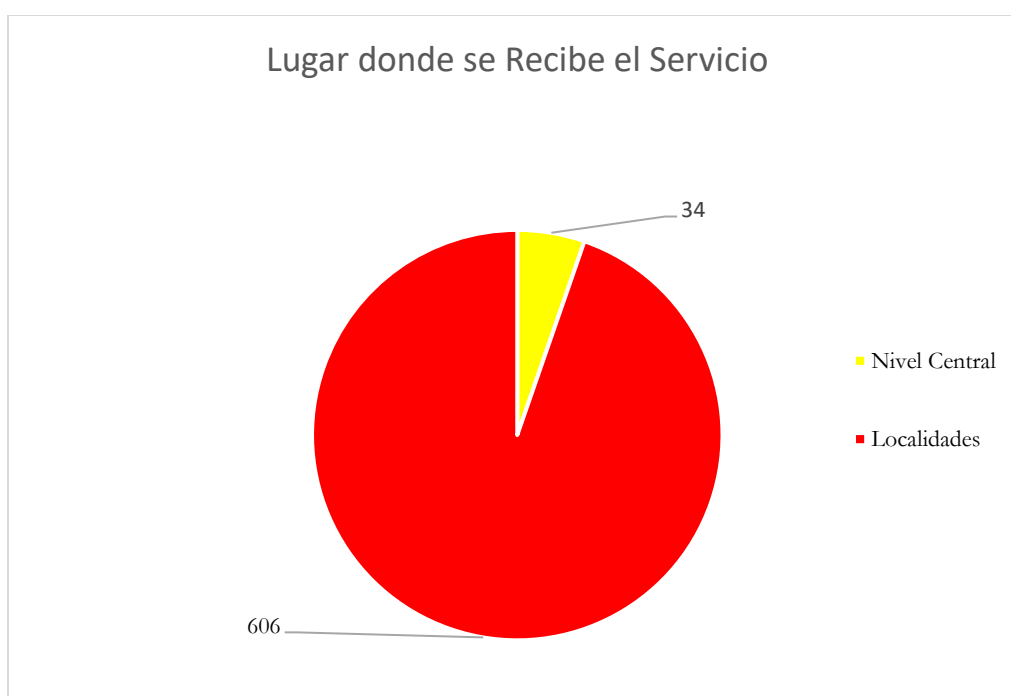


### 1.1.5. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el Nivel Central fueron 34, evidenciando una minoría preponderante del con encuestas, de tal forma que esté representa el 100% del total de encuestados.

*Tabla No. 5*

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	34	5%
Localidades	606	95%
<b>Total general</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>



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

En este aspecto, se presentaron 33 encuestas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía que se encuentra en el Nivel Central.

*Tabla No. 6*

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Subsecretaría de Gestión Local	1	3%
Atención a la Ciudadanía	33	97%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>



### 1.1.7. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

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

*Tabla No. 7*

<b>Localidad</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>Porcentaje del Total %</b>
Antonio Nariño	38	6,3%
Bosa	18	3,0%
Chapinero	4	0,7%
Ciudad Bolívar	21	3,5%
Engativá	10	1,7%
Fontibón	10	1,7%
Kennedy	26	4,3%
Puente Aranda	1	0,2%
Rafael Uribe Uribe	8	1,3%
San Cristóbal	13	2,1%
Santa Fe	1	0,2%
Suba	306	50,5%
Teusaquillo	5	0,8%
Tunjuelito	2	0,3%
Usaquén	17	2,8%
Usme	110	18,2%
Barrios Unidos	9	1,5%
Mártires	5	0,8%
La Candelaria	2	0,3%
Sumapaz	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>100%</b>

### 1.1.8. 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 del 31.0% en el canal virtual y el 67.5% por el canal presencial, 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 No. 8*

Nombre de Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje del Total	Canal Virtual	Canal presencial
Atención a la Ciudadanía	597	98,5	31,0%	67,5%
Recepción	1	0,2	0	0,2%
CDI	1	0,2	0	0,2%
Despacho Alcalde Local	3	0,5	0	0,5%
Obras	1	0,2	0	0,2%
Jurídica	2	0,3	0	0,3%
Almacén	1	0,2	0	0,2%
<b>Total</b>	<b>606</b>	<b>100%</b>	<b>31,0%</b>	<b>69,0%</b>

### 1.1.9. 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*

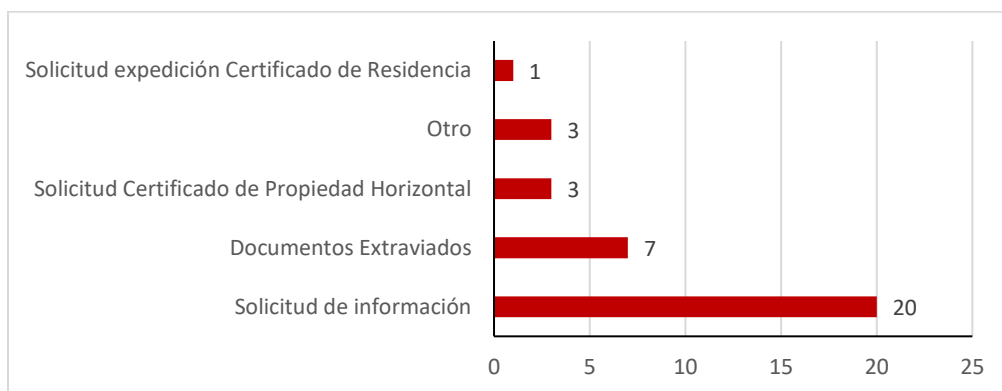
Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	176	38,9%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	117	25,9%
Otro	116	25,7%
Solicitud Proyecto Local	20	4,4%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	15	3,3%
Documentos Extraviados	8	1,8%
<b>Total general</b>	<b>452</b>	<b>100%</b>

### 1.1.10. NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL:

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

*Tabla No. 10*

<b>Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial</b>		
<b>Tramite</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
Solicitud de información	20	58,8%
Documentos Extraviados	7	20,6%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	3	8,8%
Otro	3	8,8%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	1	2,9%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

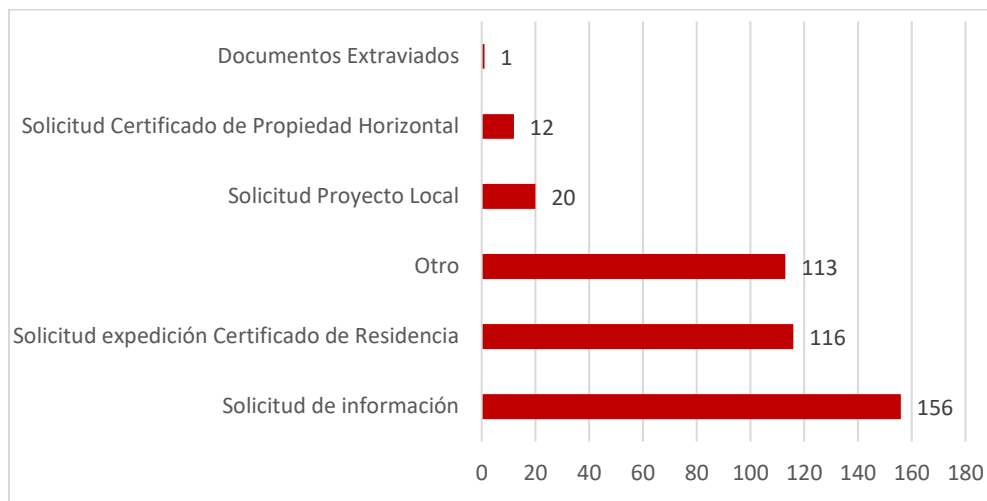


### 1.1.11. NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:

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

*Tabla No. 11*

<b>Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Nivel local Canal Presencial</b>		
<b>Tramite</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
Solicitud de información	156	37,3%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	116	27,8%
Otro	113	27,0%
Solicitud Proyecto Local	20	4,8%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	12	2,9%
Documentos Extraviados	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>418</b>	<b>100%</b>



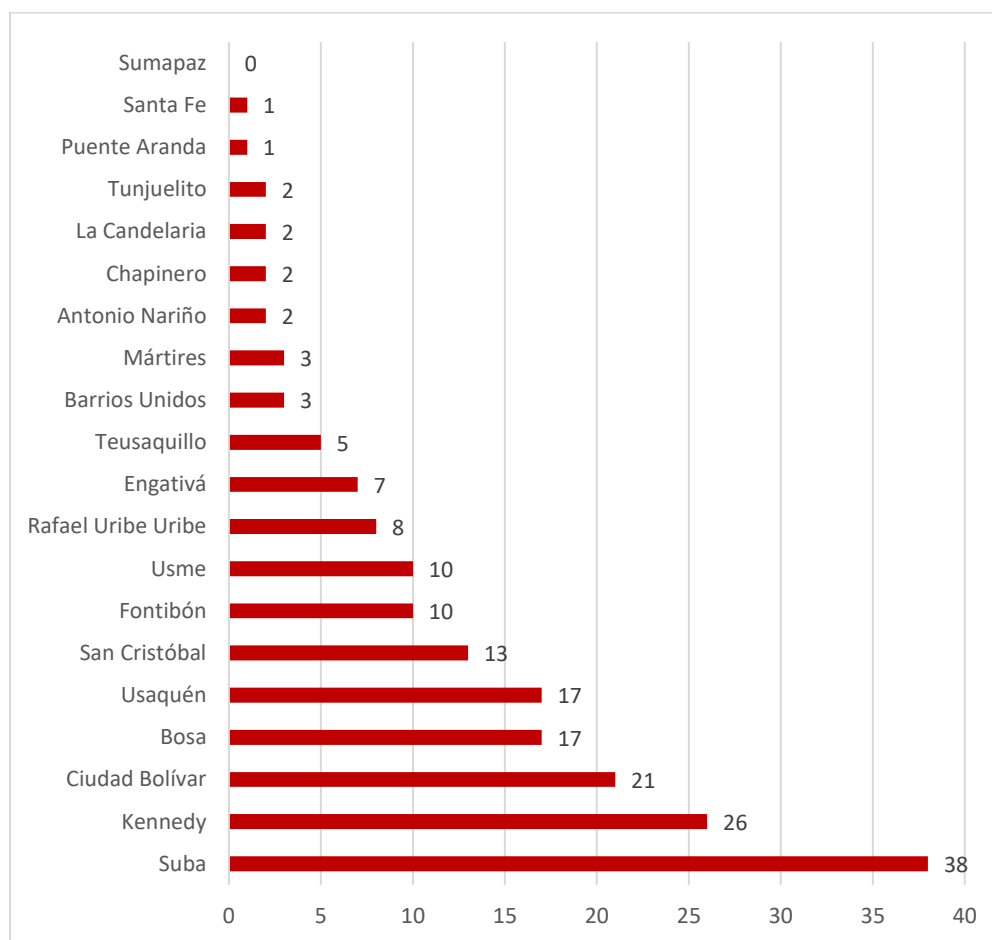
### 1.1.12. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

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 20% reside en la localidad de Suba y 14% reside en la localidad de Kennedy, 11% reside en la localidad de Ciudad Bolívar, el 09% reside en la localidad de Bosa y Usaquén, y el 07% reside en la localidad de San Cristobal.

*Tabla No. 12*

<b>Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual</b>		
<b>Localidad</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
Antonio Nariño	2	1%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	17	9%
Chapinero	2	1%
Ciudad Bolívar	21	11%
Engativá	7	4%
Fontibón	10	5%
Kennedy	26	14%
La Candelaria	2	1%
Mártires	3	2%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe Uribe	8	4%

San Cristóbal	13	7%
Santa Fe	1	1%
Suba	38	20%
Teusaquillo	5	3%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	17	9%
Usme	10	5%
<b>Total general</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

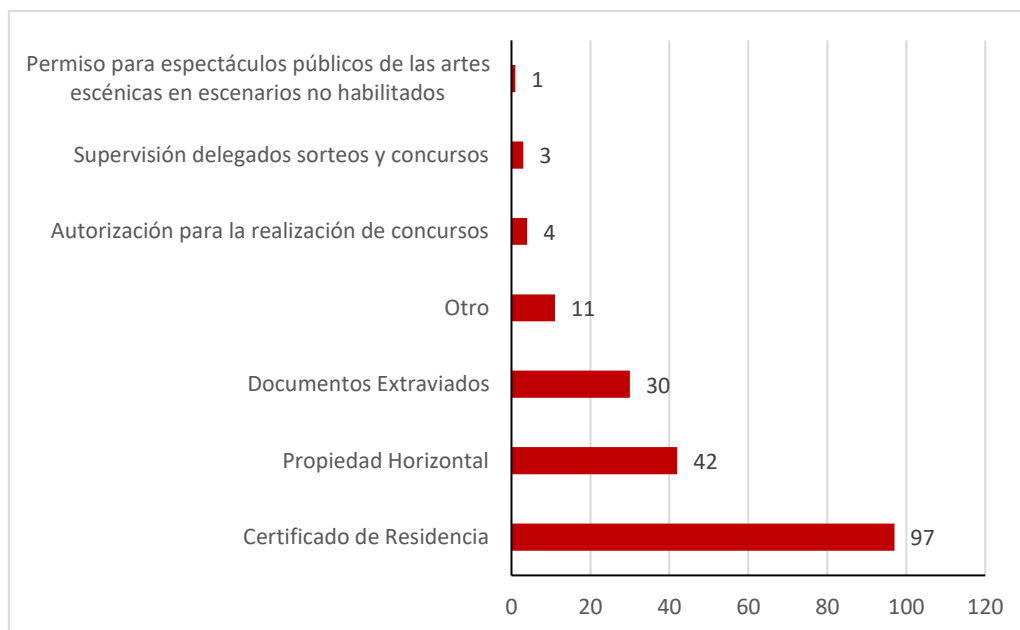


### 1.1.13. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

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 52% lo hizo por Certificado de Residencia y el 22% lo realizó por Propiedad Horizontal.

*Tabla No. 13*

<b>Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual</b>		
<b>Nombre del trámite</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje del Total</b>
Certificado de Residencia	97	52%
Propiedad Horizontal	42	22%
Documentos Extraviados	30	16%
Otro	11	6%
Autorización para la realización de concursos	4	2%
Supervisión delegados sorteos y concursos	3	1,6%
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>



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

### 2.1.14. 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.

*Tabla No. 14*

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
36	Antonio Nariño	5,0	0,4	<b>4.9</b>
6	Barrios Unidos	5,0	0,1	
1	Bosa	1,3	0,0	
2	Chapinero	5,0	0,0	
0	Ciudad Bolívar	0,0	0,0	
3	Engativá	5,0	0,0	
0	Fontibón	0,0	0,0	
0	Kennedy	0,0	0,0	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
2	Los Mártires	5,0	0,0	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
0	Rafael Uribe Uribe	0,0	0,0	
0	San Cristóbal	0,0	0,0	
0	Santa Fe	0,0	0,0	
268	Suba	4,8	2,8	
0	Teusaquillo	0,0	0,0	
0	Tunjuelito	0,0	0,0	
0	Usaquén	0,0	0,0	
100	Usme	5,0	1,1	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
34	Nivel Central	5,0	0,4	

### 2.1.15. NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central se evidencia la aplicación de treinta y cuatro (34) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MAYO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>
Subsecretaría de Gestión Local	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>



### 2.1.16. 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 MAYO.

*Tabla No. 15*

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
38	Antonio Nariño	4,3	0,3	4.3
9	Barrios Unidos	4,1	0,1	
18	Bosa	3,7	0,1	
4	Chapinero	3,2	0,0	
21	Ciudad Bolívar	3,9	0,1	
10	Engativá	4,5	0,1	
10	Fontibón	4,0	0,1	
26	Kennedy	3,9	0,2	
2	La Candelaria	2,4	0,0	
5	Los Mártires	4,5	0,0	
1	Puente Aranda	3,0	0,0	
8	Rafael Uribe Uribe	4,3	0,1	
13	San Cristóbal	4,0	0,1	
1	Santa Fe	4,1	0,0	
306	Suba	4,3	2,1	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
5	Teusaquillo	3,6	0,0	
2	Tunjelito	4,4	0,0	
17	Usaquén	4,1	0,1	
110	Usme	4,5	0,8	
34	Nivel Central	5,0	0,3	

### LOCALIDADES

### 2.1.17. CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero evidencia la aplicación de cuatro (04) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MAYO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	3,6	2,8	3,2	3,2

### 2.1.18. SANTA FE

La Alcaldía Local de Santa Fe evidencia la aplicación de una (01) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MAYO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	4,6	3,6	4,1	4,1

### 2.1.19. USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de ciento diez (110) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MAYO.

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

### 2.1.20. BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de dieciocho (18) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MAYO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,3	3,2	3,7	3,7

### 2.1.21. KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de veintiséis (26) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MAYO.

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

### 2.1.22. SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación trecientas seis (306) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MAYO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,9	3,7	4,3	4,3

### 2.1.23. BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos se evidencia la aplicación nueve (09) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MAYO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,7	3,5	4,1	4,1

### 2.1.24. LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de cinco (05) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MAYO.

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

### 2.1.25. ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Antonio Nariño se evidencia la aplicación treinta y ocho (38) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de MAYO.

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

### 2.1.26. CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar se evidencia la aplicación veinte y uno (21) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MAYO.

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

### 2.1.27. ENGATIVÁ

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,9	4,0	4,5	4,5

### 2.1.28. FONTIBÓN

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,1	4,0	4,0	4,0

### 2.1.29. LA CANDELARIA

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	2,9	1,8	2,4	2,4

### 2.1.30. PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda se evidencia la aplicación una (01) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MAYO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,6	2,4	3,0	3,0

### 2.1.31. RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe se evidencia la aplicación ocho (08) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MAYO.

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

### 2.1.32. SAN CRISTOBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal se evidencia la aplicación trece (13) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MAYO.

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

### 2.1.33. TEUSAQUILLO

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

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,1	4,0	3,6	3,6

### 2.1.34. TUNJUELITO

La Alcaldía Local de Tunjuelito se evidencia la aplicación dos (02) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MAYO.

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

### 2.1.35. USAQUEN

La Alcaldía Local de Usaquén se evidencia la aplicación veinte diecisiete (17) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de MAYO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,3	4,0	4,1	4,1

### 2.1.14. 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 No. 16*

TRAMITE REALIZADO	CALIFICACIÓN PREGUNTA1	CALIFICACIÓN PREGUNTA2	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL NIVEL LOCAL
Certificado de Residencia	4,5	4,4	4,4	<b>4,13</b>
Documentos Extraviados	4,8	4,8	4,8	
Otro	4,1	4,0	4,0	
Propiedad Horizontal	2,8	2,7	2,7	
Supervisión delegados sorteos y concursos	3,7	3,8	3,8	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	4,3	4,0	4,2	

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

TERCERA PARTE: Calificaciones totales.



### 3.1.28 CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

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

### 3.1.29 NIVEL CENTRAL

El nivel central no tuvo aplicación de encuestas por el canal virtual.

### 3.1.30. NIVEL LOCAL

El nivel local por el canal virtual, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de MAYO, 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 (**188**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **29%**; 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 MAYO.

#### CUADRO RESUMEN

*Tabla No. 17*

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
2	Antonio Nariño	1,4	0,01	<b>3.8</b>
3	Barrios Unidos	4,0	0,06	
17	Bosa	4,1	0,37	
2	Chapinero	2,7	0,03	
21	Ciudad Bolívar	3,9	0,44	
7	Engativá	4,5	0,17	
10	Fontibón	4,0	0,21	
26	Kennedy	3,9	0,53	
2	La Candelaria	2,4	0,03	
3	Mártires	4,5	0,07	
1	Puente Aranda	3,0	0,02	
8	Rafael Uribe Uribe	4,3	0,18	
13	San Cristóbal	4,0	0,28	
1	Santa Fe	4,1	0,02	
38	Suba	3,3	0,66	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
5	Teusaquillo	3,6	0,09	
2	Tunjuelito	4,4	0,05	
17	Usaquén	4,1	0,37	
10	Usme	4,4	0,23	

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, de igual forma este nivel implica que la respuesta no fue la mejor posible de cara al ciudadano, muestra que se requieren mayores esfuerzos para cumplir con los objetivos propuestos.

### 3.1.31. RESUMEN

En el siguiente cuadro se puede evidenciar la equivalencia de las calificaciones obtenidas en el nivel central y 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 Virtual	188	3,8	1,12	29%	4.6
Canal Presencial	452	4,09	3,46	71%	
<b>Total de Encuestas del mes</b>			<b>640</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”**.

### 3.1.32. 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	34	5,00	0,27	5,3%	4.3
Localidades	606	4,30	4,1	94,7%	
<b>Totales</b>	<b>640</b>	-	<b>4.34</b>	<b>100%</b>	

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al mes de MAYO, cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar, el Nivel Central obtuvo una calificación de cinco puntos (5.0) para treinta y cuatro (34) encuestas realizadas, que corresponden al canal presencial. El nivel Local obtuvo una calificación de cuatro punto tres (4,3) para seiscientos seis (606) encuestas realizadas por los canales presencial y virtual. Por ende, la calificación global es de 4.3 representando un desempeño **“Satisfactorio”**.

## Indicadores de Percepción del Servicio

### **3.1.33. 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.	4,46	4,50	1,3	4.5			
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	4,97						
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	4,05						
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4,97	4,37	1,3		4.5		
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	4,17						
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	3,97						
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4,97	4,69	0,9			4.5	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	4,98						
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	4,13						
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4,98	4,51	0,9				4.5
		Tiempo de Espera en la atención.	4,98						
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	4,21						
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	3,87						

De la tabla No 20 se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño y calificación **Satisfactorio** de 4.5, esto implica que las variables calificadas con 4.69 y 4.51 puntos cada una fueron **"Deber Ser del servicio"** y **"Capacidad para la prestación del servicio"** con un desempeño **"Satisfactorio"**.

**"Fiabilidad"** con una calificación de 4.50, esto implica que la variable mejor calificada con 4.97 puntos fue **"Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada."**; con un desempeño **"Satisfactorio"**.

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

### 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 4.5 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 **4.55** equivale a: **91%**

Tal que:

**4.55 \* 100%**

\_\_\_\_\_ = **91%** Desempeño Percepción y Satisfacción. **91%**

**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 **4.55**

Este resultado implica que la percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la entidad fue **“Satisfactorio”**.

El resultado significa que la ciudadanía considera que la entidad está trabajando con excelencia en *“ Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende ”* a esto se suma el trabajo por *“ Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad ”* y *“ Tiempo de Espera en la atención. ”*

Por otra parte, el porcentaje de Percepción y Satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la Secretaria Distrital de Gobierno es del **91%** para el mes de MAYO.