



Secretaría Distrital de Gobierno

Informe de Encuestas de Percepción del Servicio

NOVIEMBRE 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 646 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 NOVIEMBRE.

Tabla 1

Total de Encuestados	
Número de registros en esta consulta	646
Porcentaje	100%

1.1.2. TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 335 equivalente al 52% y 311 encuestados por el canal presencial equivalente al 48% de la muestra total.

Tabla 2

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	335	52%
Presencial	311	48%
Otro	0	00%
Total	646	100%

1.1.3. ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 35, esto equivale al 5% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 611, lo cual equivale al 95%. 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	611	95%
Diligenciadas Anónimas	35	5%
total	646	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 360, equivalente al 56%, el número el total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 271, equivalente al 42%. por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fue de 15, equivalente al 2%

1.1.6. **EDAD:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el rango de 29 a 55 años, lo cual equivale al 62% del total.

1.1.7. **ESTRATO:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato tres (3) con 222 encuestas realizadas equivalente a un 34% del total.

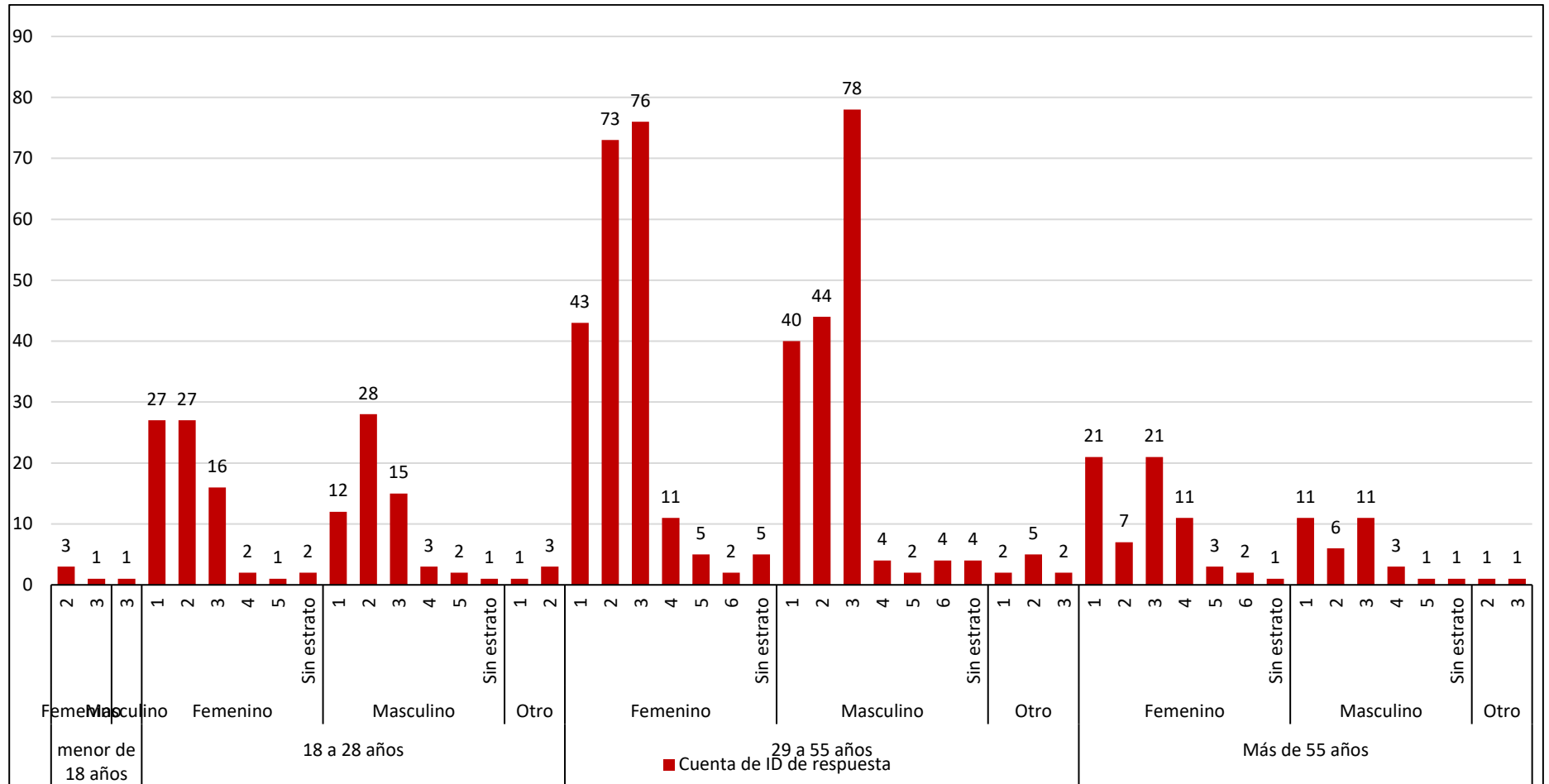
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

Tabla 4

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Número	Porcentaje del Total
Género	Femenino	360	56%
	Masculino	271	42%
	Otro	15	2%
Edad	menor de 18 años	5	1%
	18 a 28 años	140	22%
	29 a 55 años	400	62%
	Más de 55 años	101	16%
Estrato	1	157	24%
	2	197	30%
	3	222	34%
	4	34	5%
	5	14	2%
	6	8	1%
	Sin estrato	14	2%

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

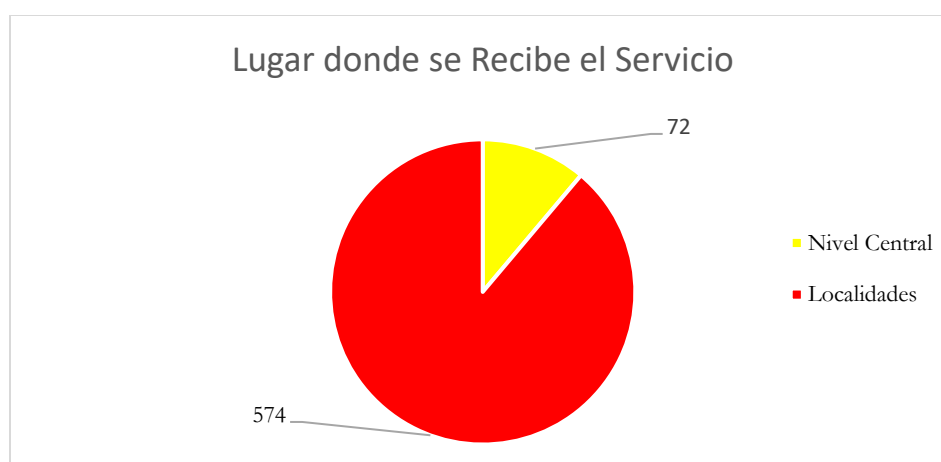


1.1.8. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el nivel central fueron 72, evidenciando una minoría preponderante del nivel local con encuestas, de tal forma que éste 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	72	11,1
Localidades	574	88,9
Total general	646	100%



1.1.9. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se presentaron 70 encuestas en la dependencia de Atención a la Ciudadanía que se encuentra en el nivel central.

Tabla 6

Dependencia	Numero de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	70	97%
Dirección de Derechos Humanos	1	1%
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	1	1%
Total	72	100%

1.1.10. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

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

Tabla 7

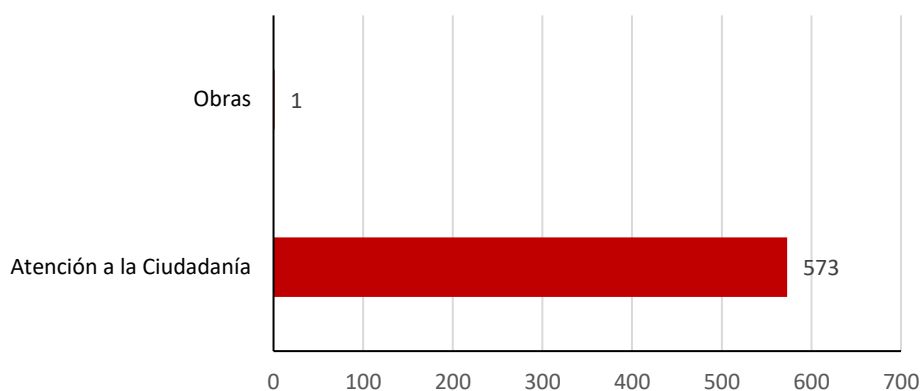
Localidad	Numero de encuestas	Porcentaje del Total %
Antonio Nariño	33	5.7%
Barrios Unidos	16	2.8%
Bosa	50	8.7%
Chapinero	7	1.2%
Ciudad Bolívar	142	24.7%
Engativá	30	5.2%
Fontibón	19	3.3%
Kennedy	30	5.2%
Mártires	5	0.9%
Puente Aranda	4	0.7%
Rafael Uribe Uribe	26	4.5%
San Cristóbal	28	4.9%
Santa Fe	9	1.6%
Suba	116	20.2%
Sumapaz	1	0.2%
Teusaquillo	6	1.0%
Tunjuelito	6	1.0%
Usaquén	26	4.5%
Usme	20	3.5%
Nivel Central	0	0%
Total general	574	100%

1.1.11. 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 58% en el canal virtual y el 41% 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 8

Nombre de Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje del Total	Canal Virtual	Canal presencial
Atención a la Ciudadanía	573	99,83%	58%	40.83%
Obras	1	0,17%	0%	0,17%
Total general	574		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.

Tabla 9

Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	191	61%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	47	15%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	34	11%
Otro	26	8%
Documentos Extraviados	7	2%
Solicitud Proyecto Local	6	2%
Total general	311	100%

1.1.13. NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL:

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

Tabla 10

Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	22	31%
Solicitud de información	22	31%
Otro	11	15%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	10	14%
Documentos Extraviados	7	10%
Total general	72	100%

1.1.14. NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:

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

Tabla 11

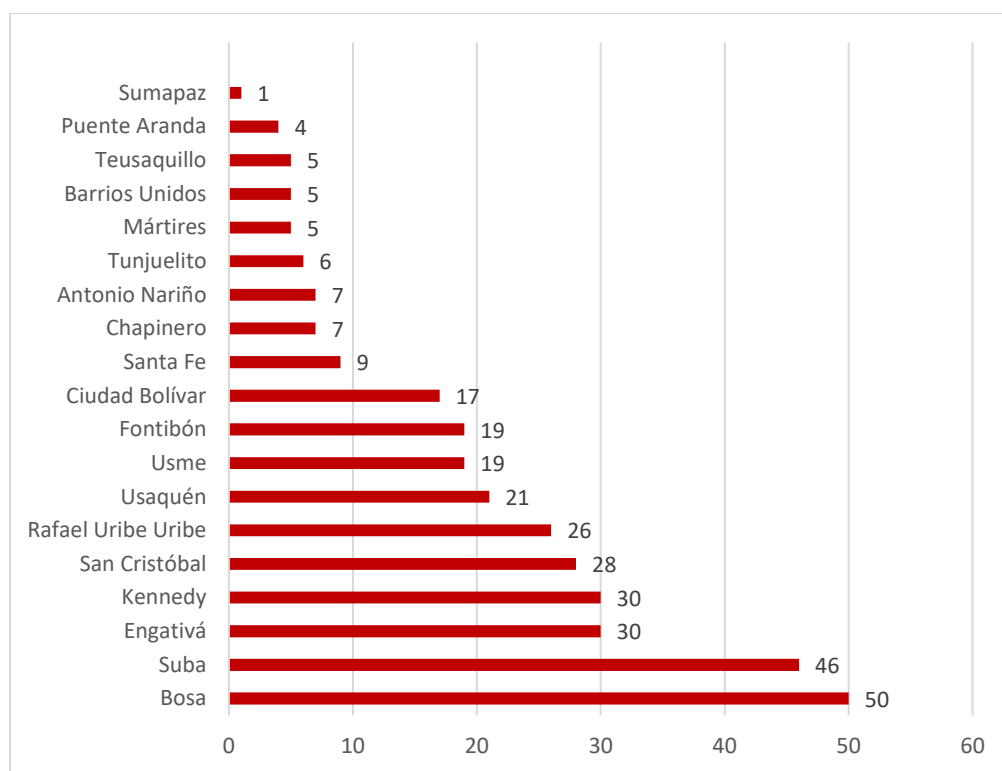
Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Nivel local Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	169	71%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	37	15%
Otro	15	6%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	12	5%
Solicitud Proyecto Local	6	3%
Total general	239	100%

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 14% reside en la localidad de Suba y el 9% reside en la localidad de Engativá.

Tabla 12

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Cuenta	Porcentaje del Total
Bosa	50	15%
Suba	46	14%
Engativá	30	9%
Kennedy	30	9%
San Cristóbal	28	8%
Rafael Uribe Uribe	26	8%
Usaquén	21	6%
Usme	19	6%
Fontibón	19	6%
Ciudad Bolívar	17	5%
Santa Fe	9	3%
Chapinero	7	2%
Antonio Nariño	7	2%
Tunjuelito	6	2%
Mártires	5	1%
Barrios Unidos	5	1%
Teusaquillo	5	1%
Puente Aranda	4	1%
Sumapaz	1	0%
Total general	335	100%

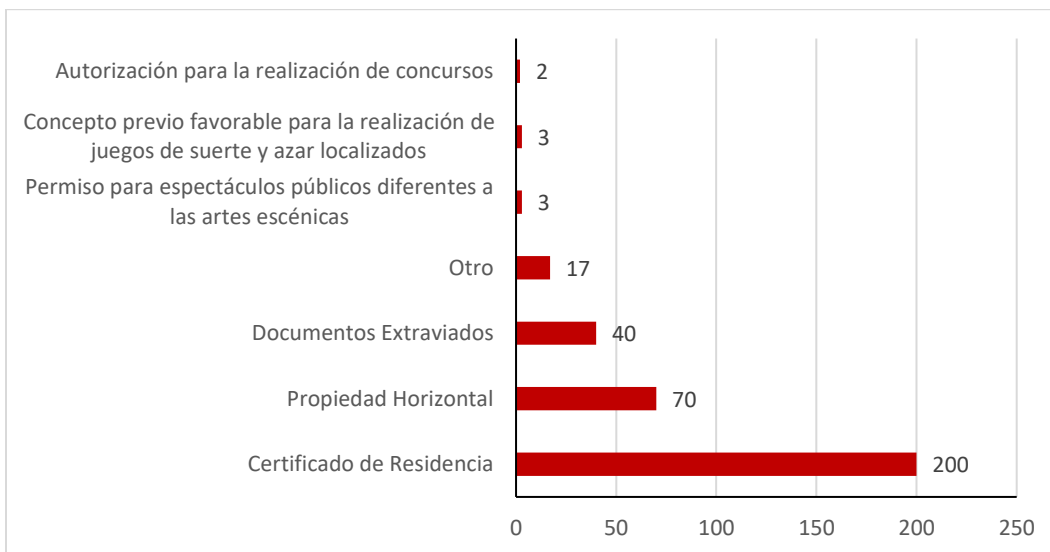


1.1.16. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de 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 y el 21% por Propiedad Horizontal.

Tabla 13

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Certificado de Residencia	200	60%
Propiedad Horizontal	70	21%
Documentos Extraviados	40	12%
Otro	17	5%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	3	1%
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	3	1%
Autorización para la realización de concursos	2	1%
Total general	335	100%



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 NOVIEMBRE.

Tabla 14

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
26	Antonio Nariño	5,0	0,4	5.00
11	Barrios Unidos	5,0	0,2	
0	Bosa	0,0	0,0	
0	Chapinero	0,0	0,0	
125	Ciudad Bolívar	5,0	2,0	
0	Engativá	0,0	0,0	
0	Fontibón	0,0	0,0	
0	Kennedy	0,0	0,0	
0	La Candelaria	0,0	0,00	
0	Mártires	0,0	0,0	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
0	Rafael Uribe	0,0	0,0	
0	San Cristóbal	0,0	0,0	
0	Santa Fe	0,0	0,0	
70	Suba	5,0	1,1	
1	Teusaquillo	5,0	0,0	
0	Tunjuelito	0,0	0,0	
5	Usaquén	5,0	0,1	
1	Usme	5,0	0,0	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
72	Nivel Central	5,0	1,2	

1.1.18. NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central se evidencia la aplicación de setenta y dos (72) encuestas durante el mes de NOVIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	4.9	5.0	5.0	5.0

LOCALIDADES

1.1.19. USAQUÉN

La Alcaldía Local de Usaqué se evidencia la aplicación de cinco (05) encuestas durante el mes de NOVIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

1.1.20. CHAPINERO

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

1.1.21. SANTA FE

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

1.1.1. SAN CRISTÓBAL

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

1.1.2. USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de una (01) encuesta durante el mes de NOVIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

1.1.3. TUNJUELITO

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

1.1.4. BOSA

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

1.1.5. KENNEDY

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

1.1.6. FONTIBÓN

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

1.1.1. ENGATIVÁ

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

1.1.2. SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación setenta (70) encuestas durante el mes de NOVIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

1.1.3. BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación once (11) encuestas durante el mes de NOVIEMBRE

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

1.1.4. TEUSAQUILLO

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación una (01) encuestas durante el mes de NOVIEMBRE

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

1.1.5. LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de NOVIEMBRE.

1.1.6. ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación veintiséis (26) encuestas durante el mes de NOVIEMBRE

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

1.1.7. PUENTE ARANDA

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

1.1.8. LA CANDELARIA

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

1.1.9. RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de NOVIEMBRE.

1.1.10. CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación ciento veinticinco (125) encuestas durante el mes de NOVIEMBRE

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 NOVIEMBRE.

1.1.12. 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 15

TRAMITE REALIZADO	CALIFICACIÓN PREGUNTA1	CALIFICACIÓN PREGUNTA2	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL NIVEL LOCAL
Certificado de Residencia	4.3	4.3	4.3	3.79
Documentos Extraviados	4.4	4.4	4.4	
Otro	3.7	3.4	3.6	
Propiedad Horizontal	1.9	1.7	1.8	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4.1	4.3	4.2	
Autorización para la realización de concursos	4.7	4.0	4.3	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	3.9	3.8	3.9	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuado”. Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado 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 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.

3.1.13 CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

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

3.1.14. NIVEL CENTRAL

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

3.1.15. NIVEL LOCAL

El nivel local, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de NOVIEMBRE, tuvo una calificación total de **3.79**, 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 (**335**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **76%**; la percepción del servicio requiere de un esfuerzo mayor 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 NOVIEMBRE.

CUADRO RESUMEN

Tabla 16

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
7	Antonio Nariño	4.0	0.08	3.77
5	Barrios Unidos	3.4	0.05	
50	Bosa	4.3	0.64	
7	Chapinero	1.2	0.02	
17	Ciudad Bolívar	4.4	0.23	
30	Engativá	3.5	0.32	
19	Fontibón	2.3	0.13	
30	Kennedy	3.6	0.33	
0	La Candelaria	0.0	0.00	
5	Mártires	4.1	0.06	
4	Puente Aranda	4.3	0.05	
26	Rafael Uribe Uribe	4.5	0.35	
28	San Cristóbal	4.2	0.35	
9	Santa Fe	4.1	0.11	
46	Suba	3.6	0.49	
1	Teusaquillo	5.0	0.01	
5	Tunjuelito	2.3	0.03	
6	Usaquén	2.7	0.05	
21	Usme	2.8	0.18	
19	Sumapaz	4.8	0.27	

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, se requiere un esfuerzo mayor para cumplir con los objetivos propuestos.

3.1.16. 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 17

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	311	5.00	2.41	48%	4.3
Canal Virtual	335	3.70	1.92	52%	
Total de Encuestas del mes			646	100%	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de **4.3**, lo cual ubica al Canal Presencial en el rango “Satisfactorio”.

3.1.17. 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 18

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	72	5.00	0.56	11.1%	4.56
Localidades	574	4.50	4.0	88.9%	
Totales	646		4.56	100.00%	

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al mes de NOVIEMBRE, cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar. el Nivel Central obtuvo una calificación de cinco puntos (5.0) para setenta y dos (72) encuestas realizadas, que corresponden al canal presencial. El nivel obtuvo una calificación de cuatro punto cinco puntos (4.5) para quinientas setenta y cuatro (574) encuestas realizadas. Por ende, la calificación global es de 4.56 representando un desempeño positivo.

Indicadores de Percepción del Servicio

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 19

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por Ítem	Calificación			
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	4.98	4.57	1.4	4.4			
		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	3.73						
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4.98	4.15	1.2		4.4		
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	3.79						
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	3.67						
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4.98	4.62	0.9			4.4	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	5.00						
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	3.87						
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4.99	4.35	0.9				4.4
		Tiempo de Espera en la atención.	4.99						
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	3.87						
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	3.54						

De la tabla se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño fue **Satisfactorio** con una calificación de **4.4** esto implica que las variables calificadas con 4.62 Y 4.57 puntos cada una fueron " **Deber Ser del servicio**" y " **Fiabilidad**". un desempeño Excelente.

Integralidad de respuesta con una calificación de **4.15**, esto implica que la variable mejor calificada con 4.35 puntos fue " **Capacidad para la prestación del servicio** ". 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 4.4 y 4.3 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 4.4 equivale a: **88%**

Tal que:

$4.4 * 100\%$

_____ = **88%** Desempeño Percepción y Satisfacción. **88%**

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 **NOVIEMBRE** es de **4.4**.

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

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 *“Utilidad de la información recibida por parte del funcionario”* y *“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 Secretaria Distrital de Gobierno es del **88%** para el mes de **NOVIEMBRE**.