



Secretaría Distrital de Gobierno

Informe de Encuestas de Percepción del Servicio

SEPTIEMBRE 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 228 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 SEPTIEMBRE.

Tabla 1

Total de Encuestados	
Número de registros en esta consulta	228
Porcentaje	100%

1.1.2. TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 162 equivalente al 71% y 66 encuestados por el canal presencial equivalente al 29% de la muestra total.

Tabla 2

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	162	71%
Presencial	66	29%
Otro	0	00%
Total	228	100%

1.1.3. ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 26, esto equivale al 11% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 202 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	202	89%
Diligenciadas Anónimas	26	11%
total	228	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 116, equivalente al 51%, el número el total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 106, equivalente al 46%. por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fue de 6, equivalente al 3%.

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 64% del total.

1.1.7. **ESTRATO:** De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato tres (3) con 91 encuestas realizadas equivalente a un 40% del total.

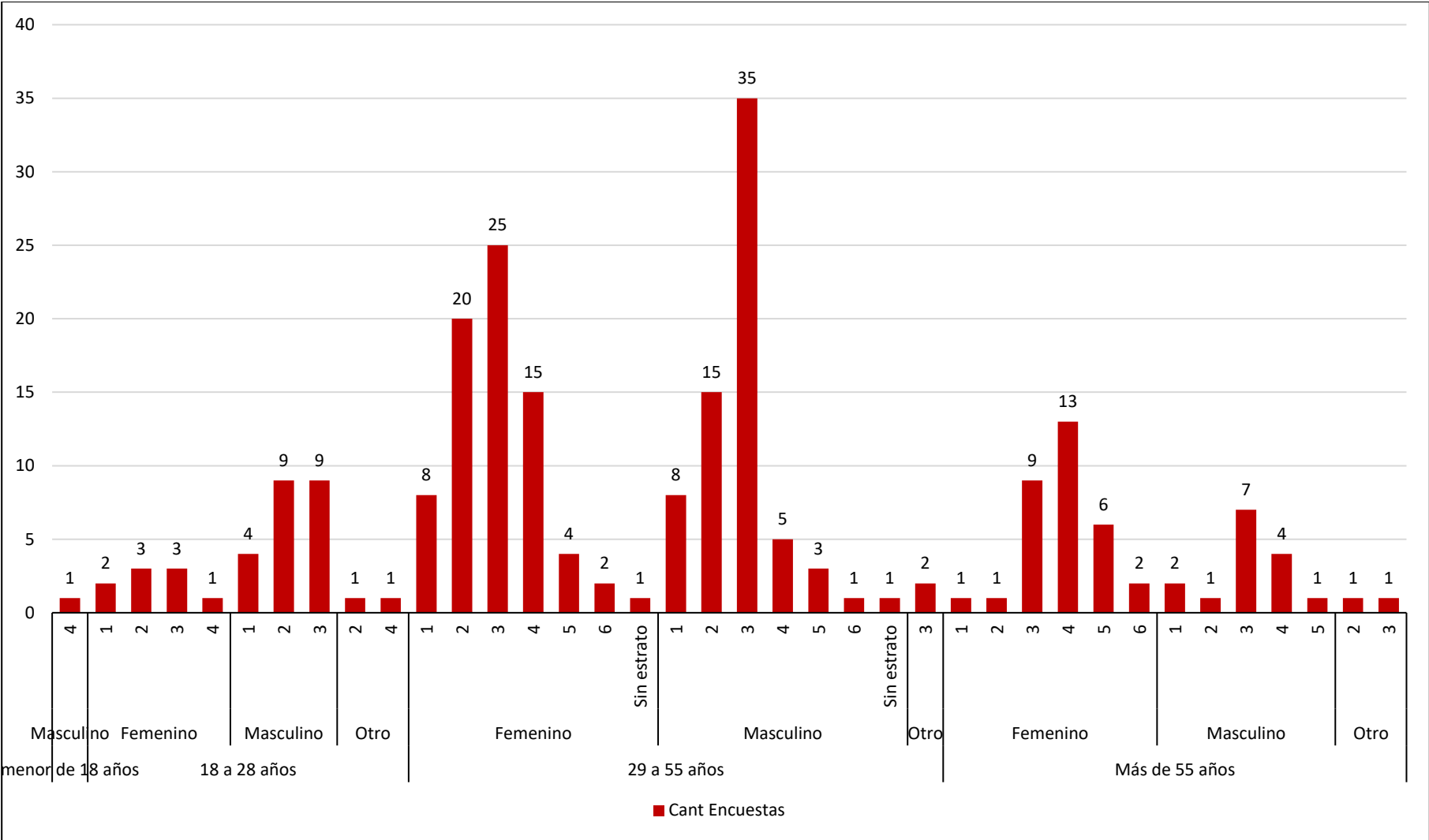
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

Tabla 4

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Número	Porcentaje del Total
Género	Femenino	116	51%
	Masculino	106	46%
	Otro	6	3%
Edad	menor de 18 años	1	0%
	18 a 28 años	33	14%
	29 a 55 años	145	64%
	Más de 55 años	49	21%
Estrato	1	25	11%
	2	51	22%
	3	91	40%
	4	40	18%
	5	14	6%
	6	5	2%
	Sin estrato	2	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

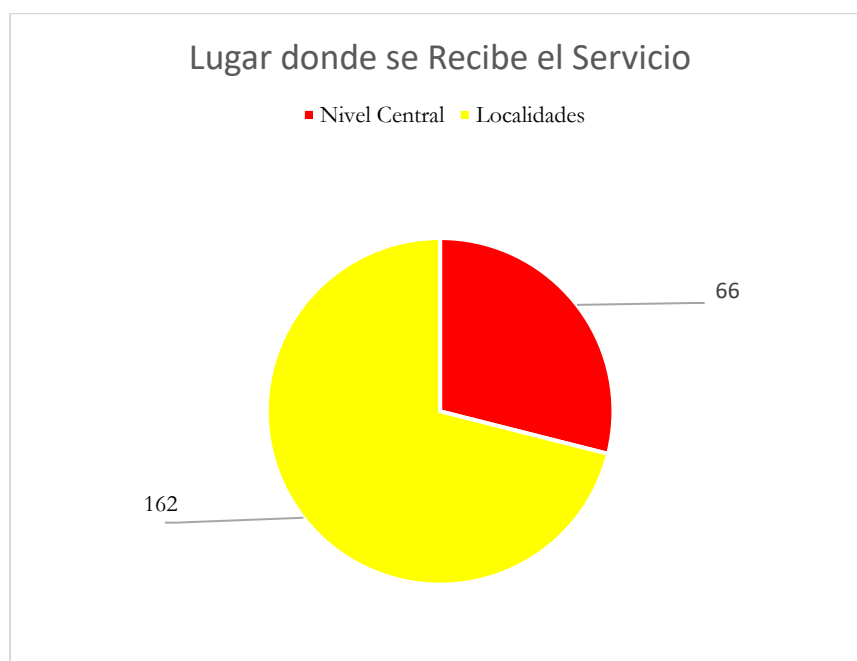


1.1.8. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el nivel central fueron 66, evidenciando una mayoría 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	66	29%
Localidades	162	71%
Total general	228	100%



1.1.9. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se presentaron 66 encuestas en la dependencia de atención a la ciudadanía que se encuentra en el nivel central.

Tabla 6

Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	63	95%
Recepción	2	3%
Oficina de Prensa	1	2%
Total	66	100%

1.1.10. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

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

Tabla 7

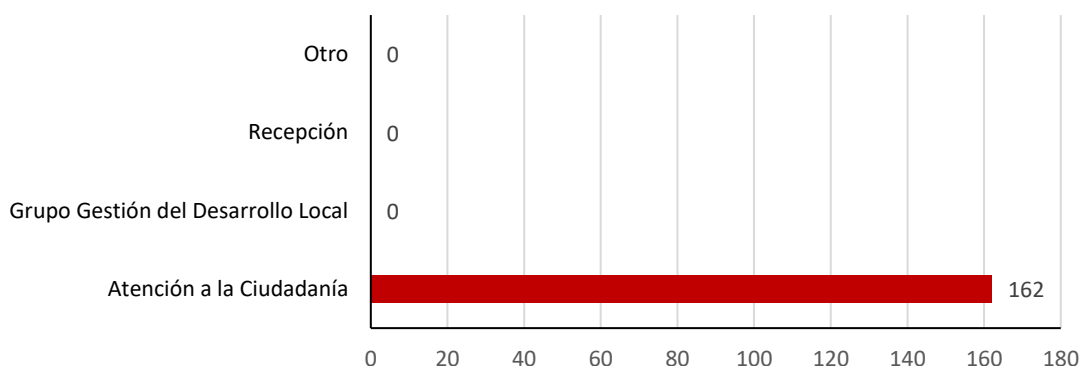
Localidad	Numero de encuestas	Porcentaje del Total %
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	8	5%
Chapinero	10	6%
Ciudad Bolívar	4	2%
Engativá	17	10%
Fontibón	4	2%
Kennedy	18	11%
Mártires	2	1%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	5	3%
San Cristóbal	3	2%
Santa Fe	2	1%
Suba	28	17%
Teusaquillo	13	8%
Tunjuelito	3	2%
Usaquén	22	14%
Usme	17	10%
Total general	162	100%

1.1.11. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL LOCAL.

En este ítem se puede evidenciar que no se identifica la dependencia a la cual recurrió mayoritariamente la ciudadanía, porque la ciudadanía accedió a través del canal virtual, está representó el 100% 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
Atención a la Ciudadanía	162	100%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	0	0%
Recepción	0	0%
Otro	0	0%
Total general	162	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: No se evidenciaron encuestas por trámites en este lugar de aplicación.

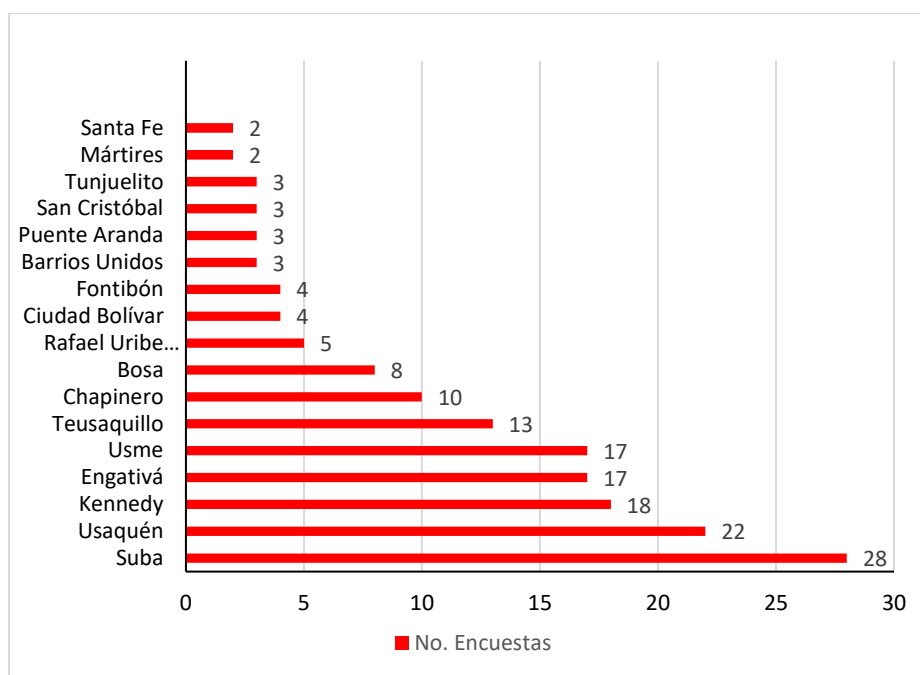
1.1.14. NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL: No se evidenciaron encuestas por trámites en este lugar de aplicación.

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 17% reside en la localidad de Suba, el 14% reside en la localidad de Usaquén y el 11% reside en la localidad de Kennedy.

Tabla 9

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Cuenta	Porcentaje del Total
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	8	5%
Chapinero	10	6%
Ciudad Bolívar	4	2%
Engativá	17	10%
Fontibón	4	2%
Kennedy	18	11%
Mártires	2	1%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	5	3%
San Cristóbal	3	2%
Santa Fe	2	1%
Suba	28	17%
Teusaquillo	13	8%
Tunjuelito	3	2%
Usaquén	22	14%
Usme	17	10%
Total general	162	100%



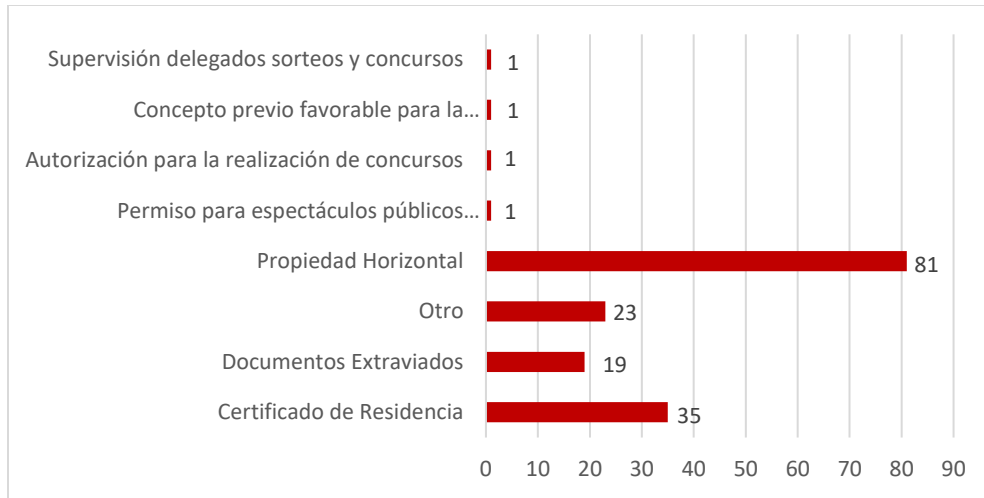
1.1.16. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: ENCUESTA VIRTUAL

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 50% lo hizo por Propiedad Horizontal y el 22% por Certificado de Residencia.

Tabla 10

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Certificado de Residencia	35	22%
Documentos Extraviados	19	12%
Otro	23	14%
Propiedad Horizontal	81	50%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	1	1%
Autorización para la realización de concursos	1	1%
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	1	1%
Total general	162	100%

Tipo de Tramite



SEGUNDA PARTE: Resultados por punto de aplicación

1.1.17. CANAL PRESENCIAL

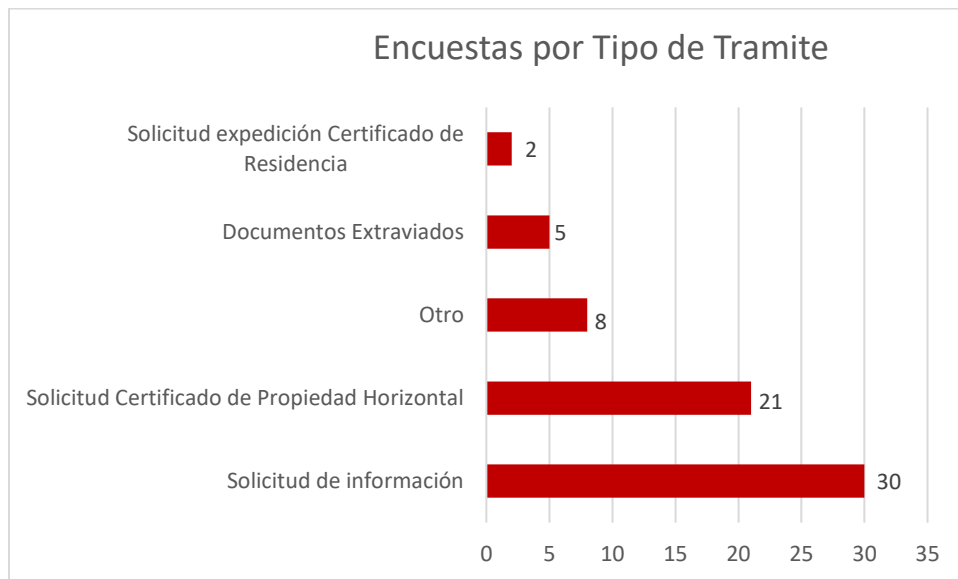
En el canal presencial se toman los resultados del nivel central y el nivel local, de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de SEPTIEMBRE.

1.1.18. NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

Tabla 11

Distribución de Trámites y Servicios Canal Prese		
Nombre del trámite	Número	Porcentaje del Total
Solicitud de información	30	46%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	21	34%
Otro	8	11%
Documentos Extraviados	5	6%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	2	3%
Total general	66	100%

En la tabla anterior se evidencia la aplicación de encuestas por tipo de trámite en el Nivel Central durante el mes de SEPTIEMBRE.



LOCALIDADES

1.1.19. USAQUÉN

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

1.1.20. CHAPINERO

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

1.1.21. SANTA FE

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

1.1.1. SAN CRISTÓBAL

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

1.1.2. USME

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

1.1.3. TUNJUELITO

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

1.1.4. BOSA

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

1.1.5. KENNEDY

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

1.1.6. FONTIBÓN

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

1.1.1. ENGATIVÁ

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

1.1.2. SUBA

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

1.1.3. BARRIOS UNIDOS

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

1.1.4. TEUSAQUILLO

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

1.1.5. LOS MÁRTIRES

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

1.1.6. ANTONIO NARIÑO

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

1.1.7. PUENTE ARANDA

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

1.1.8. LA CANDELARIA

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

1.1.9. RAFAEL URIBE URIBE

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

1.1.10. CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar no evidencia la aplicación de encuestas durante el mes de SEPTIEMBRE.

1.1.11. SUMAPAZ

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

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 12

TRAMITE REALIZADO	CALIFICACIÓN PREGUNTA1	CALIFICACIÓN PREGUNTA2	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	3.8	3.8	3.8	4.37
Documentos Extraviados	4.9	4.6	4.7	
Otro	4.2	4.1	4.1	
Propiedad Horizontal	2.4	2.2	2.3	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5.0	5.0	5.0	
Autorización para la realización de concursos	5.0	5.0	5.0	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	5.0	5.0	5.0	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5.0	5.0	5.0	

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 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 obtuvo una calificación de **5.0** puntos, esto lo ubica en el rango de "Satisfactorio" teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas en el Nivel Central (**66**), el porcentaje de participación fue de **28.9%** respecto al total 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 SEPTIEMBRE, tuvo una calificación total de **3.24**, esto lo ubica en el rango de "Aceptable", en su forma y fondo, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas virtual (**162**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual será del **71.1%**; 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 SEPTIEMBRE.

CUADRO RESUMEN

Tabla 13

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
0	Antonio Nariño	0.0	0.00	3.24
3	Barrios Unidos	3.6	0.07	
8	Bosa	4.6	0.23	
10	Chapinero	2.1	0.13	
4	Ciudad Bolívar	4.8	0.12	
17	Engativá	3.6	0.38	
4	Fontibón	2.1	0.05	
18	Kennedy	3.2	0.36	
0	La Candelaria	0.0	0.00	
2	Mártires	3.6	0.04	
3	Puente Aranda	3.4	0.06	
5	Rafael Uribe Uribe	3.7	0.11	
3	San Cristóbal	1.6	0.03	
2	Santa Fe	3.0	0.04	
28	Suba	2.1	0.37	
13	Teusaquillo	3.4	0.28	
3	Tunjuelito	2.8	0.05	
22	Usaquén	3.2	0.44	
17	Usme	4.7	0.49	
0	Sumapaz	0.00	0.00	

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

Tabla 14

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	66	5.00	1.45	28.9%	3.75
Localidades	162	3.24	2.3	71.1%	
Totales	228		3.75	100.00%	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto, la calificación del Canal Virtual es de **3.75**, lo cual ubica al Canal Virtual en el rango "Adecuado".

3.1.17. CALIFICACIÓN POR CANALES (PRESENCIAL Y VIRTUAL)

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

CUADRO RESUMEN

Tabla 15

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	66	5.00	1.45	29%	3.7
Canal Virtual	162	3.24	2.30	71%	
Total de Encuestas del mes			228	100.%	

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por canal de atención correspondiente al mes de SEPTIEMBRE, cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar, el canal presencial obtuvo 66 encuestas, que corresponden al **29%** y en el canal virtual obtuvo **162** encuestas y representa el **71%** del total de la calificación. Por ende, la calificación global es de **3.7** representando un desempeño positivo.

Indicadores de Percepción del Servicio

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

A continuación, se muestra una tabla con las calificaciones de cada indicador:

Tabla 16

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por Ítem	Calificación
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	4.88	4.29	1.13	4.1
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	4.88			
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	3.11			
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4.88	3.73	1.12	
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	3.31			
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	3.00			
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4.85	4.37	0.87	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	4.88			
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	3.37			
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4.88	4.05	0.81	
		Tiempo de Espera en la atención.	4.85			
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	3.53			
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	2.93			

De la tabla se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño fue **Satisfactorio** con una calificación de **4.37** esto implica que las variables calificadas con 4.37 Y 4.29 puntos cada una fueron **"Deber Ser del servicio"** y **"Fiabilidad"**. Un desempeño Excelente.

Capacidad para la prestación del servicio con una calificación de **4.05**, esto implica que la variable menor calificada con 3.73 puntos fue **"Integralidad de respuesta"**, un desempeño Adecuado.

- ✓ **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.

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 4.1 y 3.7 respectivamente, la calificación total por promedio es de, así pues, se efectuará una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

Si la calificación 5.0 equivale al 100%; la calificación 4.1 equivale a: **82%**

Tal que:

$$4.1 * 100\%$$

$$\frac{\quad}{5.0} = 82\% \text{ Desempeño Percepción y Satisfacción } 82\%$$

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 SEPTIEMBRE es de **4.1** 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 la “Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende”, a esto se suma el trabajo por el “ El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió”.

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 **82%** para el mes de **SEPTIEMBRE**.