



**BOGOTÁ**

Secretaría Distrital de  
Gobierno

## INTRODUCCIÓN

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

Adicionalmente, el informe 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



**Primera parte: Datos generales ... Pág. 5**



**Segunda parte: Resultados por punto de aplicación ... Pág.9**



**Tercera parte: Calificaciones totales ... Pág. 12**



**Indicadores de percepción del servicio... Pág. 15**



SECRETARÍA DE  
GOBIERNO



## Primera parte: Datos generales

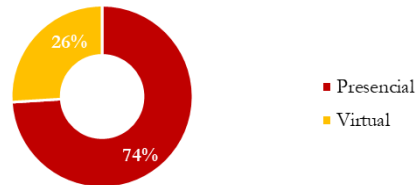
## 1 TOTAL ENCUESTAS REGISTRADAS

Durante el mes de Julio en la Secretaría Distrital de Gobierno (nivel central y nivel local) se registraron **1.859** encuestas, este dato se tomará como el número total de encuestas aplicadas por la ciudadanía tanto por el canal presencial como virtual; evidenciando el 31% diligenciadas de manera completa y el 69% manera incompleta.

Tabla No. 1

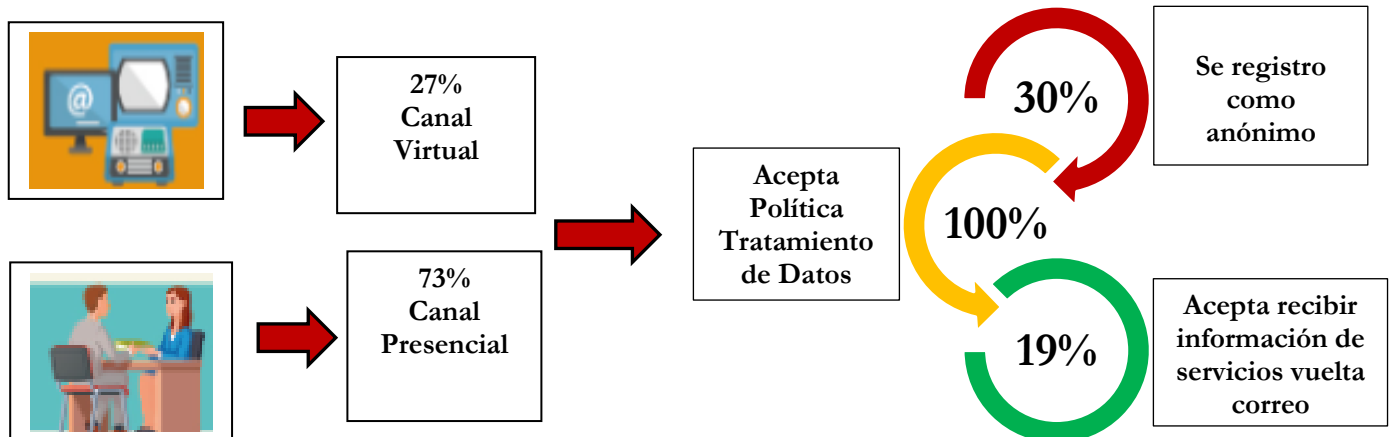
Total, de Encuestados	
Número de Encuestas registradas	1.859
Porcentaje	100%

Total Encuestas del Periodo



## CANALES DE APLICACIÓN

A continuación, se relacionan los canales mediante los cuales la ciudadanía accedió a los trámites o servicios ofrecidos por la entidad, así mismo, se evidencia el tipo de registro y la aceptación de la política de tratamiento de datos, así como la aceptación para recibir vía correo electrónico, información relacionada con los servicios que oferta la entidad.





*Tabla No. 2*

<b>Distribución de encuestas y datos generales</b>				
<b>Canal de atención</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>Registro como anónimo</b>	<b>Acepta Política Tratamiento de Datos</b>	<b>Acepta recibir información</b>
Virtual	152	130	437	45
Presencial	433	81	158	67
Blanco	1274	0	0	0
<b>Total</b>	<b>585</b>			

### 1.3 ENCUESTAS DILIGENCIADAS POR TIPO DE ACTOR

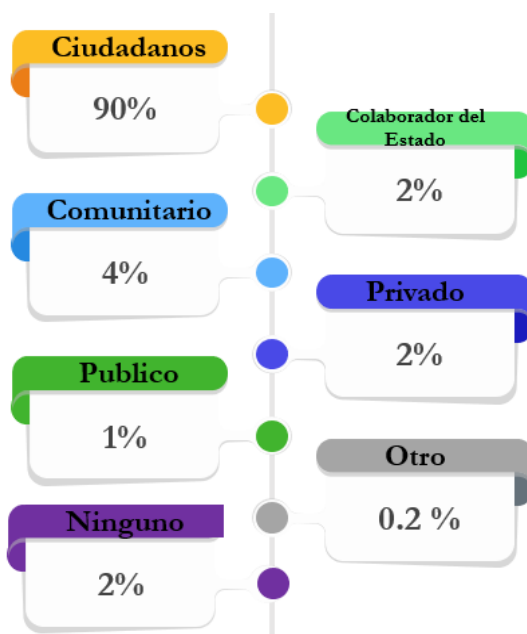
En este ítem, se evidencia según los tipos de actores establecidos, la aplicación de encuestas realizadas a través de los canales con los que cuenta la Secretaría Distrital de Gobierno para el acceso por parte de la ciudadanía a los tramites y servicios.

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

*Tabla No. 3*

<b>Distribución de encuestas por tipo de actor</b>				
<b>Tipo de Actor</b>	<b>Canal Presencial</b>	<b>Canal Virtual</b>	<b>Sin diligenciar</b>	<b>Total, general</b>
Ciudadano	410	119	0	529
Comunitario	9	12	0	21
Publico	1	4	0	5
Colaborador	5	5	0	10
Privado	1	8	0	9
Otro	0	1	0	1
Ninguno	6	3	1	10
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>152</b>	<b>1</b>	<b>585</b>

### Distribución de encuestas por tipo de actor



#### 1.4 DATOS POBLACIÓN PRIORIZADA

Para el periodo analizado se cuenta con ciento cuarenta y dos (142) encuestas aplicadas por población priorizada mientras cuatrocientos cuarenta y tres (443) no se enmarcaron en ninguna de la lista de opciones establecidas. A continuación, se puede observar el resumen de aplicación de encuestas según las categorías poblacionales priorizadas:

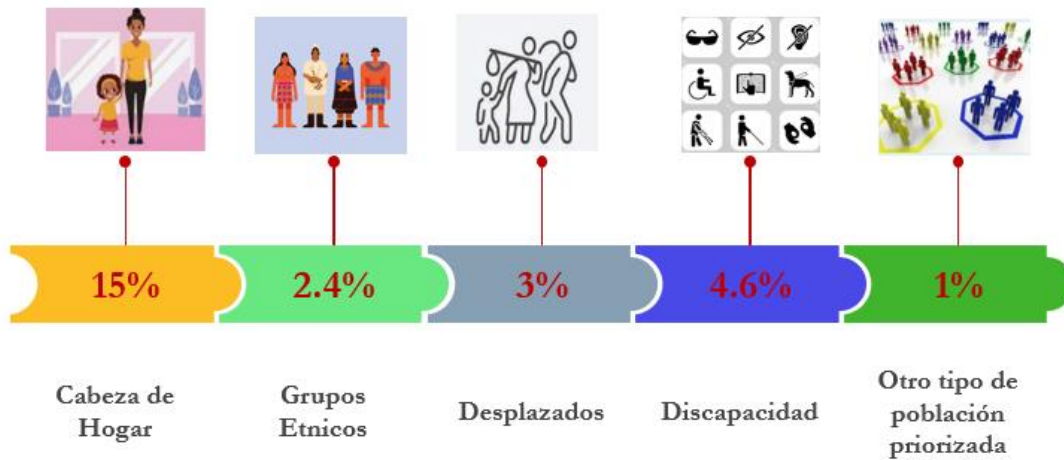
*Tabla No. 4*

Datos Población Priorizada			
Categoría	Tipo de Usuario	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Cabeza de Hogar	Madre	57	10%
	Padre	12	2%
	No especifica	19	3%
Grupos Étnicos	Indígena	1	0.2%
	Afrocolombiano	1	0.2%
	No especifica	12	2%
Desplazado	Certificado	4	1%
	No Certificado	10	2%



Discapacidad	Auditiva	1	0.2%
	Cognitiva	4	1%
	Física	9	2%
	Visual	6	1.0%
	Psicosocial	1	0.2%
	Múltiple	1	0.2%
Otro tipo de población priorizada	No especifica	4	1%
Ninguna de las anteriores		443	
<b>Total</b>		<b>585</b>	

### Caracterización Población Priorizada



## 1.5 DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS





*Tabla No. 5*

<b>Datos Sociodemográficos</b>								
<b>Edad:</b>	<b>Sexo</b>	<b>Genero</b>	<b>Orientación sexual:</b>	<b>Estrato:</b>	<b>Cantidad Encuesta</b>	<b>%</b>		
<b>Menor de 18 años</b>	<b>N/A</b>	NA	NA	NA	0	0		
<b>18 a 28 años</b>	<b>Hombre</b>	Cisgénero	Bisexual	1	1	0.2%		
			Heterosexual	1	2	0.3%		
				2	5	0.9%		
				3	8	1.4%		
				2	1	0.2%		
		Otro	2	1	0.2%			
		Ninguna	Ninguna	1	1	0.2%		
				2	1	0.2%		
		Otro	Gay	1	1	0.2%		
			Bisexual	3	1	0.2%		
		Prefiero no decir	Ninguna	3	1	0.2%		
		<b>Mujer</b>	Cisgénero	Heterosexual	Bisexual	3	1	0.2%
					1	3	0.5%	
					2	8	1.4%	
	3				7	1.2%		
	1				2	0.3%		
	3				1	0.2%		
	2				1	0.2%		
	1				1	0.2%		
	1				1	0.2%		
	2				2	0.3%		
	Ninguna		1	1	0.2%			
	Ninguna		Ninguna	1	1	0.2%		
				2	2	0.3%		
	Otro		Bisexual	1	1	0.2%		
			Otro	1	1	0.2%		
Prefiero no decir	Heterosexual		3	1	0.2%			
			Sin Estrato	1	0.2%			
	Ninguna		2	1	0.2%			
	Prefiero no decir	1	2	0.3%				
3	1	0.2%						
<b>29 a 55 años</b>	<b>Hombre</b>	Cisgénero	Heterosexual	1	2	0.3%		
				2	11	1.9%		



				3	16	2.7%		
				1	2	0.3%		
				2	8	1.4%		
				3	1	0.2%		
				4	1	0.2%		
				5	1	0.2%		
				2	1	0.2%		
				3	1	0.2%		
				Ninguna	1	2	0.3%	
			Ninguna	Ninguna		1	1	0.2%
						2	32	5.5%
				Prefiero no decir		1	1	0.2%
			Prefiero no decir	Heterosexual		3	1	0.2%
				Prefiero no decir		3	1	0.2%
	Mujer	Cisgénero	Heterosexual		1	1	0.2%	
					2	12	2.1%	
					3	29	5.0%	
					4	4	0.7%	
					2	12	2.1%	
					3	3	0.5%	
					2	1	0.2%	
					Ninguna	3	3	0.5%
			Prefiero no decir	2	1	0.2%		
		Ninguna	Ninguna		1	1	0.2%	
					2	47	8.0%	
			Prefiero no decir		2	1	0.2%	
		Otro	Bisexual		1	1	0.2%	
Prefiero no decir		Heterosexual		2	1	0.2%		
		Prefiero no decir		1	4	0.7%		
				2	2	0.3%		
Transfemenino		Gay		1	1	0.2%		
	Heterosexual		2	3	0.5%			
			5	1	0.2%			
	Prefiero no decir		2	1	0.2%			
Más de 55 años	Hombre	Cisgénero	Heterosexual		1	1	0.2%	
					2	16	2.7%	
					3	9	1.5%	
					4	1	0.2%	



				5	1	0.2%	
				2	2	0.3%	
				3	1	0.2%	
				4	1	0.2%	
		Ninguna		3	1	0.2%	
	Ninguna	Ninguna		3	1	0.2%	
				1	4	0.7%	
				2	3	0.5%	
	Prefiero no decir	Heterosexual		3	1	0.2%	
	Transmasculino	Heterosexual		2	1	0.2%	
	Mujer	Cisgénero	Heterosexual	1	2	0.3%	
					2	14	2.4%
					3	9	1.5%
					2	2	0.3%
					3	3	0.5%
					2	2	0.3%
					6	1	0.2%
			Otro		6	1	0.2%
					3	1	0.2%
			Ninguna		1	6	1.0%
	Ninguna	Ninguna		2	10	1.7%	
				4	1	0.2%	
			Prefiero no decir		2	1	0.2%
	Prefiero no decir	Prefiero no decir		2	1	0.2%	
				3	2	0.3%	
	Transfemenino	Heterosexual		2	1	0.2%	
<b>No Especifica</b>					211		

585

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



## **Segunda parte: Resultados por punto de aplicación**

## 2.1. Distribución de encuestas por lugar de aplicación (Nivel Central - Localidades)

En este aspecto se detalla la distribución de las encuestas aplicadas y registradas por canal de atención y lugar de aplicación:

*Tabla No. 6*

Calificación de encuestas por canal de aplicación					
Canal de Aplicación	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Presencial	433	4.6	3.4	74%	4.2
Virtual	152	3.0	0.8	26%	
Total, de Encuestas del mes			585	100%	

Para el periodo correspondiente al mes de Julio, se registraron quinientas ochenta y cinco (585) Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana, evidenciando que el canal presencial fue calificado con cuatro (4.6) por la ciudadanía respecto de calidad del servicio recibido.

Para el mes de Julio, la aplicación de Encuestas tanto en el canal presencial como virtual obtuvo una calificación de 4.2 respecto a la calidad del servicio recibido.

*Tabla No. 7*

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Nivel Central	216	4.2	1.6	36.9%	4.2
Localidades	369	4.2	2.6	63.1%	
Total, de Encuestas del mes			585	100%	

De esta forma para el mes de Julio, la aplicación de Encuestas fue en tanto en Nivel Central como en Alcaldías Locales, con una calificación de 4.2 respecto a la calidad del servicio recibido.

Los resultados permiten observar que el canal presencial y los puntos de atención a la Ciudadanía ubicados en las localidades obtuvieron una calificación de 4.2; esto implica que, respecto al atributo evaluado y calificado la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel **“Satisfactoria”**, en términos de forma y fondo, 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 que oferta la entidad.

De acuerdo al número de Encuestas registradas se requiere continuar aunando esfuerzos para invitar a los usuarios a calificar el servicio recibido para mejorar la prestación del servicio en los diferentes canales y puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno.

*Tabla No. 8*

Localidad	% de Percepción y Satisfacción	No. de Encuestas Canal Presencial	No. de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
Antonio Nariño	100%	2	0	5.0	0.0	<b>4.5</b>
Barrios Unidos	93%	11	0	4.6	0.1	
Bosa	77%	3	9	3.9	0.1	
Chapinero	83%	11	1	4.2	0.1	
Ciudad Bolívar	91%	11	10	4.5	0.2	
Engativá	81%	11	3	4.0	0.1	
Fontibón	60%	1	2	3.0	0.0	
Kennedy	96%	60	5	4.8	0.5	
La Candelaria	0%	0	0	0.0	0.0	
Los Mártires	100%	3	0	5.0	0.0	
Puente Aranda	76%	4	2	3.8	0.0	
Rafael Uribe Uribe	75%	2	2	3.8	0.0	
San Cristóbal	99%	151	5	4.9	1.3	
Santa Fe	92%	6	1	4.6	0.1	
Suba	76%	5	17	3.8	0.1	
Sumapaz	0%	0	0	0.0	0.0	
Teusaquillo	47%	0	1	2.3	0.0	
Tunjuelito	95%	9	2	4.8	0.1	
Usaquén	72%	7	2	3.6	0.1	
Usme	86%	6	4	4.3	0.1	



## **Tercera parte: Calificaciones totales**

### 3.1. Distribución de trámites y servicios realizados

En este ítem se encuentran los resultados consolidados de las calificaciones obtenidas tanto en el Nivel Central como en el Nivel Local, por los canales de atención con los que cuenta la Secretaría Distrital de Gobierno.

*Tabla No. 09*

Trámite Realizado	Calificación Pregunta1	Calificación Pregunta2	Calificación Pregunta3	Calificación Por Tramite	Calificación Total Nivel Local
Apoyo en el grupo Étnico	4.5	5.0	5.0	4.8	<b>4.6</b>
Asesoría Jurídica	4.5	5.0	5.0	4.8	
Ayudas	4.5	5.0	5.0	4.8	
Ayudas para adulto mayor	4.5	5.0	5.0	4.8	
Cambio de tarjeta del Sub C	4.5	5.0	5.0	4.8	
Certificación laboral como Contratista	4.5	5.0	5.0	4.8	
CLAV Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno	4.5	5.0	5.0	4.8	
Documentos Extraviados	4.0	4.0	4.0	4.0	
En busca empleo	3.0	4.0	1.0	2.7	
Familias en acción	4.5	5.0	5.0	4.8	
Indebida ocupación del espacio público	4.2	4.4	3.0	3.9	
Información Sisbén	4.5	5.0	5.0	4.8	
Infracciones al régimen de obras y urbanismo	4.5	5.0	5.0	4.8	
Inscripción para bonos de discapacidad	4.5	5.0	5.0	4.8	
Mesas Locales	4.5	5.0	5.0	4.8	
Nuevo canal de consulta para los procesos policivos y administrativos y de policía en segunda instancia	4.5	5.0	5.0	4.8	
Recepción Y Trámite De Quejas Y Soluciones	4.3	4.4	4.5	4.4	



Registro De Ejemplares Caninos De Manejo Especial	4.5	3.0	3.0	3.5	
Registro De Objeciones Comparendos CNSCC	4.3	4.4	4.6	4.4	
Reunión En La Jal	4.5	5.0	5.0	4.8	
RIVI Registro Individual de Vendedores Informales	4.5	5.0	3.0	4.2	
Sisbén	4.5	5.0	5.0	4.8	
Solicitud Certificado De Propiedad Horizontal	3.9	3.6	3.5	3.6	
Solicitud De Información	4.5	4.9	4.9	4.7	
Solicitud Expedición Certificado De Residencia	4.5	4.9	4.9	4.8	
Solicitud Proyecto Local	4.5	4.9	4.9	4.8	
Subsidio IMG	4.4	4.9	4.9	4.7	
Talleres De La Tercera Edad	4.5	5.0	5.0	4.8	
Talleres De Subsidio C	4.5	5.0	5.0	4.8	
Trasteos Dentro y Fuera De Bogotá	4.5	5.0	5.0	4.8	



## Indicadores de percepción del servicio

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

- **Efectividad**

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (Glosario Función Pública)  
<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Efectividad>

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, lo recomiendo.**  
**¿Qué tan satisfecho esta con el servicio recibido?**

- **Accesibilidad**

Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. (Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.) <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

**En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, lo recomiendo.**  
**¿Qué tan fácil fue realizar el trámite?**

- **Oportunidad**

Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). (Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá Te Escucha)

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno lo recomiendo.**  
**¿Cómo califica el tiempo de solución a su solicitud?**

**Según lo expuesto. A continuación, se muestra una tabla con las Calificaciones de cada indicador**

De la tabla No. 10 se puede evidenciar que el **indicador** con mejor desempeño y calificación es **Efectividad y Accesibilidad**; obteniendo una calificación **"Satisfactoria"** de **4.2**, debido a esto se requiere continuar con las acciones que permiten mejorar la calidad del servicio e información brindada y los tiempos de respuesta.

Por lo anterior, en el canal presencial se evidencia que la ciudadanía asigno una calificación de **4.8** por **"Satisfacción con el servicio recibido**, evidenciando el fortalecimiento de la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Tabla No. 10

Tabla de Indicadores de Percepción y Satisfacción del Servicio							
Peso Porcentual	Indicador	Variables	Canal de Atención	Número de encuestas	Calificación	Puntaje Promedio	Calificación Total
40%	Efectividad	Satisfacción con el servicio recibido	Presencial	433	4.8	4.2	4.1
			Virtual	152	3.5		
30%	Accesibilidad	Facilidad para realizar el trámite	Presencial	433	4.8	4.2	
			Virtual	152	3.5		
30%	Oportunidad	Tiempo de solución a su solicitud	Presencial	433	4.8	4.1	
			Virtual	152	3.5		

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** en la tabla de indicadores y **4.2** en la tabla calificación de encuestas por canal de aplicación; la calificación total se calcula del promedio de estas dos calificaciones y se medirá el porcentaje de cumplimiento con una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

Si la calificación 5.0 equivale al 100%; la calificación **4.2** equivale a: **84%**  
Tal que:

$$\frac{4.2 * 100\%}{5.0} = 84 \text{ Desempeño Percepción y Satisfacción } 84\%$$

#### 4.2. 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 total de percepción y satisfacción de la Secretaría Distrital de Gobierno para el mes de Julio es de **4,2**.

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

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 **84%** para el mes de Julio.