



BOGOTÁ

Secretaría Distrital de
Gobierno



SECRETARÍA 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.

FICHA TÉCNICA

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción y percepción ciudadana, se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que como parte del compromiso de la Secretaría Distrital de Gobierno con la Política Ambiental y el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA del PROGRAMA CERO PAPEL, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de la herramienta Excel de Microsoft. De esta manera se recolectaron **2.558** encuestas sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

Año	2.022
Periodo de análisis	Del 1 al 30 de Noviembre
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web Institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales y virtuales de relacionamiento con la ciudadanía, donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno
Diseño de la muestra y procesamiento	Oficina de Servicio Atención a la Ciudadanía
Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Gobierno
Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en Línea
Tamaño de la muestra del periodo	1.255
Confiabilidad	95%
Margen de error	2%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica de 1 a 5
Dependencia responsable del estudio	Oficina Atención a la Ciudadanía
Líder del proceso	Profesional Especializado Código 222 Grado 24

Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción. Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a **1.255** usuarios externos e internos fueron evaluados a partir de los siguientes tres criterios de calificación: EFECTIVIDAD, ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD.

Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>

TABLA DE CONTENIDO



Primera parte: Datos generales ... Pág. 5



Segunda parte: Resultados por punto de aplicación ... Pág. 11



Tercera parte: Calificaciones totales ... Pág. 14



Indicadores de percepción del servicio... Pág. 18



SECRETARÍA DE
GOBIERNO



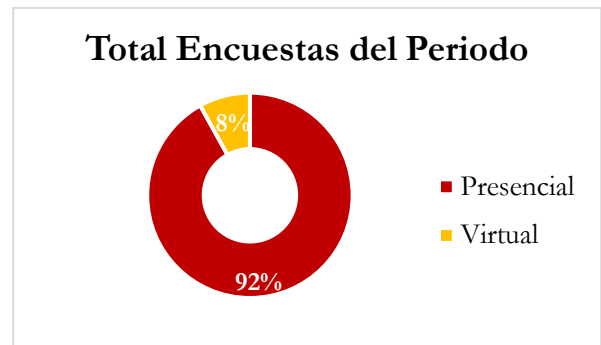
Primera parte: Datos generales

1 TOTAL ENCUESTAS REGISTRADAS

Durante el mes de Noviembre en la Secretaría Distrital de Gobierno (nivel central y nivel local) se registraron **2.558** encuestas (Tamaño Poblacional); de las cuales **1.255** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas, este dato se tomará como el número total de encuestas aplicadas por la ciudadanía tanto por el canal presencial como virtual; evidenciando que, están distribuidas en **8%** por el canal virtual y el **92%** por el canal presencial.

Tabla No. 1

Tipo	No. Respuestas Completas	No. Respuestas Incompletas
Número de Encuestas registradas	1.255	1.303
Total	2.558	



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.

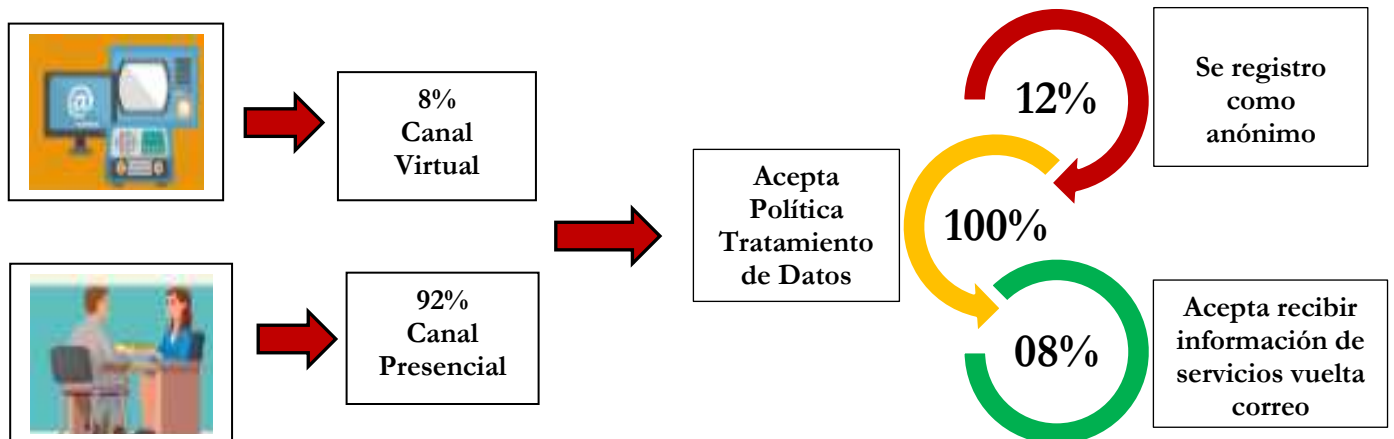


Tabla No. 2

Distribución de encuestas y datos generales				
Canal de atención	Número de encuestas	Registro como anónimo	Acepta Política Tratamiento de Datos	Acepta recibir información
Virtual	101	138	101	38
Presencial	1154	52	1154	61
Blanco	1303	0	0	0
Total	1.255			

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

Distribución de encuestas por tipo de actor				
Tipo de Actor	Canal Presencial	Canal Virtual	Sin diligenciar	Total, general
Ciudadano	1130	80	0	1210
Comunitario	3	6	0	9
Publico	0	3	0	3
Colaborador	3	3	0	6
Privado	0	2	0	2
Otro	1	4	0	5
Ninguno	3	2	15	20
Total	1140	100	15	1255

Distribución de encuestas por tipo de actor



1.4 DATOS POBLACIÓN PRIORIZADA

Para el periodo analizado se cuenta con doscientas noventa y seis (296) encuestas aplicadas por población priorizada, mientras novecientos cincuenta y nueve (959) encuestas, 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:

Caracterización Población Priorizada

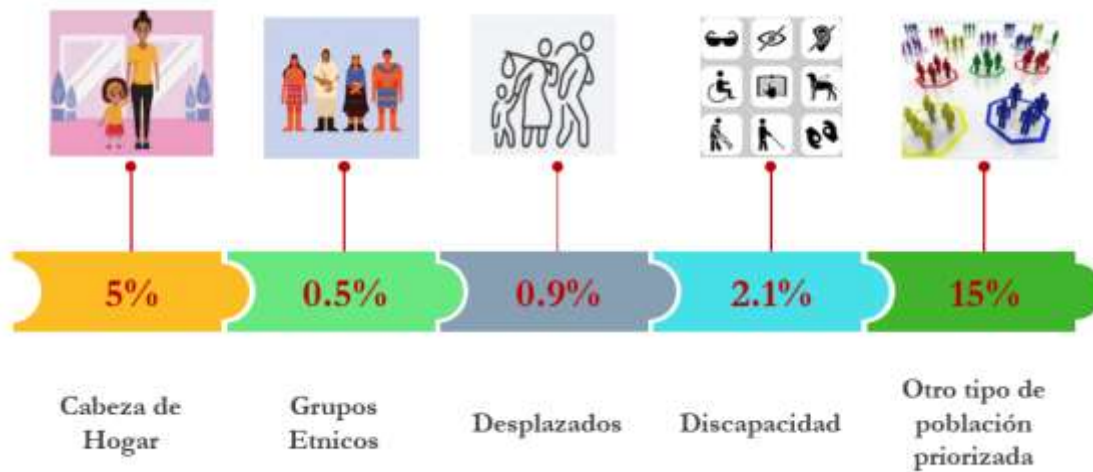


Tabla No. 4

Categoría	Tipo de Usuario	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Cabeza de Hogar	Madre	51	4%
	Padre	14	1%
Grupos Étnicos	Indígena	2	0,2%
	Raizal	0	0,0%
	Afrodescendiente	4	0,3%
Desplazado	Certificado	3	0,2%
	No Certificado	8	0,6%
Discapacidad	Auditiva	2	0,2%
	Cognitiva	1	0,1%
	Física	16	1%
	Visual	6	0,5%
	Psicosocial	0	0,0%
	Múltiple	1	0,1%
Otro tipo de población priorizada	No específica	188	15%
Ninguna de las anteriores		959	
Total		1255	

1.5 DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS

Tabla No. 5

Categoría	Tipo de Usuario	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Edad	Menor de 18 años	1	0,09%
	18 a 28 años	89	8,36%
	29 a 55 años	785	73,71%
	Más de 55 años	190	17,84%
Sexo	Hombre	457	43,07%
	Mujer	601	56,64%
	Intersexual	3	0,28%
Genero	Cisgénero	698	85,96%
	Transfemenino	71	8,74%
	Transmasculino	43	5,30%
Orientación Sexual	Bisexual	3	0,33%
	Gay	2	0,22%
	Heterosexual	901	99,34%
	Lesbiana	1	0,11%
Estrato	1	286	26,98%
	2	394	37,17%
	3	340	32,08%
	4	28	2,64%
	5	6	0,57%
	6	6	0,57%
En Blanco		190	17,92%

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	1154	4,7	4,3	92%	4.6
Virtual	101	3,7	0,3	8%	
Total, de Encuestas del mes			1.255	100%	

Para el periodo correspondiente al mes de Noviembre, se registraron mil doscientas cincuenta y cinco (1.255) Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana, evidenciando que el canal presencial fue calificado con cuatro punto siete (4.7) por la ciudadanía respecto de calidad del servicio recibido.

Para el mes de Noviembre, la aplicación de Encuestas tanto en el canal presencial como virtual obtuvo una calificación de cuatro punto nueve (4.6) 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	195	4,1	0,6	15,5%	4.2
Localidades	1060	4,2	3,6	84,5%	
Total, de Encuestas del mes			4.2	100%	

De esta forma para el mes de Noviembre, la aplicación de Encuestas fue en tanto en Nivel Central como en Alcaldías Locales, con una calificación de cuatro punto dos 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 con el 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	Porcentaje de Percepción y Satisfacción	Número de Encuestas Canal Presencial	Número de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
Antonio Nariño	97%	14	0	4.9	0.1	4.8
Barrios Unidos	99%	5	0	4.9	0.0	
Bosa	98%	89	5	4.9	0.4	
Chapinero	90%	12	3	4.5	0.1	
Ciudad Bolívar	99%	249	4	5.0	1.0	
Engativá	100%	8	1	5.0	0.0	
Fontibón	68%	2	3	3.4	0.0	
Kennedy	98%	14	5	4.9	0.1	
La Candelaria	100%	19	2	5.0	0.1	
Los Mártires	99%	21	7	5.0	0.1	
Puente Aranda	85%	4	1	4.3	0.0	
Rafael Uribe Uribe	97%	19	2	4.8	0.1	
San Cristóbal	99%	144	5	4.9	0.6	
Santa Fe	100%	22	0	5.0	0.1	
Suba	97%	83	4	4.9	0.3	
Sumapaz	60%	1	1	3.0	0.0	
Teusaquillo	100%	3	1	5.0	0.0	
Tunjuelito	98%	22	1	4.9	0.1	
Usaquén	100%	253	1	5.0	1.0	
Usme	100%	30	0	5.0	0.1	
Nivel Central	89%	140	55	4.4	0.7	



SECRETARÍA DE
GOBIERNO



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 el canal virtual con que cuenta la Secretaría Distrital de Gobierno.

Tabla No. 9

Trámite Realizado	Calificación Pregunta1	Calificación Pregunta2	Calificación Pregunta3	Calificación Por Tramite	Calificación Total Canal Virtual
Acompañamiento a la movilización y protesta social	4,0	3,0	4,0	3,7	3.7
Ayudas técnicas	4,5	5,0	5,0	4,8	
Certificado de Residencia	3,8	3,7	3,7	3,7	
Certificado red contra incendios	4,5	5,0	5,0	4,8	
Cita con el Alcalde	4,5	5,0	5,0	4,8	
Denuncia Actos de Corrupción	3,0	1,0	1,0	1,7	
Documentos Extraviados	3,8	3,0	3,3	3,4	
Indebida Ocupación del Espacio Público	3,8	3,0	3,0	3,3	
Infracciones al Régimen de Obras y Urbanismo	4,5	5,0	5,0	4,8	
Inspecciones de la localidad	4,5	5,0	5,0	4,8	
Juramento Colombiano por Adopción	4,5	5,0	5,0	4,8	
Orientación Telefónica	4,5	5,0	5,0	4,8	
Propiedad Horizontal	3,4	2,8	2,6	2,9	
Recepción y Trámite de Quejas y Soluciones	3,0	1,0	1,0	1,7	
Registro de Objeciones Comparendos CNSCC	3,8	4,0	3,4	3,7	
Registro de Recursos de Apelación Comparendos CNSCC	4,5	1,0	1,0	2,2	

RIVI	4,5	5,0	5,0	4,8	
Solicitud de Información	3,8	3,0	3,0	3,3	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,5	5,0	5,0	4,8	
vías en mal estado	3,0	1,0	1,0	1,7	

Tabla No. 9.1

Trámite Realizado	Calificación Pregunta1	Calificación Pregunta2	Calificación Pregunta3	Calificación Por Tramite	Calificación Total Canal Presencial
Ayudas para el adulto mayor	4,5	5,0	5,0	4,8	4.7
CADEL	4,5	5,0	5,0	4,8	
Certificado de Residencia	4,5	5,0	5,0	4,8	
Denuncia Actos de Corrupción	4,5	5,0	5,0	4,8	
Despacho Comisorio	4,5	5,0	5,0	4,8	
Documentos Extraviados	4,5	4,7	4,7	4,6	
empleo	4,5	5,0	5,0	4,8	
Impuesto vehículos	3,0	1,0	1,0	1,7	
Indebida Ocupación del Espacio Público	4,5	5,0	5,0	4,8	
Infracciones al Régimen de Obras y Urbanismo	4,5	5,0	5,0	4,8	
Inspecciones Ley 1801 de 2016	4,5	5,0	5,0	4,8	
Juramento Colombiano por Adopción	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	4,9	5,0	4,8	
Pago impuesto carro	4,5	5,0	5,0	4,8	
Permiso espectáculos públicos diferentes las artes escénicas	4,5	5,0	5,0	4,8	
Programa Parceros en Kennedy	4,5	5,0	5,0	4,8	
Propiedad Horizontal	4,5	4,9	4,9	4,8	

Propuestas para el plan nacional de desarrollo	4,5	5,0	5,0	4,8
Proyectos locales	4,5	4,0	5,0	4,5
Radicación de Documentos para Trámites Ante las 20 Localidades y Nivel Central	4,5	5,0	5,0	4,8
Registro de Objeciones Comparendos CNSCC	4,5	4,9	5,0	4,8
RIVI	4,5	5,0	5,0	4,8
Sello Seguro	4,5	5,0	5,0	4,8
Sisbén	4,5	5,0	5,0	4,8
Solicitud apoyo adulto mayor	4,5	5,0	5,0	4,8
Solicitud arreglo de vías	4,5	5,0	5,0	4,8
Solicitud de Concepto Previo para la Operación de Juegos Localización de Suerte y Azar	4,5	5,0	5,0	4,8
Solicitud de información	4,5	5,0	5,0	4,8
Solicitud de subsidios	4,5	5,0	5,0	4,8
Solicitud Proyecto Local	4,5	5,0	5,0	4,8
Supervisión delegado de sorteos y concursos	4,5	5,0	5,0	4,8
Trámite duplicado de la cedula	4,5	5,0	5,0	4,8
Víctima del conflicto armado	4,5	5,0	5,0	4,8
Vivienda	4,5	5,0	5,0	4,8



SECRETARÍA DE GOBIERNO



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.

Tabla de Indicadores de Percepción y Satisfacción del Servicio

Tabla No. 10

Peso %	Indicador	Variables	Canal de Atención	Número de encuestas	Calificación	Puntaje Promedio	Calificación Total
40%	Efectividad	Satisfacción con el servicio recibido	Presencial	1154	5.0	4.2	4.2
			Virtual	101	3.4		
30%	Accesibilidad	Facilidad para realizar el tramite	Presencial	1154	5.0	4.2	
			Virtual	101	3.4		
30%	Oportunidad	Tiempo de solución a su solicitud	Presencial	1154	5.0	4.2	
			Virtual	101	3.4		

De la tabla No. 10 se puede evidenciar que los tres **indicadores** Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad obtuvieron una calificación **Satisfactoria** de **4.2**, debido a esto se requiere continuar trabajando en acciones para mejorar la calidad de la información brindada y los tiempos de respuesta.

Por lo anterior, en el canal presencial se destacan que las variables **“Satisfacción con el servicio recibido”**, **“Facilidad para realizar el trámite”** y **“Tiempo de solución a su solicitud”**, obtuvieron una calificación de **5.0**; evidenciando el continuo fortalecimiento de la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Porcentaje de Desempeño en Percepción y Satisfacción Ciudadana

Para esta medición se promediarán las calificaciones obtenidas, tanto por indicadores como por calificación general; por tanto, al ser estas de **4.2** en la tabla de indicadores y **4.6** 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 **4.4** equivale a: **88%**
Tal que:

$$\frac{4.4 * 100\%}{5.0} = 88 \quad \text{Desempeño Percepción y Satisfacción } 88\%$$

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 Noviembre es de **4,5**.

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 **90%** para el mes de Noviembre.