



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 2.903 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

Año	2.022
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de octubre
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	1.613
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 1.613 usuarios externos e internos, fueron evaluados a partir de los siguientes tres criterios de calificación: EFECTIVIDAD, ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD.

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



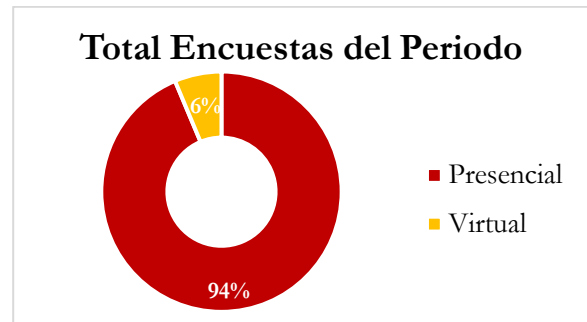
Primera parte: Datos generales

1 TOTAL ENCUESTAS REGISTRADAS

Durante el mes de Octubre en la Secretaría Distrital de Gobierno (nivel central y nivel local) se registraron **2.903** encuestas, este dato se tomará como el número total de encuestas aplicadas por la ciudadanía tanto por el canal presencial como virtual; evidenciando que **1.613** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas, distribuidas en **56%** por el canal virtual y el **44%** por el canal presencial.

Tabla No. 1

Tipo	No. Respuestas Completas	No. Respuestas Incompletas
Número de Encuestas registradas	1.613	1.290
Total	2.903	



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.

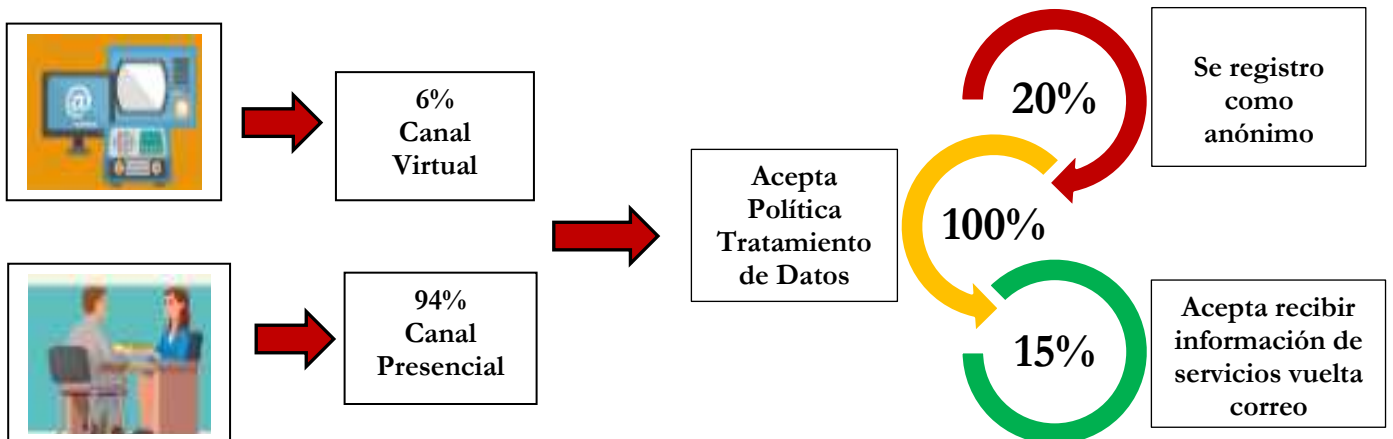


Tabla No. 2

Distribución de encuestas y datos generales				
Canal de atención	Número de encuestas	Registro como anónimo	Acepta Política Tratamiento de Datos	Acepta recibir información
Virtual	102	305	102	36
Presencial	1511	61	1511	202
Blanco	1290	0	0	0
Total	1.613			

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	1468	70	0	1538
Comunitario	11	5	0	16
Publico	3	3	0	6
Colaborador	1	1	0	2
Privado	1	7	0	8
Otro	1	0	7	8
Ninguno	25	10	0	35
Total	1.510	96	7	1.613

Distribución de encuestas por tipo de actor



1.4 DATOS POBLACIÓN PRIORIZADA

Para el periodo analizado se cuenta con ciento setenta y cinco (175) encuestas aplicadas por población priorizada, mientras mil cuatrocientos treinta y ocho (1.438) 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

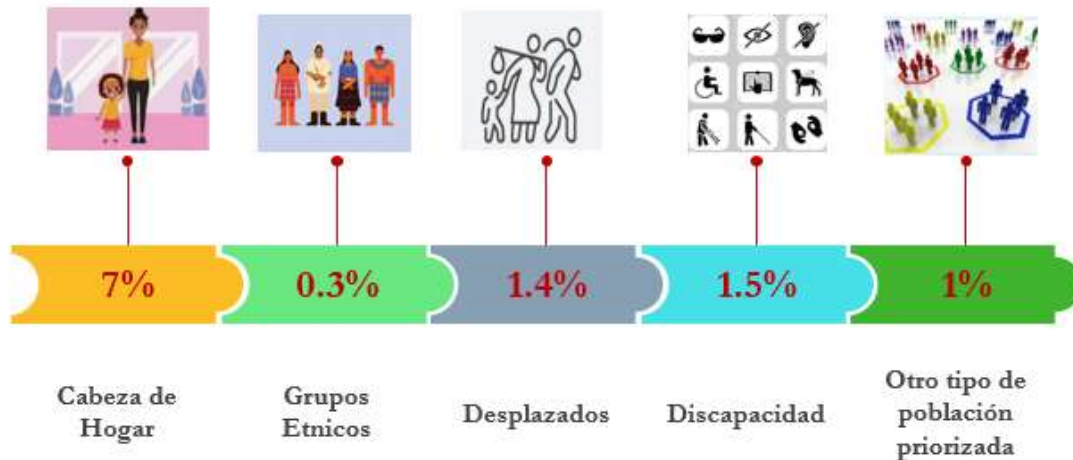


Tabla No. 4

Categoría	Tipo de Usuario	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Cabeza de Hogar	Madre	88	5%
	Padre	29	2%
Grupos Étnicos	Indígena	1	0.1%
	Raizal	2	0.1%
	Afrodescendiente	2	0.1%
Desplazado	Certificado	9	1%
	No Certificado	6	0.4%
Discapacidad	Auditiva	4	0.2%
	Cognitiva	4	0.2%
	Física	13	1%
	Visual	3	0.2%
	Psicosocial	0	0.0%
	Múltiple	0	0.0%
Otro tipo de población priorizada	No especifica	14	1%
Ninguna de las anteriores	1.438		
Total	1.613		

1.5 DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS

Tabla No. 5

Categoría	Tipo de Usuario	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Edad	Menor de 18 años	2	0.16%
	18 a 28 años	112	8.98%
	29 a 55 años	839	67.28%
	Más de 55 años	294	23.58%
Sexo	Hombre	491	39.44%
	Mujer	752	60.40%
	Intersexual	2	0.16%
Genero	Cisgénero	1021	97.05%
	Transfemenino	7	0.67%
	Transmasculino	24	2.28%
Orientación Sexual	Bisexual	2	0.19%
	Gay	5	0.48%
	Heterosexual	1033	99.04%
	Lesbiana	3	0.29%
Estrato	1	362	29.10%
	2	589	47.35%
	3	263	21.14%
	4	17	1.37%
	5	11	0.88%
	6	2	0.16%

La tabla anterior permite identificar que, la ciudadanía que aplicó la encuesta se caracterizó predominantemente dentro del rango de edad de 29 a 55 años, identificada sexualmente como mujeres Cisgénero, de orientación sexual definida como heterosexual de estrato socioeconómico dos (2).



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	1.511	5.0	4.6	94%	4.9
Virtual	102	3.4	0.2	6%	
Total, de Encuestas del mes			1.613	100%	

Para el periodo correspondiente al mes de Octubre, se registraron mil quinientos once (1.511) Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana, evidenciando que el canal presencial fue calificado con cinco punto cero (5.0) por la ciudadanía respecto de calidad del servicio recibido.

Para el mes de octubre, la aplicación de Encuestas tanto en el canal presencial como virtual obtuvo una calificación de cuatro punto nueve (4.9) 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	366	4.2	1.0	22.7%	4.1
Localidades	1.247	4.1	3.2	77.3%	
Total, de Encuestas del mes			1.613	100%	

De esta forma para el mes de Octubre, la aplicación de Encuestas fue en tanto en Nivel Central como en Alcaldías Locales, con una calificación de 4.1 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 4.1; 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	100%	1	0	5.0	0.0	4.6
Barrios Unidos	98%	12	0	4.9	0.0	
Bosa	93%	202	5	4.7	0.6	
Chapinero	77%	9	3	3.9	0.0	
Ciudad Bolívar	99%	318	4	4.9	1.0	
Engativá	95%	15	6	4.8	0.1	
Fontibón	20%	4	1	1.0	0.0	
Kennedy	97%	69	4	4.8	0.2	
La Candelaria	0%	0	1	1.0	0.0	
Los Mártires	99%	17	2	4.9	0.1	
Puente Aranda	84%	7	0	4.2	0.0	
Rafael Uribe Uribe	89%	37	2	4.4	0.1	
San Cristóbal	98%	172	2	4.9	0.5	
Santa Fe	99%	91	0	4.9	0.3	
Suba	85%	33	5	4.2	0.1	
Sumapaz	100%	1	0	5.0	0.0	
Teusaquillo	88%	4	2	4.4	0.0	
Tunjuelito	98%	13	1	4.9	0.0	
Usaquén	80%	171	2	4.0	0.4	
Usme	97%	30	1	4.9	0.1	
Nivel Central	85%	305	61	4.2	1.0	



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. 9.1

Trámite Realizado	Calificación Pregunta1	Calificación Pregunta2	Calificación Pregunta3	Calificación Por Tramite	Calificación Total Canal Virtual
Acompañamiento a la movilización y protesta social	4.5	5.0	5.0	4.8	3.6
Certificado uso del suelo	3.8	3.0	3.0	3.3	
Documentos Extraviados	3.8	3.0	3.0	3.3	
Establecimientos de comercio	3.8	3.0	3.0	3.3	
Indebida Ocupación del Espacio Público	3.0	2.0	1.0	2.0	
Orientación telefónica sobre correo radicación CDI	4.5	5.0	5.0	4.8	
Orientación telefónica sobre las inspecciones de la localidad	4.5	5.0	5.0	4.8	
Orientación telefónica sobre ubicación de la Alcaldía	4.5	5.0	5.0	4.8	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	4.0	3.0	4.0	3.7	
Propiedad Horizontal	3.6	3.2	2.6	3.1	
Recepción y Trámite de Quejas y Soluciones	3.5	2.3	2.3	2.7	
Reclamación CAR	4.5	4.0	5.0	4.5	
Registro de Objeciones Comparendos CNSCC	3.1	2.1	2.6	2.6	
Solicitud Certificado de Residencia	4.0	3.9	3.9	3.9	
Verificación de impuesto predial	3.0	1.0	1.0	1.7	

Tabla No. 9.2

Trámite Realizado	Calificación Pregunta1	Calificación Pregunta2	Calificación Pregunta3	Calificación Por Tramite	Calificación Total Canal Presencial
Asesoría Jurídica	4.5	5.0	5.0	4.8	4.7
Banco de Documentos Extraviados	4.5	5.0	5.0	4.8	
Capacitación ORFEO	4.5	5.0	5.0	4.8	
Certificado Propiedad Horizontal	3.5	4.4	4.5	4.1	
Citaciones y notificaciones audiencias públicas	4.5	4.5	5.0	4.7	
Conflictos de propiedad Horizontal	4.5	4.7	5.0	4.7	
Contratación	4.5	5.0	5.0	4.8	
Denuncia Actos de Corrupción	4.5	4.0	5.0	4.5	
Despacho Comisorio	4.5	4.7	5.0	4.7	
Documentos Extraviados	4.3	4.6	4.6	4.5	
Garantía de Derechos	4.5	5.0	5.0	4.8	
Garantía de Derechos - Adulto Mayor	4.5	5.0	5.0	4.8	
Garantía de Derechos - Violencia Intrafamiliar	4.5	5.0	5.0	4.8	
Indebida Ocupación del Espacio Público	4.5	4.8	5.0	4.8	
Infracciones al Régimen de Obras y Urbanismo	4.5	4.8	4.9	4.8	
Jardín Botánico	4.5	5.0	5.0	4.8	
Movilidad	4.3	4.5	4.5	4.4	
Nuevo canal de consulta para los procesos policivos y administrativos y de policía en segunda instancia	4.4	4.5	4.8	4.6	
Orientación telefónica	4.5	5.0	5.0	4.8	
Permiso de ocupación	4.5	5.0	5.0	4.8	
Permiso de trabajo nocturno para obra	4.5	5.0	5.0	4.8	

Permiso de trabajo para menor de edad	4.5	5.0	5.0	4.8
Presupuestos participativos	4.5	5.0	5.0	4.8
Programa Gobierno Local	4.5	5.0	5.0	4.8
Queja por procedimiento de salud	4.5	5.0	5.0	4.8
Radicación de Documentos para Tramites Ante las 20 Localidades y Nivel Central	4.5	4.8	5.0	4.8
Recepción y Trámite de Quejas y Soluciones	4.5	5.0	4.8	4.8
Registro de ejemplares caninos de manejo especial	4.5	5.0	5.0	4.8
Registro de Objeciones Comparendos CNSCC	4.5	4.6	5.0	4.7
RIVI	4.5	5.0	5.0	4.8
Secretaria de Desarrollo Económico	4.0	4.0	4.0	4.0
Secretaría de Educación	4.5	5.0	5.0	4.8
Secretaria de Planeación - Renta Básica	4.5	5.0	5.0	4.8
Seguridad Local	4.5	5.0	5.0	4.8
Sello Seguro	4.5	5.0	5.0	4.8
SISBEN	4.5	5.0	5.0	4.8
Solicitud Certificado de Residencia	4.5	5.0	5.0	4.8
Solicitud de información	4.5	4.9	4.9	4.8
Solicitud Proyecto Local	4.5	4.9	5.0	4.8
subsidios	4.5	4.9	5.0	4.8
Ventanilla Virtual de radicación de correspondencia	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	1.511	5.0	4.2	4.2
			Virtual	102	3.5		
30%	Accesibilidad	Facilidad para realizar el trámite	Presencial	1.511	4.9	4.1	
			Virtual	102	3.4		
30%	Oportunidad	Tiempo de	Presencial	1.511	5.0	4.2	

		solución a su solicitud	Virtual	102	3.4		
--	--	-------------------------	---------	-----	-----	--	--

De la tabla No. 10 se puede evidenciar que el **indicador** con mejor desempeño y calificación es **Efectividad** obteniendo 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 destaca que la variable **"Satisfacción con el servicio recibido"** y **"Tiempo de solución a su solicitud"**. fueron calificadas con **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 **4.9** 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 **4.5** equivale a: **90%**

Tal que:

$$4.5 * 100\%$$

$$\frac{\quad}{5.0} = 90 \quad \text{Desempeño Percepción y Satisfacción } 90\%$$

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 Octubre 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 Octubre.