



www.gobiernobogota.gov.co



Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana

Diciembre/2023

Índice



Ficha Técnica



| | |
|---|--|
| Año | 2.023 |
| Periodo de análisis | Del 1 al 31 de Diciembre |
| 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 | 731 |
| Confiability | 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 |

Índice

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

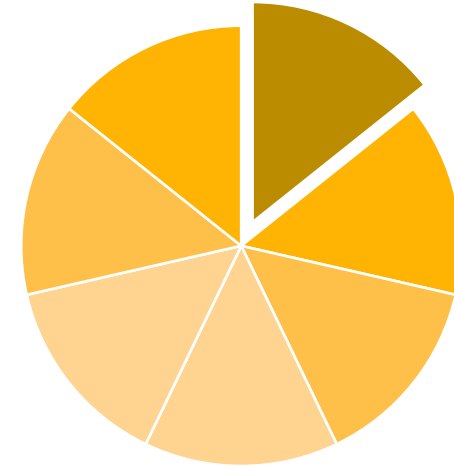
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>





Características Generales

Las preguntas se agrupan por 3 Indicadores, (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan cuenta de un mismo concepto medible.



18 Preguntas (109 variables), distribuidas en 1 pregunta de política de tratamiento de datos, 14 preguntas de caracterización de usuarios y 3 preguntas de calificación al servicio recibido.

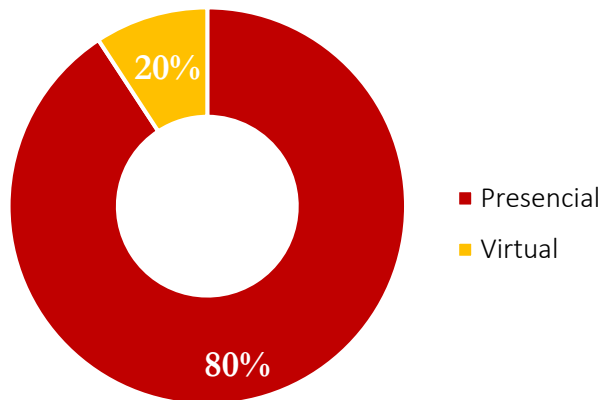
6 Ejes temáticos, las variables se organizan por ejes temáticos (agrupaciones de información: grupos etarios, ubicación geográfica, genero, población priorizada, tipo de actor, por canal de atención) para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios y grupo de interés.

[Índice](#)

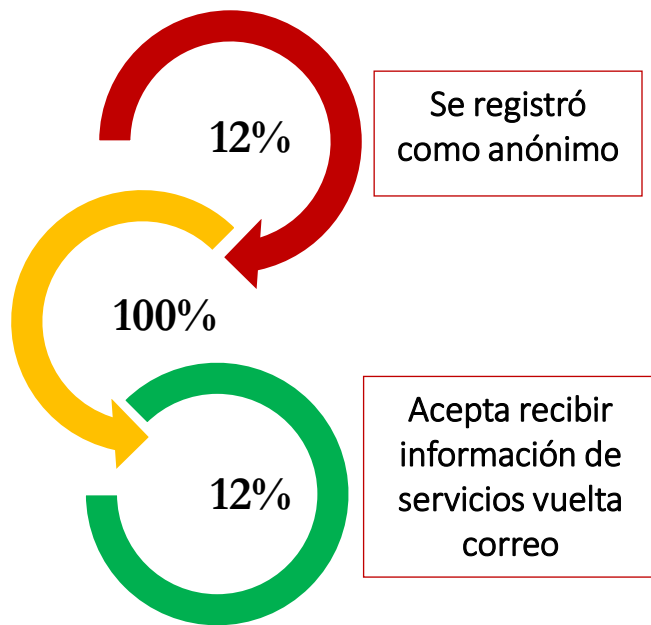


Datos Generales

Total Encuestas del Periodo



Acepta Política
Tratamiento
de Datos



Encuestas canal virtual



Encuestas registradas como anónimo



Encuestas acepta recibir información



Encuestas No especifica información



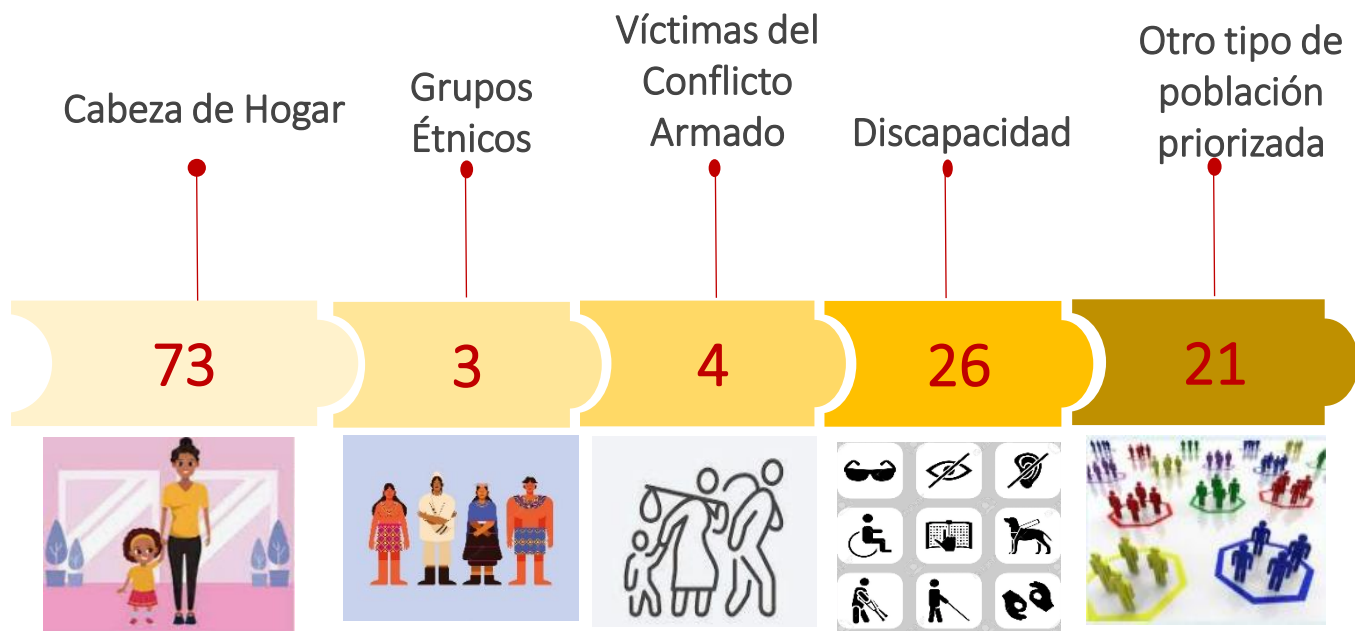
Encuestas canal presencial

En Diciembre, se registraron **3.618** encuestas (Tamaño Poblacional); de las cuales **1.507** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas.



Categorías poblacionales

Caracterización Población Priorizada



127 encuestas, representan que el 15% de los usuarios pertenece a población priorizada.

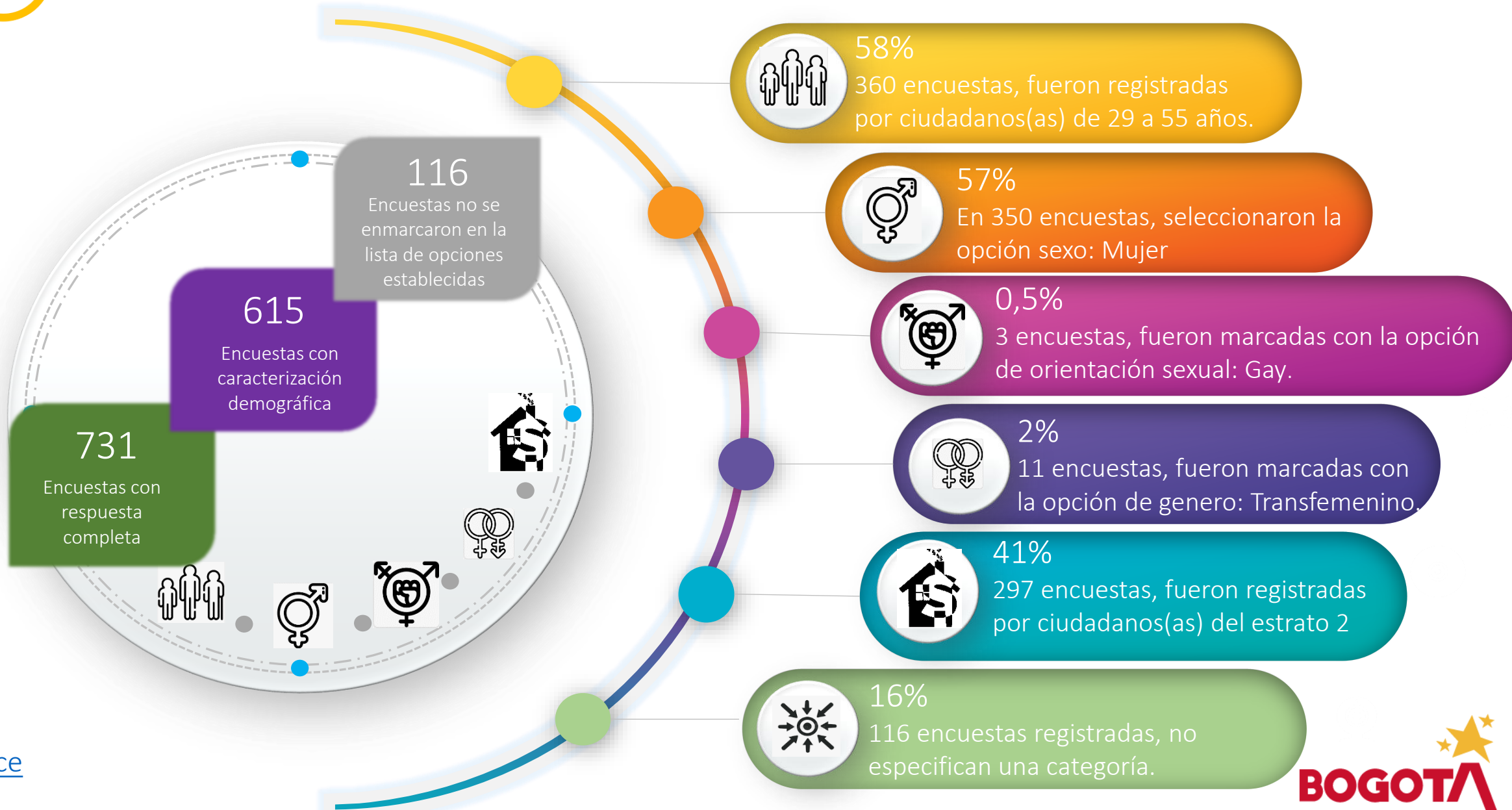
Caracterización por tipo de actor



Número de encuestas caracterizadas



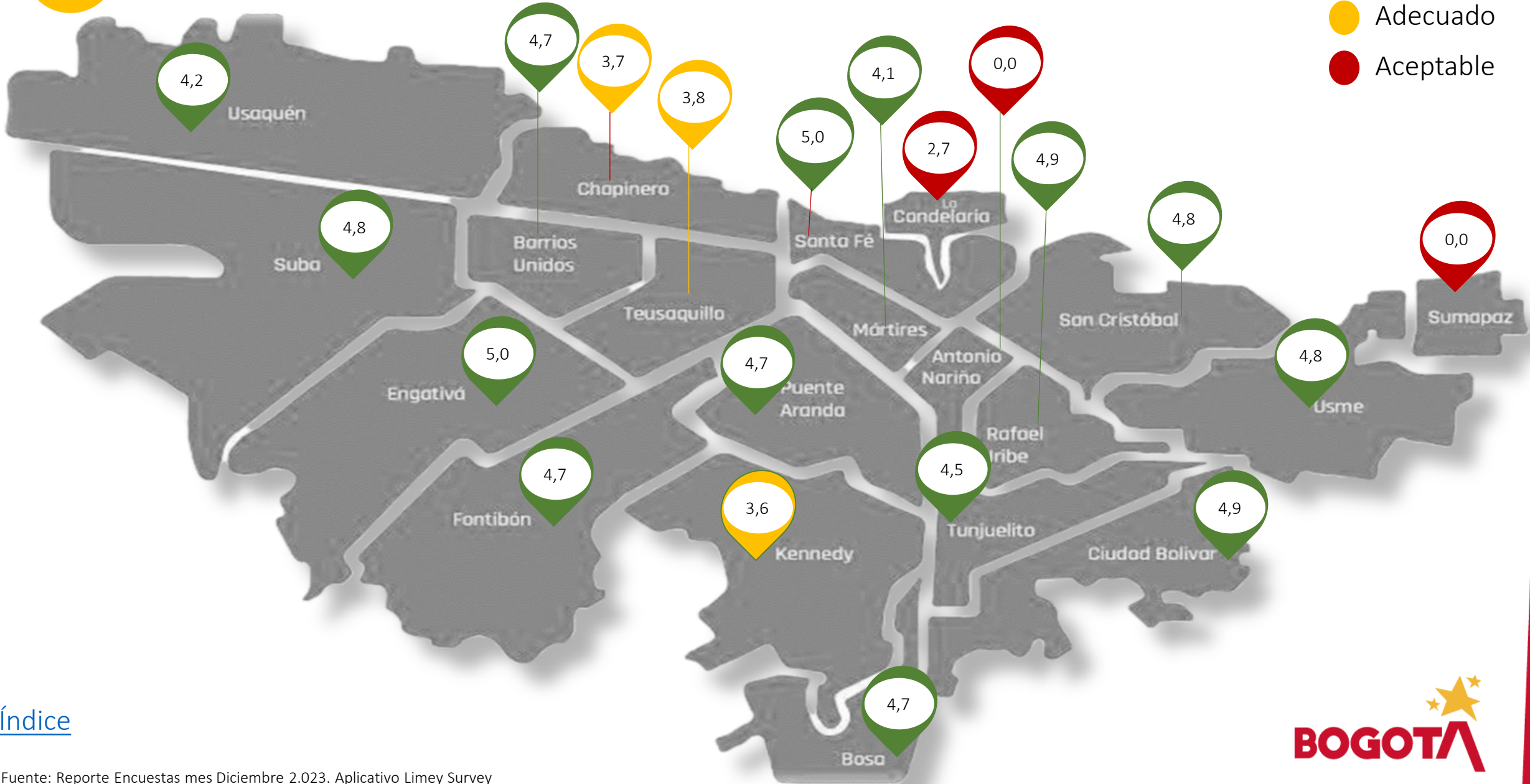
Distribución Sociodemográfica





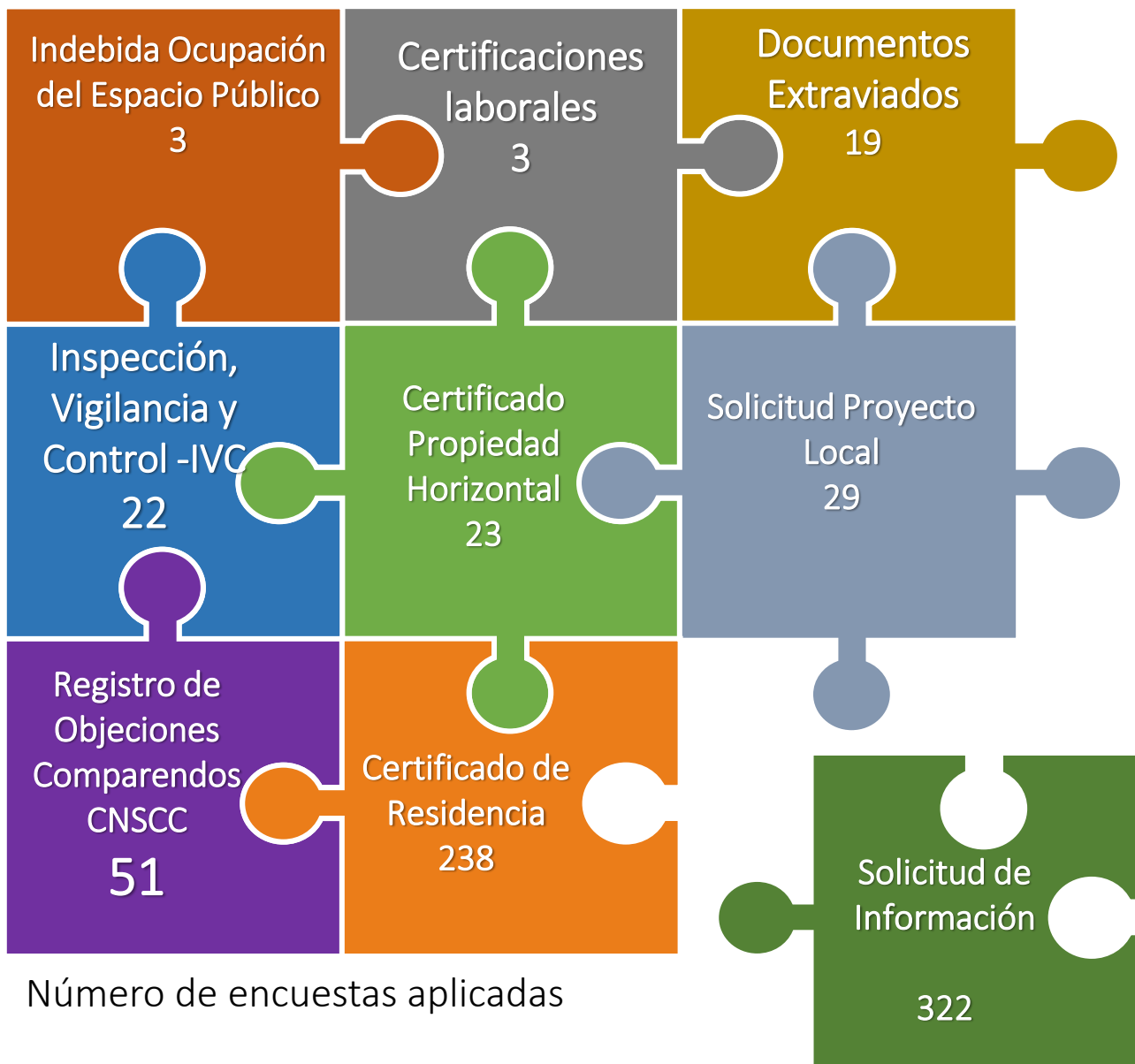
Calificaciones totales por localidad

- Satisfactorio
- Adecuado
- Aceptable





Servicios más calificados por la ciudadanía



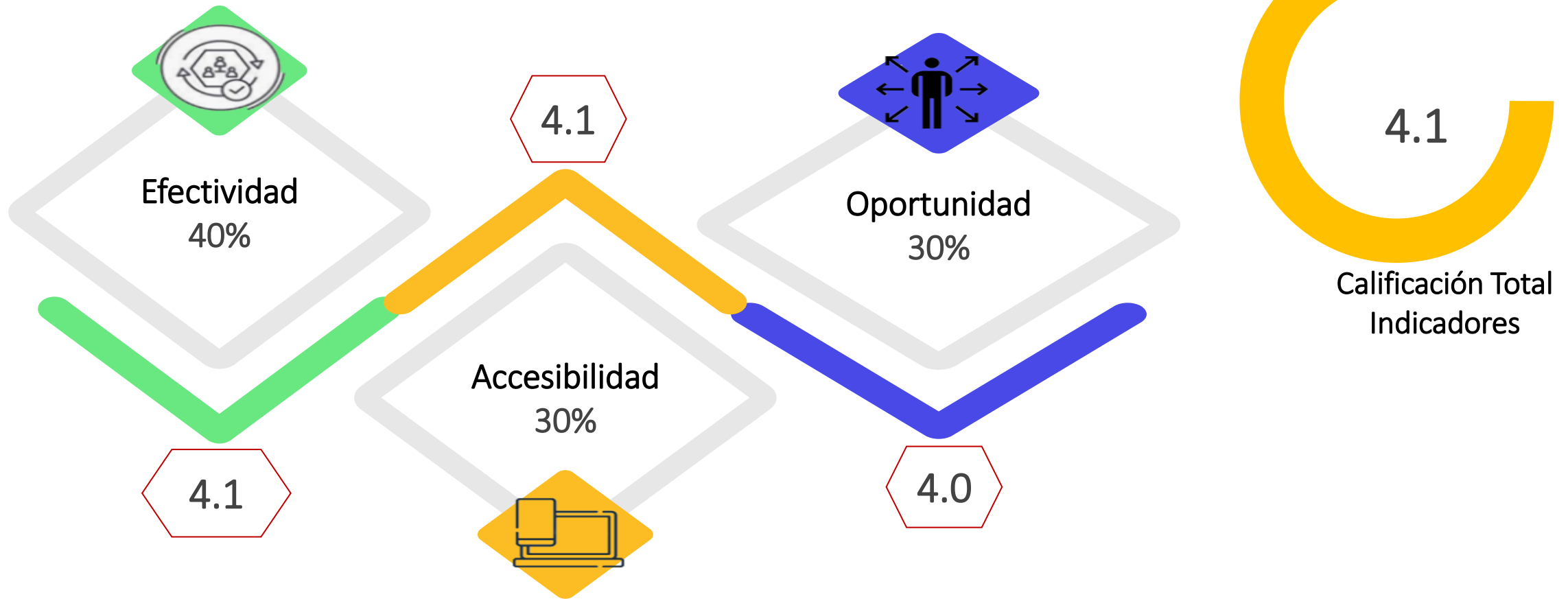
Número de encuestas aplicadas

Los trámites y OPAs, que tuvieron solo una (1) encuesta de calificación por el servicio recibido, fueron:

- *Atención al ciudadano
- *Ayudas Técnicas
- *Casa del Consumidor
- *Certificado JAC
- * Denuncia
- * Despacho Comisorio
- *Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas
- *Procesos policivos y administrativos y de policía en segunda instancia

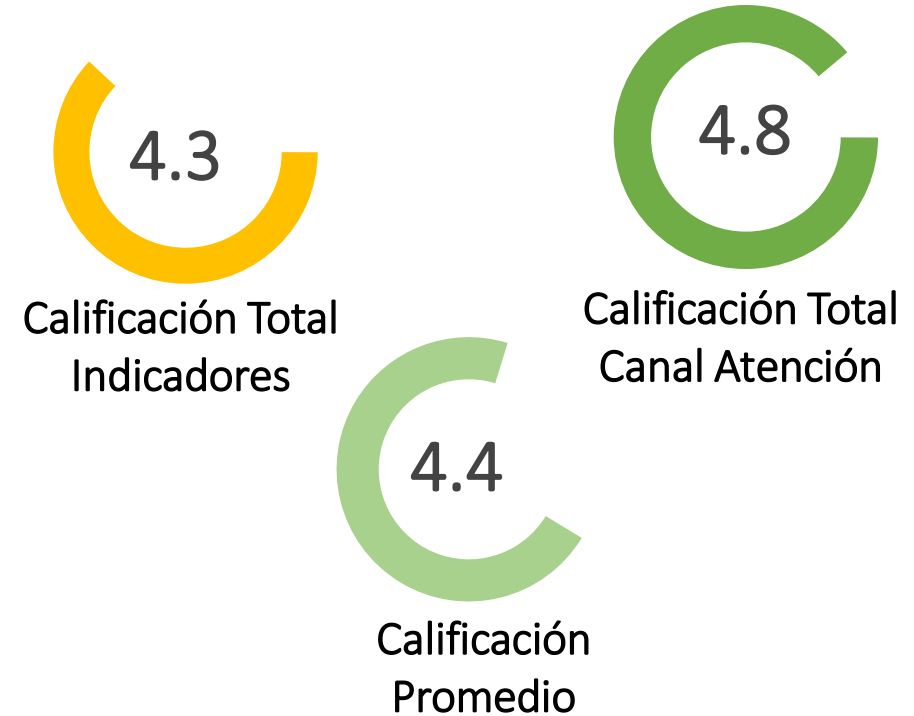
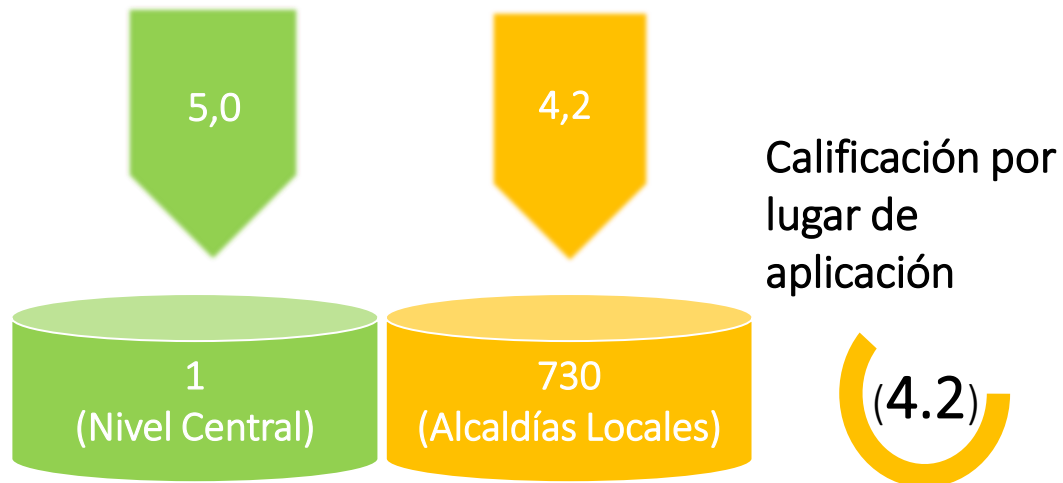
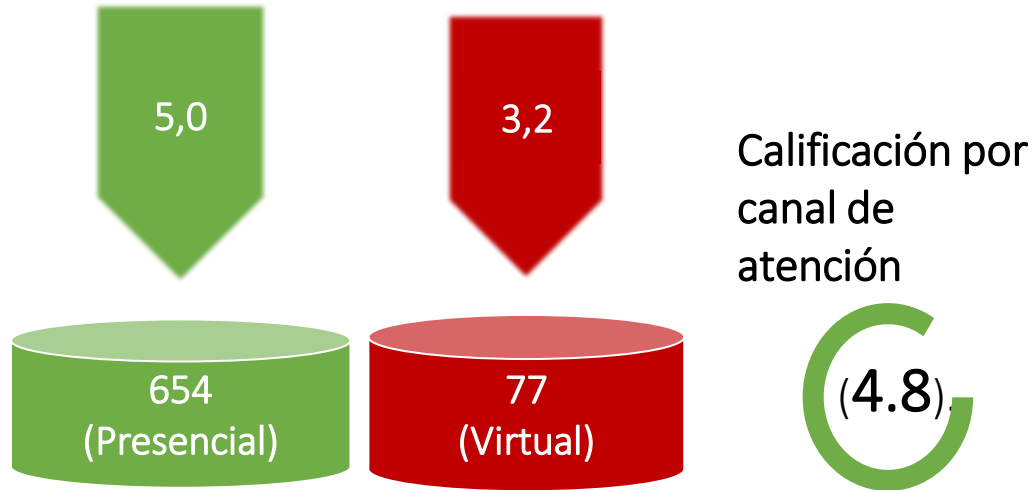


Indicadores de percepción del servicio





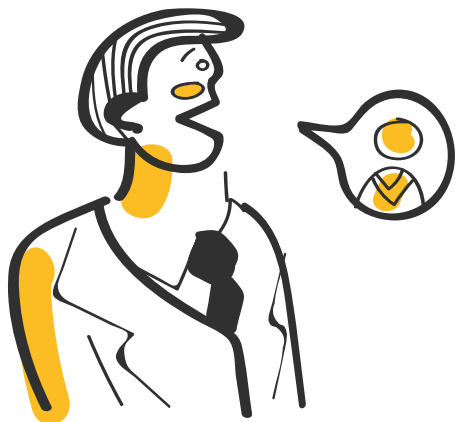
Resultados por punto de aplicación



[Índice](#)



Conclusiones y Recomendaciones



A todas las dependencias de nivel central y Alcaldías Locales, se recomienda aplicar la encuesta invitando a la ciudadanía a calificar el servicio recibido.

Se recomienda diligenciar la encuestas con las respuestas completas, para reducir el 43% de registros con respuestas incompletas.

100% en línea

Se recolectaron **731** encuestas sin realizar ninguna impresión de papel, compromiso con la Política Ambiental y el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA del PROGRAMA CERO PAPEL

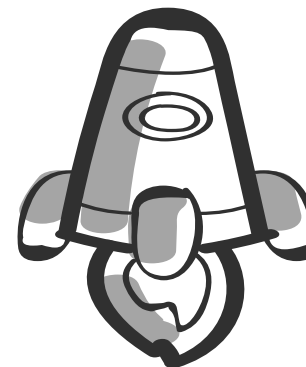
3 Alcaldías Locales

Las tres (3) Alcaldías Locales con calificación "adecuado", se recomienda apropiar la encuesta única de percepción; y las 3 Alcaldías con calificación "aceptable" se recomienda aunar esfuerzos para mejorar la percepción ciudadana.

4.4 88%



560 incompletas





Conceptos

- **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 Diciembrer 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?





Sitio WEB: www.gobiernobogota.gov.co

Canal: [Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS](#)

Redes Sociales: **GobiernoBTA**

