



[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



## **Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana**

Octubre/2023

# Índice



# Ficha Técnica



<b>Año</b>	2.023
<b>Periodo de análisis</b>	Del 1 al 31 de Octubre
<b>Tema</b>	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.
<b>Tipo de encuesta</b>	Herramienta informática en línea Publicación en página web Institucional
<b>Ámbito geográfico</b>	Puntos presenciales y virtuales de relacionamiento con la ciudadanía, donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno
<b>Diseño de la muestra y procesamiento</b>	Oficina de Servicio Atención a la Ciudadanía
<b>Población</b>	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Gobierno
<b>Periodo de aplicación</b>	Diaria
<b>Metodología</b>	Encuesta en Línea
<b>Tamaño de la muestra del periodo</b>	1.344
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	2%
<b>Nivel de satisfacción</b>	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
<b>Rangos de valoración</b>	Escala de valoración numérica de 1 a 5
<b>Dependencia responsable del estudio</b>	Oficina Atención a la Ciudadanía
<b>Líder del proceso</b>	Profesional Especializado Código 222 Grado 24

## [Índice](#)

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>

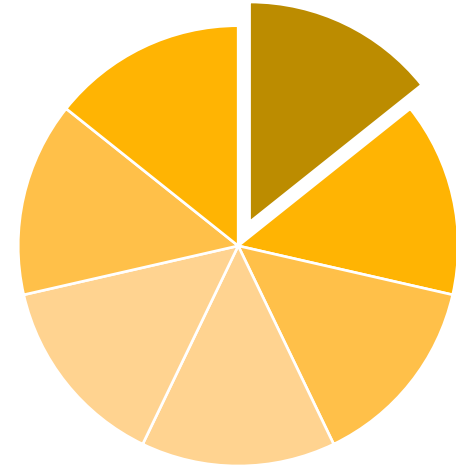






# Características Generales

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.

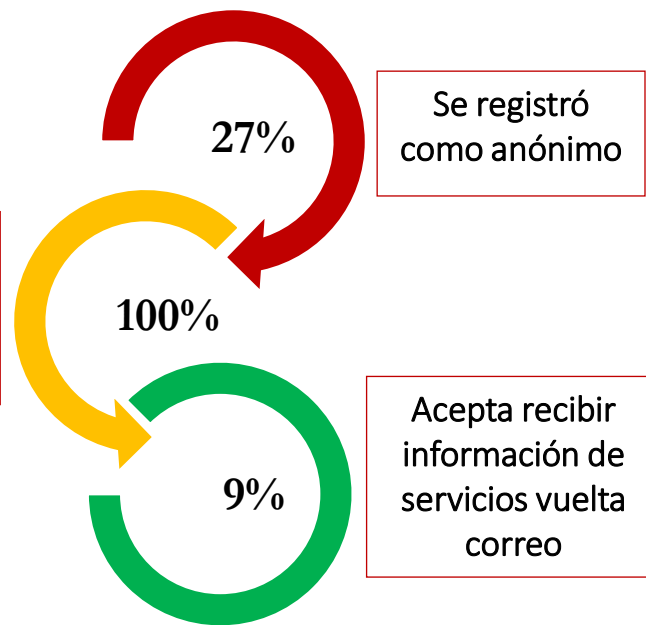
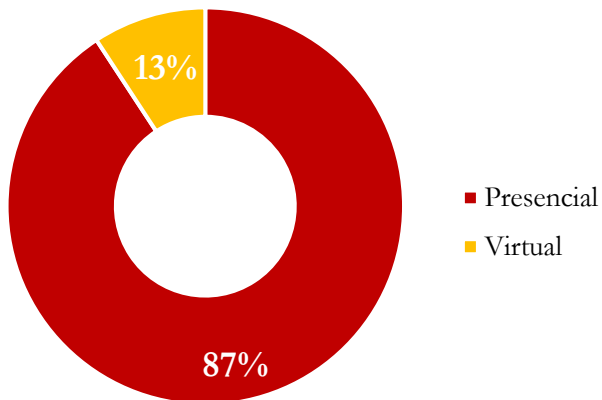
6 Ejes temáticos, las variables se organizan por ejes temáticos (agrupaciones de información: grupos etarios, ubicación geográfica, genero, población priorizada, tipo de actor, por canal de atención) para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios y grupo de interés.

[Índice](#)



# Datos Generales

Total Encuestas del Periodo



Encuestas canal virtual



Encuestas registradas como anónimo



Encuestas acepta recibir información



Encuestas No especifica información



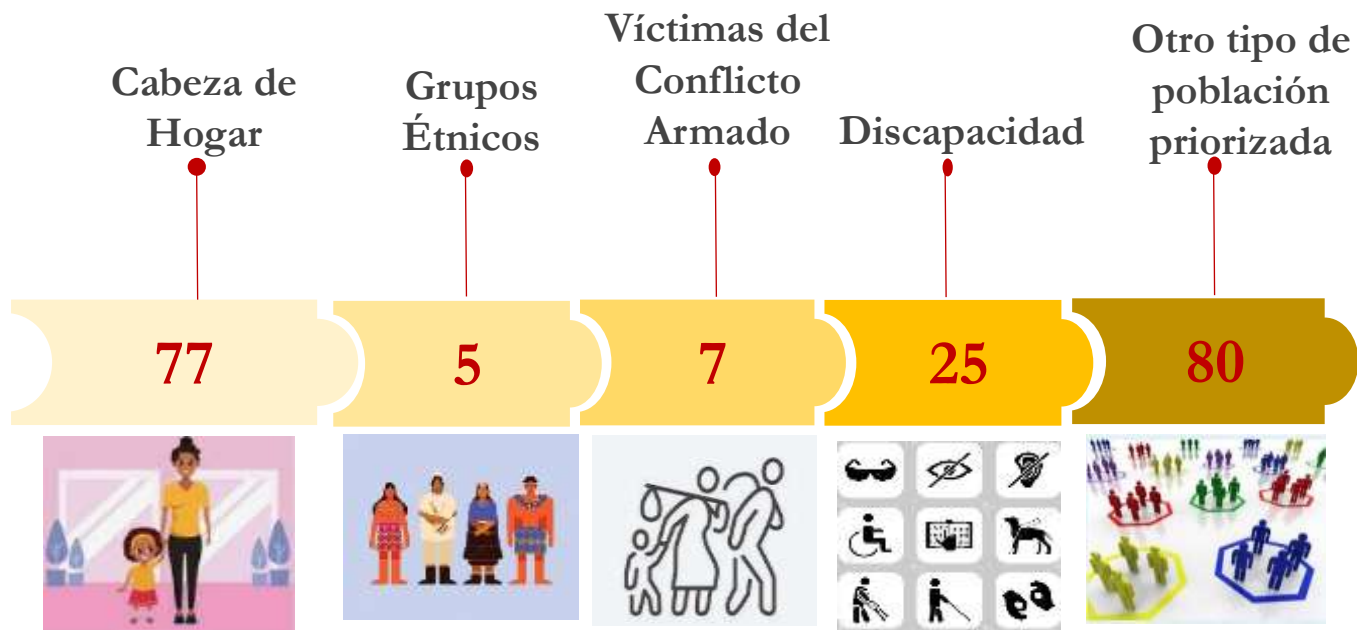
Encuestas canal presencial

En Octubre, se registraron **2.481** encuestas (Tamaño Poblacional); de las cuales **1.344** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas.



# Categorías poblacionales

## Caracterización Población Priorizada



194 encuestas, representan que el 14% de los usuarios pertenece a población priorizada.

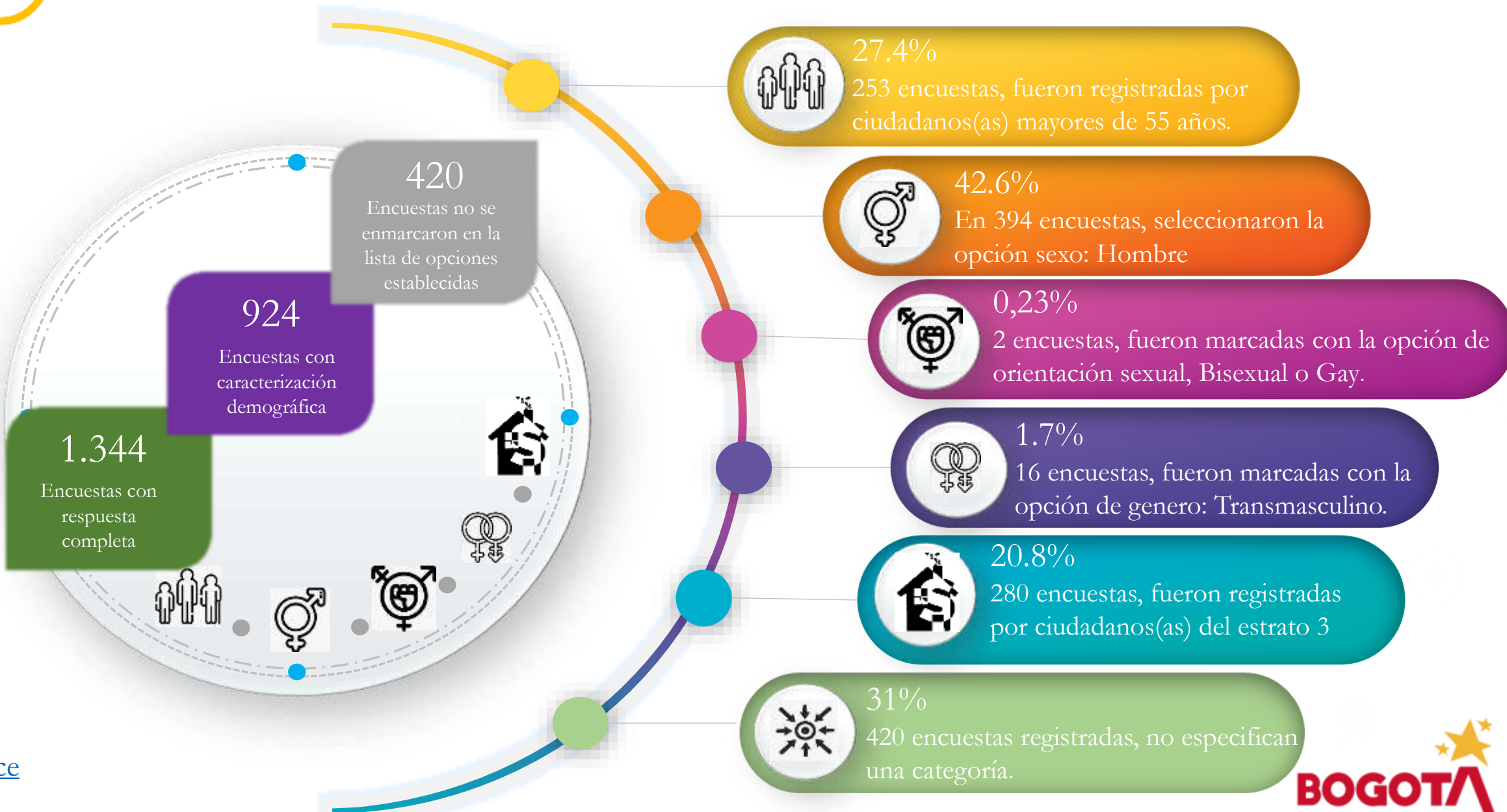
## Caracterización por tipo de actor



Número de encuestas caracterizadas



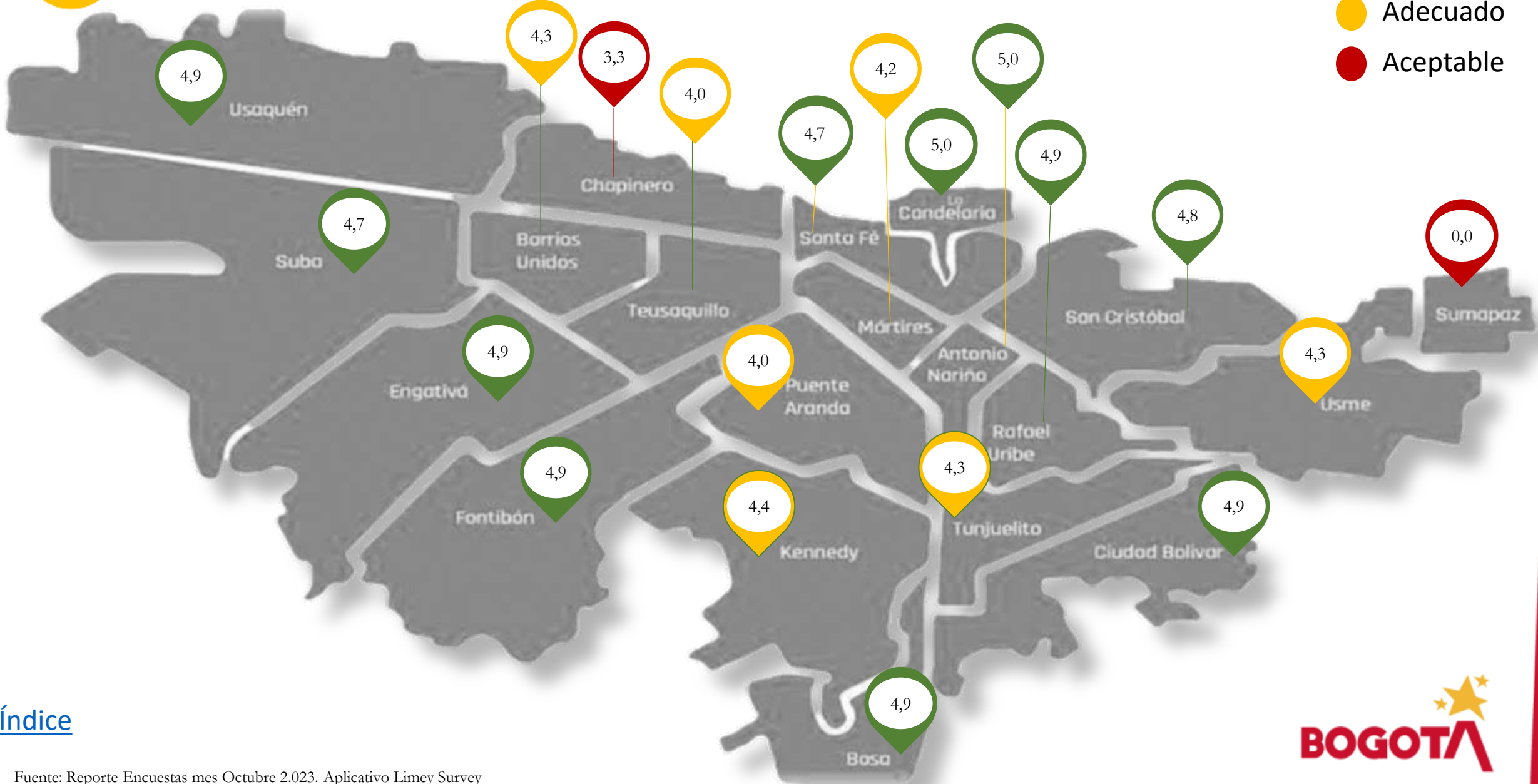
# Distribución Sociodemográfica





# Calificaciones totales por localidad

- Satisfactorio
- Adecuado
- Aceptable







# Servicios mas calificados por la ciudadanía



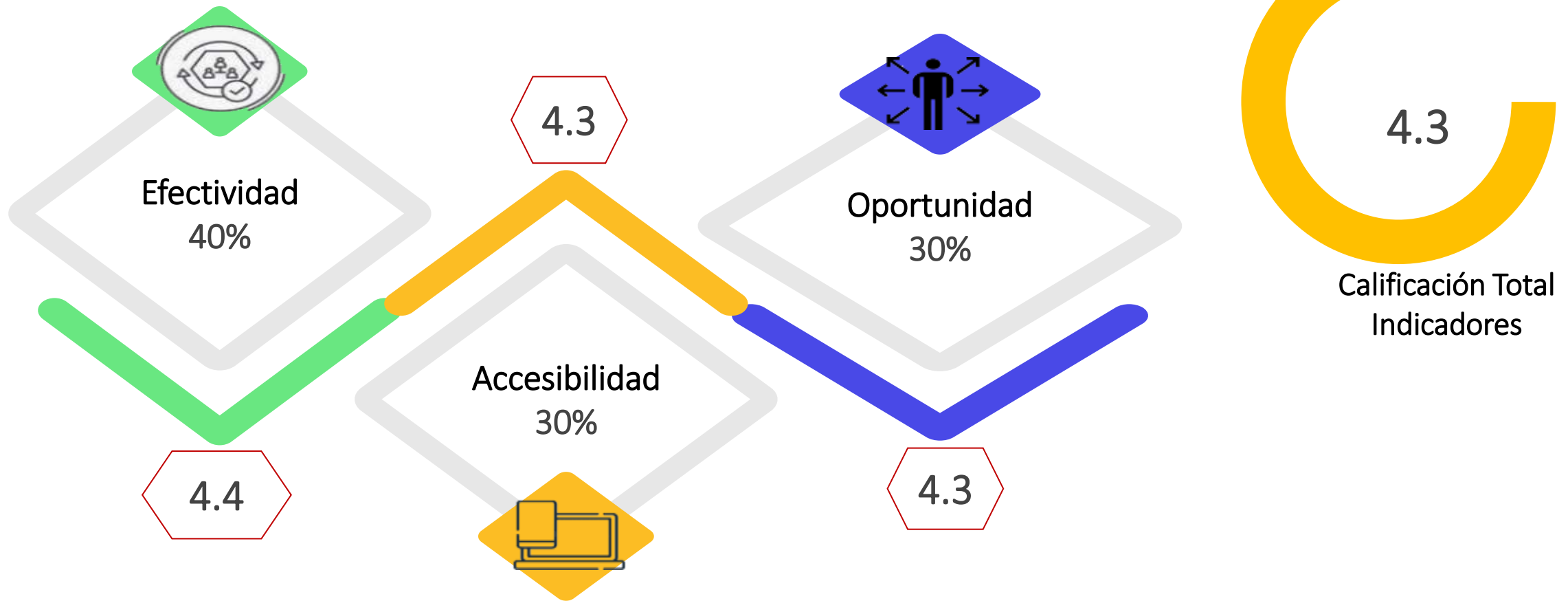
Número de encuestas aplicadas

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

- \*Certificado de Discapacidad
- \*Concepto Previo para la Operación de Juegos Localización de Suerte y Azar
- \*Curso y Licencia de Conducción
- \*Deportes
- \*Información Sobre Jardines Infantiles
- \* Registro de ejemplares caninos de manejo especial
- \*Inspección Ambiental
- \*IVC - Inspección Vigilancia y Control
- \* Línea Purpura
- \* Parceros Por Bogotá
- \* Permiso espectáculos públicos diferentes las artes escénicas

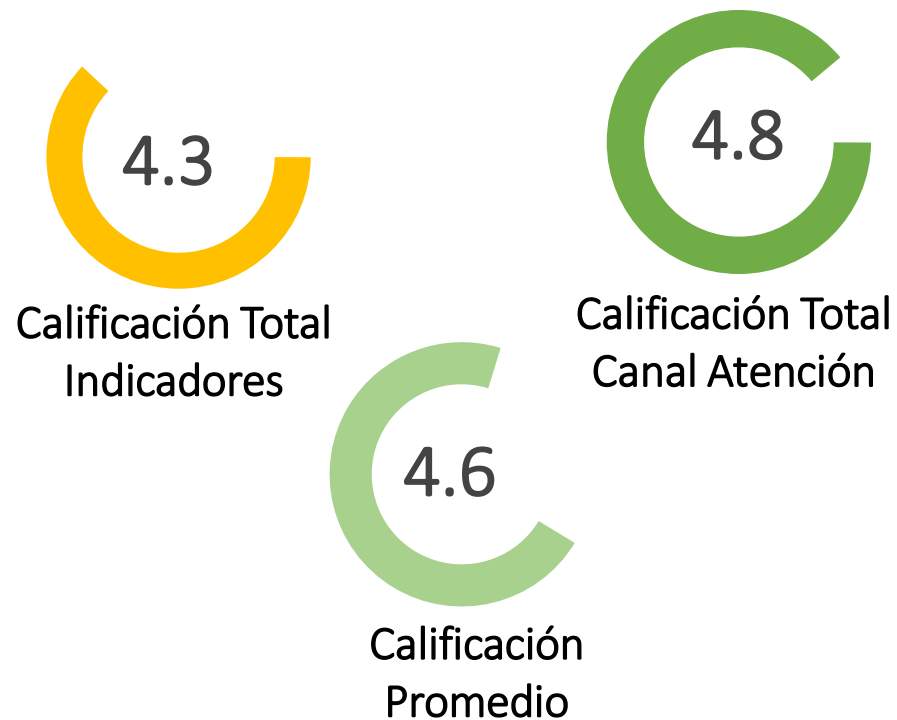
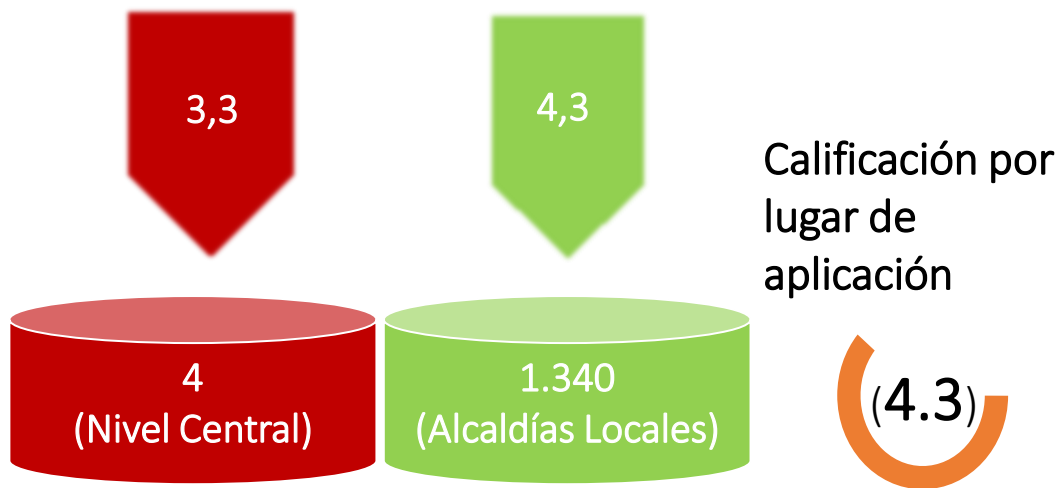
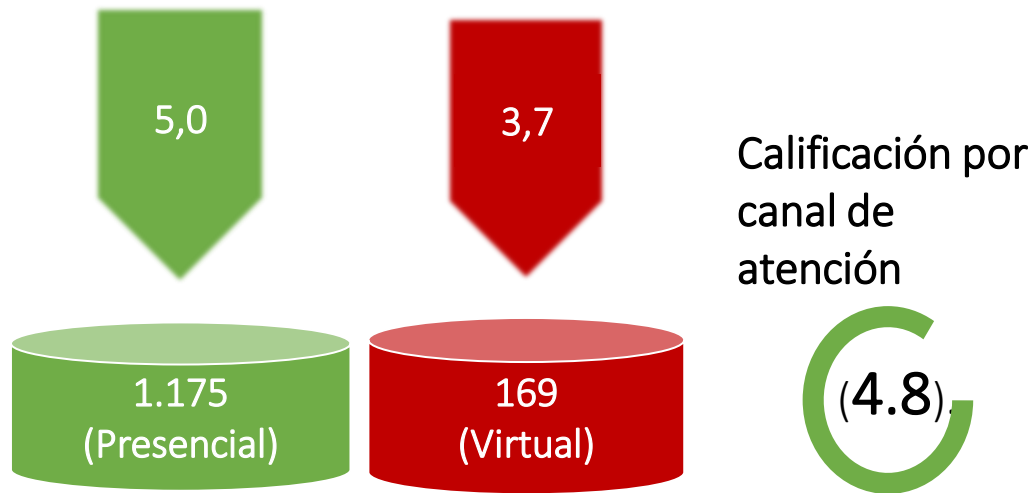


# Indicadores de percepción del servicio





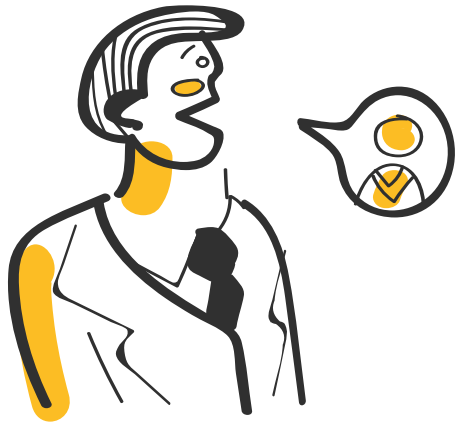
# Resultados por punto de aplicación



[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 46% de registros con respuestas incompletas.

100% en línea

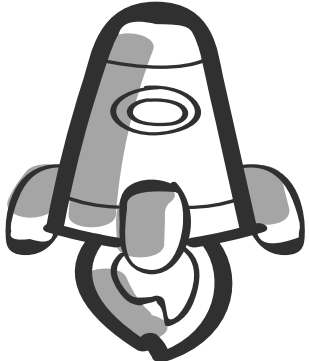
4 Alcaldías Locales

4.6 91%

1.137 incompletas

Se recolectaron **1.344** encuestas sin realizar ninguna impresión de papel, compromiso con la Política Ambiental y el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA del PROGRAMA CERO PAPEL

Las siete (7) Alcaldías Locales con calificación "adecuado", se recomienda apropiar la encuesta única de percepción; y las 2 Alcaldías con calificación "aceptable" se recomienda aunar esfuerzos para mejorar la percepción ciudadana.







# 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 está 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 Octubrer 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](http://www.gobiernobogota.gov.co)

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

Redes Sociales: **GobiernoBTA**

