

**MEMORANDO**


Código de la dependencia: 460

Bogotá D.C 14 de febrero de 2020

PARA: ALCALDES (AS) LOCALES, PROMOTORES DE LA MEJORA, SERVIDORES PÚBLICOS SAC.**DE: LUBAR ANDRES CHAPARO CABRA**
Subsecretaría de Gestión Institucional**ASUNTO: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DEL MES DE ENERO 2020.**

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta de medición de la satisfacción y calidad de la atención brindada a la ciudadanía en los canales dispuestos para esta labor, la cual se ofrece no solo en la oficina de Servicio a la Ciudadanía sino en cada una de las dependencias que conforman las alcaldías locales.

De acuerdo con los resultados expuestos, en el mes de enero del año 2020 se aplicaron un total de **1079** encuestas de manera presencial, esto incluye a las 20 alcaldías locales y el nivel central de la Secretaría de Gobierno; adicionalmente, la calificación promedio de percepción y satisfacción del canal presencial de la Secretaría Distrital de Gobierno en el periodo reseñado corresponde a **4,97** sobre 5.

LOCALIDAD	ENCUESTAS APLICADAS	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN PROMEDIO CANAL PRESENCIAL
Usaquén	25	4,3	 Adecuado 4,97
Chapinero	0	N/A	
Santa Fe	6	5	
San Cristóbal	0	N/A	
Usme	0	N/A	
Tunjuelito	0	N/A	
Bosa	244	5	
Kennedy	8	5	
Fontibón	0	N/A	
Engativá	48	4,9	
Suba	102	5	
Barrios Unidos	34	5	
Teusaquillo	0	N/A	
Mártires	0	N/A	



Antonio Nariño	347	5
Puente Aranda	58	4,8
Candelaria	69	5
Rafael Uribe Uribe	25	5
Ciudad Bolívar	21	5
Sumapaz	0	N/A
Nivel Central	92	4,98

N/A: No aplicó encuestas en el mes relacionado.

La calificación evidenciada es "Adecuada"; e implica que, respecto a todos los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación indica que la respuesta fue la mejor posible de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una óptima imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

Sin embargo, es necesario resaltar que si bien la calificación general fue "Adecuada", en aquellas localidades donde se ha aplicado un número muy reducido de encuestas, dicha situación no permite tener una muestra confiable de la percepción ciudadana del servicio; por tanto, me permito reiterar el lineamiento dado mediante el memorando N° **20194600267073**, estableciendo que la aplicación de las encuestas de percepción debe realizarse a través del software establecido para tal fin y en todos los casos se deberá garantizar que sea diligenciada conforme a la meta diaria indicada a cada punto con antelación.

Cordialmente,



LÚBAR ANDRÉS CHAPARRO CABRA

Subsecretario de Gestión Institucional

Defensor de la Ciudadanía – Secretaria Distrital de Gobierno

Anexo: Informe de encuestas de percepción del servicio mes de enero de 2020.

Elaboró: Jesús Alberto Valencia Ocampo. Auxiliar Administrativo Atención a la Ciudadanía. ✓

Revisó: Rosa Milena Molina Caro. Profesional Especializado Código 222 Grado 24. 