



MEMORANDO

460

Bogotá D.C 3 de marzo de 2020


PARA: ALCALDES LOCALES, PROMOTORES DE LA MEJORA, SERVIDORES PÚBLICOS SAC.

DE: LUBAR ANDRES CHAPARO CABRA
Subsecretario de Gestión Institucional

ASUNTO: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DEL MES DE FEBRERO 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 febrero 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 4,59 sobre 5.

LOCALIDAD	ENCUESTAS APLICADAS	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN PROMEDIO CANAL PRESENCIAL
Usaquén	15	2,80	 Adecuado 4,59
Chapinero	N/A	N/A	
Santa Fe	5	5,00	
San Cristóbal	89	5,00	
Usme	N/A	N/A	
Tunjuelito	N/A	N/A	
Bosa	271	5,00	
Kennedy	3	5,00	
Fontibón	1	5,00	
Engativá	644	5,00	
Suba	56	5,00	
Barrios Unidos	46	5,00	
Teusaquillo	N/A	N/A	
Mártires	8	5,00	
Antonio Naríño	199	5,00	
Puente Aranda	167	4,90	
Candelaria	46	5,00	
Rafael Uribe Uribe	123	0,00	
Ciudad Bolívar	93	4,20	
Sumapaz	N/A	N/A	
Nivel Central	25	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 febrero de 2020.

Elaboró: Santiago Rafael Poveda Quintero Profesional de Servicio y Atención a la Ciudadanía.
Revisó: Luz Andrea Urquijo Boada, Profesional Universitario Código 219 grado 12 SGI-SAC.

