



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

CIRCULAR No. 007 17 AGO 2018

PARA: SUBSECRETARIOS, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, JEFES DE OFICINA ASESORA, SUBDIRECTORES, ALCALDES Y ALCALDESAS LOCALES, PROFESIONALES ESPECIALIZADOS CÓDIGO 222 GRADO 24 – ÁREA GESTIÓN DEL DESARROLLO, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y CONSEJO DE JUSTICIA

DE: DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO

ASUNTO: APLICACIÓN ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Dada la importancia que tiene, en el proceso de toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, la percepción de los ciudadanos frente a la calidad de los servicios que brinda la Secretaría Distrital de Gobierno, tanto en el nivel central como en las Alcaldías Locales, y teniendo en cuenta que la encuesta de percepción y satisfacción del servicio se concibe como un instrumento fundamental para obtener información que genere un retroalimentación integral y acciones de mejora que conduzcan al acercamiento entre la administración y la ciudadanía, se hace necesario definir los procedimientos para la aplicación de la referida encuesta.

Teniendo en cuenta los avances que frente al particular ha realizado la Subsecretaría de Gestión Institucional, responsable del Servicio de Atención a la Ciudadanía, dentro de los cuales cabe destacar:

- a) Diseño de la ficha técnica de la encuesta.
- b) Realización de un instructivo para la aplicación de la encuesta.
- c) Modificación del Manual de Atención a la Ciudadanía, incluyendo un capítulo especial para la encuesta de percepción y satisfacción.
- d) Redefinición del contenido de la encuesta para medición de la percepción por los canales virtual y presencial.
- e) Redefinición de la plataforma tecnológica para la aplicación de la encuesta y análisis de la información.

En este contexto y en aras de disponer de un modelo viable, masivo e integral para la aplicación de la encuesta de medición de percepción y satisfacción ciudadana, a través de la presente Circular se busca simplificar y facilitar la realización de la misma por parte de la ciudadanía.

Conforme con lo anterior, los destinatarios de la presente Circular, según corresponda, darán cumplimiento a las siguientes directrices:

- En los niveles central y local, situar el modelo de stand en el espacio seleccionado previamente, que para el efecto se validó en cada punto de aplicación de la encuesta, en el cual se dispondrá de una Tablet para que los ciudadanos puedan diligenciar la encuesta de percepción y satisfacción.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Continuación Circular No. 007

- Garantizar las condiciones de conectividad (conexión a electricidad y red de internet Wi-Fi) para las Tablet y elementos tecnológicos dispuestos en cada stand, de forma que pueda realizarse el diligenciamiento de la encuesta de percepción y satisfacción del servicio.

Agradezco la participación y el apoyo que se brinde para adelantar este proceso, en la medida en que esto facilitará el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

La presente Circular deja sin efecto la Circular No. 014 del 27 de junio de 2016.

Reciban un cordial saludo,



ADRIANA LUCÍA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ  
Secretaria Distrital de Gobierno (E.)

17 AGO 2018

Proyectó: Santiago Rafael Poveda Quintero. Profesional Atención a la Ciudadanía  
Revisó: Rosa Milena Molina Caro. Profesional Especializado Código 222 Grado 24 SGI  
Aprobó: Lúbar Andrés Chaparro Cabra. Subsecretario de Gestión Institucional