



Secretaría Distrital de Gobierno

Informe de Encuestas de
Percepción del Servicio
MARZO 2021

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento, recoge las cifras producidas por la aplicación de la encuesta de percepción del servicio, de esta forma, mediante el análisis de estas cifras, se producirán conclusiones que den cuenta del nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los tramite y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el canal presencial como virtual.

Adicionalmente, el documento presenta resultados pormenorizados, de tal forma que es posible identificar el nivel de percepción por cada ítem evaluado, por dependencias, por puntos de aplicación, por niveles (central y local) y por canales (presencial y virtual). Por último, se establecerán indicadores de percepción y satisfacción.

TABLA DE CONTENIDO

4

PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES

15

SEGUNDA PARTE: RESULTADOS POR PUNTO DE APLICACIÓN

22

TERCERA PARTE: CALIFICACIONES TOTALES

25

INDICADORES DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

28

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

*Subsecretaría de Gestión Institucional
Proceso de Servicio a la Ciudadanía
2021.*



Primera Parte: Datos Generales

1.1.1. TOTAL DE ENCUESTADOS

Se registraron en total 853 encuestas, este dato se tomará como el número total de encuestas aplicadas por la ciudadanía incluyendo canal presencial y virtual, así como en los niveles Central y Local durante el mes de MARZO.

Tabla 1

Total de Encuestados	
Número de registros de Encuestas	853
Porcentaje	100%

1.1.2. TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 292 equivalente al 34% y 561 encuestados por el canal presencial equivalente al 66% de la muestra total.

Tabla 2

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	292	34%
Presencial	561	66%
Total	853	100%

1.1.3. ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 21, esto equivale al 2% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 832, lo cual equivale al 98%. Ante esto, es pertinente aclarar que estos datos no se tendrán en cuenta en ningún aspecto adicional de este informe y el tratamiento y protección de estos datos será conforme a la ley 1581 de 2012; de esta forma, solo se dará tratamiento a estos datos con fines estadísticos.

Tabla 3

Encuestas diligenciadas de manera anónima		
Diligenciadas con nombre y apellidos	832	98%
Diligenciadas Anónimas	21	2%
total	853	100%

1.1.4. DATOS DEMOGRÁFICOS

Género: De acuerdo con los resultados, el total de encuestados que seleccionaron que su género es femenino fue de 407, equivalente al 48%, el número el total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 432, equivalente al 51%, por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fue de 14, equivalente al 2%.

Edad: De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional se ubicó en el rango de 29 a 55 años, lo cual equivale al 64% del total.

Estrato: De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato uno (01) con 292 encuestas realizadas equivalente a un 34% del total.

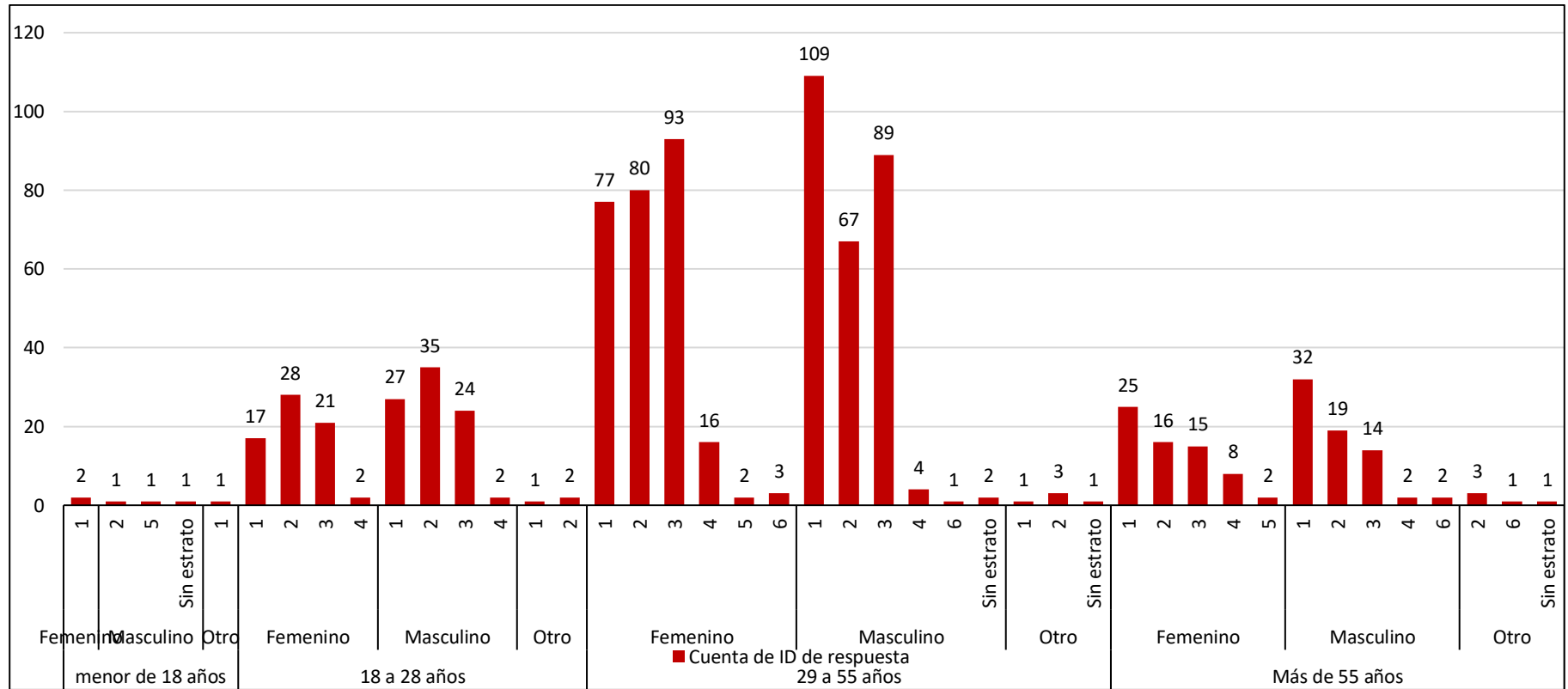
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

Tabla 4

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Número	Porcentaje del Total
Género	Femenino	407	48%
	Masculino	432	51%
	Otro	14	2%
Edad	menor de 18 años	6	1%
	18 a 28 años	159	19%
	29 a 55 años	548	64%
	Más de 55 años	140	16%
Estrato	1	292	34%
	2	254	30%
	3	256	30%
	4	34	4%
	5	5	1%
	6	7	1%
	Sin estrato	5	1%

De igual forma, a continuación se muestra una gráfica donde se presentan las distribuciones de los datos demográficos registrados en la encuesta de percepción del servicio.

DATOS DEMOGRÁFICOS

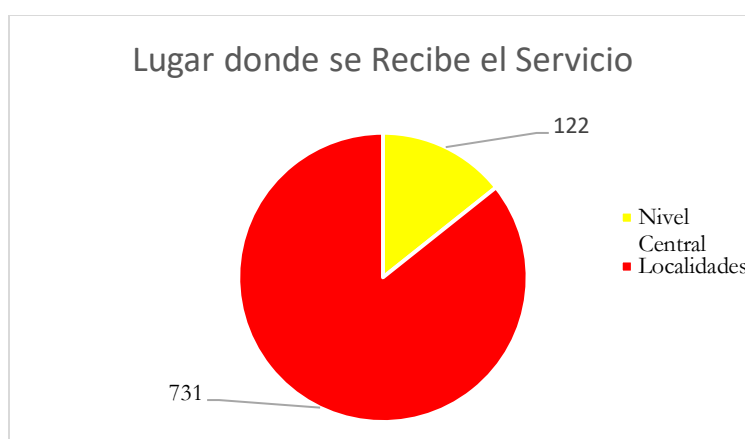


1.1.5. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el Nivel Central fueron 122, evidenciando una minoría preponderante del con encuestas, de tal forma que esté representa el 100% del total de encuestados.

Tabla 5

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	122	14,3 %
Localidades	731	85,7 %
Total general	853	100 %



1.1.6. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se presentaron 77 encuestas en la dependencia de la Subsecretaría de Gestión Institucional que se encuentra en el Nivel Central.

Tabla 6

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Subsecretaría de Gestión Institucional	77	63.1%
Atención a la Ciudadanía	44	36.1 %
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	1	0.8 %
Total	122	100 %

1.1.7. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

La tabla general de distribución de encuestas por localidades es la siguiente:

Tabla 7

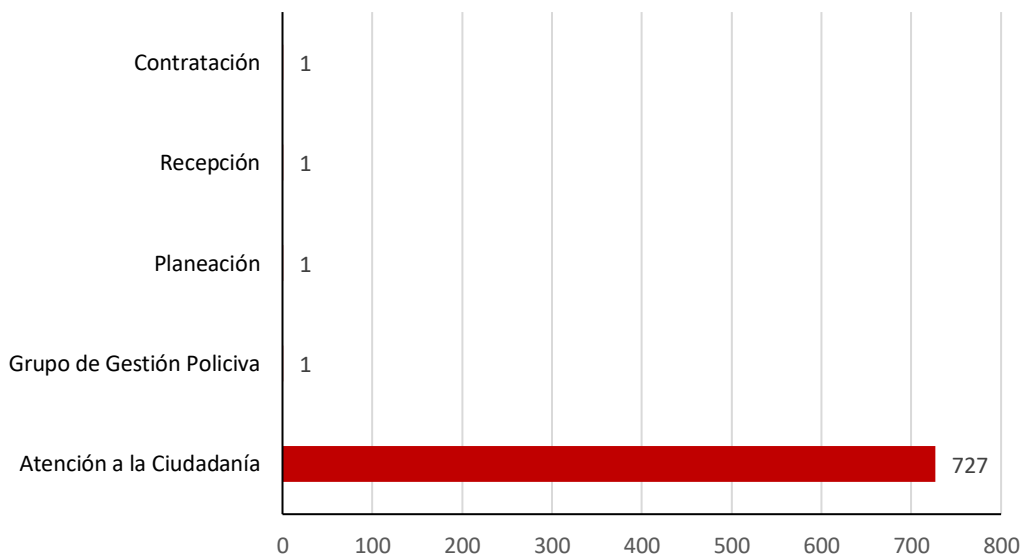
Localidad	Número de encuestas	Porcentaje del Total %
Antonio Nariño	55	7,5%
Barrios Unidos	17	2,3%
Bosa	30	4,1%
Chapinero	7	1,0%
Ciudad Bolívar	97	13,3%
Engativá	20	2,7%
Fontibón	17	2,3%
Kennedy	15	2,1%
La Candelaria	0	0,0%
Mártires	4	0,5%
Puente Aranda	6	0,8%
Rafael Uribe Uribe	16	2,2%
San Cristóbal	10	1,4%
Santa Fe	53	7,3%
Suba	253	34,6%
Sumapaz	0	0,0%
Teusaquillo	5	0,7%
Tunjuelito	6	0,8%
Usaquén	17	2,3%
Usme	103	14,1%
TOTAL	731	100%

1.1.8. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL LOCAL.

En este ítem se puede evidenciar que la ciudadanía recurrió mayoritariamente a la dependencia de **Atención a la Ciudadanía** con una representación del 35.5% en el canal virtual y el 53.3% por el canal presencial, del total de las encuestas realizadas a Nivel Local. A continuación, se muestra una tabla con los datos recogidos y una gráfica que muestra la distribución de encuestas por el total de dependencias.

Tabla 8

Nombre de Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje del Total	Canal Virtual	Canal presencial
Atención a la Ciudadanía	727	99,5%	40,0%	59,5%
Grupo de Gestión Policiva	1	0,1	0	0,1%
Planeación	1	0,1	0	0,1%
Recepción	1	0,1	0	0,1%
Contratación	1	0,1	0	0,1%
Total	731	100%	40,0%	60,0%



1.1.9. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS REALIZADOS

En este ítem se encuentran los resultados recogidos tanto en el Nivel Central como en el Nivel Local, por el canal presencial de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Tabla 9

Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	265	47,2%
Otro	139	24,8%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	112	20,0%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	32	5,7%
Documentos Extraviados	10	1,8%
Solicitud Proyecto Local	3	0,5%
Total general	561	100%

1.1.10. NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL:

A continuación, se muestra los resultados del canal presencial en el Nivel Central de la Secretaria Distrital de Gobierno.

Tabla 10

Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	67	54,9%
Otro	37	30,3%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	6	4,9%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	6	4,9%
Documentos Extraviados	5	4,1%
Total general	122	100 %

1.1.11. NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:

A continuación, se muestra los resultados del canal presencial en el Nivel Local de la Secretaria Distrital de Gobierno.

Tabla 11

Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Nivel local Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	198	45,1%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	106	24,1%
Otro	102	23,2%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	26	5,9%
Documentos Extraviados	5	1,1%
Solicitud Proyecto Local	2	0,5%
Total general	439	100 %

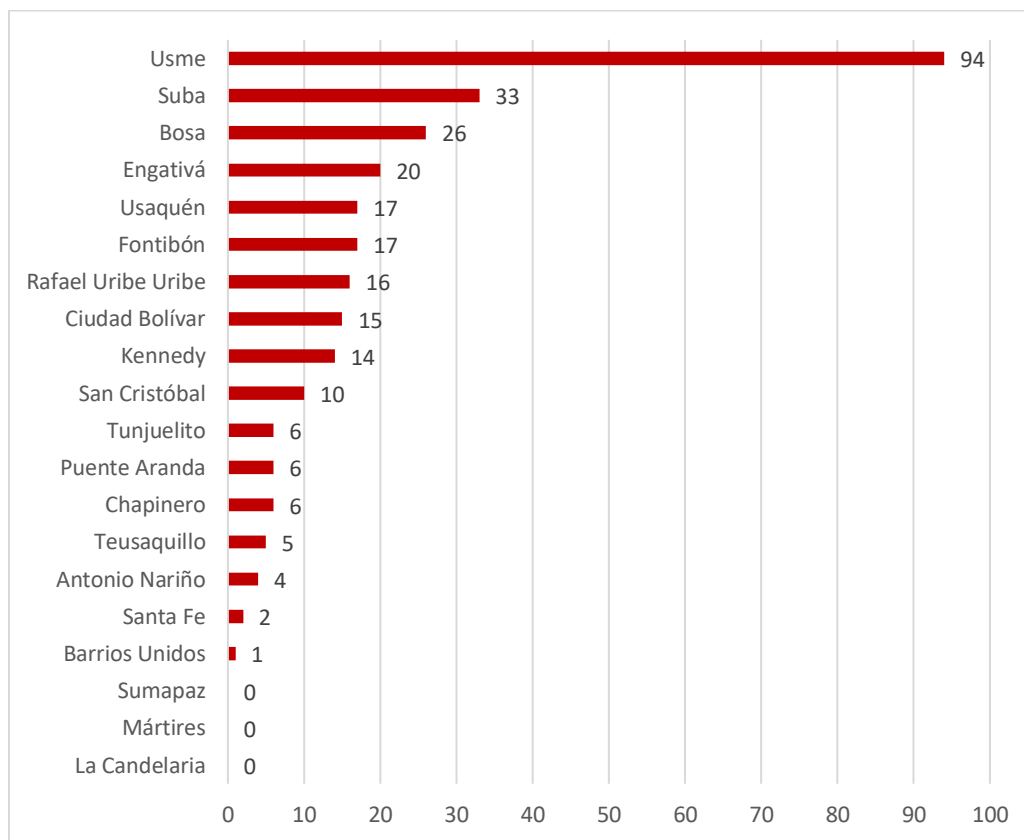
1.1.12. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de la población según la localidad donde reside la ciudadanía encuestada. De tal forma, según los datos recogidos, del total de la ciudadanía que aplicó la encuesta al requerir un trámite y/o servicio mediante el canal virtual, el 32% reside en la localidad de Usme, 11% reside en la localidad de Suba, el 09% reside en la localidad de Bosa y el 07% reside en la localidad de Engativá.

Tabla 12

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Cuenta	Porcentaje del Total
Antonio Nariño	4	1%
Barrios Unidos	1	0%
Bosa	26	9%
Chapinero	6	2%
Ciudad Bolívar	15	5%
Engativá	20	7%
Fontibón	17	6%
Kennedy	14	5%
Puente Aranda	6	2%
Rafael Uribe Uribe	16	5%

San Cristóbal	10	3%
Santa Fe	2	1%
Suba	33	11%
Teusaquillo	5	2%
Tunjuelito	6	2%
Usaquén	17	6%
Usme	94	32%
Total general	292	100%

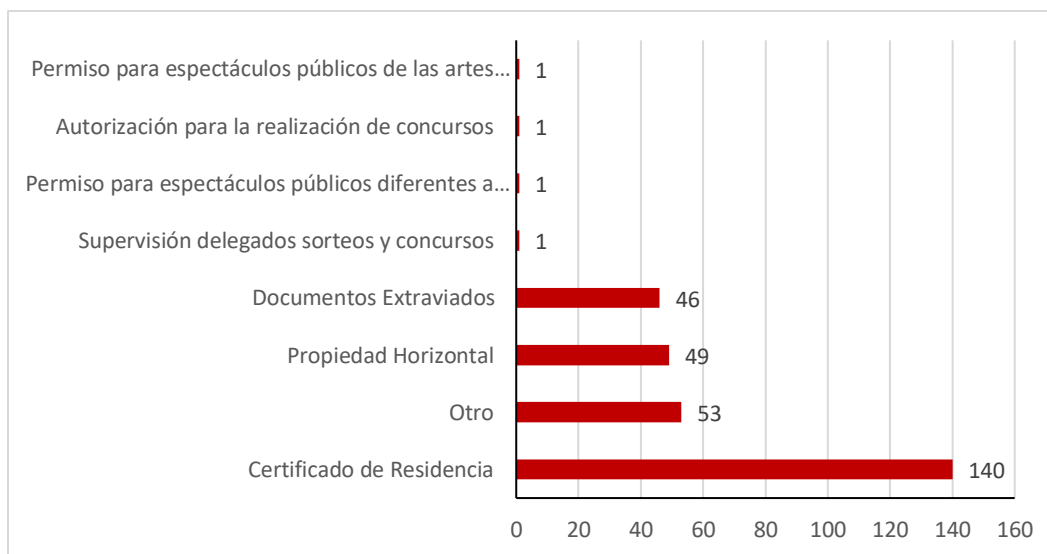


1.1.13. DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

Dentro de la aplicación de encuestas mediante el canal virtual, se hace la distinción de los trámites y servicios solicitados o realizados por la ciudadanía encuestada. De tal forma, según los datos recogidos, del total de la ciudadanía que aplicó la encuesta al requerir un trámite y/o servicio mediante el canal virtual, el 48% lo hizo por Certificado de Residencia y el 18% por Otro.

Tabla 13

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Cantidad	Porcentaje del Total
Certificado de Residencia	140	48%
Otro	53	18%
Propiedad Horizontal	49	17%
Documentos Extraviados	46	16%
Supervisión delegados sorteos y concursos	1	0,3%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	1	0,3%
Autorización para la realización de concursos	1	0,3%
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	0,3%
Total general	292	100%



SEGUNDA PARTE: Resultados por punto de aplicación

2.1.14. CANAL PRESENCIAL

En el canal presencial se toman los resultados del Nivel Central y el Nivel Local, de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de MARZO.

Tabla 14

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
51	Antonio Nariño	5,0	0,5	4.8
16	Barrios Unidos	5,0	0,1	
4	Bosa	4,9	0,0	
1	Chapinero	5,0	0,0	
82	Ciudad Bolívar	5,0	0,7	
0	Engativá	0	0,0	
0	Fontibón	0	0,0	
1	Kennedy	5,0	0,0	
0	La Candelaria	0	0,0	
4	Mártires	5,0	0,0	
0	Puente Aranda	0	0,0	
0	Rafael Uribe Uribe	0	0,0	
0	San Cristóbal	0	0,0	
51	Santa Fe	5,0	0,5	
220	Suba	4,5	1,8	
0	Teusaquillo	0	0,0	
0	Tunjuelito	0	0,0	
0	Usaquén	0	0,0	
9	Usme	4,9	0,1	
0	Sumapaz	0	0,0	
122	Nivel Central	5,0	1,1	

2.1.15. NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central se evidencia la aplicación de ciento veintidós (122) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

2.1.16. CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

En el canal presencial se toman los resultados del Nivel Central y el Nivel Local, de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de MARZO.

Tabla 15

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
55	Antonio Nariño	4,8	0,3	4.7
17	Barrios Unidos	4,9	0,1	
30	Bosa	4,5	0,2	
7	Chapinero	4,2	0,0	
97	Ciudad Bolívar	4,9	0,6	
20	Engativá	4,6	0,1	
17	Fontibón	4,8	0,1	
15	Kennedy	4,1	0,1	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
4	Mártires	5,0	0,0	
6	Puente Aranda	2,8	0,0	
16	Rafael Uribe Uribe	4,6	0,1	
10	San Cristóbal	2,6	0,0	
53	Santa Fe	4,9	0,3	
253	Suba	4,6	1,4	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
5	Teusaquillo	3,8	0,0	
6	Tunjuelito	3,8	0,0	
17	Usaquén	3,7	0,1	
103	Usme	4,9	0,6	
122	Nivel Central	5,0	0,7	

LOCALIDADES

2.1.17. CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero evidencia la aplicación de una (01) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

2.1.18. SANTA FE

La Alcaldía Local de Santa Fe evidencia la aplicación de cincuenta y uno (51) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

2.1.19. USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de nueve (09) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4.8	4.9	4.9	4.9

2.1.20. BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de cuatro (04) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	4.9	4.9	4.9

2.1.21. KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de una (01) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

2.1.22. SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación doscientas veinte (220) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4.8	4.3	4.5	4.5

2.1.23. BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación dieciséis (16) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

2.1.24. LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de cuatro (04) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

2.1.25. ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación cincuenta y una (51) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

2.1.26. CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación ochenta y dos (82) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de MARZO.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5.0	5.0	5.0	5.0

2.1.27. CALIFICACIONES DEL CANAL VIRTUAL

Las calificaciones del Canal virtual se discriminarán por trámite realizado, por tanto, se encuentran varios trámites y/o servicios evaluados por este canal y una categoría “otro” donde la ciudadanía evalúa un trámite y/o servicio que no se encuentra en las opciones de selección dispuestas en la encuesta de percepción.

A continuación, se presentan los resultados del canal virtual:

CUADRO RESUMEN

Tabla 16

TRAMITE REALIZADO	CALIFICACIÓN PREGUNTA1	CALIFICACIÓN PREGUNTA2	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL NIVEL LOCAL
Certificado de Residencia	4.6	4.5	4.6	4.55
Documentos Extraviados	4.6	4.3	4.5	
Otro	4.7	4.7	4.7	
Propiedad Horizontal	2.9	2.6	2.7	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5.0	5.0	5.0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5.0	5.0	5.0	
Autorización para la realización de concursos	5.0	5.0	5.0	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5.0	5.0	5.0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue **“Satisfactoria”**. Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel satisfactorio en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta fue óptima de cara al ciudadano y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

TERCERA PARTE: Calificaciones totales.

3.1.28 CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

En este apartado se recopilan las calificaciones totales por punto de aplicación

3.1.29 NIVEL CENTRAL

El nivel central no tuvo aplicación de encuestas por el canal virtual.

3.1.30. NIVEL LOCAL

El nivel local por el canal virtual, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de MARZO. tuvo una calificación total de **4.0**, esto le ubica en el rango de “Satisfactorio”, en su forma y fondo, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas virtual (**292**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **34%**; la percepción del servicio muestra los esfuerzos realizados para cumplir con los objetivos propuestos.

En el siguiente cuadro se puede ver la distribución de calificaciones obtenidas por las localidades que aplicaron la encuesta de percepción del servicio durante el mes de MARZO.

CUADRO RESUMEN

Tabla 17

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
4	Antonio Nariño	2,2	0,03	4.0
1	Barrios Unidos	4,4	0,02	
26	Bosa	3,9	0,35	
6	Chapinero	3,7	0,08	
15	Ciudad Bolívar	3,7	0,19	
20	Engativá	4,2	0,29	
17	Fontibón	4,3	0,25	
14	Kennedy	3,6	0,17	
0	La Candelaria	0,0	0,00	
0	Mártires	0,0	0,00	
6	Puente Aranda	2,5	0,05	
16	Rafael Uribe Uribe	4,2	0,23	
10	San Cristóbal	2,4	0,08	
2	Santa Fe	4,4	0,03	
33	Suba	3,7	0,42	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
5	Teusaquillo	3,5	0,06	
6	Tunjuelito	3,4	0,07	
17	Usaquén	3,3	0,19	
94	Usme	4,5	1,45	

La calificación implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel **“Satisfactorio”**, en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta fue la mejor posible de cara al ciudadano, muestra los esfuerzos realizados para cumplir con los objetivos propuestos.

3.1.31. RESUMEN

En el siguiente cuadro se puede evidenciar la equivalencia de las calificaciones obtenidas en el nivel central y local según canal de atención.

Tabla 18

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	561	4.80	3.16	66%	4.5
Canal Virtual	292	4.00	1.37	34%	
Total de Encuestas del mes			853	100%	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de **4.5**, lo cual ubica al Canal Presencial en el rango **“Satisfactorio”**.

3.1.32. CALIFICACIÓN POR NIVEL LOCAL Y/O CENTRAL.

Ahora, para conocer la calificación tanto del canal presencial como del canal virtual, se aplicará el mismo principio de equivalencia entre la calificación obtenida por nivel y el número de encuestas realizadas por cada nivel. En el siguiente cuadro se resumen las calificaciones obtenidas por ambos canales.

CUADRO RESUMEN

Tabla 19

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	122	5.00	0.72	14.3%	4.1
Localidades	731	4.00	3.4	85.7%	
Totales	853	-	4.14	100%	

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al mes de MARZO, cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar. el Nivel Central obtuvo una calificación de cinco puntos (5.0) para ciento veinte dos (122) encuestas realizadas, que corresponden al canal presencial. El nivel Local obtuvo una calificación de cuatro (4.0) setecientos treinta y una (731) encuestas realizadas por los canales presencial y virtual. Por ende, la calificación global es de 4.1 representando un desempeño **“Satisfactorio”**.

Indicadores de Percepción del Servicio

3.1.33. INDICADORES DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

- ✓ **Fiabilidad**
 - Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.
 - Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.
 - Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio

- ✓ **Integralidad de respuesta**
 - Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.
 - Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.
 - Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.

- ✓ **Deber Ser del servicio**
 - El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió
 - Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.
 - Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.

- ✓ **Capacidad para la prestación del servicio**
 - Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.
 - Tiempo de Espera en la atención.
 - Facilidad para acceder a la herramienta virtual.
 - Tiempo de respuesta del trámite o servicio.

Según lo expuesto. a continuación, se muestra una tabla con las calificaciones de cada indicador:

Tabla 20

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por Ítem	Calificación			
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	4.73	4.66	1.4	4.6			
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	5.00						
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	4.25						
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	5.00	4.50	1.3		4.6		
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	4.33						
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	4.16						
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	5.00	4.75	0.9			4.6	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	5.00						
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	4.25						
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4.42	4.47	0.9				4.6
		Tiempo de Espera en la atención.	4.98						
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	4.36						
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	4.12						

De la tabla se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño **Satisfactorio** y calificación de **4.6**, esto implica que las variables calificadas con **4.75** y **4.66** puntos cada una fueron **"Deber Ser del servicio"** y **"Fiabilidad"** con un desempeño **"Satisfactorio"**.

"Capacidad para la prestación del servicio" con una calificación de **4.47**, esto implica que la variable mejor calificada con **4.98** puntos fue **"Tiempo de Espera en la atención"**; con un desempeño **"Satisfactorio"**.

Porcentaje de Percepción y Satisfacción de la Secretaria Distrital de Gobierno.

3.1.19 PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

Para la determinación del Porcentaje de Desempeño en Percepción y Satisfacción, se promediarán las calificaciones obtenidas, tanto por indicadores como por calificación general; por tanto, al ser estas de 4.6 y 4.5 respectivamente, la calificación total por promedio se efectuará con una regla de 3 simple según los siguientes criterios:

Si la calificación 5.0 equivale al 100%; la calificación 4.6 equivale a: **92%**

Tal que:

4.6* 100%

_____ = **92%** Desempeño Percepción y Satisfacción. **92%**

5.0

5.2. CALIFICACIÓN TOTAL DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

Teniendo en cuenta los valores anteriormente expuestos, se puede concluir que la calificación de percepción y satisfacción obtenida por el total de la Secretaría Distrital de Gobierno para el mes de MARZO es de **4.6**.

Este resultado implica que la percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la entidad fue **“Satisfactorio”**.

El resultado significa que la ciudadanía considera que la entidad está trabajando con excelencia en *“El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió”* y *“Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende”* a esto se suma el trabajo por *“Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada”* y *“Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.”*

Por otra parte, el porcentaje de Percepción y Satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios demandados de la Secretaria Distrital de Gobierno es del **92%** para el mes de MARZO.