



Secretaría Distrital de Gobierno

Informe de Encuestas de
Percepción del Servicio
Septiembre 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. TOTAL DE ENCUESTADOS

Se registraron en total 998 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 SEPTIEMBRE.

Tabla No. 1

Total de Encuestados	
Número de registros de Encuestas	998
Porcentaje	100%

1.1 TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 214 equivalente al 21% y 784 encuestados por el canal presencial equivalente al 79% de la muestra total.

Tabla No. 2

Total Encuestados por Canal	Cantidad	Porcentaje del total
Virtual	214	21%
Presencial	784	79%
Total	998	100%

1.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 18, esto equivale al 2% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 980, 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 No. 3

Encuestas diligenciadas de manera anónima		
Diligenciadas con nombre y apellidos	980	98%
Diligenciadas Anónimas	18	2%
Total	998	100%

1.3 DATOS DEMOGRÁFICOS

Género: De acuerdo con los resultados, el total de encuestados que seleccionaron que su género es femenino fue de 551 equivalente al 55%, el número del total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 429, equivalente al 43%, por otra parte, el total de encuestados que seleccionaron que su género es otro fue de 18, 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 59% del total.

Estrato: De acuerdo con los resultados, la mayoría poblacional es identificada en el estrato dos (02) con 293 encuestas realizadas equivalente a un 43% del total.

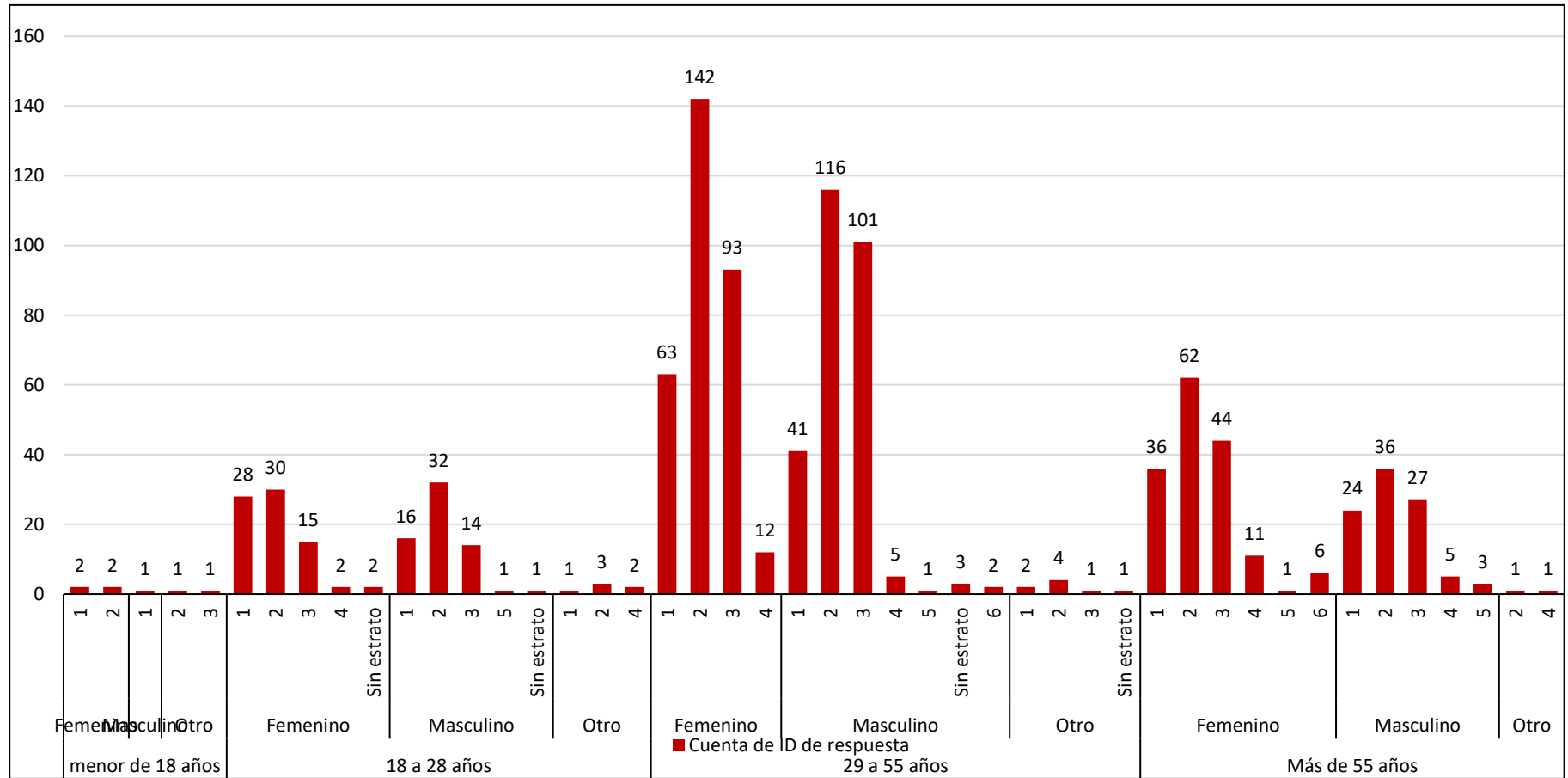
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

Tabla No. 4

Datos Demográficos			
Ítem	Opciones	Número	Porcentaje del Total
Género	Femenino	551	55%
	Masculino	429	43%
	Otro	18	2%
Edad	menor de 18 años	7	1%
	18 a 28 años	147	15%
	29 a 55 años	587	59%
	Más de 55 años	257	26%
Estrato	1	214	21%
	2	429	43%
	3	296	30%
	4	38	4%
	5	6	1%
	6	8	1%
	Sin estrato	7	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

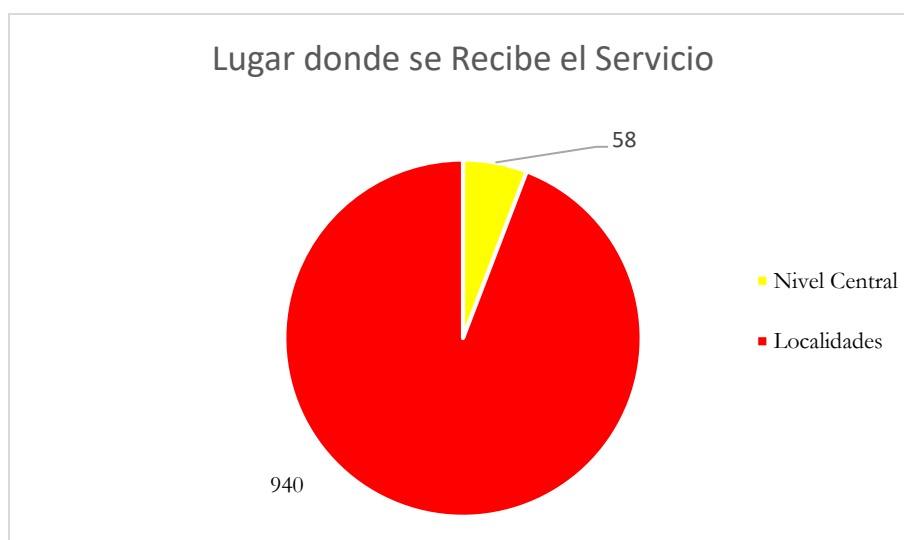


1.4 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el Nivel Central fueron 63, evidenciando una minoría preponderante del con encuestas, de tal forma que esté representa el 100% del total de encuestados.

Tabla No. 5

Distribución de encuestas por lugar de aplicación		
Lugar	Número de Encuestas	Porcentaje del Total
Nivel Central	58	6
Localidades	940	94
Total general	998	100%



1.5 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se presentaron 63 encuestas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía que se encuentra en el Nivel Central.

Tabla No. 6

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	55	95%
Dirección de Derechos Humanos	2	3%
Dirección de Convivencia y Diálogo Social	1	2%
Total	58	100%

1.6 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS NIVEL LOCAL.

Tabla No. 6.1

Dependencia	Número de encuestas	Porcentaje del Total
Atención a la Ciudadanía	892	95,0%
CDI	36	3,8%
Jurídica	10	1,1%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	1	0,1%
Contratación	1	0,1%
Total	940	100%

Las encuestas etiquetadas como (en blanco) se asignan por defecto a "Atención a la Ciudadanía"

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

Tabla No. 7

Localidad	Número de encuestas	Porcentaje del Total %
Antonio Nariño	46	4,9%
Barrios Unidos	33	3,5%
Bosa	16	1,7%
Chapinero	227	24,1%
Ciudad Bolívar	61	6,5%
Engativá	18	1,9%
Fontibón	13	1,4%
Kennedy	36	3,8%
La Candelaria	38	4,0%
Mártires	15	1,6%
Puente Aranda	5	0,5%
Rafael Uribe Uribe	11	1,2%
San Cristóbal	14	1,5%
Santa Fe	7	0,7%
Suba	329	35,0%
Sumapaz	3	0,3%
Teusaquillo	7	0,7%
Tunjuelito	3	0,3%
Usaquén	19	2,0%
Usme	39	4,1%
TOTAL	940	100%

1.7 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 72,1% en el canal virtual y el 22,8% 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 No. 8

Nombre de Dependencia	Número de Encuestas	Porcentaje del Total	Canal Virtual	Canal presencial
Atención a la Ciudadanía	892	94,9%	72,1%	22,8%
CDI	36	3,8%	3,8%	0,0%
Jurídica	10	1,1%	1,1%	0,0%
Grupo Gestión del Desarrollo Local	1	0,1%	0,1%	0,0%
Contratación	1	0,1%	0,1%	0,0%
Total	940	100%	77,2%	22,8%

1.8 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 No. 9

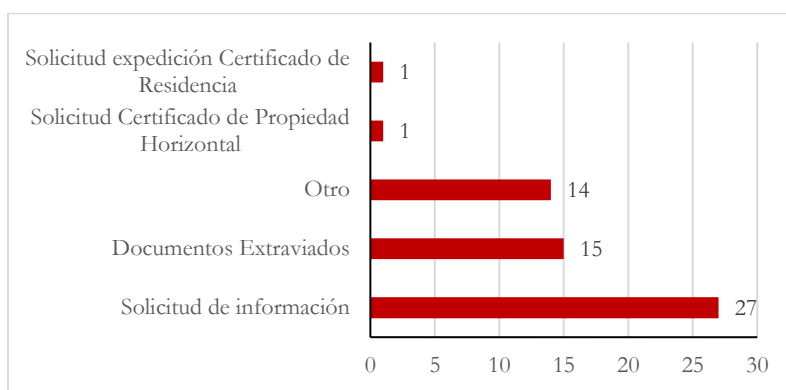
Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	458	58,4%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	195	24,9%
Otro	87	11,1%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	25	3,2%
Documentos Extraviados	18	2,3%
Solicitud Proyecto Local	1	0,1%
Total general	784	100%

1.9 NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL:

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

Tabla No. 10

Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial		
Tramite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	27	46,6%
Documentos Extraviados	15	25,9%
Otro	14	24,1%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	1	1,7%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	1	1,7%
Total general	63	100%

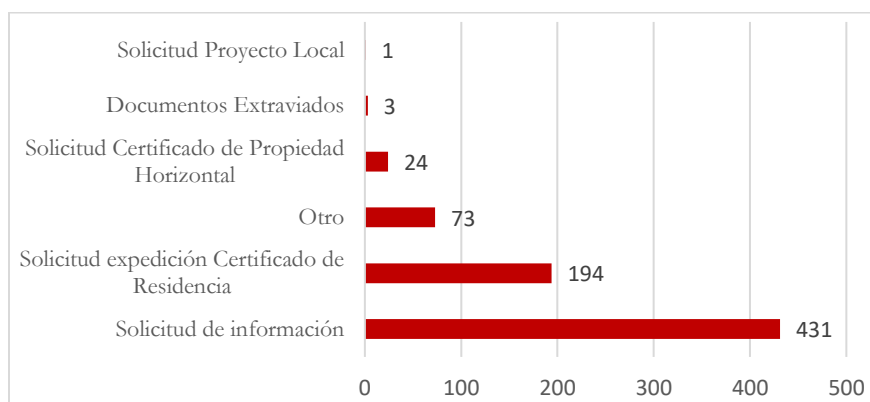


1.10 NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:

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

Tabla No. 11

Distribución de encuestas por Trámite y Servicio Nivel local Canal Presencial		
Trámite	Cuenta	Porcentaje del Total
Solicitud de información	431	59,4%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	194	26,7%
Otro	73	10,1%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	24	3,3%
Documentos Extraviados	3	0,4%
Solicitud Proyecto Local	1	0,1%
Total general	652	100%



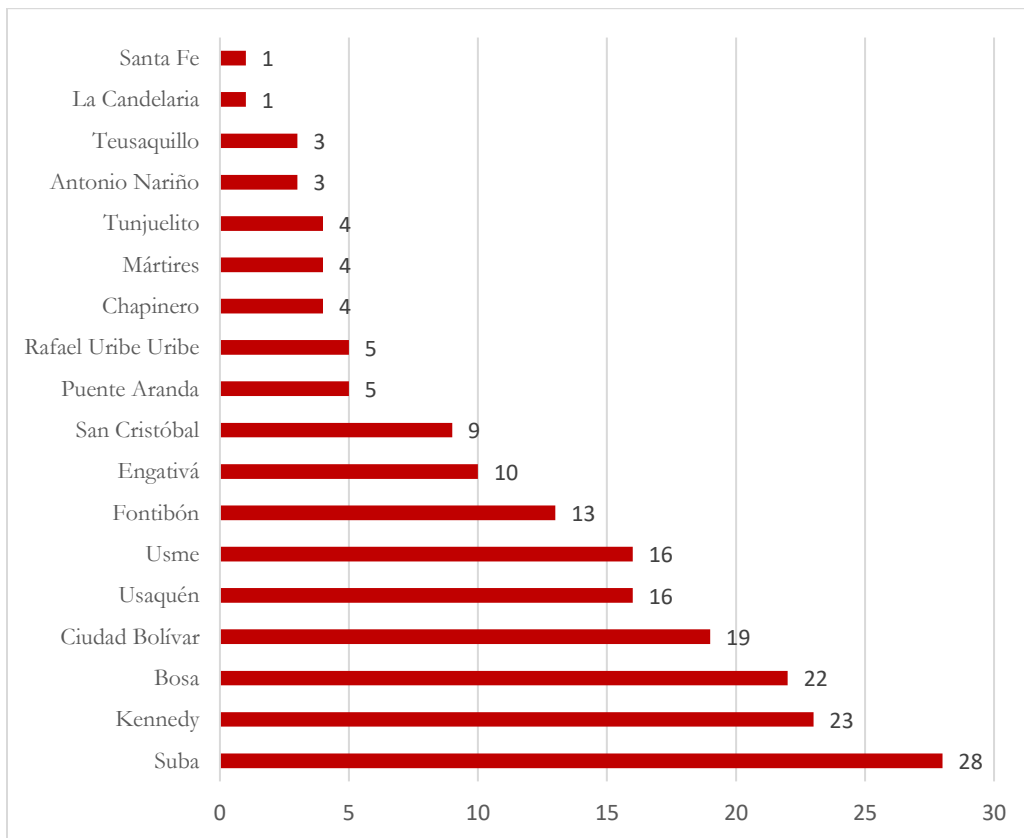
1.11 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES:

1.11.1 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 15% reside en la localidad de Suba y 13% reside en la localidad de Kennedy, 12% reside en la localidad de Bosa y el 09% reside en la localidad de Usme.

Tabla No. 12

Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual		
Localidad	Cuenta	Porcentaje del Total
Antonio Nariño	3	2%
Bosa	22	12%
Chapinero	4	2%
Ciudad Bolívar	19	10%
Engativá	10	5%
Fontibón	13	7%
Kennedy	23	12%
La Candelaria	1	1%
Mártires	4	2%
Puente Aranda	5	3%
Rafael Uribe Uribe	5	3%
San Cristóbal	9	5%
Santa Fe	1	1%
Suba	28	15%
Teusaquillo	3	2%
Tunjuelito	4	2%
Usaquén	16	9%
Usme	16	9%
Total general	186	100%

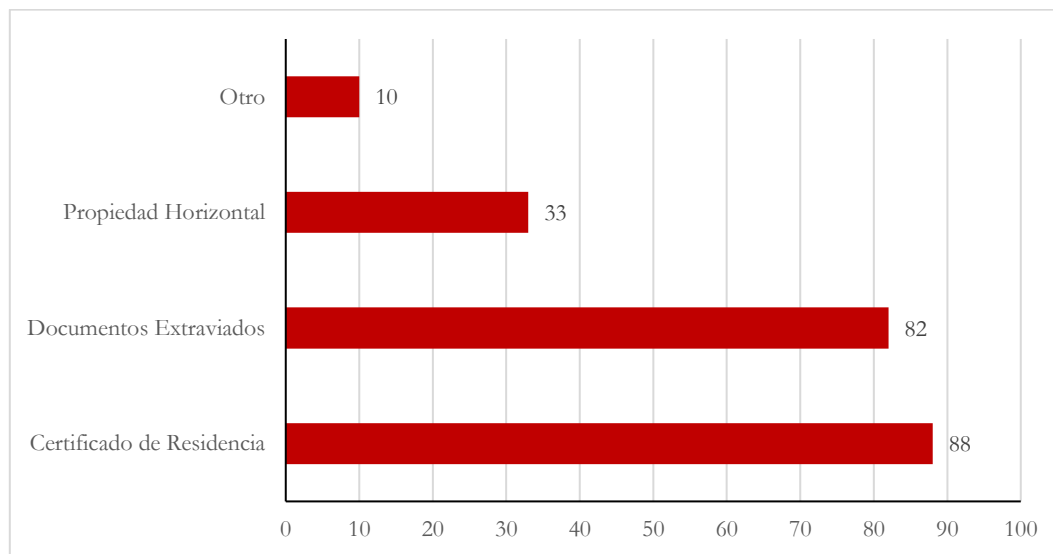


1.11.2 DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

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 41% lo hizo por Certificado de Residencia, el 38% lo hizo por Documentos Extraviados y el 15% lo hizo por Propiedad Horizontal.

Tabla No. 13

Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual		
Nombre del trámite	Cantidad	Porcentaje del Total
Certificado de Residencia	88	41%
Documentos Extraviados	82	38%
Propiedad Horizontal	33	15%
Otro	10	5%
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	1	0%
Total general	214	100%



SEGUNDA PARTE: Resultados por punto de aplicación

2.1 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 SEPTIEMBRE.

Tabla No. 14

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
45	Antonio Nariño	5,0	0,3	5.0
31	Barrios Unidos	5,0	0,2	
0	Bosa	0,0	0,0	
223	Chapinero	5,0	1,4	
41	Ciudad Bolívar	5,0	0,3	
3	Engativá	5,0	0,0	
0	Fontibón	0,0	0,0	
0	Kennedy	0,0	0,0	
37	La Candelaria	4,9	0,2	
10	Mártires	5,0	0,1	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
0	Rafael Uribe Uribe	0,0	0,0	
0	San Cristóbal	0,0	0,0	
2	Santa Fe	5,0	0,0	
300	Suba	5,0	1,9	
4	Teusaquillo	4,8	0,0	
1	Tunjuelito	4,8	0,0	
2	Usaquén	5,0	0,0	
27	Usme	5,0	0,2	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
58	Nivel Central	5,0	0,4	

2.2 NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central se evidencia la aplicación de cincuenta y ocho (58) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

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

2.3 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 SEPTIEMBRE.

Tabla No. 15

Número de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades
46	Antonio Nariño	4,4	0,2	4,3
33	Barrios Unidos	4,5	0,1	
16	Bosa	4,0	0,1	
227	Chapinero	4,5	1,0	
61	Ciudad Bolívar	4,4	0,3	
18	Engativá	3,7	0,1	
13	Fontibón	3,4	0,0	
36	Kennedy	3,3	0,1	
38	La Candelaria	4,3	0,2	
15	Mártires	4,2	0,1	
5	Puente Aranda	3,0	0,0	
11	Rafael Uribe Uribe	4,0	0,0	
14	San Cristóbal	3,6	0,1	
7	Santa Fe	4,2	0,0	
329	Suba	4,4	1,5	
3	Sumapaz	3,9	0,0	
7	Teusaquillo	3,1	0,0	
3	Tunjuelito	4,3	0,0	
19	Usaquén	3,1	0,1	
39	Usme	4,3	0,2	
58	Nivel Central	5,0	0,3	

LOCALIDADES

2.4 CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero evidencia la aplicación de doscientas veintisiete (227) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	5,0	4,0	4,5	4,5

2.5 SANTA FE

La Alcaldía Local de Santa Fe evidencia la aplicación de siete (07) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Atención a la Ciudadanía	4,6	3,8	4,2	4,2

2.6 USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de treinta y nueve (39) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,8	3,8	4,3	4,3

2.7 BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de dieciséis (16) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,5	3,6	4,0	4,0

2.8 KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de treinta y seis (36) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,7	2,9	3,3	3,3

2.9 SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación doscientos trecientas veintinueve (329) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,9	3,9	4,4	4,4

2.10 BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos se evidencia la aplicación treinta y tres (33) encuestas aplicadas por el canal presencial y virtual durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	5,0	4,0	4,5	4,5

2.11 LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de quince (15) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,7	3,7	4,2	4,2

2.12 ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Antonio Nariño se evidencia la aplicación cuarenta y seis (46) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,9	4,0	4,4	4,4

2.13 CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar se evidencia la aplicación sesenta y una (61) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,9	3,9	4,4	4,4

2.14 ENGATIVÁ

La Alcaldía Local de Engativá se evidencia la aplicación dieciocho (18) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,1	3,2	3,7	3,7

2.15 FONTIBÓN

La Alcaldía Local de Fontibón se evidencia la aplicación trece (13) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,7	3,0	3,4	3,4

2.16 LA CANDELARIA

La Alcaldía Local de Candelaria se evidencia la aplicación treinta y ocho (38) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,8	3,8	4,3	4,3

2.17 PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda se evidencia la aplicación cinco (05) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,5	2,6	3,0	3,0

2.18 RAFAEL URIBE URIBE

La Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe se evidencia la aplicación once (11) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,5	3,5	4,0	4,0

2.19 SAN CRISTOBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal se evidencia la aplicación catorce (14) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,0	3,2	3,6	3,6

2.20 TEUSAQUILLO

La Alcaldía Local de Teusaquillo se evidencia la aplicación siete (07) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,5	2,6	3,1	3,1

2.21 TUNJUELITO

La Alcaldía Local de Tunjuelito se evidencia la aplicación tres (03) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	4,6	4,0	4,3	4,3

2.22 USAQUEN

La Alcaldía Local de Usaquén se evidencia la aplicación diecinueve (19) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de SEPTIEMBRE.

AREA	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION POR LOCALIDAD
Atención a la Ciudadanía	3,5	2,7	3,1	3,1

2.3 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 No. 16

TRAMITE REALIZADO	CALIFICACIÓN PREGUNTA1	CALIFICACIÓN PREGUNTA2	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL NIVEL LOCAL
Certificado de Residencia	4,3	4,2	4,3	3,9
Documentos Extraviados	4,4	4,3	4,3	
Otro	3,5	3,6	3,5	
Propiedad Horizontal	2,3	2,5	2,4	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5,0	5,0	5,0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue **“Adecuado”**. Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel óptimo en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta fue la mejor de cara al ciudadano cumpliendo 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 CALIFICACIONES POR PUNTO DE APLICACIÓN

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

3.1.1 NIVEL CENTRAL

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

3.1.2 NIVEL LOCAL

El nivel local por el canal virtual, distribuido en las 20 localidades que aplicaron encuestas durante el mes de SEPTIEMBRE, tuvo una calificación total de **3,6** esto le ubica en el rango de **“Adecuado”**, en su forma y fondo, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas virtual (**214**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **21%**; la percepción del servicio muestra que se requieren mayores esfuerzos 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 SEPTIEMBRE.

CUADRO RESUMEN

Tabla No. 17

Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Virtual Localidades
1	Antonio Nariño	1,5	0,01	3.6
2	Barrios Unidos	4,5	0,04	
16	Bosa	4,0	0,30	
4	Chapinero	3,7	0,07	
20	Ciudad Bolívar	4,3	0,40	
15	Engativá	3,5	0,25	
13	Fontibón	3,4	0,21	
36	Kennedy	3,3	0,56	
1	La Candelaria	0,9	0,00	
5	Mártires	3,6	0,08	
5	Puente Aranda	3,0	0,07	
11	Rafael Uribe Uribe	4,0	0,21	
14	San Cristóbal	3,6	0,24	
5	Santa Fe	4,1	0,10	
29	Suba	3,7	0,50	
3	Sumapaz	3,9	0,05	
3	Teusaquillo	1,4	0,02	
2	Tunjuelito	4,3	0,04	
17	Usaquén	2,9	0,23	
12	Usme	3,9	0,22	

La calificación implica que, respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel **“Adecuado”**, en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta no fue la mejor posible de cara al ciudadano, muestra que se requieren mayores esfuerzos para cumplir con los objetivos propuestos.

3.1.3 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 No. 18

Calificación de encuestas por Canal de Atención					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	784	5,00	3,93	79%	4,7
Canal Virtual	214	3,60	0,77	21%	
Total de Encuestas del mes			998	100%	

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de **4,7** lo cual ubica al Canal Presencial en el rango **“Satisfactorio”**.

3.1.4 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 No. 19

Calificación de encuestas por lugar de aplicación					
Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Calificación Canal Presencial
Nivel Central	58	5,00	0,29	5,8%	4.1
Localidades	940	4,00	3,8	94,2%	
Totales	998	-	4,06	100%	

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al mes de SEPTIEMBRE, cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar, el Nivel Central obtuvo una calificación de cinco puntos (5.0) para cincuenta y ocho (58) encuestas realizadas, que corresponden al canal presencial. El nivel Local obtuvo una calificación de cuatro puntos (4.0) para novecientos cuarenta (940) 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

4.1 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 evidenciada 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 No. 20

Peso	Indicador	Variables	Calificación	Puntaje Promedio	Puntaje por Ítem	Calificación			
30%	Fiabilidad	Utilidad de la información recibida por parte del funcionario.	4,91	4,61	1,4	4.5			
		Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.	4,99						
		Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio	3,93						
30%	Integralidad de respuesta	Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.	4,99	4,29	1,3		4.5		
		Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.	3,99						
		Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.	3,90						
20%	Deber Ser del servicio	El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió	4,99	4,69	0,9			4.5	
		Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende.	4,99						
		Claridad en los requisitos y tiempos necesarios para la realización del trámite o servicio.	4,07						
20%	Capacidad para la prestación del servicio	Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.	4,99	4,46	0,9				4.5
		Tiempo de Espera en la atención.	4,99						
		Facilidad para acceder a la herramienta virtual.	4,08						
		Tiempo de respuesta del trámite o servicio.	3,76						

De la tabla No. 20 se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño y calificación **Satisfactorio** de 4.5, esto implica que las variables calificadas con 4.69 y 4.61 puntos cada una fueron **"Deber Ser del servicio"** y **"Fiabilidad"** con un desempeño **"Satisfactorio"**.

"Capacidad para la prestación del servicio" con una calificación de 4.46, esto implica que las variables mejor calificada con 5.0 puntos fue **"Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad"** y **Tiempo de Espera en la atención"**, con un desempeño **"Satisfactorio"**.

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

5.1 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 4.5 y 4,7 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:

$$4.6 * 100\%$$

$$\frac{\quad}{5.0} = 92\% \text{ Desempeño Percepción y Satisfacción. } 92\%$$

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 SEPTIEMBRE 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 ”* a esto se suma el trabajo por *“ Lenguaje claro y sencillo utilizado por la persona que lo atiende”* y *“Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada”*.

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 SEPTIEMBRE.