



Secretaría Distrital de Gobierno

---

# Informe de Encuestas de Percepción del Servicio JULIO 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 733 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 JULIO.

*Tabla No. 1*

| Total de Encuestados             |      |
|----------------------------------|------|
| Número de registros de Encuestas | 733  |
| Porcentaje                       | 100% |

### 1.1 TOTAL DE ENCUESTADOS POR CANALES

En este aspecto, el total de encuestados por el canal virtual fue 269 equivalente al 37% y 464 encuestados por el canal presencial equivalente al 63% de la muestra total.

*Tabla No. 2*

| Total Encuestados por Canal | Número de Encuestas | Porcentaje del total |
|-----------------------------|---------------------|----------------------|
| Virtual                     | 269                 | 37%                  |
| Presencial                  | 464                 | 63%                  |
| <b>Total</b>                | <b>733</b>          | <b>100%</b>          |

### 1.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE MANERA ANÓNIMA

El número de encuestas diligenciadas de manera anónima fue de 26, esto equivale al 4% del total, por otra parte, el número de encuestados que diligenciaron sus nombres y apellidos fue de 707, lo cual equivale al 96%. 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      | 707        | 96%         |
| Diligenciadas Anónimas                    | 26         | 4%          |
| <b>Total</b>                              | <b>733</b> | <b>100%</b> |

### 1.3 DATOS DEMOGRÁFICOS

**Género:** De acuerdo con los resultados, el total de encuestados que seleccionaron que su género es femenino fue de 415 equivalente al 57%, el número del total de encuestados que seleccionaron que su género es masculino fue de 300, equivalente al 41%, 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 tres (03) con 274 encuestas realizadas equivalente a un 37% del total.

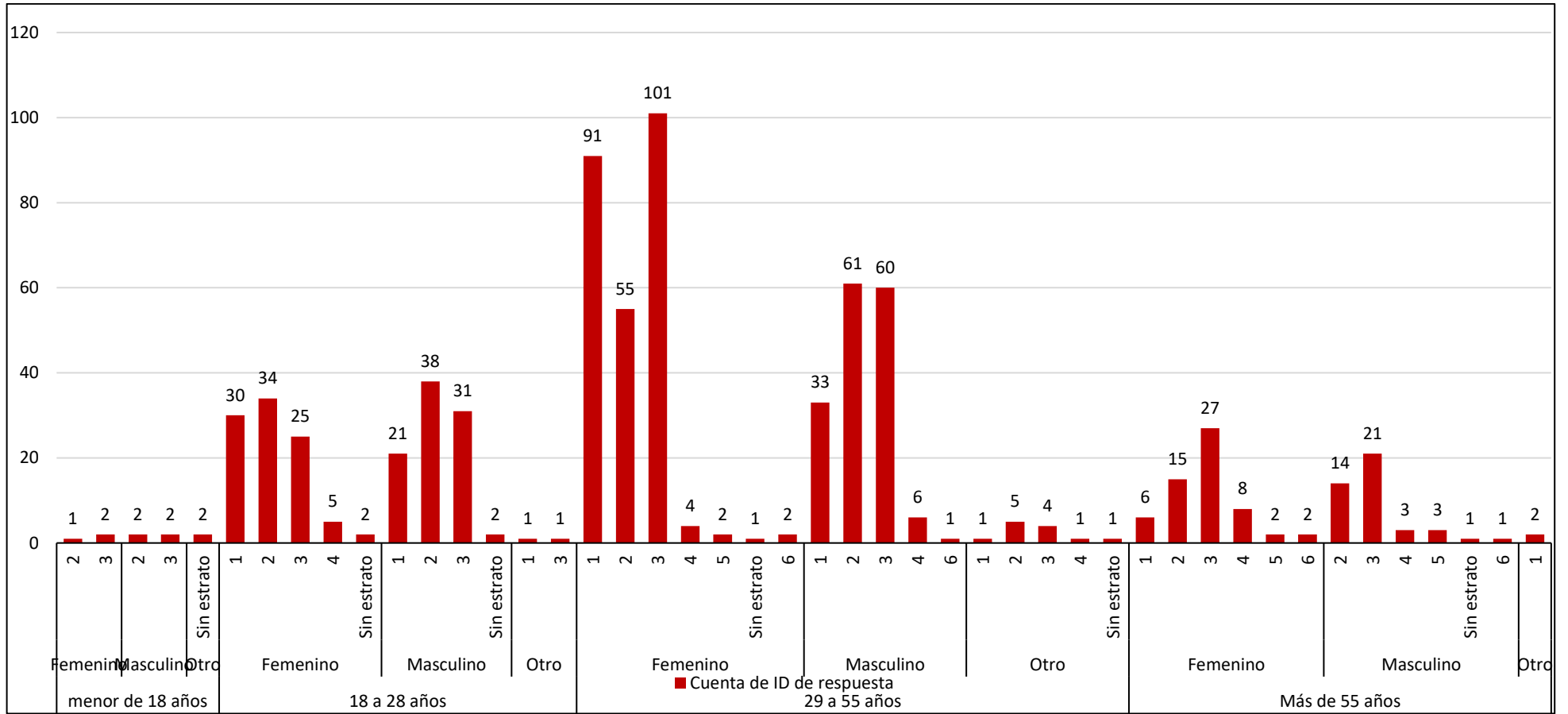
A continuación, se puede observar una tabla de resumen de las categorías enunciadas:

*Tabla No. 4*

| Datos Demográficos |                  |                     |                      |
|--------------------|------------------|---------------------|----------------------|
| Ítem               | Opciones         | Número de Encuestas | Porcentaje del Total |
| Género             | Femenino         | 415                 | 57%                  |
|                    | Masculino        | 300                 | 41%                  |
|                    | Otro             | 18                  | 2%                   |
| Edad               | menor de 18 años | 09                  | 1%                   |
|                    | 18 a 28 años     | 190                 | 26%                  |
|                    | 29 a 55 años     | 429                 | 59%                  |
|                    | Más de 55 años   | 105                 | 14%                  |
| Estrato            | 1                | 185                 | 25%                  |
|                    | 2                | 225                 | 31%                  |
|                    | 3                | 274                 | 37%                  |
|                    | 4                | 27                  | 4%                   |
|                    | 5                | 7                   | 1%                   |
|                    | 6                | 06                  | 1%                   |
|                    | Sin estrato      | 9                   | 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

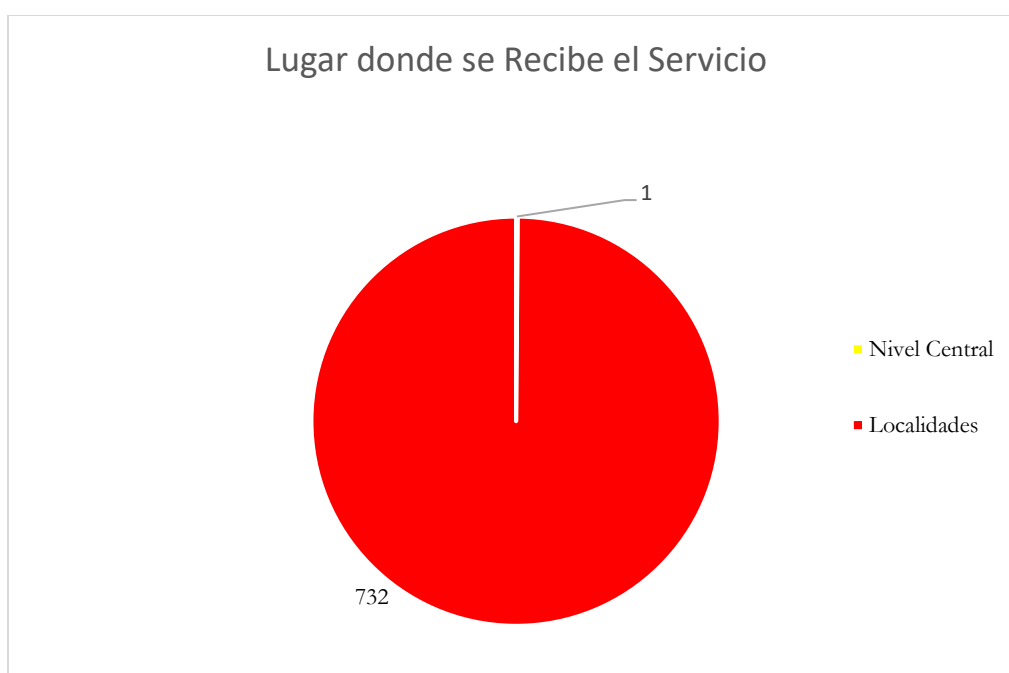


#### 1.4 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LUGAR DE APLICACIÓN (NIVEL CENTRAL - LOCALIDADES)

La distribución de encuestas realizadas en el Nivel Central fueron 01, 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                                     | 01                  | 0%                   |
| Localidades                                       | 732                 | 100%                 |
| <b>Total general</b>                              | <b>733</b>          | <b>100%</b>          |



#### 1.5 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL

En este aspecto, se presentaron 01 encuesta 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 |
|--------------------------------|---------------------|----------------------|
| Subsecretaría de Gestión Local | 0                   | 0%                   |
| Atención a la Ciudadanía       | 1                   | 100%                 |
| <b>Total</b>                   | <b>1</b>            | <b>100%</b>          |



## 1.6 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES

| Dependencia              | Número de encuestas | Porcentaje del Total |
|--------------------------|---------------------|----------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 687                 | 94,9%                |
| CDI                      | 1                   | 3,4%                 |
| Jurídica                 | 8                   | 0,2%                 |
| Inspección de Policía    | 30                  | 0,8%                 |
| Participación ciudadana  | 1                   | 0,2%                 |
| Recepción                | 3                   | 0,2%                 |
| Contratación             | 1                   | 0,2%                 |
| Presupuesto              | 1                   | 0,2%                 |
| <b>Total</b>             | <b>732</b>          | <b>100%</b>          |

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

*Tabla No. 7*

| Localidad          | Número de encuestas | Porcentaje del Total % |
|--------------------|---------------------|------------------------|
| Antonio Nariño     | 26                  | 3,6%                   |
| Barrios Unidos     | 41                  | 5,6%                   |
| Bosa               | 29                  | 4,0%                   |
| Chapinero          | 4                   | 0,5%                   |
| Ciudad Bolívar     | 20                  | 2,7%                   |
| Engativá           | 27                  | 3,7%                   |
| Fontibón           | 13                  | 1,8%                   |
| Kennedy            | 40                  | 5,5%                   |
| La Candelaria      | 0                   | 0,0%                   |
| Los Mártires       | 39                  | 5,3%                   |
| Puente Aranda      | 4                   | 0,5%                   |
| Rafael Uribe Uribe | 11                  | 1,5%                   |
| San Cristóbal      | 9                   | 1,2%                   |
| Santa Fe           | 2                   | 0,3%                   |
| Suba               | 266                 | 36,3%                  |
| Sumapaz            | 0                   | 0,0%                   |
| Teusaquillo        | 15                  | 2,0%                   |
| Tunjuelito         | 5                   | 0,7%                   |
| Usaquén            | 16                  | 2,2%                   |
| Usme               | 165                 | 22,5%                  |
| <b>TOTAL</b>       | <b>732</b>          | <b>100%</b>            |

## 1.7 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DEL NIVEL LOCAL Y NIVEL CENTRAL.

En este ítem se puede evidenciar que la ciudadanía recurrió mayoritariamente a la dependencia de **Atención a la Ciudadanía** con una representación del 34,5% en el canal virtual y el 77,4% por el canal presencial, del total de las encuestas realizadas. 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 | 688                 | 93,9%                | 34,5%         | 77,4%            |
| Inspección de Policía    | 30                  | 4,1%                 | 6,5%          | 0,0%             |
| Jurídica                 | 8                   | 1,1%                 | 1,7%          | 0,0%             |
| Recepción                | 3                   | 0,4%                 | 0,6%          | 0,0%             |
| CDI                      | 1                   | 0,1%                 | 0,2%          | 0,0%             |
| Participación ciudadana  | 1                   | 0,1%                 | 0,2%          | 0,0%             |
| Contratación             | 1                   | 0,1%                 | 0,2%          | 0,0%             |
| Presupuesto              | 1                   | 0,1%                 | 0,2%          | 0,0%             |
| <b>Total</b>             | <b>733</b>          | <b>100%</b>          | <b>44,2%</b>  | <b>55,8%</b>     |

## 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*

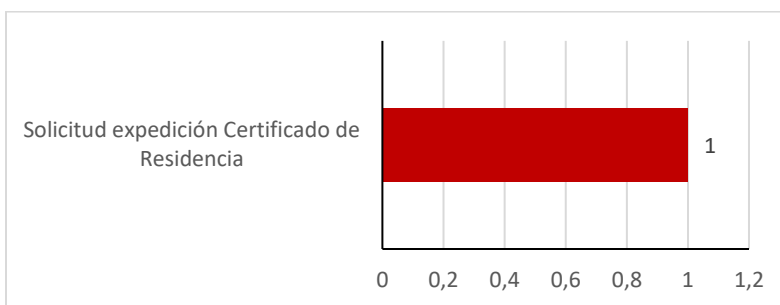
| Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial |                     |                      |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Tramite                                                           | Número de Encuestas | Porcentaje del Total |
| Solicitud de información                                          | 206                 | 44,5%                |
| Solicitud expedición Certificado de Residencia                    | 116                 | 24,8%                |
| Otro                                                              | 108                 | 23,3%                |
| Solicitud Proyecto Local                                          | 18                  | 3,9%                 |
| Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal                     | 12                  | 2,6%                 |
| Documentos Extraviados                                            | 4                   | 0,9%                 |
| <b>Total general</b>                                              | <b>464</b>          | <b>100%</b>          |

## 1.9 NIVEL CENTRAL CANAL PRESENCIAL:

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

*Tabla No. 10*

| Distribución de encuestas por Tramite y Servicio Canal Presencial |                     |                      |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Tramite                                                           | Número de Encuestas | Porcentaje del Total |
| Solicitud expedición Certificado de Residencia                    | 01                  | 100%                 |
| <b>Total general</b>                                              | <b>01</b>           | <b>100%</b>          |

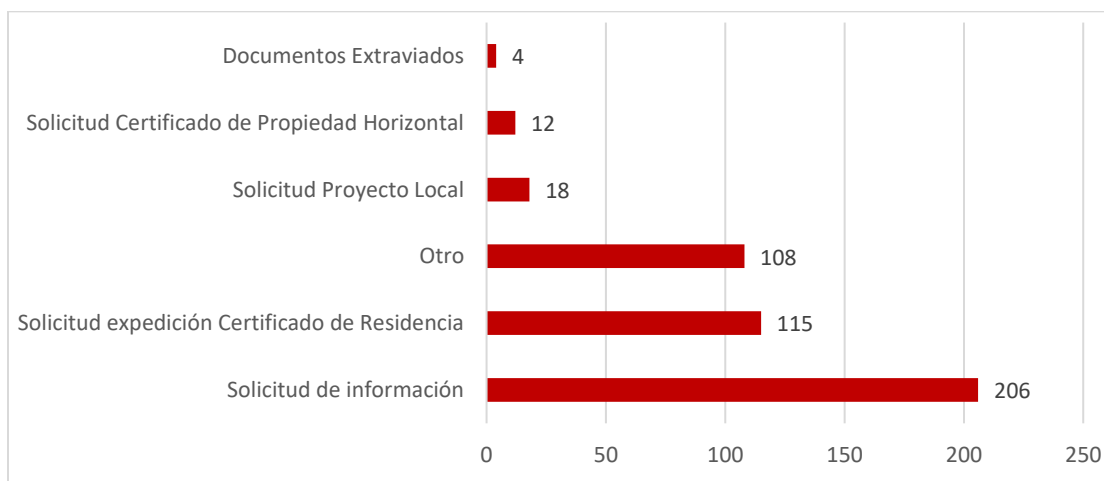


## 1.10 NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL:

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 Tramite y Servicio Nivel local Canal Presencial |                     |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Tramite                                                                       | Número de Encuestas | Porcentaje del Total |
| Solicitud de información                                                      | 206                 | 44,5%                |
| Solicitud expedición Certificado de Residencia                                | 115                 | 24,8%                |
| Otro                                                                          | 108                 | 23,3%                |
| Solicitud Proyecto Local                                                      | 18                  | 3,9%                 |
| Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal                                 | 12                  | 2,6%                 |
| Documentos Extraviados                                                        | 4                   | 0,9%                 |
| <b>Total general</b>                                                          | <b>463</b>          | <b>100%</b>          |



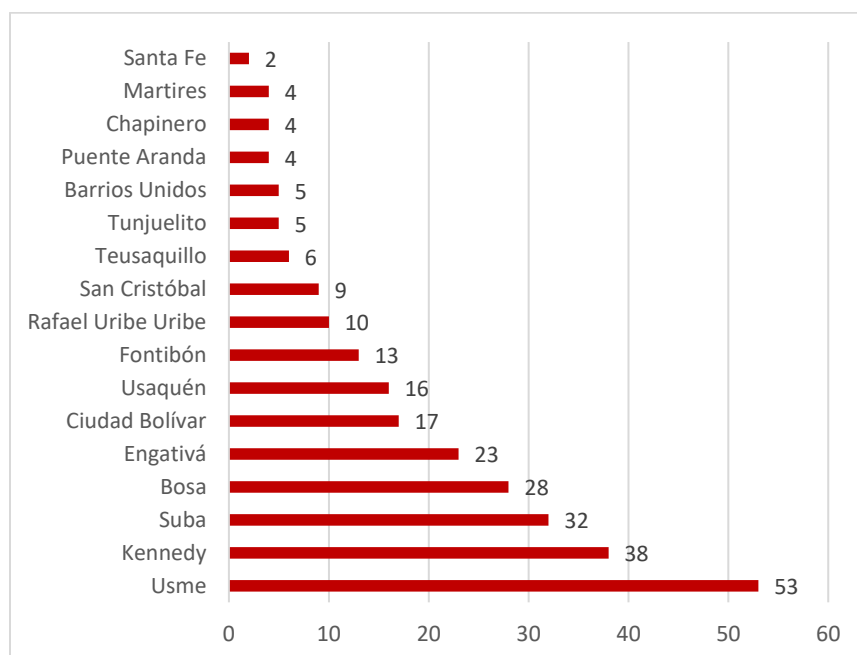
## 1.11 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR LOCALIDADES:

### 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 20% reside en la localidad de Usme y 14% reside en la localidad de Kennedy, el 12% reside en la localidad de Suba y el 10% reside en la localidad de Bosa.

*Tabla No. 12*

| <b>Distribución de encuestas por Localidades Canal Virtual</b> |                            |                             |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <b>Localidad</b>                                               | <b>Número de Encuestas</b> | <b>Porcentaje del Total</b> |
| Barrios Unidos                                                 | 5                          | 2%                          |
| Bosa                                                           | 28                         | 10%                         |
| Chapinero                                                      | 4                          | 1%                          |
| Ciudad Bolívar                                                 | 17                         | 6%                          |
| Engativá                                                       | 23                         | 9%                          |
| Fontibón                                                       | 13                         | 5%                          |
| Kennedy                                                        | 38                         | 14%                         |
| Mártires                                                       | 4                          | 1%                          |
| Puente Aranda                                                  | 4                          | 1%                          |
| Rafael Uribe Uribe                                             | 10                         | 4%                          |
| San Cristóbal                                                  | 9                          | 3%                          |
| Santa Fe                                                       | 2                          | 1%                          |
| Suba                                                           | 32                         | 12%                         |
| Teusaquillo                                                    | 6                          | 2%                          |
| Tunjuelito                                                     | 5                          | 2%                          |
| Usaquén                                                        | 16                         | 6%                          |
| Usme                                                           | 53                         | 20%                         |
| <b>Total general</b>                                           | <b>269</b>                 | <b>100%</b>                 |

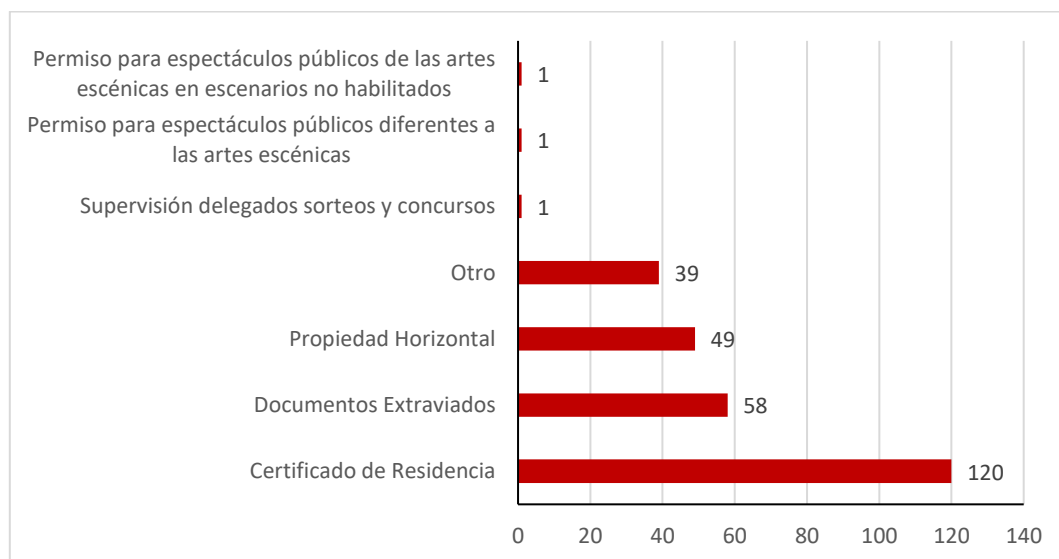


### 1.11.2 DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS POR LOCALIDADES: CANAL VIRTUAL

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 45% lo hizo por Certificado de Residencia, 22% lo hizo por Documentos Extraviados y el 18% lo hizo por Propiedad Horizontal.

*Tabla No. 13*

| Distribución de Trámites y Servicios Canal Virtual                                     |                     |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Nombre del trámite                                                                     | Número de Encuestas | Porcentaje del Total |
| Certificado de Residencia                                                              | 120                 | 45%                  |
| Documentos Extraviados                                                                 | 58                  | 22%                  |
| Otro                                                                                   | 39                  | 14%                  |
| Propiedad Horizontal                                                                   | 49                  | 18%                  |
| Supervisión delegados sorteos y concursos                                              | 1                   | 0%                   |
| Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas                    | 1                   | 0%                   |
| Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados | 1                   | 0%                   |
| <b>Total general</b>                                                                   | <b>269</b>          | <b>100%</b>          |



## **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 JULIO.

*Tabla No. 14*

| Número de encuestas realizadas | Localidad          | Calificación obtenida | Aporte a la Calificación total | Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 26                             | Antonio Nariño     | 5,0                   | 0,3                            | 4.9                                                       |
| 36                             | Barrios Unidos     | 5,0                   | 0,4                            |                                                           |
| 1                              | Bosa               | 1,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 0                              | Chapinero          | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 3                              | Ciudad Bolívar     | 5,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 4                              | Engativá           | 4,6                   | 0,0                            |                                                           |
| 0                              | Fontibón           | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 2                              | Kennedy            | 4,5                   | 0,0                            |                                                           |
| 0                              | La Candelaria      | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 35                             | Mártires           | 5,0                   | 0,4                            |                                                           |
| 0                              | Puente Aranda      | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 1                              | Rafael Uribe Uribe | 5,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 0                              | San Cristóbal      | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 0                              | Santa Fe           | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 234                            | Suba               | 4,9                   | 2,5                            |                                                           |
| 9                              | Teusaquillo        | 5,0                   | 0,1                            |                                                           |
| 0                              | Tunjuelito         | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 0                              | Usaquén            | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 112                            | Usme               | 5,0                   | 1,2                            |                                                           |
| 0                              | Sumapaz            | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 1                              | Nivel Central      | 5,0                   | 0,0                            |                                                           |

## 2.2 NIVEL CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO.

En el Nivel Central se evidencia la aplicación de una (01) encuesta aplicada por el canal presencial durante el mes de JULIO.

| 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 JULIO.

*Tabla No. 15*

| Número de encuestas realizadas | Localidad          | Calificación obtenida | Aporte a la Calificación total | Calificación Canal Presencial Nivel Central - Localidades |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 26                             | Antonio Nariño     | 4,5                   | 0,2                            | 4.2                                                       |
| 41                             | Barrios Unidos     | 4,3                   | 0,2                            |                                                           |
| 29                             | Bosa               | 3,9                   | 0,2                            |                                                           |
| 4                              | Chapinero          | 2,9                   | 0,0                            |                                                           |
| 20                             | Ciudad Bolívar     | 3,2                   | 0,1                            |                                                           |
| 27                             | Engativá           | 3,7                   | 0,1                            |                                                           |
| 13                             | Fontibón           | 3,2                   | 0,1                            |                                                           |
| 40                             | Kennedy            | 4,1                   | 0,2                            |                                                           |
| 0                              | La Candelaria      | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 39                             | Los Mártires       | 4,3                   | 0,2                            |                                                           |
| 4                              | Puente Aranda      | 3,2                   | 0,0                            |                                                           |
| 11                             | Rafael Uribe Uribe | 4,4                   | 0,1                            |                                                           |
| 9                              | San Cristóbal      | 2,8                   | 0,0                            |                                                           |
| 2                              | Santa Fe           | 4,3                   | 0,0                            |                                                           |
| 266                            | Suba               | 4,4                   | 1,6                            |                                                           |
| 0                              | Sumapaz            | 0,0                   | 0,0                            |                                                           |
| 15                             | Teusaquillo        | 4,2                   | 0,1                            |                                                           |
| 5                              | Tunjuelito         | 3,9                   | 0,0                            |                                                           |
| 16                             | Usaquén            | 2,3                   | 0,1                            |                                                           |
| 165                            | Usme               | 4,5                   | 1,0                            |                                                           |
| 1                              | Nivel Central      | 5,0                   | 0,0                            |                                                           |

### LOCALIDADES

## 2.4 CHAPINERO

La Alcaldía Local de Chapinero evidencia la aplicación de cuatro (04) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 3,2                    | 2,6                    | 2,9                | 2,9                              |



## 2.5 SANTA FE

La Alcaldía Local de Santa Fe evidencia la aplicación de dos (02) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 4,7                    | 4,0                    | 4,3                | 4,3                              |

## 2.6 USME

La Alcaldía Local de Usme se evidencia la aplicación de ciento sesenta y cinco (165) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

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

## 2.7 BOSA

La Alcaldía Local de Bosa evidencia la aplicación de veintinueve (29) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

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

## 2.8 KENNEDY

La Alcaldía Local de Kennedy evidencia la aplicación de cuarenta (40) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 4,6                    | 3,7                    | 4,1                | 4,1                        |

## 2.9 SUBA

La Alcaldía Local de Suba se evidencia la aplicación doscientas sesenta y seis (266) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 5,0                    | 3,9                    | 4,4                | 4,4                        |

## 2.10 BARRIOS UNIDOS

La Alcaldía Local de Barrios Unidos se evidencia la aplicación cuarenta y una (41) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 4,7                    | 3,8                    | 4,3                | 4,3                        |

## 2.11 LOS MÁRTIRES

La Alcaldía Local de Los Mártires evidencia la aplicación de treinta y nueve (39) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 4,8                    | 3,7                    | 4,3                | 4,3                        |

## 2.12 ANTONIO NARIÑO

La Alcaldía Local de Antonio Nariño se evidencia la aplicación veinte seis (26) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de JULIO.

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

## 2.13 CIUDAD BOLIVAR

La Alcaldía Local de Ciudad Bolívar se evidencia la aplicación veinte (20) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 3,8                    | 2,7                    | 3,2                | 3,2                        |

## 2.14 ENGATIVÁ

La Alcaldía Local de Engativá se evidencia la aplicación veintisiete (27) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 4,0                    | 3,4                    | 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 JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 3,5                    | 2,8                    | 3,2                | 3,2                        |

## 2.16 PUENTE ARANDA

La Alcaldía Local de Puente Aranda se evidencia la aplicación cuatro (04) encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de JULIO.

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

## 2.17 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 JULIO.

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

## 2.18 SAN CRISTOBAL

La Alcaldía Local de San Cristóbal se evidencia la aplicación nueve (09) encuestas aplicadas por el canal virtual durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 3,2                    | 2,4                    | 2,8                | 2,8                        |

## 2.19 TEUSAQUILLO

La Alcaldía Local de Teusaquillo se evidencia la aplicación quince (15) encuestas aplicadas por el canal virtual y presencial durante el mes de JULIO.

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 4,8                    | 3,6                    | 4,2                | 4,2                        |

## 2.20 TUNJUELITO

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

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 4,6                    | 3,2                    | 3,9                | 3,9                        |

## 2.21 USAQUEN

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

| AREA                     | CALIFICACION PREGUNTA1 | CALIFICACION PREGUNTA2 | CALIFICACION TOTAL | CALIFICACION POR LOCALIDAD |
|--------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| Atención a la Ciudadanía | 2,7                    | 1,9                    | 2,3                | 2,3                        |

## 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                | <b>3,87</b>                    |
| Documentos Extraviados                                                                 | 4,6                    | 4,5                    | 4,6                |                                |
| Otro                                                                                   | 4,8                    | 4,8                    | 4,8                |                                |
| Propiedad Horizontal                                                                   | 3,2                    | 3,0                    | 3,1                |                                |
| Supervisión delegados sorteos y concursos                                              | 1,0                    | 1,0                    | 1,0                |                                |
| Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados | 5,0                    | 5,0                    | 5,0                |                                |
| Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas                    | 4,3                    | 4,5                    | 4,4                |                                |

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 adecuado en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel implica que la respuesta requiere de mayor esfuerzo de cara al ciudadano para cumplir 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 JULIO, tuvo una calificación total de **3.8** esto le ubica en el rango de **“Adecuado”**, en su forma y fondo, por tanto y teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas por el canal virtual (**269**), su porcentaje de participación respecto de la calificación del canal virtual es del **37%**; 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 JULIO.

**CUADRO RESUMEN**

*Tabla No. 17*

| Numero de encuestas realizadas | Localidad          | Calificación obtenida | Aporte a la Calificación total | Calificación Canal Virtual Localidades |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------------------|
| 0                              | Antonio Nariño     | 0,0                   | 0,00                           | <b>3.8</b>                             |
| 5                              | Barrios Unidos     | 2,2                   | 0,04                           |                                        |
| 28                             | Bosa               | 4,0                   | 0,42                           |                                        |
| 4                              | Chapinero          | 2,9                   | 0,04                           |                                        |
| 17                             | Ciudad Bolívar     | 3,0                   | 0,19                           |                                        |
| 23                             | Engativá           | 3,6                   | 0,31                           |                                        |
| 13                             | Fontibón           | 3,2                   | 0,15                           |                                        |
| 38                             | Kennedy            | 4,4                   | 0,62                           |                                        |
| 0                              | La Candelaria      | 0,0                   | 0,00                           |                                        |
| 4                              | Mártires           | 4,1                   | 0,06                           |                                        |
| 4                              | Puente Aranda      | 3,2                   | 0,05                           |                                        |
| 10                             | Rafael Uribe Uribe | 4,4                   | 0,16                           |                                        |
| 9                              | San Cristóbal      | 2,8                   | 0,09                           |                                        |
| 2                              | Santa Fe           | 4,3                   | 0,03                           |                                        |
| 32                             | Suba               | 4,0                   | 0,48                           |                                        |
| 0                              | Sumapaz            | 0,0                   | 0,00                           |                                        |
| 6                              | Teusaquillo        | 4,1                   | 0,09                           |                                        |
| 5                              | Tunjuelito         | 3,9                   | 0,07                           |                                        |
| 16                             | Usaquén            | 2,3                   | 0,14                           |                                        |
| 53                             | Usme               | 4,5                   | 0,89                           |                                        |

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 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                                | 464                 | 4,60                  | 2,91                      | 63%                  | 4,3                   |
| Canal Virtual                                   | 269                 | 3,87                  | 1,42                      | 37%                  |                       |
| <b>Total de Encuestas del mes</b>               | <b>733</b>          |                       |                           | <b>100%</b>          |                       |

Por tanto, según los datos del cuadro expuesto la calificación de los canales de atención es de **4,3** 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                                     | 1                   | 5,00                  | 0,01                      | 0,1%                 | 4.2                           |
| Localidades                                       | 732                 | 4,20                  | 4,2                       | 99,9%                |                               |
| <b>Totales</b>                                    | <b>733</b>          |                       | <b>4.20</b>               | <b>100%</b>          |                               |

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al mes de JULIO, cabe resaltar los siguientes aspectos, en primer lugar, el Nivel Central obtuvo una calificación de cinco puntos (5.0) para una (01) encuesta realizada, que corresponden al canal presencial. El nivel Local obtuvo una calificación de cuatro puntos (4,2) para setecientos treinta y dos (732) encuestas realizadas por los canales presencial y virtual. Por ende, la calificación global es de 4.2 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.                              | 4,75         | 4,64             | 1,4              | 4.6          |
|      |                                           | Conocimiento y dominio del servidor público en los temas de la consulta realizada.          | 4,98         |                  |                  |              |
|      |                                           | Nivel de actualización de la información mostrada en la gestión del trámite o servicio      | 4,20         |                  |                  |              |
| 30%  | Integralidad de respuesta                 | Disposición del funcionario para resolver dudas e inquietudes.                              | 4,97         | 4,41             | 1,3              |              |
|      |                                           | Facilidad al usar la herramienta virtual en la gestión del trámite o servicio.              | 4,23         |                  |                  |              |
|      |                                           | Agilidad de los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio.           | 4,02         |                  |                  |              |
| 20%  | Deber Ser del servicio                    | El nivel de integridad, respeto y honestidad evidenciado en el servidor que le atendió      | 4,98         | 4,72             | 0,9              |              |
|      |                                           | 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. | 4,20         |                  |                  |              |
| 20%  | Capacidad para la prestación del servicio | Facilidad para desplazarse al interior de las instalaciones de la entidad.                  | 4,97         | 4,55             | 0,9              |              |
|      |                                           | Tiempo de Espera en la atención.                                                            | 4,97         |                  |                  |              |
|      |                                           | Facilidad para acceder a la herramienta virtual.                                            | 4,31         |                  |                  |              |
|      |                                           | Tiempo de respuesta del trámite o servicio.                                                 | 3,94         |                  |                  |              |

De la tabla número 20 se puede evidenciar que el indicador con mejor desempeño y calificación es “**Satisfactorio**” de 4.6, esto implica que las variables calificadas con 4.72 y 4.64 puntos cada una fueron “**Deber Ser del servicio**” y “**Fiabilidad**” con un desempeño “**Satisfactorio**”.

“**Capacidad para la prestación del servicio**” con una calificación de 4.55, esto implica que la variable mejor calificada con 4.97 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 4.6 y 4.3 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 JULIO 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 *“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 JULIO.