



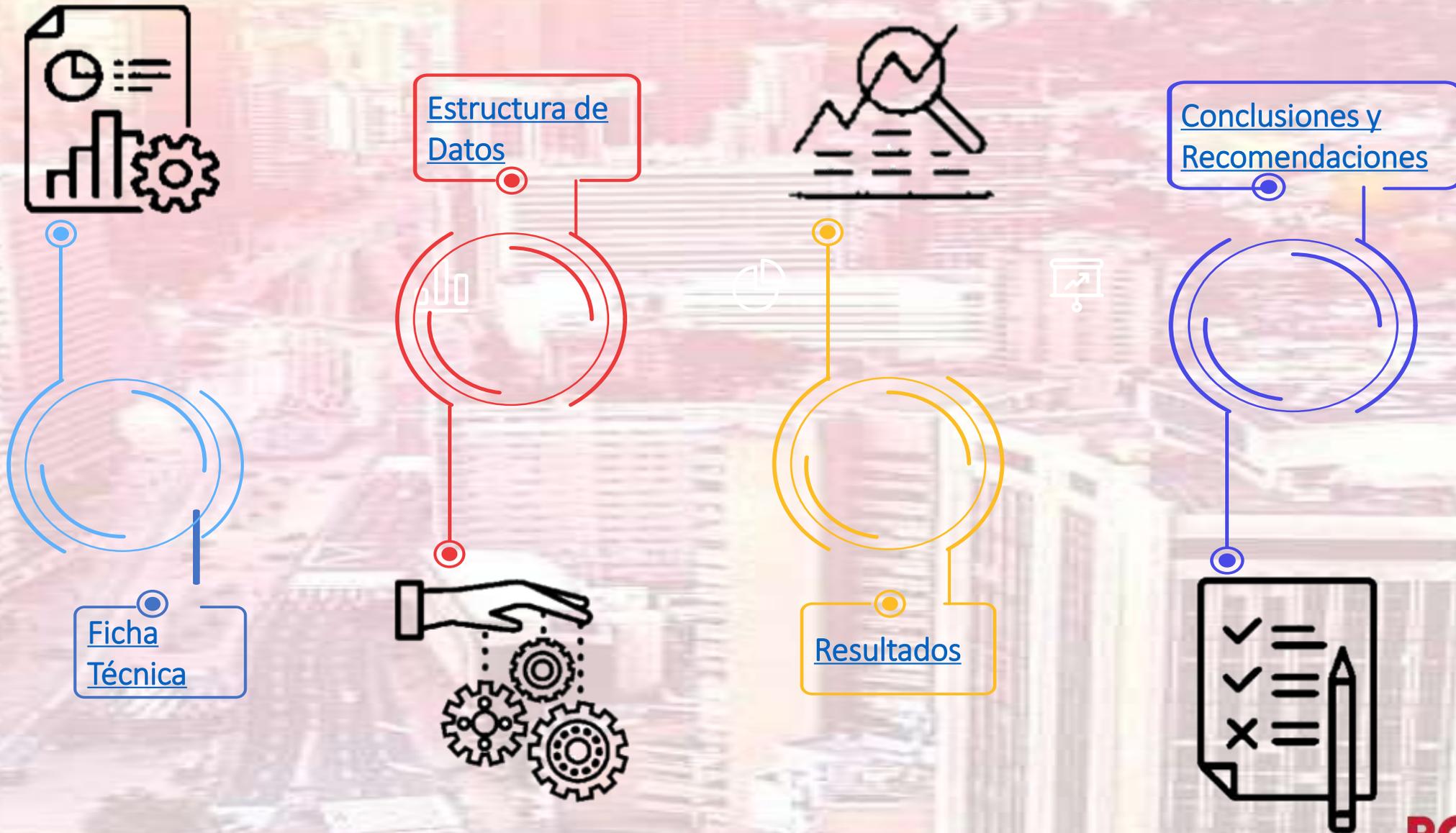
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



## **Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana**

Febrero/2025

# Índice



# Ficha Técnica



<b>Año</b>	2.025
<b>Periodo de análisis</b>	Del 1 al 28 de Febrero
<b>Tema</b>	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.
<b>Tipo de encuesta</b>	Herramienta informática en línea Publicación en página web Institucional
<b>Ámbito geográfico</b>	Puntos presenciales y virtuales de relacionamiento con la ciudadanía, donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno
<b>Diseño de la muestra y procesamiento</b>	Oficina de Servicio Atención a la Ciudadanía
<b>Población</b>	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Gobierno
<b>Periodo de aplicación</b>	Diaria
<b>Metodología</b>	Encuesta en Línea
<b>Tamaño de la muestra del periodo</b>	1.731
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	2,6%
<b>Nivel de satisfacción</b>	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
<b>Rangos de valoración</b>	Escala de valoración numérica de 1 a 5
<b>Dependencia responsable del estudio</b>	Oficina Atención a la Ciudadanía
<b>Líder del proceso</b>	Profesional Especializado Código 222 Grado 24

## Índice

Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.

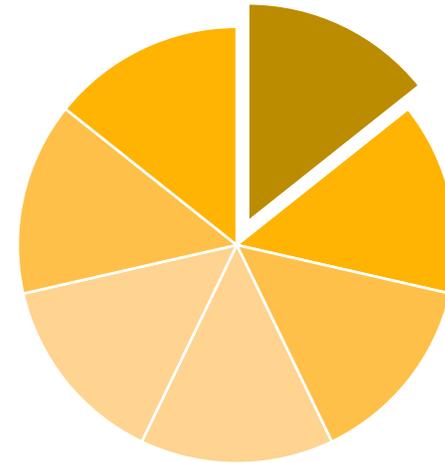
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>





# Características Generales

Las preguntas se agrupan por 3 Indicadores, (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan cuenta de un mismo concepto medible.



18 Preguntas (109 variables), distribuidas en 1 pregunta de política de tratamiento de datos, 14 preguntas de caracterización de usuarios y 3 preguntas de calificación al servicio recibido.

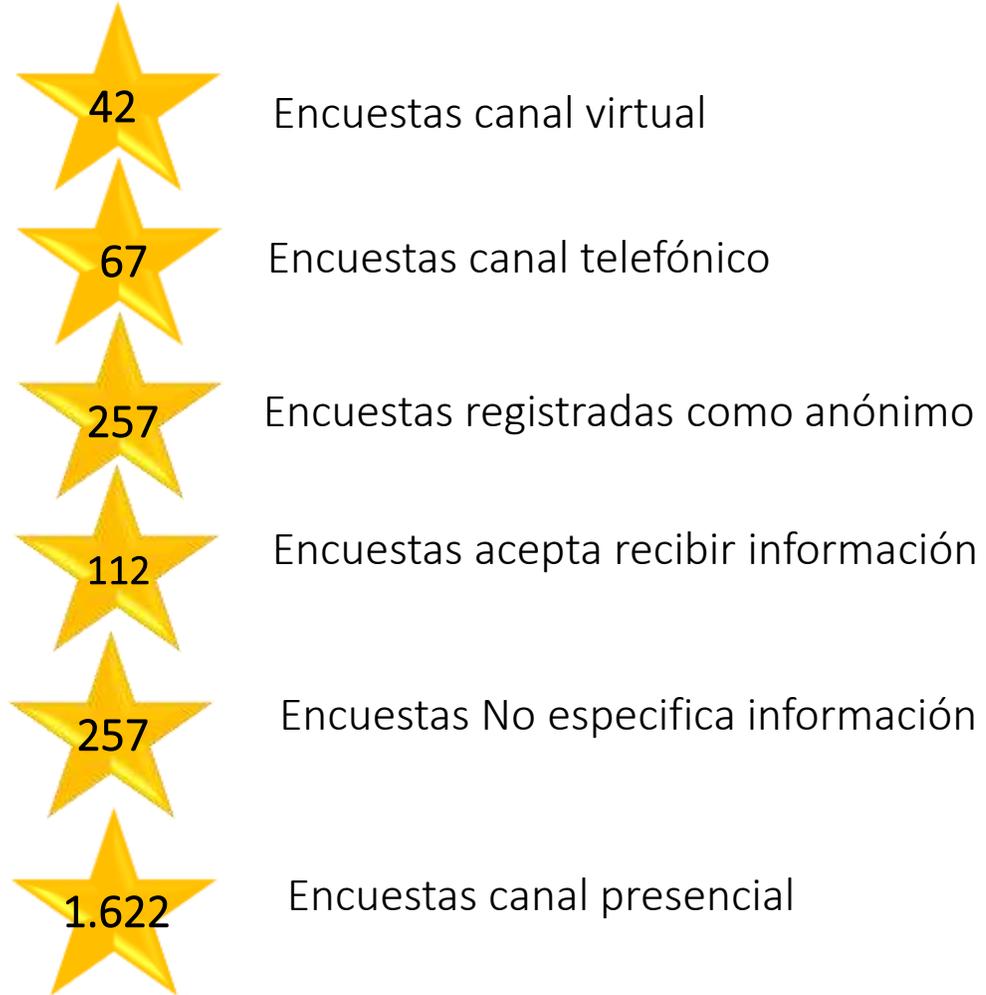
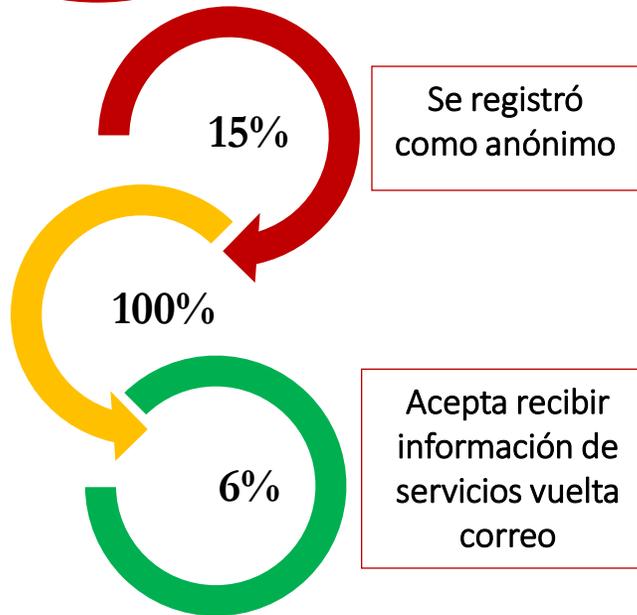
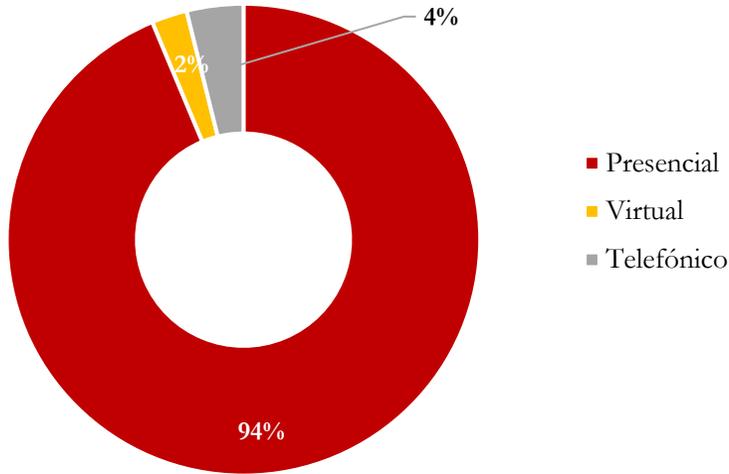
6 Ejes temáticos, las variables se organizan por ejes temáticos (agrupaciones de información: grupos etarios, ubicación geográfica, genero, población priorizada, tipo de actor, por canal de atención) para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios y grupo de interés.

[Índice](#)



# Datos Generales

Total Encuestas del Periodo

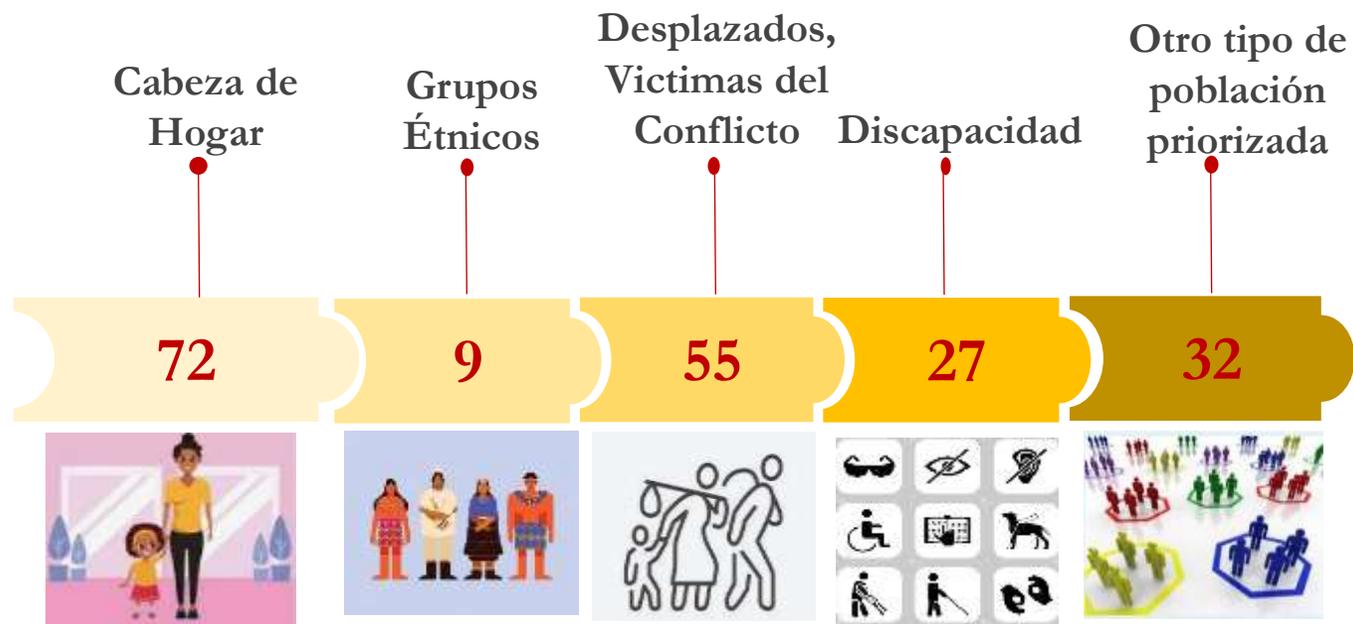


En Febrero, se registraron **2.738** encuestas (Tamaño Poblacional); de las cuales **1.731** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas.



# Categorías poblacionales

## Caracterización Población Priorizada



195 encuestas, representan que el 11% de los usuarios pertenece a población priorizada.

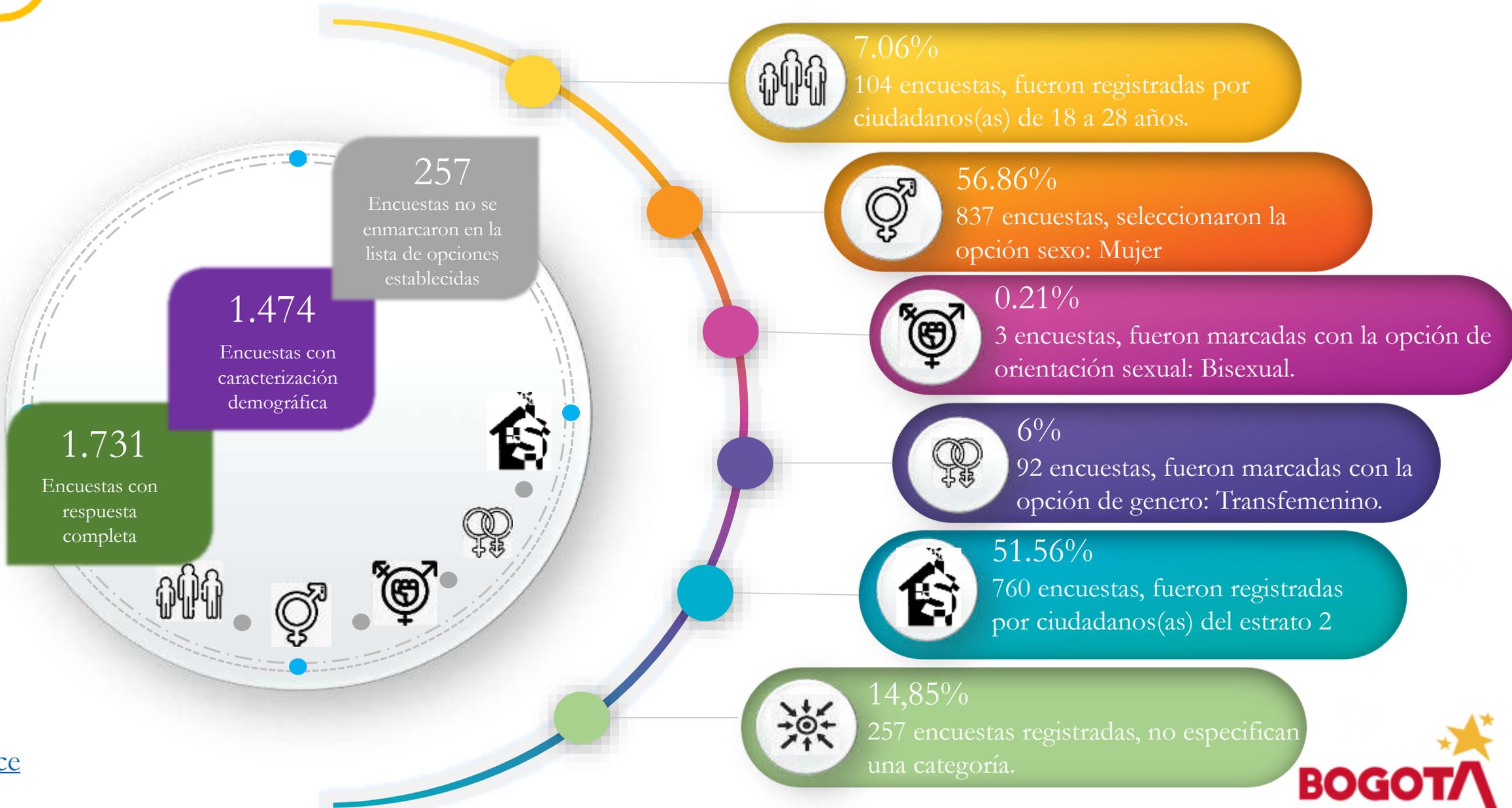
## Caracterización por tipo de actor



Número de encuestas caracterizadas



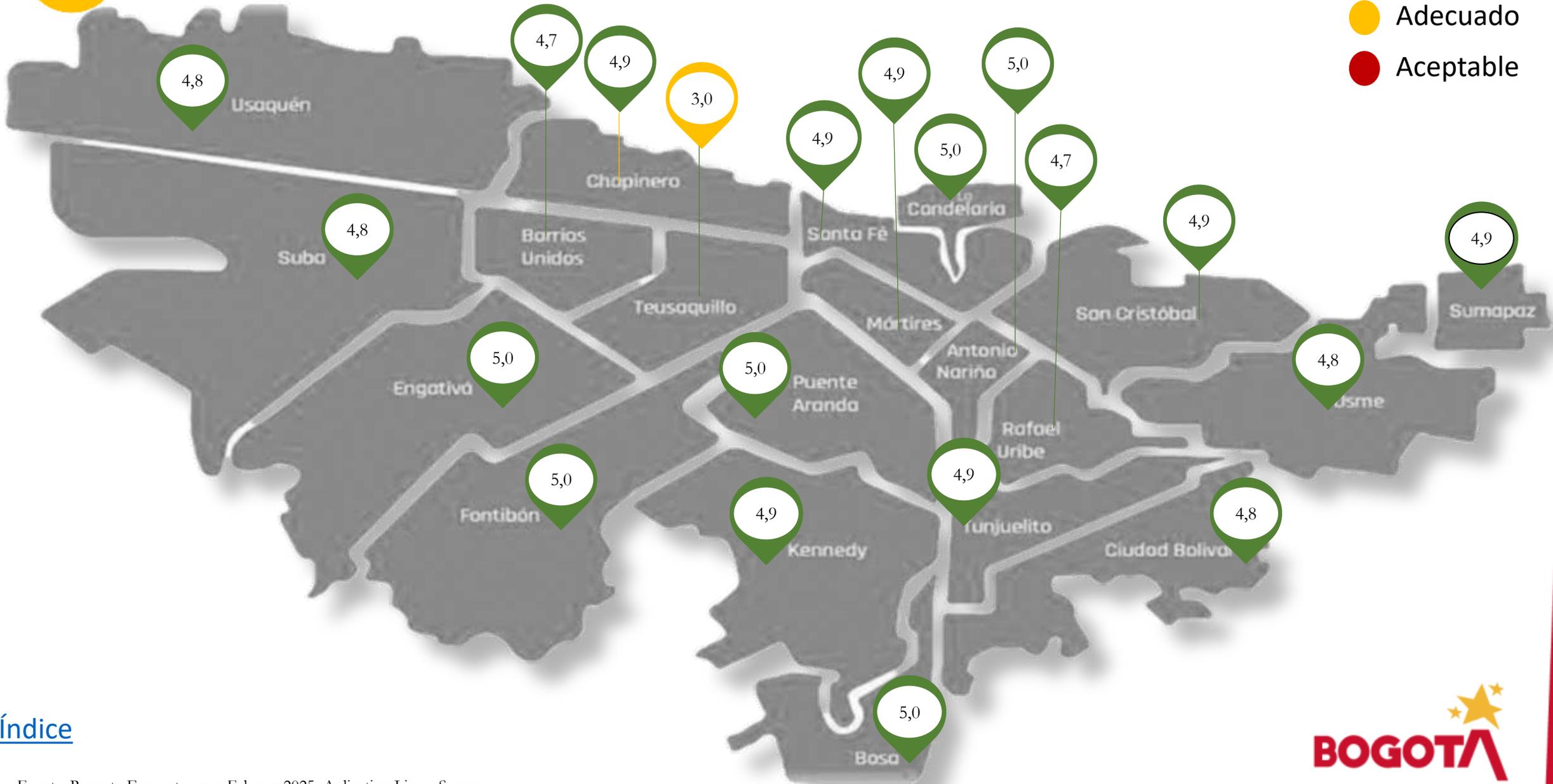
# Distribución Sociodemográfica





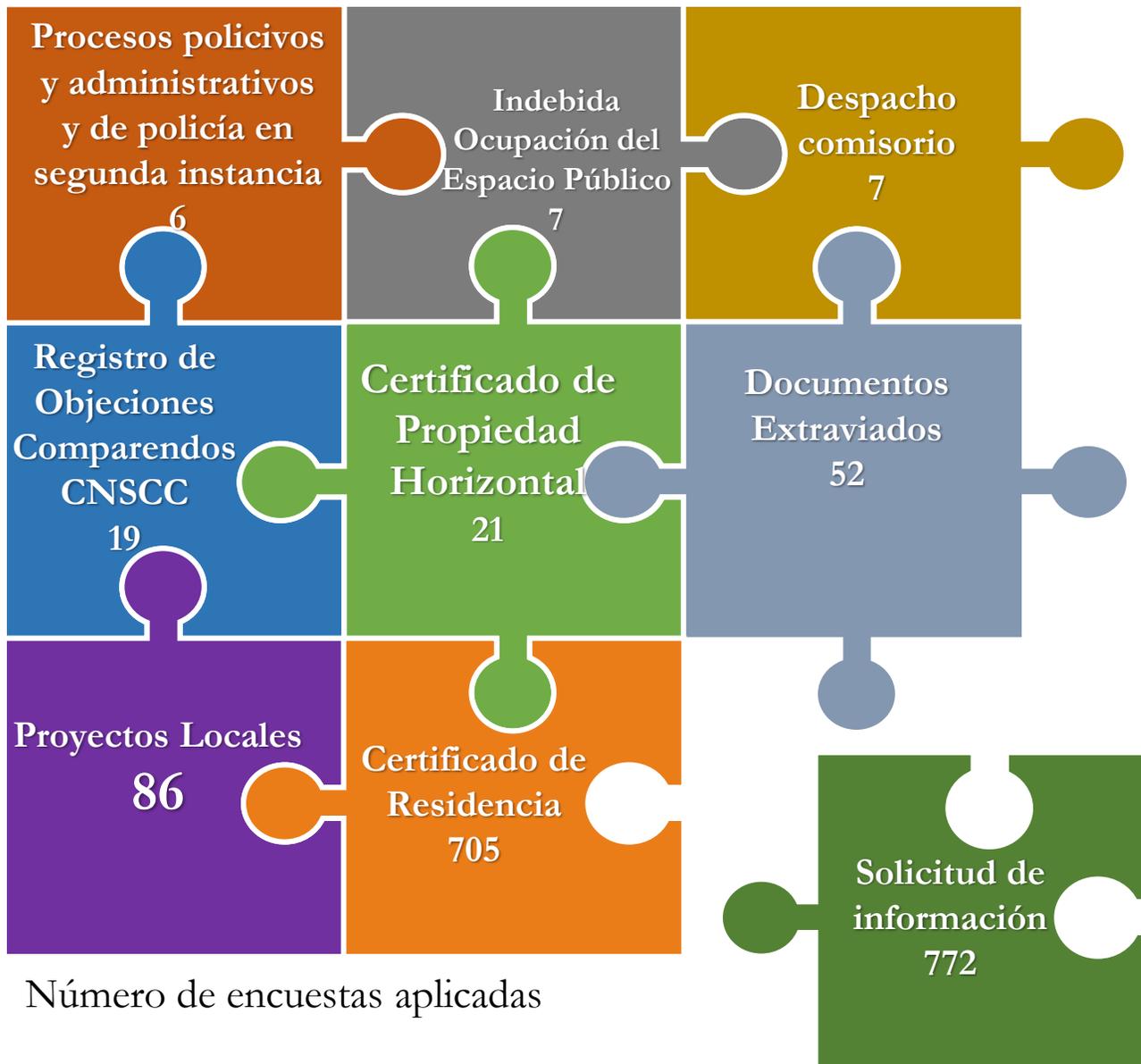
# Calificaciones totales por localidad

- Satisfactorio
- Adecuado
- Aceptable





# Servicios mas calificados por la ciudadanía



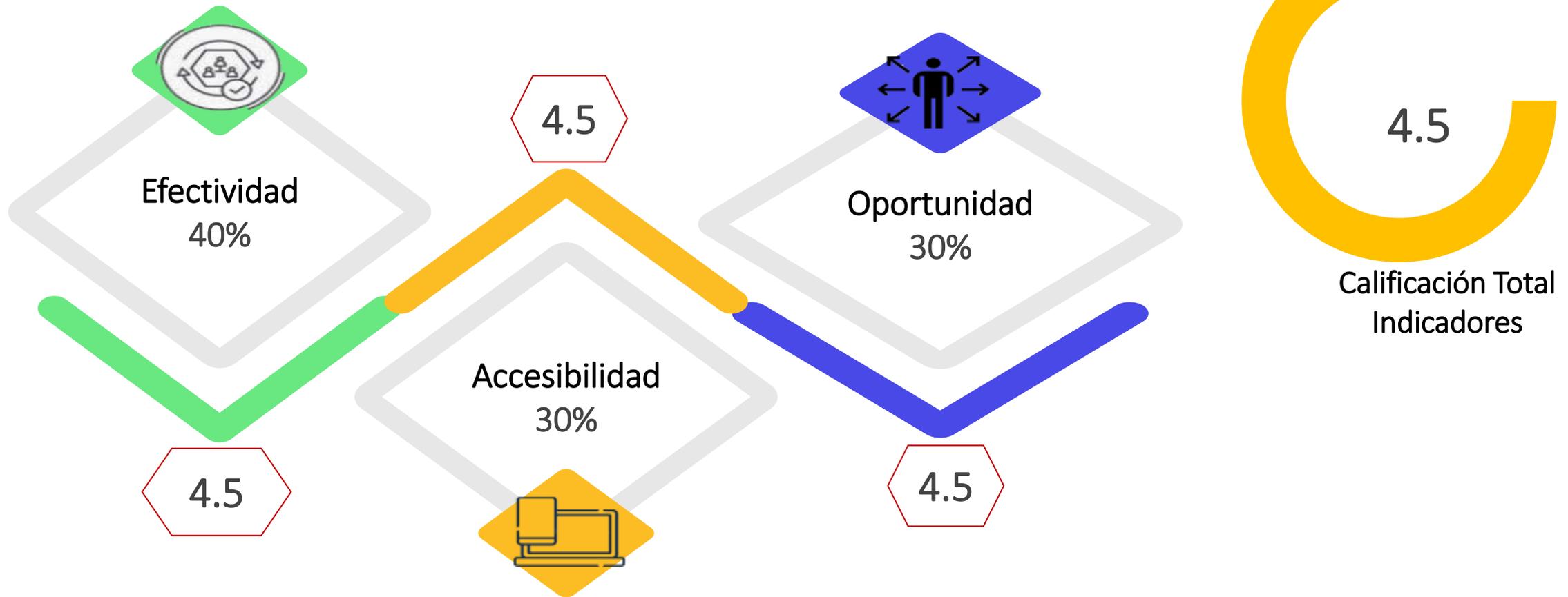
Número de encuestas aplicadas

Los trámites y OPAs, que tuvieron solo una (1) encuesta de calificación por el servicio recibido, fueron:

- \* Asuntos de convivencia ciudadana
- \* Autorización para la realización de concursos
- \* Certificado de apoyo emocional de la mascota
- \* Certificado de discapacidad
- \* Curso manipulación de alimentos
- \* Denuncia
- \* Entes de control
- \* Expedición registro civil
- \* Feria de empleabilidad
- \* Funcionamiento Bares
- \* IVC Establecimientos de comercio
- \* Jóvenes a la E
- \* Personería
- \* Registro Bicicletas
- \* Víctimas de conflicto

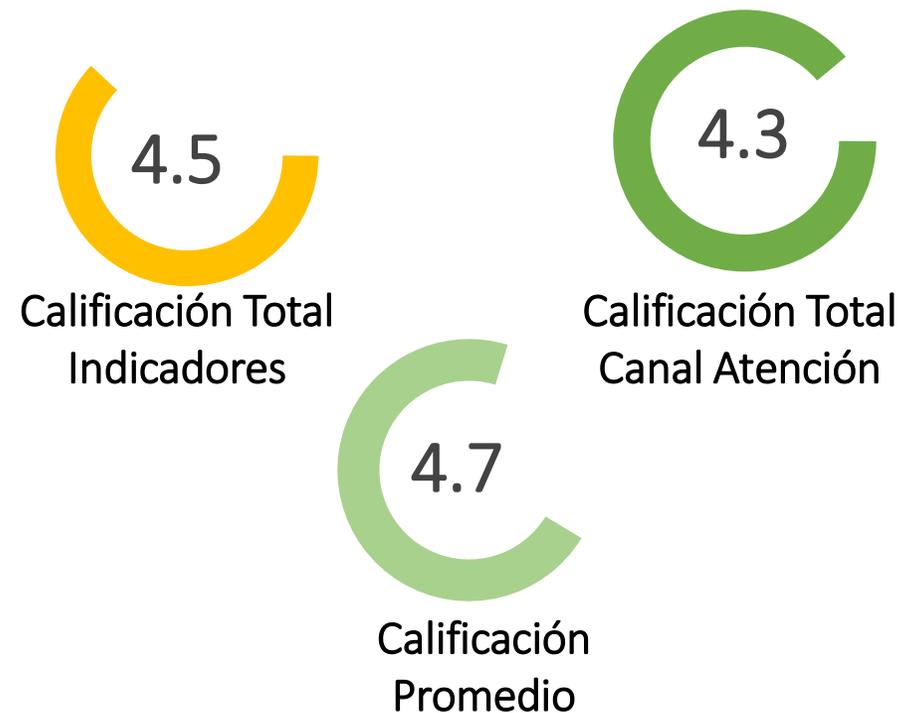
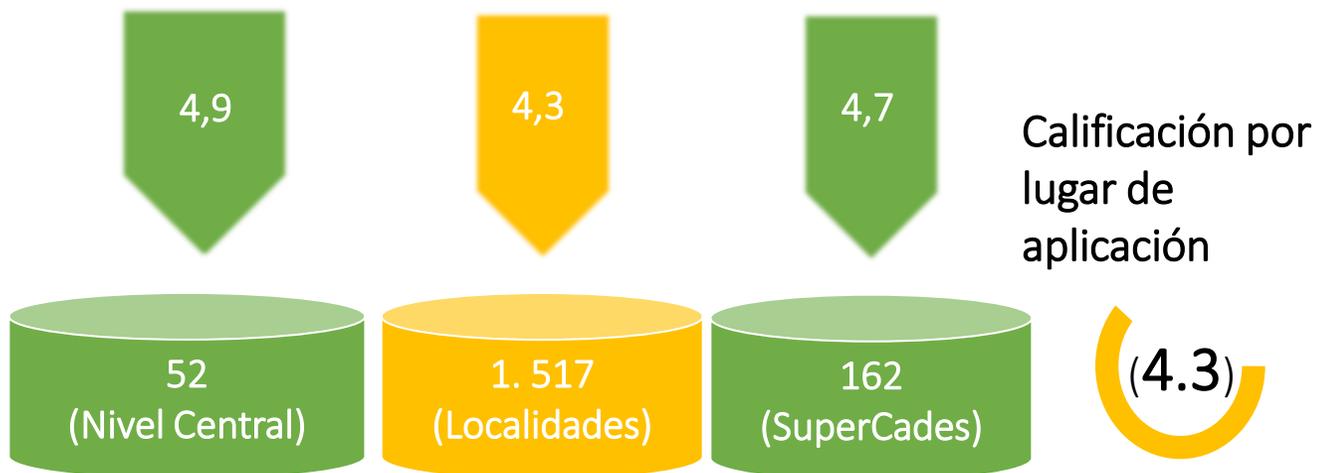
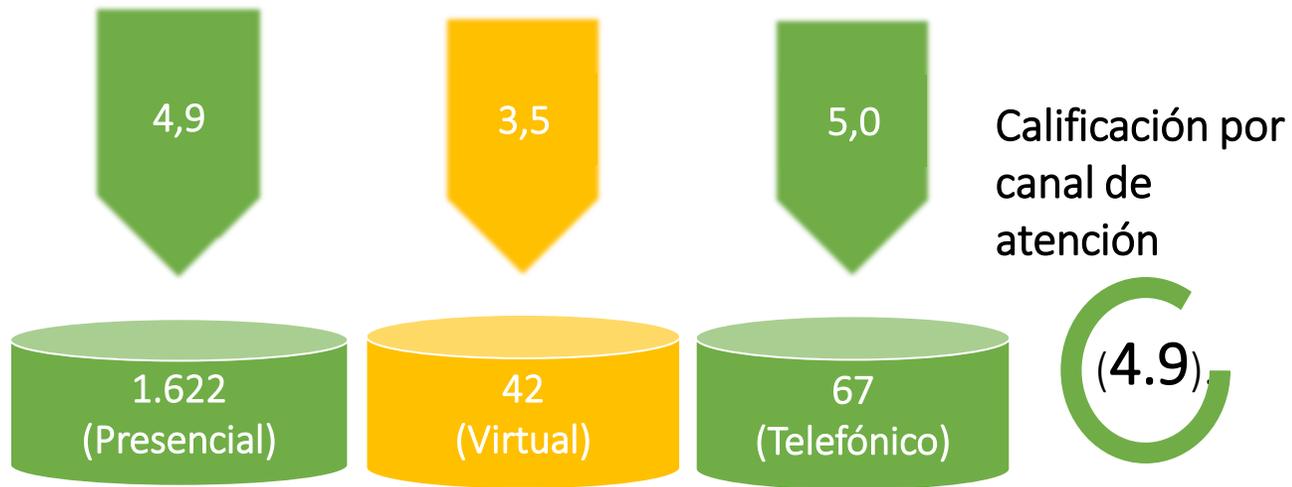


# Indicadores de percepción del servicio



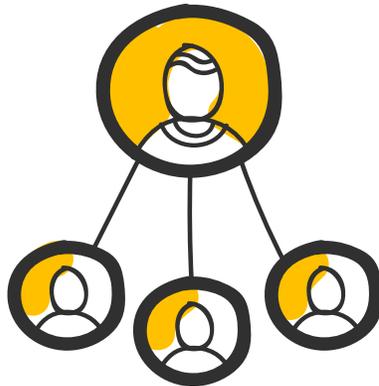
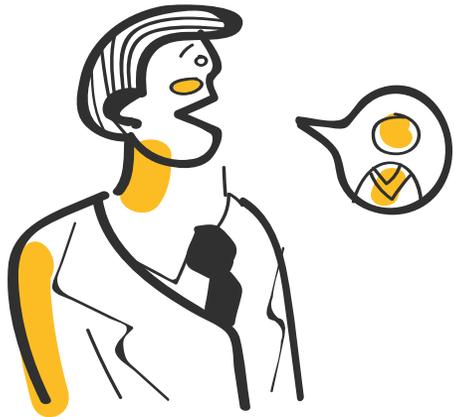


# Resultados por punto de aplicación





# Conclusiones y Recomendaciones



A todas las dependencias de nivel central y Alcaldías Locales, se recomienda aplicar la encuesta invitando a la ciudadanía a calificar el servicio recibido.

Se recomienda diligenciar la encuestas con las respuestas completas, para reducir el 41% de registros con respuestas incompletas.

100% en línea

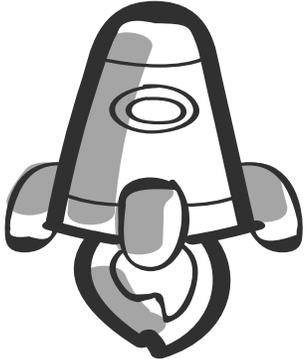
3 Alcaldías Locales

4.7 95%

845 incompletas

Se recolectaron **1.192** encuestas sin realizar ninguna impresión de papel, compromiso con la Política Ambiental y el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA del PROGRAMA CERO PAPEL

Las Alcaldías Locales con calificación “adecuado” en color amarillo se recomienda aunar esfuerzos para mejorar la percepción ciudadana se recomienda hacer uso de la encuesta única de Percepción, para mejorar la percepción ciudadana.





# Conceptos

- **Efectividad**

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (Glosario Función Pública) <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Efectividad>

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, lo recomiendo.**

**¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?**

- **Accesibilidad**

Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. (Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.) <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

**En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, lo recomiendo.**

**¿Qué tan fácil fue realizar el trámite?**

- **Oportunidad**

Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). (Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá Te Escucha)

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno lo recomiendo.**

**¿Cómo califica el tiempo de solución a su solicitud?**





Sitio WEB: [www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

Canal: [Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS](#)

Redes Sociales: **GobiernoBTA**

