

MEMORANDO	
Código Dependencia	4221000
Para	FERNANDO JOSÉ ESTUPIÑAN VARGAS SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
De	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Asunto	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2019

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Dr. Fernando:

El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá 2016-2020 **“BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS”**, establece cuatro ejes transversales que enmarcan los requisitos institucionales necesarios para que los pilares del mismo puedan edificarse, fortalecerse y conservarse. El cuarto eje transversal *“Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia”*, plantea acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio ciudadano y que incorpore como práctica habitual el evaluar las diferentes alternativas para optimizar los procedimientos y costos de la prestación de los servicios procurando siempre la mejor relación costo-beneficio. Promoviendo la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, incentivando además la participación ciudadana.

Dentro de los programas que integran éste eje se encuentra el de *“Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía”*, cuyo objetivo es consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano. En el marco de este programa, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, desarrolla el Proyecto de Inversión 1126 *“Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía”* con el cual busca fortalecer el modelo de servicio a la ciudadanía para mejorar la confianza en la Administración Distrital. Así mismo, tiene como objetivo incrementar la cobertura de servicios, fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública y mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con el Estado.

Con el propósito de evaluar el logro del objetivo que prevé mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con el Estado, es necesario para la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (SSC) realizar una medición objetiva del nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio que presta la Administración Distrital en los diferentes puntos de atención, con este fin se realizó la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, frente al servicio que proporciona la Administración Distrital en los SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil, Centros Locales de Atención a Víctimas y en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio prestado en cada uno de los puntos de atención y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1.2. Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de satisfacción ciudadana respecto de la calidad general de los servicios prestados en la Administración Distrital.
- Establecer el nivel de satisfacción ciudadana respecto de la calidad general de los servicios prestados en la Red CADE.
- Establecer el nivel de satisfacción ciudadana respecto de la calidad general de los servicios prestados en la Secretaría General.

1. METODOLOGÍA

Con el propósito de cumplir el objetivo planteado, se definió el desarrollo de las siguientes fases:

1.1. Fase de Diseño

En esta fase se definió el cronograma de trabajo, diseño de la muestra, técnica de recolección de datos y metodología de análisis y se construyeron los instrumentos a utilizar para la recopilación de información.

1.1.1. Diseño de la muestra

Universo o población: Se consideró como Universo las personas que utilizaran los servicios de la Red CADE y de los Centros Locales de Atención a Víctimas en los meses de octubre y noviembre de 2018, las cuales se estiman en 600 mil personas.

Tamaño de la muestra:

SEDE	Tamaño de Muestra nh
CADE BOSA	60
CADE CANDELARIA	266
CADE CHICO	264
CADE FONTIBÓN	265
CADE GAITANA	263
CADE KENNEDY	259
CADE LUCEROS	259
CADE MUZU	263
CADE PLAZA AMERICAS	267
CADE SANTA HELENITA	267
CADE SANTA LUCIA	268
CADE SERVITA	266
CADE SUBA	243
CADE TOBERIN	261
CADE TUNAL	259
CADE VICTORIA	264
CADE YOMASA	267
SCADE 20 DE JULIO	271
SUPERCADDE AMERICAS	272
SUPERCADDE BOSA	271
SUPERCADDE CAD	272
SUPERCADDE CALLE 13	270
SUPERCADDE ENGATIVA	263
SUPERCADDE SUBA	272
SUPERCADDE MÓVIL (2, POR CADA UNO 80)	160
CLAV (8, POR CADA UNO 40)	320
BOGOTÁ TE ESCUCHA	300
nTotal	6.932

En total, se propuso se realizarán 6.932 encuestas.

Fecha de trabajo de campo: septiembre y octubre de 2019.

Frecuencia de aplicación: anual.

Fecha de envío de informe: diciembre de 2019.

1.1.2. Técnica de recolección de datos

Encuesta personal.

- Encuesta Presencial RED CADE: Cuestionario estructurado con 13 ítems y 11 preguntas demográficas.
- Encuesta presencial SuperCADE Móvil: Cuestionario estructurado con 12 ítems y 12 preguntas demográficas.
- Encuesta presencial Centro Local de Atención a Víctimas: Cuestionario estructurado con 10 ítems y 10 preguntas demográficas.
- Encuesta virtual Bogotá Te Escucha: Cuestionario estructurado con 6 ítems y 9 preguntas demográficas.

1.1.1. Metodología de Análisis

Rangos de medición e interpretación de resultados: Los Rangos que buscan conocer el conocimiento del encuestado, se construyen, entre otras preguntas, las siguientes:

¿Cómo califica el servicio prestado el día de hoy en este punto de atención?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

RANGOS	CRITERIOS
Puntaje Total entre 0 y 0.9	Muy Insatisfecho (Mala)
Puntaje Total entre 1.0 y 2.0	Insatisfecho (Regular)
Puntaje Total entre 2.1 y 3.0	Poco Satisfecho (Buena)
Puntaje Total entre 3.1 y 4.0	Satisfecho (Muy buena)
Puntaje Total entre 4.1 y 5.0	Muy Satisfecho (Excelente)

Para la interpretación de los datos se utilizará la tasa de Mejoramiento, la cual muestra la importancia relativa de mejora de las variables evaluadas utilizando el top three box.

Bottom Three Box (BTB)

Top Three Box (T3B)

Donde:

BTB = Regular (2) + Malo (1) o calificaciones negativas

T3B = Excelente (5) + Muy Bueno (4) + Bueno (3)

Escala:

Excelente	} Se dice que cuando los usuarios califican con excelente o muy bueno, se han excedido las expectativas	} Entonces el indicador muestra el % de personas que calificaron por lo menos como buena la calidad general del servicio, es decir están satisfechas (%T3B)
Muy Buena		
Buena	} Se cumplieron o fueron satisfechas sus expectativas	
Regular Mala	} % de personas insatisfechas	

De esta forma, para cada rango se encuentra definido un criterio, que representa una valoración del puntaje total. Con base en esta interpretación, se valoran los resultados obtenidos en la encuesta y se definirán las acciones que han de emprenderse.

1.2. Fase de Prueba Piloto

Para la realización de la encuesta, se solicitó a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, personal para apoyar la aplicación de instrumentos de medición a la ciudadanía dispuestos; en total se designaron 14 servidores.

Con el fin de garantizar un óptimo resultado en la recolección de información, se realizó una prueba piloto, que se llevó a cabo en 3 pasos:

1. Capacitación a los responsables de aplicar la encuesta: para el desarrollo de este proceso se explicó el objetivo de la encuesta, a quien iba dirigida y se realizó la presentación minuciosa de cada una de las preguntas de los formularios. Se llevaron a cabo juego de roles, utilizando las tabletas en las cuales debían realizar la encuesta, ejecutando ejercicios prácticos de cómo se debía digitar la información recolectada. Adicionalmente, se les informó sobre el uso obligatorio de la chaqueta institucional y el carné, como medio de identificación para el ciudadano.

Así mismo, los encuestadores recibieron capacitación por parte de la Alta Consejería para la Atención de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, en relación con el ciclo de servicio de un Centro Local de Atención a Víctimas, el tipo de población que asiste y la forma de abordarlos.

2. El segundo paso consistió en la validación en la práctica, por tal razón los funcionarios hicieron presencia en los siguientes puntos:

Sede	Número de encuestas (prueba piloto)
CADE Candelaria	95
CADE Plaza de las Américas	43
CADE Santa Helenita	55
CADE Santa Lucía	20
CADE Tunal	35
CADE Yomasa	31
SUPERCAD 20 de Julio	34
SUPERCAD Américas	35
SUPERCAD Bosa	49
SUPERCAD CAD	55
SUPERCAD Calle 13	51
SUPERCAD Engativá	3
SUPERCAD Social	20
SUPERCAD Suba	26
Total	552

En esta etapa se buscaba evaluar los siguientes criterios:

- La comprensión de las preguntas por parte de los ciudadanos.
- La claridad y pertinencia del lenguaje utilizado.
- La capacidad de los funcionarios para responder a las preguntas de los ciudadanos.
- La consistencia de las respuestas.
- Los tiempos de respuesta.

En esta fase, se detectaron las dificultades o inconvenientes técnicos y logísticos susceptibles de presentarse en el proceso de recopilación de información, los cuales fueron:

- En las encuestas realizadas en la prueba piloto, se evidenció que, en el trámite realizado, los encuestadores utilizaban constantemente el término "Información" el

cual es demasiado amplio y no brinda información concreta sobre el trámite realizado, por lo tanto, se solicitó a los encuestadores ser precisos sobre la gestión realizada por el ciudadano.

- En la pregunta ¿Ha sido fácil el acceso a las instalaciones?, había confusión puesto que las respuestas estaban siendo encaminadas a situaciones como que la entidad no estaba en el punto o escribían el tipo de incapacidad del ciudadano, por estas razones fue necesario precisar en la forma correcta de diligenciar esta pregunta, puesto que la misma quería denotar los problemas de infraestructura que impedían el acceso al servicio a los ciudadanos.
 - Varias preguntas tenían listas despegables, elaboradas para facilitar la digitación en la tableta, en estas la última opción era “Otra”, se constató que estas listas no estaban siendo utilizadas y se seleccionaba “Otra” y escribían una opción que ya se encontraba en la lista.
1. La tercera etapa del proceso de la prueba piloto fue llevar a cabo una reunión con todo el grupo de encuestadores, en la cual, se compartieron experiencias y se realizó la verificación aleatoria de la información recolectada; adicionalmente, se realizaron llamadas de seguimiento a personas que habían respondido la encuesta para evaluar su validez. Finalmente, se realizó una retroalimentación a cada uno de los funcionarios.

1.1. Fase de recolección de datos:

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo entre el 13 de septiembre y el 31 de octubre de 2019.

La encuesta se aplicó a la población objetivo inmediatamente después de haber realizado un trámite (cara a cara) en la Red CADE y en los Centros Locales de Atención a Víctimas, a través del método de muestreo aleatorio simple; y en Bogotá Te Escucha los ciudadanos tenían acceso a la encuesta al momento de entrar al aplicativo para registrar una petición.

Los formularios se estructuraron en la herramienta Microsoft Forms y se capturó la información mediante el uso de tabletas.

En los cuestionarios, inicialmente se preguntaba a los ciudadanos si autorizaban la recolección y tratamiento de sus datos personales, si la respuesta era afirmativa se continuaba con la aplicación de la misma, en caso contrario, ante la negativa del ciudadano se daba por terminada la aplicación de la encuesta.

58 ciudadanos no autorizaron la recolección y tratamiento de sus datos personales, distribuidos de la siguiente manera: prueba piloto 9, SuperCADE 35, CADE 13 y CLAV 1.

1.2. Fase de Procesamiento y Análisis:

Una vez recopilada la información, se procedió a realizar el análisis de cada encuesta aplicada y se llevó a cabo una auditoria de las mismas, en la cual se detectaron errores de digitación que afectaban la validez de **77** encuestas, las cuales no fueron tenidas en cuenta en el procesamiento y análisis de los resultados, así:

PUNTO DE ATENCIÓN	Encuestas Realizadas	Encuestas Invalidadas	Encuestas Definitivas
CADE Bosa	249	1	248
CADE Candelaria	290	2	288
CADE Chico	290	3	287
CADE Fontibón	283	3	280
CADE Kennedy	269	2	267
CADE La Gaitana	294	1	293
CADE La Victoria	300	2	298
CADE Los Luceros	296	6	290
CADE Plaza de las Américas	291	1	290
CADE Santa Helenita	340	11	329
CADE Santa Lucía	304	7	297
CADE Suba	261	7	254
CADE Toberín	288	5	283
CADE Tunal	303	1	302
CADE Yomasa	322	2	320
SUPERCADE Américas	331	3	328
SUPERCADE Bosa	327	7	320
SUPERCADE CAD	327	3	324
SUPERCADE Calle 13	301	3	298
SUPERCADE Engativá	308	4	304
SUPERCADE Suba	313	1	312
CLAV Bosa	57	1	56
CLAV Kennedy - Sevillana	79	1	78

2. RESULTADOS OBTENIDOS

Se llevaron a cabo **8.099** encuestas, distribuidas de la siguiente manera:

PUNTO DE ATENCIÓN	ENCUESTAS PROGRAMADAS	ENCUESTAS REALIZADAS
SuperCADE	1891	2.299
CADE	4261	4.926
Centro Local de Atención a Víctimas	320	526
SuperCADE Móvil	160	116
Bogotá Te Escucha	300	232
TOTAL	6.632	8.099

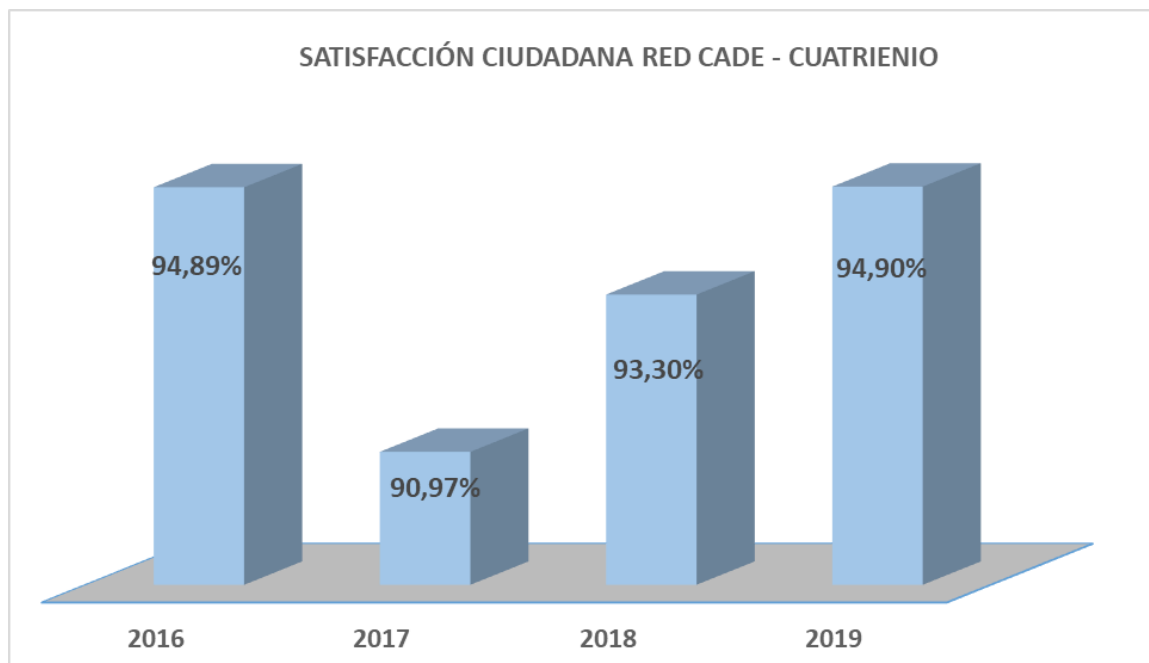
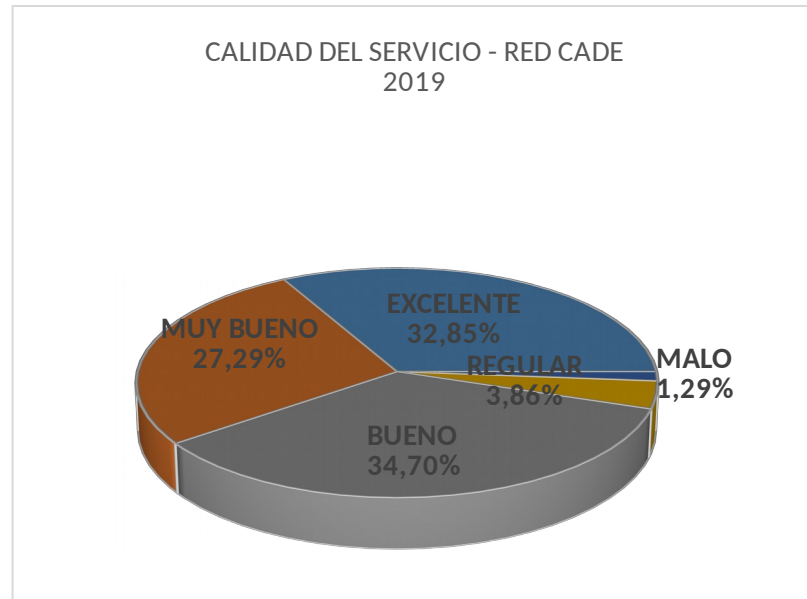
2.1. Resultado Índices Generales

3.1.1. Nivel de Satisfacción Ciudadana RED CADE

El resultado obtenido respecto del nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y Bogotá Te Escucha), para la vigencia 2019, fue de **94.93%**, así:

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la RED CADE?		
Opción	No. RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2488	32,9%
MUY BUENO	2067	27,3%
BUENO	2628	34,7%
REGULAR	292	3,9%
MALO	98	1,3%
TOTAL	7573	100%

THREE BOXES
94,9%

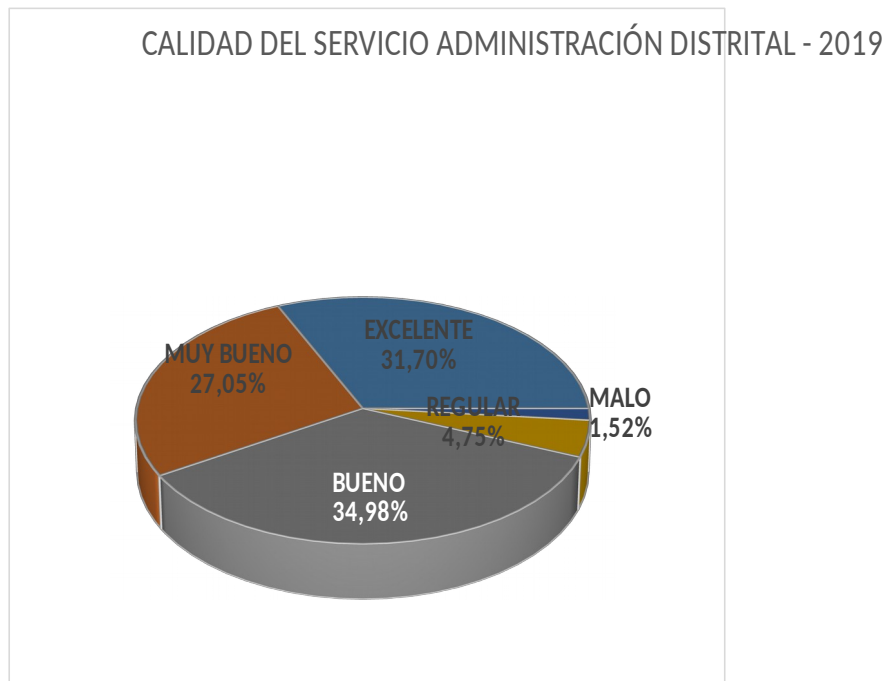


3.1.2. Nivel de Satisfacción Ciudadana ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

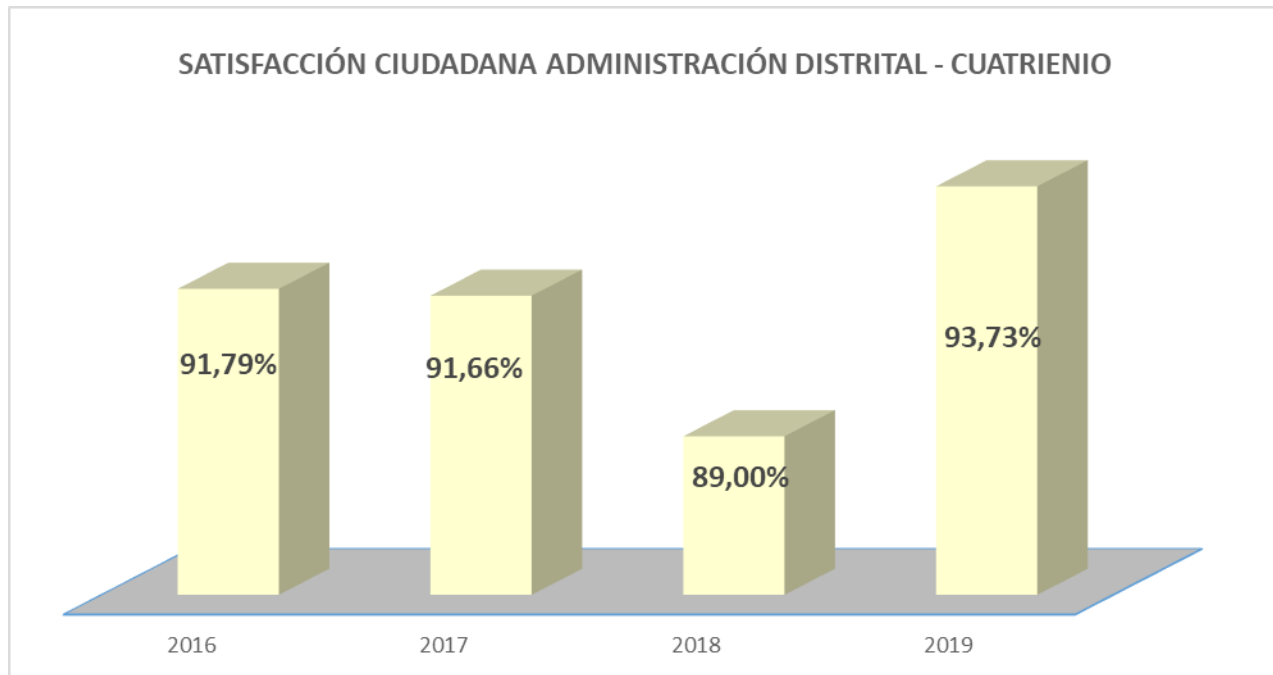
El nivel de satisfacción ciudadana en los puntos de interacción de la Administración Distrital (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil, Bogotá Te Escucha y Centros Locales de Atención a Víctimas), en el año 2018 fue del **93,7%**:

¿Cómo califica la calidad general del servicio prestado en la ADMINISTRACIÓN DISTRITAL?		
Opción	No. RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2567	31,7%
MUY BUENO	2191	27,1%
BUENO	2833	35,0%
REGULAR	385	4,8%
MALO	123	1,5%
TOTAL	8099	100,0%

THREE BOXES
93,7%



Rad No: 3-2019-36670
Fecha: 27/11/2019
Destino: SUB. SRV-CIUD.
Anexos: N/A



Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reiteramos nuestra disposición de servicio, y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud que sobre el particular se genere.

Atentamente,

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO