



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

2212200

Bogotá D.C.,

Dest: 422:SIAC - ATENCION A PETICIONES
Orig: ALCALDIA MAYOR SECRETARIA GENERAL
Asun: CORRESPONDENCIA INFORMATIVA
Fecha: 15/07/2016 09:50 AM Fol: 10 Anx: 0
Rad: ENT-34922

Alcaldía Mayor de Bogotá
Secretaría General
Rad. No.: 2-2016-27860
Fecha: 14/07/2016 11:34:31
Destino: SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
Copia: N/A
Anexas: N/A



Doctora
CLAUDIA JASBLEYDY MOJICA CARDONA
Coordinadora Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
Carrera 7 Nro. 32 – 12 Piso 6 Torre Sur
Ciudad

Asunto: Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Subdirecciones Locales - 2016

Respetada Doctora:

El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá 2012-2016 “BOGOTÁ HUMANA”, contempló dentro de sus ejes estratégicos el de “Una Bogotá en Defensa y Fortalecimiento de lo Público”. Dentro de este eje se estableció el programa “Fortalecimiento de la Función Administrativa y Desarrollo Institucional”, programa que se buscaba alcanzar a través de estrategias de mejoramiento continuo de la gestión y compromiso con la ética pública y la promoción de una cultura de respeto y servicio a la ciudadanía, garante de derechos.

En desarrollo de lo anterior, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, desarrolló el Proyecto de Inversión 1122 “Servicios a la Ciudadanía con Calidad Humana”, el cual tenía como metas del plan de desarrollo incrementar al 92% el nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE y a un 89% el nivel de satisfacción ciudadana en los puntos de atención de la Administración Distrital, para lo cual se realizaron mediciones anuales del servicio prestado por la administración en sus diferentes puntos de atención al ciudadano a nivel Distrital, mediante la aplicación de instrumentos de medición.

La Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2016, se llevó a cabo en 219 puntos de atención de la administración distrital y se realizaron 16.277 encuestas, entre presenciales, web y telefónicas.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° CO238444 / N° GP0141



2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

15-7-16
11:50

En las Subdirecciones Locales de la Secretaría de Integración Social , la medición se llevo a cabo en marzo y abril de 2016, en forma presencial (cara a cara) por interceptación a los usuarios una vez estos terminaron de realizar un trámite y resultaron escogidos a través del método de muestreo. Se llevaron a cabo 920 encuestas en todas las Subdirecciones Locales.

La encuesta estaba conformada por las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este Punto de Atención?
2. Específicamente, ¿Cómo califica el servicio prestado en cuanto a ...
 - a) El saludo y la actitud de servicio del Vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en sala?
 - b) La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o el servicio?
 - c) Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el Punto de Atención?
 - d) Este Punto de Atención tiene buena señalización?
 - e) Este Punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas?
 - f) Que este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condiciones de discapacidad?

Para su conocimiento y fines pertinentes, de manera atenta remitimos los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2016, sobre los servicios que presta dicha Secretaría en las Direcciones Locales, así:

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



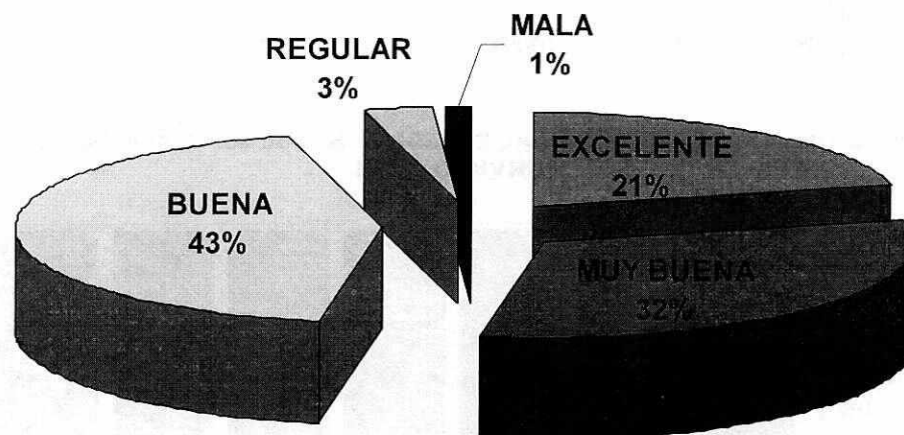
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en las SUBDIRECCIONES LOCALES?

| OPCIÓN | No. RESPUESTA | PORCENTAJE |
|-----------|---------------|------------|
| EXCELENTE | 194 | 21% |
| MUY BUENA | 292 | 32% |
| BUENA | 396 | 43% |
| REGULAR | 28 | 3% |
| MALA | 10 | 1% |
| | 920 | 100% |

THREE
BOXES
96%

CALIDAD DEL SERVICIO-SUBDIRECCIONES LOCALES-2016



El 96% de los ciudadanos encuestados, es decir 882, calificaron la calidad del servicio recibido en las Subdirecciones Locales muy Buena, Buena y Excelente

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° 0238444/ N° GP0247



2211600- FT-012 Versión 04

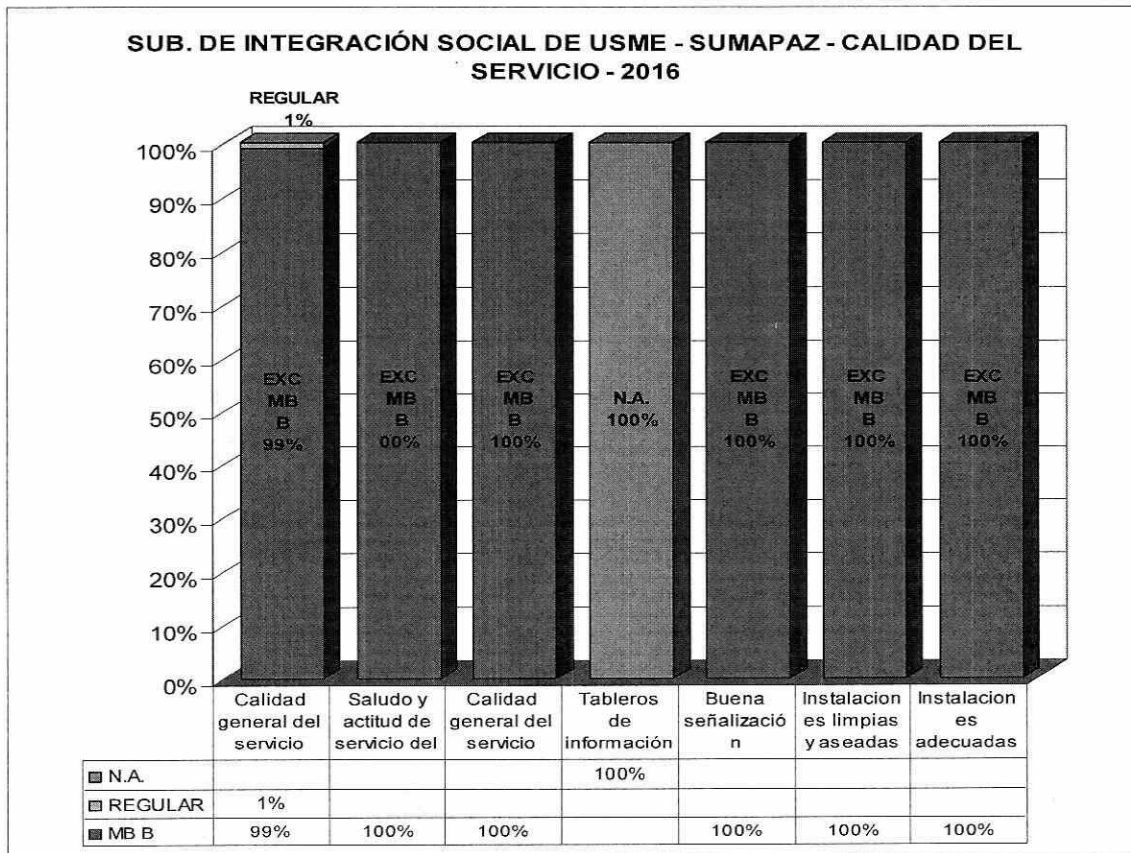
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN DE USME-SUMPAZ: El 99 % de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | | 16,67% | | | 0,98% | 9,80% | 0,98% |
| MUY BUENA | 15,69% | 11,76% | 19,61% | | 12,75% | 10,78% | 13,73% |
| BUENA | 83,33% | 71,57% | 80,39% | | 86,27% | 79,41% | 85,29% |
| REGULAR | 0,98% | | | | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° CO23844/ N° GP0247



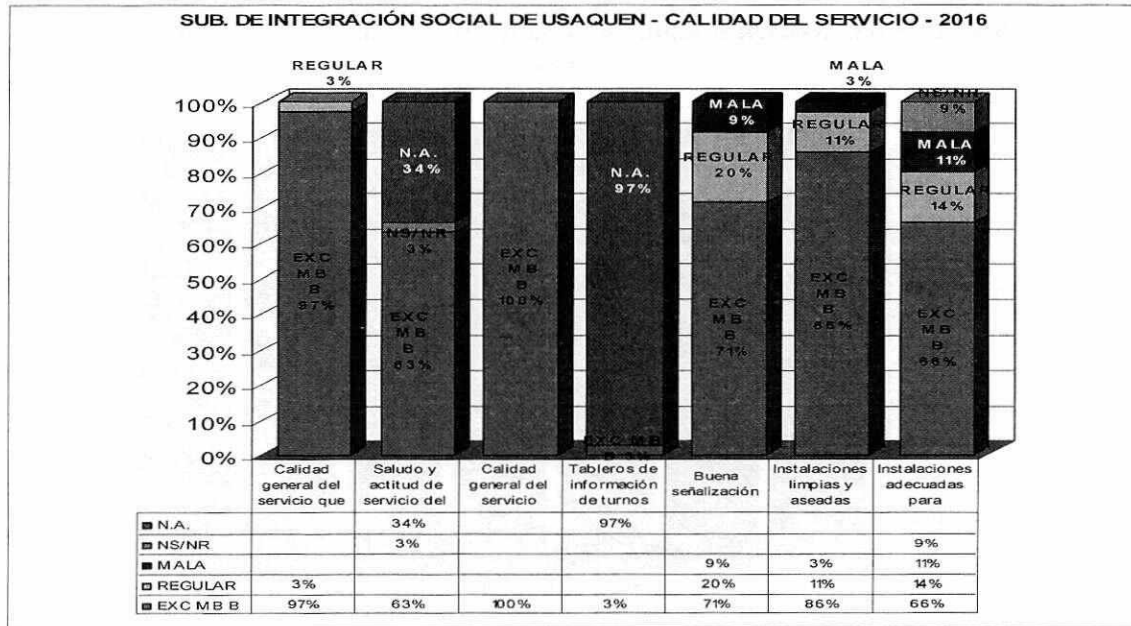
2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN: El 97% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 57,14% | 25,71% | 37,14% | | 28,57% | 25,71% | 20,00% |
| MUY BUENA | 25,71% | 20,00% | 34,29% | 2,86% | 20,00% | 48,57% | 22,86% |
| BUENA | 14,29% | 17,14% | 28,57% | | 22,86% | 11,43% | 22,86% |
| REGULAR | 2,86% | | | | 20,00% | 11,43% | 14,29% |
| MALA | | | | | 8,57% | 2,86% | 11,43% |
| NS/NR | | 2,86% | | | | | 8,57% |
| N.A. | | 34,29% | | 97,14% | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



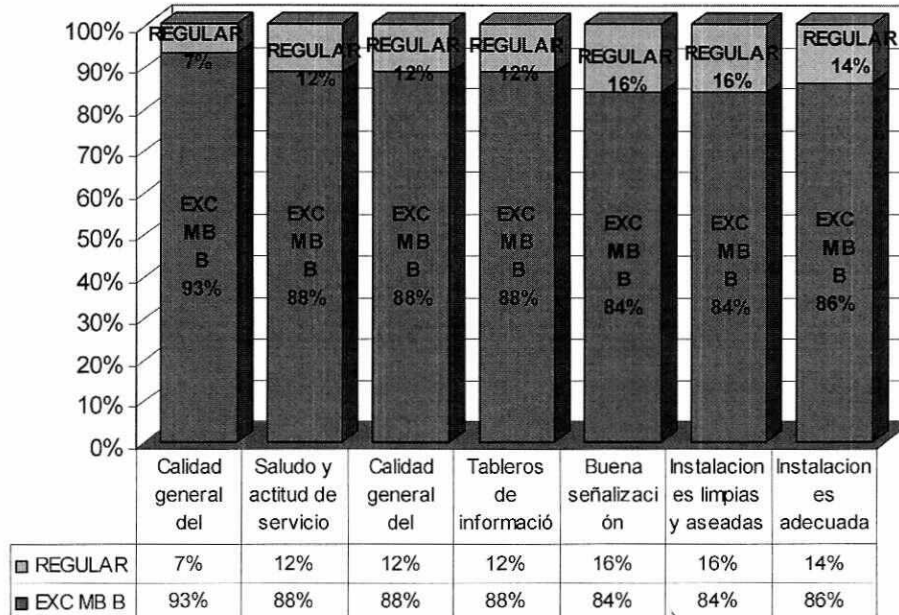


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO: El 93% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección como Buena, Muy Buena.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MUY BUENA | 44,19% | 41,86% | 30,23% | 37,21% | 32,56% | 32,56% | 32,56% |
| BUENA | 48,84% | 46,51% | 58,14% | 51,16% | 51,16% | 51,16% | 53,49% |
| REGULAR | 6,98% | 11,63% | 11,63% | 11,63% | 16,28% | 16,28% | 13,95% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

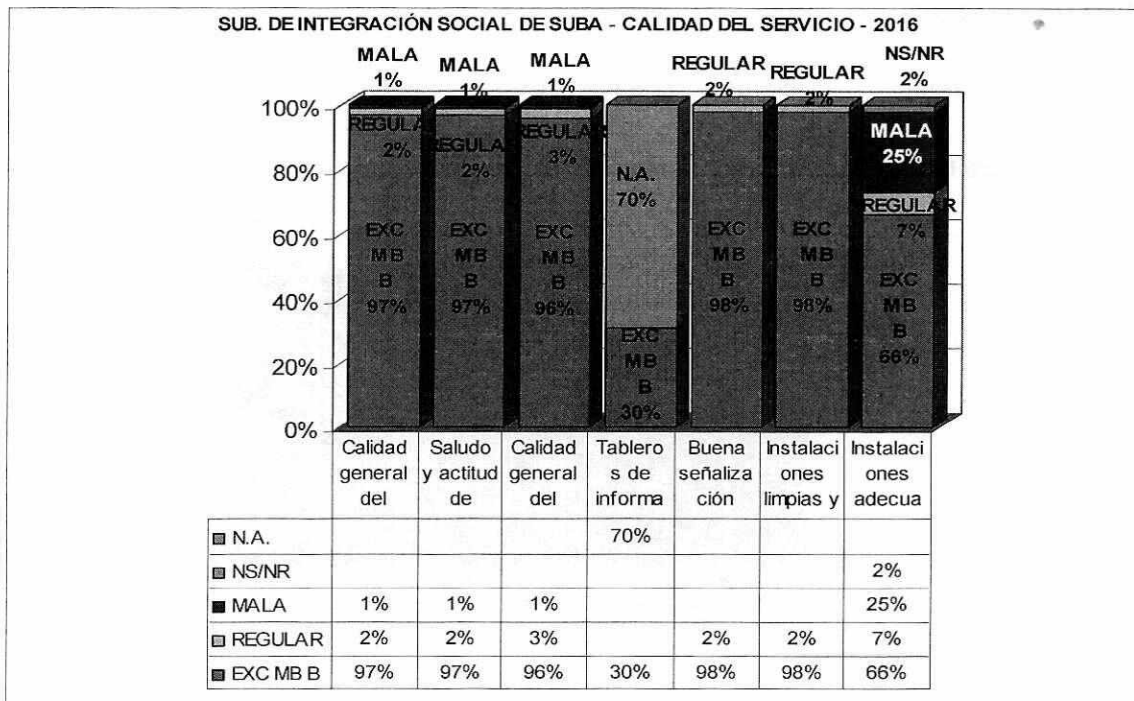
SUB. DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE TUNJUELITO - CALIDAD DEL SERVICIO - 2016





SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA: El 97% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 33,70% | 38,04% | 35,87% | | 52,17% | 55,43% | 28,26% |
| MUY BUENA | 23,91% | 18,48% | 22,83% | 3,26% | 11,96% | 18,48% | 10,87% |
| BUENA | 39,13% | 40,22% | 36,96% | 27,17% | 33,70% | 23,91% | 27,17% |
| REGULAR | 2,17% | 2,17% | 3,26% | | 2,17% | 2,17% | 6,52% |
| MALA | 1,09% | 1,09% | 1,09% | | | | 25,00% |
| NS/NR | | | | | | | 2,17% |
| N.A. | | | | 69,57% | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



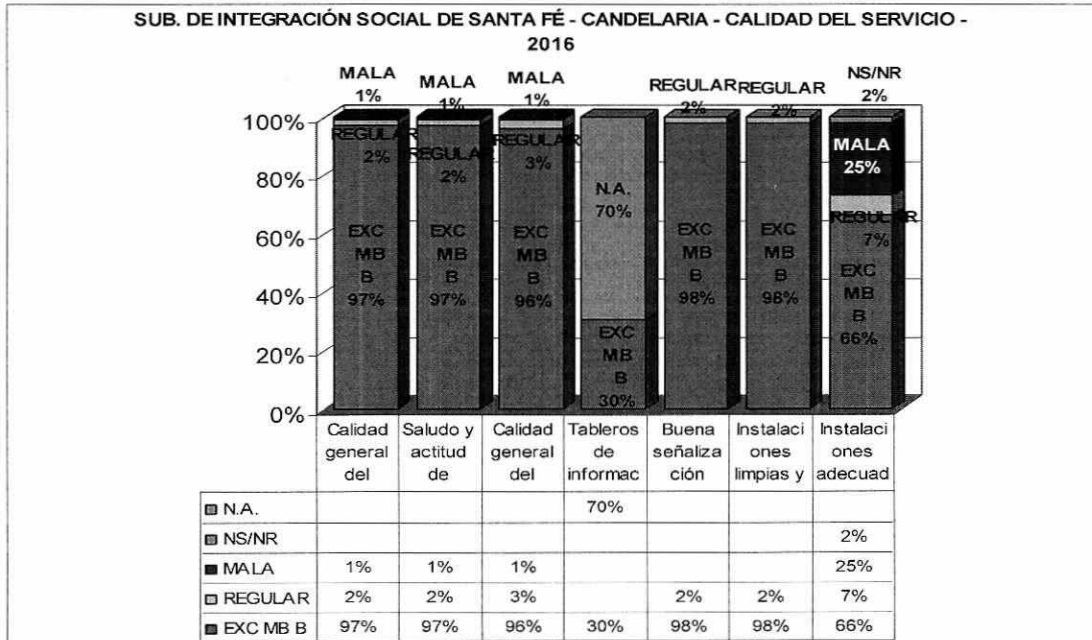
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE Y CANDELARIA: El 97 % de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 33,70% | 38,04% | 35,87% | | 52,17% | 55,43% | 28,26% |
| MUY BUENA | 23,91% | 18,48% | 22,83% | 3,26% | 11,96% | 18,48% | 10,87% |
| BUENA | 39,13% | 40,22% | 36,96% | 27,17% | 33,70% | 23,91% | 27,17% |
| REGULAR | 2,17% | 2,17% | 3,26% | | 2,17% | 2,17% | 6,52% |
| MALA | 1,09% | 1,09% | 1,09% | | | | 25,00% |
| NS/NR | | | | | | | 2,17% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° 00318444 / N° 69247



Duc

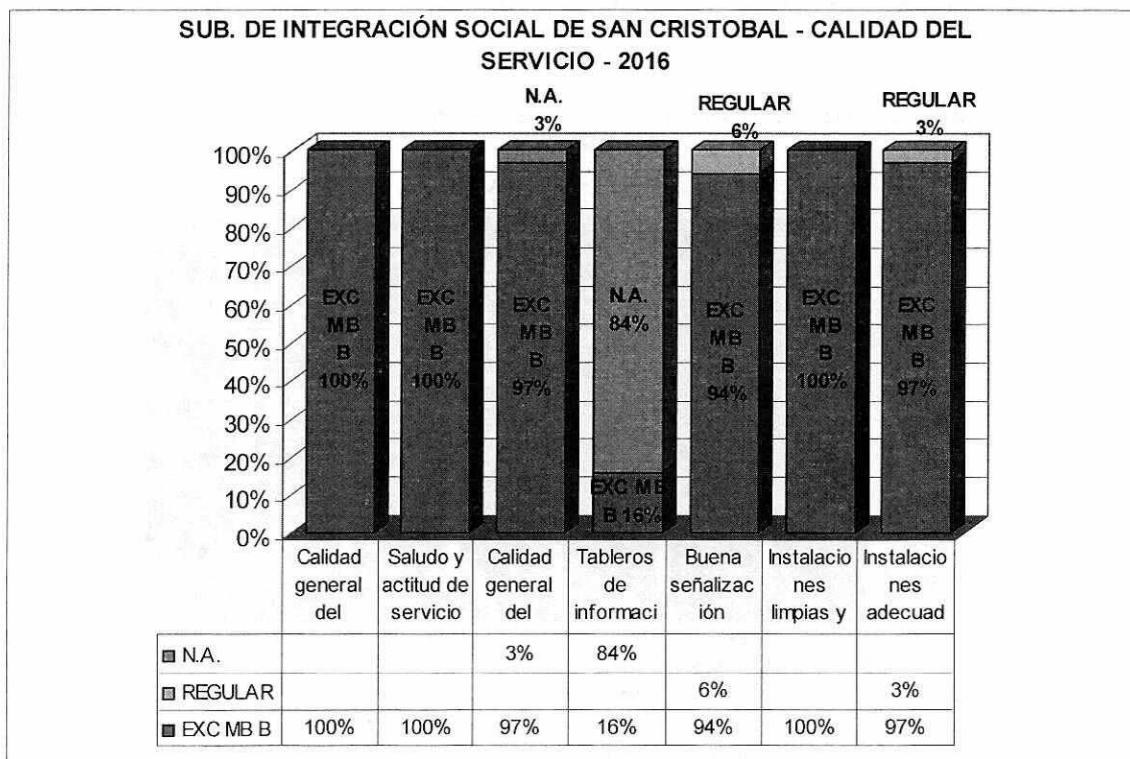
2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL: El 100 % de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 56,25% | 43,75% | 40,63% | | 43,75% | 43,75% | 40,63% |
| MUY BUENA | 25,00% | 28,13% | 28,13% | 3,13% | 25,00% | 28,13% | 28,13% |
| BUENA | 18,75% | 28,13% | 28,13% | 12,50% | 25,00% | 28,13% | 28,13% |
| REGULAR | | | | | 6,25% | | 3,13% |
| N.A. | | | 3,13% | 84,38% | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

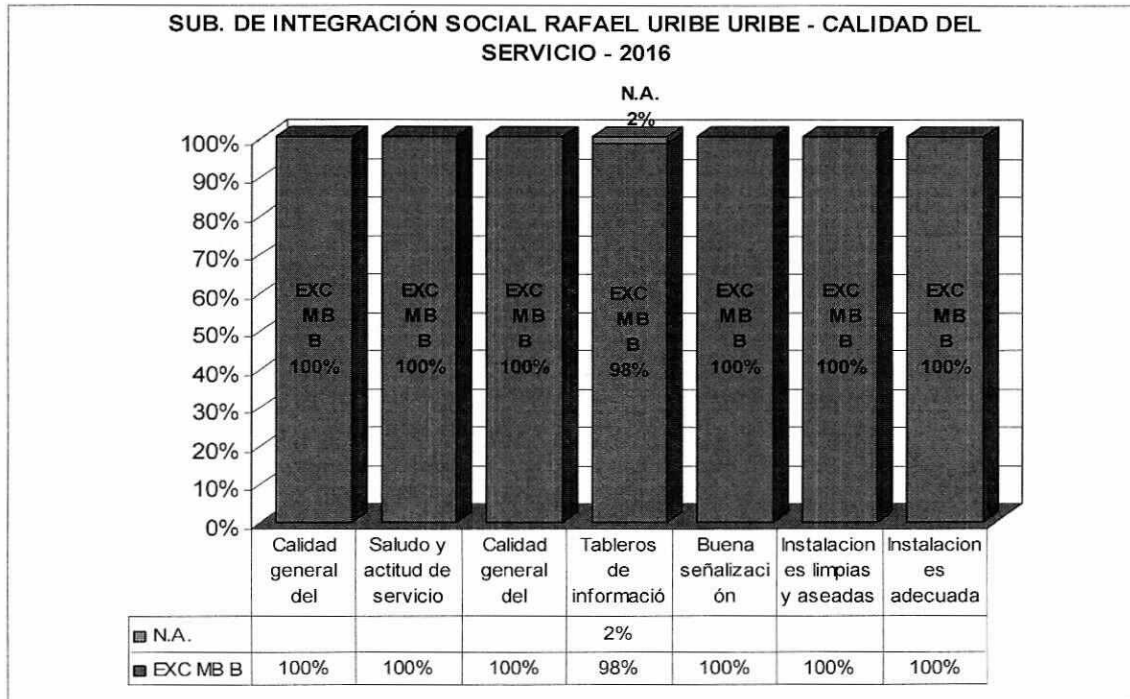




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE: El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 19,30% | 12,28% | 12,28% | 12,28% | 12,28% | 12,28% | 12,28% |
| MUY BUENA | 70,18% | 77,19% | 77,19% | 75,44% | 77,19% | 77,19% | 77,19% |
| BUENA | 10,53% | 10,53% | 10,53% | 10,53% | 10,53% | 10,53% | 10,53% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° C02384447 / N° GP0247



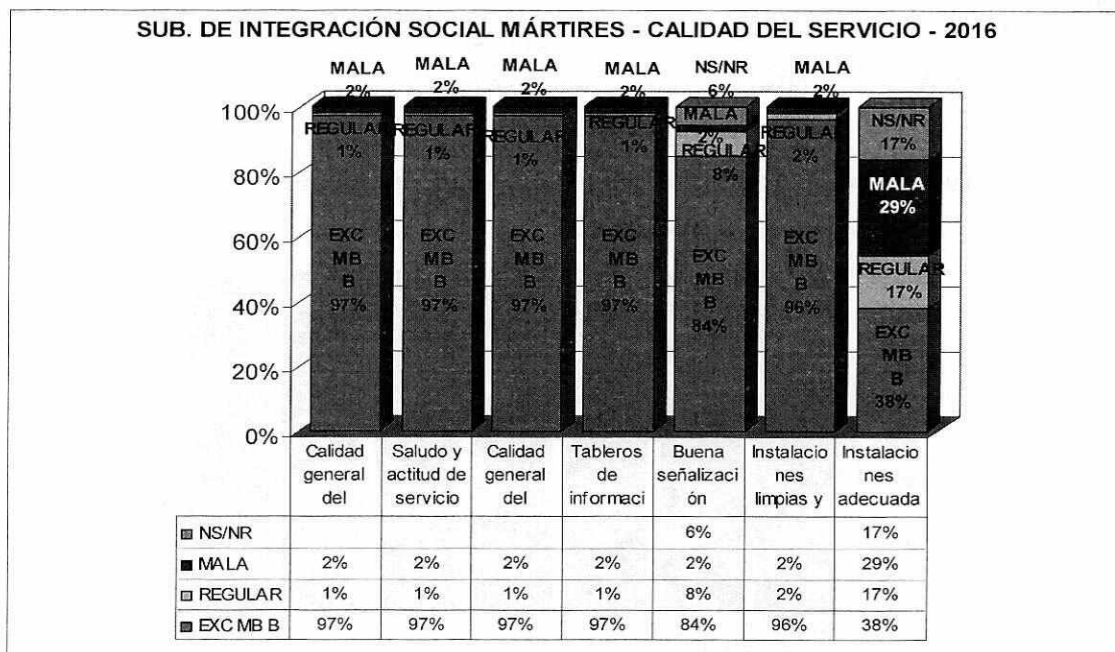
2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES: El 97% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 6,80% | 5,83% | 5,83% | 4,85% | 2,91% | 5,83% | |
| MUY BUENA | 17,48% | 19,42% | 18,45% | 18,45% | 8,74% | 16,50% | 0,97% |
| BUENA | 72,82% | 71,84% | 72,82% | 73,79% | 72,82% | 73,79% | 36,89% |
| REGULAR | 0,97% | 0,97% | 0,97% | 0,97% | 7,77% | 1,94% | 16,50% |
| MALA | 1,94% | 1,94% | 1,94% | 1,94% | 1,94% | 1,94% | 29,13% |
| NS/NR | | | | | 5,83% | | 16,50% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

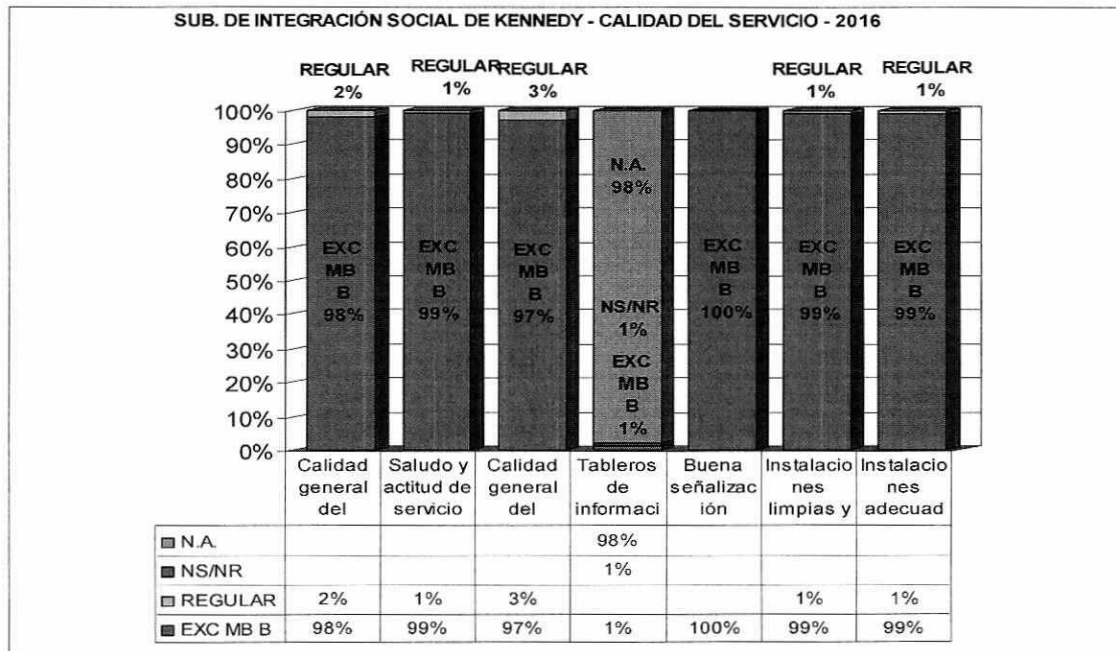




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY: El 98% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 26,53% | 38,78% | 44,90% | | 26,53% | 42,86% | 38,78% |
| MUY BUENA | 55,10% | 46,94% | 39,80% | 1,02% | 58,16% | 50,00% | 54,08% |
| BUENA | 16,33% | 13,27% | 12,24% | | 15,31% | 6,12% | 6,12% |
| REGULAR | 2,04% | 1,02% | 3,06% | | | 1,02% | 1,02% |
| NS/NR | | | | 1,02% | | | |
| N.A. | | | | 97,96% | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°0238444 / N°GP0247



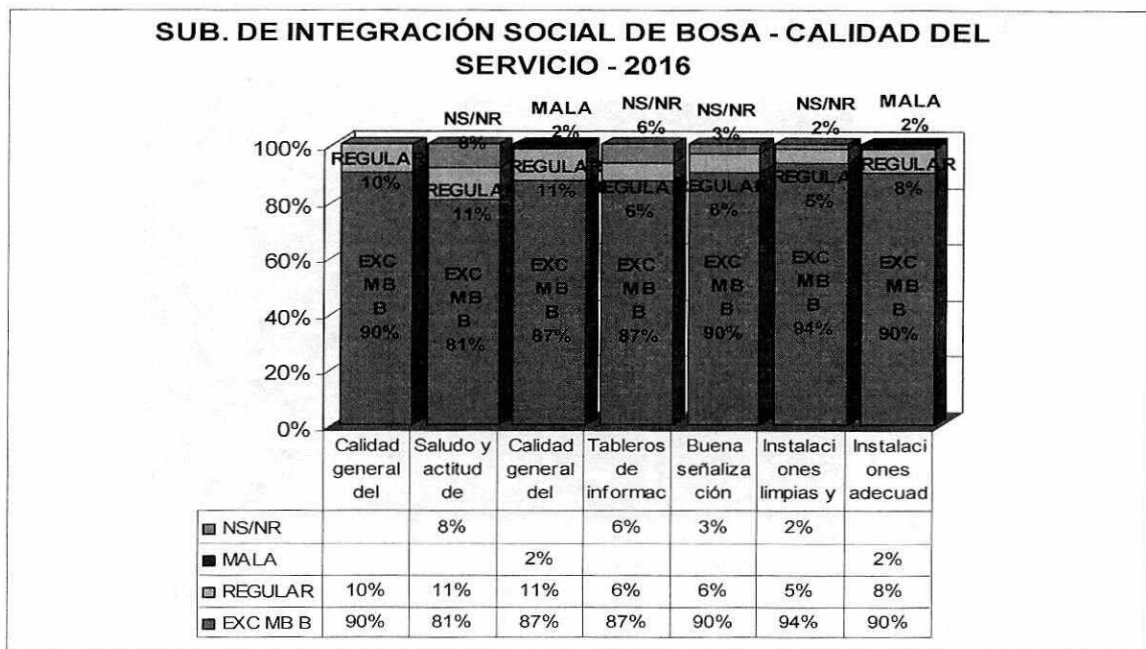
2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA: El 90% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 1,61% | 4,84% | | 1,61% | 1,61% | 3,23% | |
| MUY BUENA | 16,13% | 20,97% | 17,74% | 16,13% | 16,13% | 17,74% | 17,74% |
| BUENA | 72,58% | 54,84% | 69,35% | 69,35% | 72,58% | 72,58% | 72,58% |
| REGULAR | 9,68% | 11,29% | 11,29% | 6,45% | 6,45% | 4,84% | 8,06% |
| MALA | | | 1,61% | | | | 1,61% |
| NS/NR | | 8,06% | | 6,45% | 3,23% | 1,61% | |
| N.A. | | | | | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

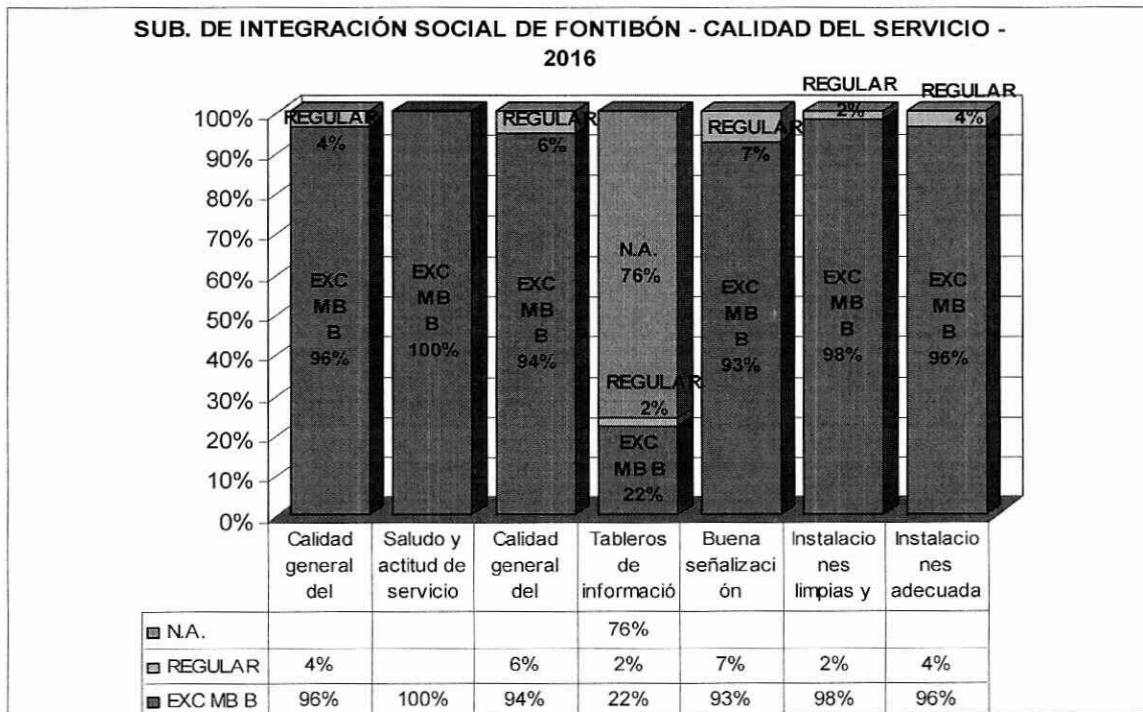




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN: El 96% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 46,30% | 31,48% | 46,30% | 9,26% | 37,04% | 50,00% | 35,19% |
| MUY BUENA | 42,59% | 53,70% | 29,63% | 5,56% | 24,07% | 18,52% | 27,78% |
| BUENA | 7,41% | 14,81% | 18,52% | 7,41% | 31,48% | 29,63% | 33,33% |
| REGULAR | 3,70% | | 5,56% | 1,85% | 7,41% | 1,85% | 3,70% |
| N.A. | | | | 75,93% | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° C02384447 N° GP0247



D-1

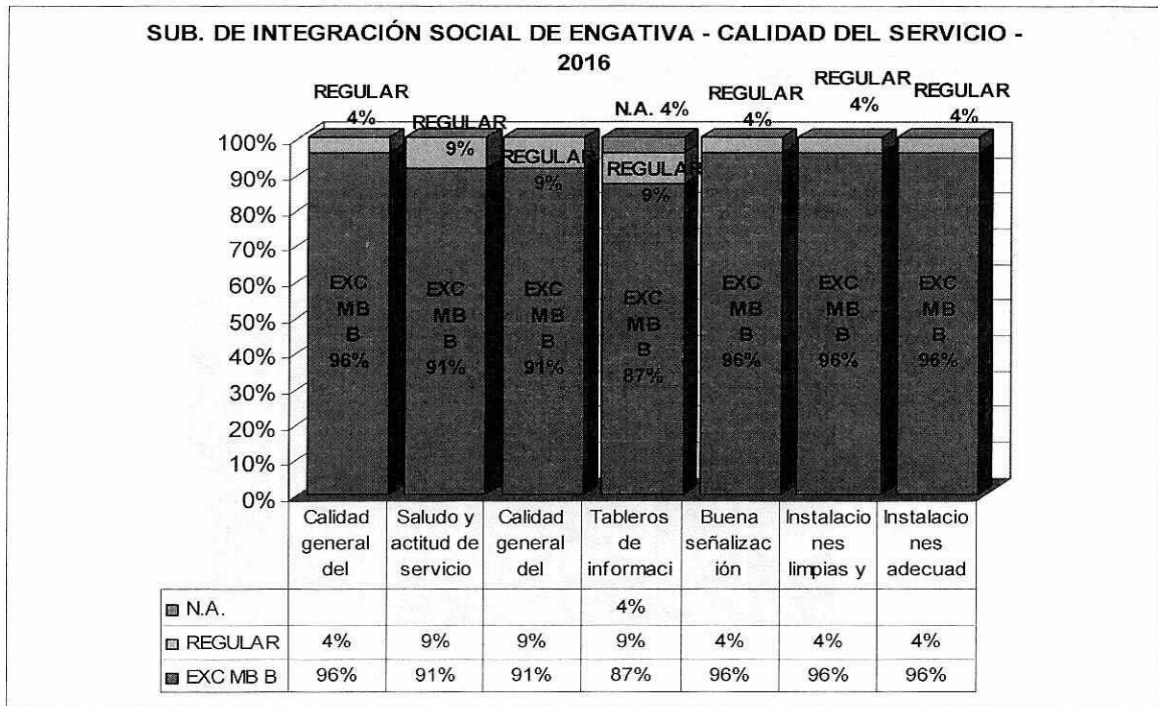
2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVA: El 96 % de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 8,70% | 8,70% | 8,70% | 8,70% | 13,04% | 13,04% | 13,04% |
| MUY BUENA | 8,70% | 13,04% | 13,04% | 4,35% | | | |
| BUENA | 78,26% | 69,57% | 69,57% | 73,91% | 82,61% | 82,61% | 82,61% |
| REGULAR | 4,35% | 8,70% | 8,70% | 8,70% | 4,35% | 4,35% | 4,35% |
| N.A. | | | | 4,35% | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

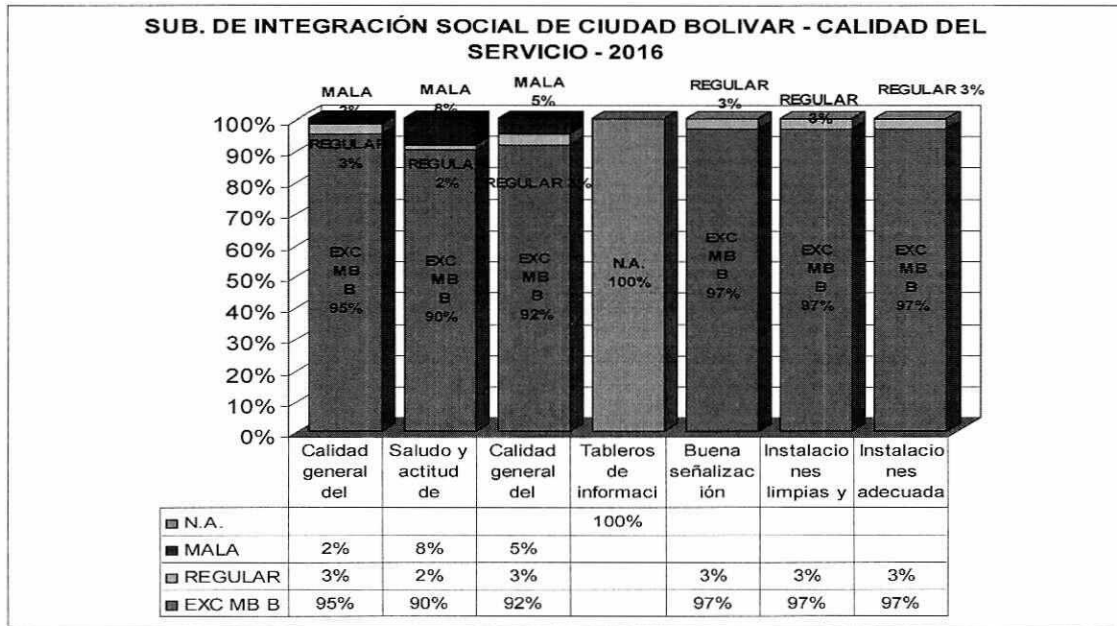




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR: El 95% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 29,51% | 3,28% | 1,64% | | | | |
| MUY BUENA | 37,70% | 73,77% | 67,21% | | 65,57% | 55,74% | 24,59% |
| BUENA | 27,87% | 13,11% | 22,95% | | 31,15% | 40,98% | 72,13% |
| REGULAR | 3,28% | 1,64% | 3,28% | | 3,28% | 3,28% | 3,28% |
| MALA | 1,64% | 8,20% | 4,92% | | | | |
| N.A. | | | | 100,00% | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° 0023444 / N° 674247



Du7

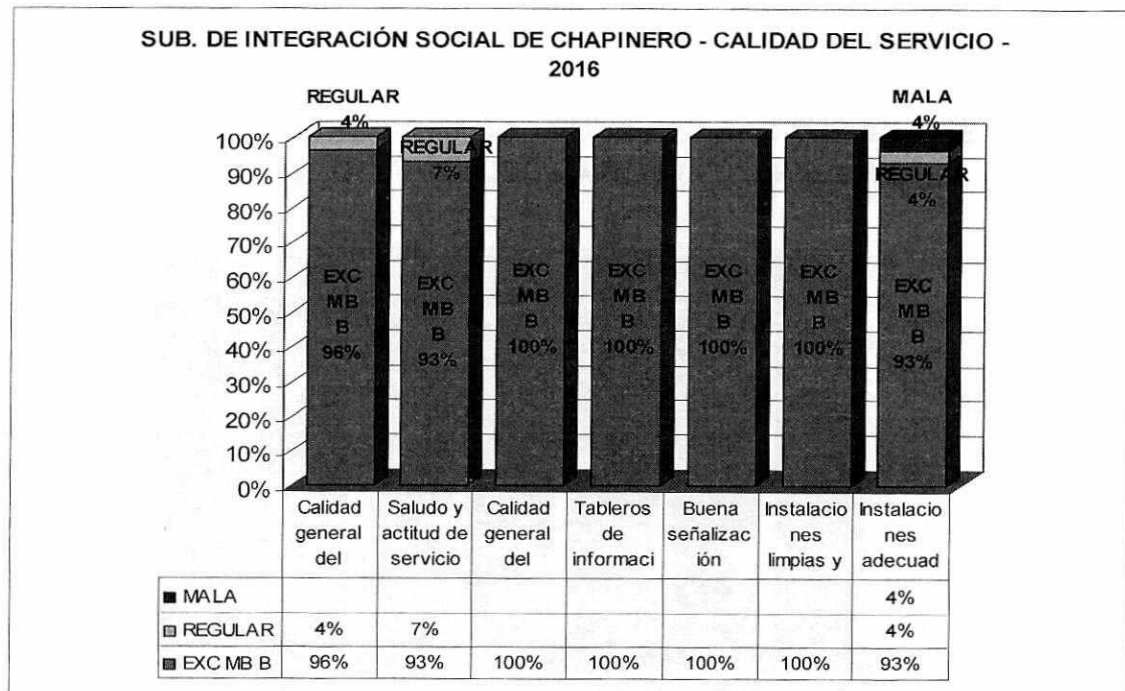
2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO: El 96 % de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 39,29% | 50,00% | 42,86% | 10,71% | 14,29% | 21,43% | 7,14% |
| MUY BUENA | 46,43% | 32,14% | 39,29% | 35,71% | 57,14% | 60,71% | 28,57% |
| BUENA | 10,71% | 10,71% | 17,86% | 53,57% | 28,57% | 17,86% | 57,14% |
| REGULAR | 3,57% | 7,14% | | | | | 3,57% |
| MALA | | | | | | | 3,57% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



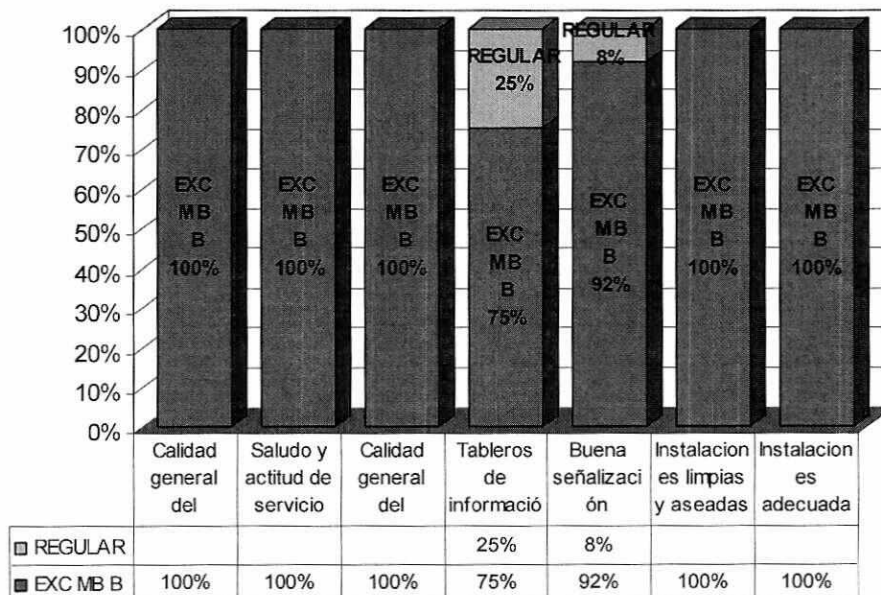


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS- TEUSAQUILLO: El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 33,33% | 66,67% | 41,67% | 41,67% | 58,33% | 83,33% | 50,00% |
| MUY BUENA | 50,00% | 33,33% | 41,67% | 25,00% | 16,67% | 16,67% | 25,00% |
| BUENA | 16,67% | | 16,67% | 8,33% | 16,67% | | 25,00% |
| REGULAR | | | | 25,00% | 8,33% | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

SUB. DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE BARRIOS UNIDOS - TEUSAQUILLO - CALIDAD DEL SERVICIO - 2016



Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°CP9247



De

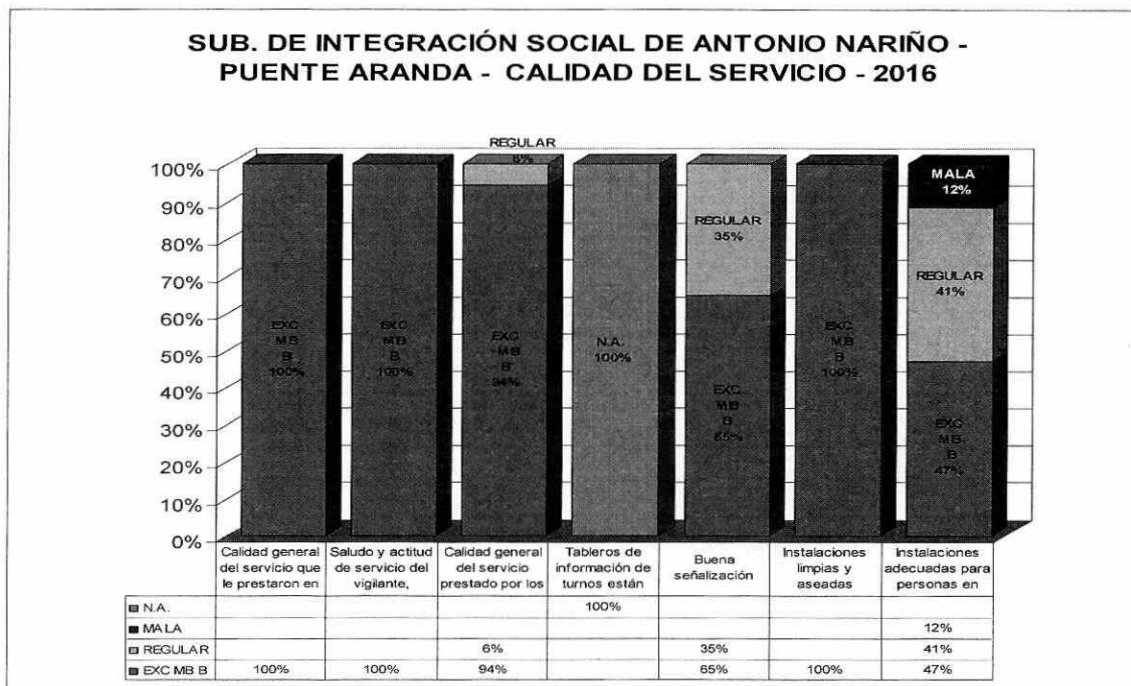
2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARIÑO Y PUENTE ARANDA: El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena y Excelente.

| | ¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en este punto de Atención | Saludo y la actitud de servicio del vigilante, informadores, personal que entrega el turno, personal de atención en salas | La calidad general del servicio prestado en el día de hoy, por los servidores ante los cuales realizó el trámite o servicio | Los tableros de información de turnos están bien ubicados y son de fácil lectura en el punto de atención | Este punto de Atención tiene buena señalización | Este punto de Atención tiene instalaciones limpias y aseadas | Este Punto de Atención tiene instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXCELENTE | 23,53% | 23,53% | 23,53% | | 17,65% | 52,94% | 29,41% |
| MUY BUENA | 5,88% | 5,88% | 5,88% | | 23,53% | 29,41% | |
| BUENA | 70,59% | 70,59% | 64,71% | | 23,53% | 17,65% | 17,65% |
| REGULAR | | | 5,88% | | 35,29% | | 41,18% |
| MALA | | | | | | | 11,76% |
| N.A. | | | | 100,00% | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

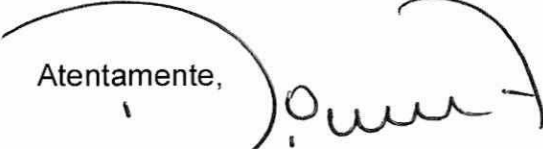




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Agradecemos la colaboración prestada para realizar esta labor y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud al respecto.

Atentamente,


DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
SUBDIRECTORA DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

c.c. No aplica

Anexos: No aplica.

Proyectó: Viviana Andrea Sandoval Medina J-3
Revisó: Claudia Ruiz Marín 9

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001:2008
NTC GP 1000-2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° 02134447 N° 690247



2211600- FT-012 Versión 04

Du 7

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**