

Dest: 422-SIAC - ATENCION A PETICIONES
Orig: SECRETARIA GENERAL ALCADIA MAYOR
Asun: CORRESPONDENCIA INFORMATIVA
Fecha: 08/03/2016 08:32 AM Fol: 10 Anx: 0
Rad: ENT-12284

12284

SECRETARIA GENERAL



Alcaldía Mayor de Bogotá
Secretaría General

Rad. No.: 2-2016-9452
Fecha: 07/03/2016 14:02:33
Destino: SECRETARIA DISTRITAL DE
INTEGRACION SOCIAL

Copia: N/A
Anexos: N/A



2212200

Bogotá D.C.,

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

Para Jaz.

Asunto: Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Subdirecciones
Locales - 2015

Respetada Doctora:

El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá 2012-2016 "BOGOTÁ HUMANA", contempla 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 busca 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, desarrolla el Proyecto de Inversión 1122 "Servicios a la Ciudadanía con Calidad Humana", el cual tiene 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 realiza una medición anual del servicio que presta 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 2015, se llevó a cabo en 227 puntos de atención de la administración distrital y se realizaron 11.479 encuestas, entre presenciales, web y telefónicas.

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**

*8.3.16
9:50*

En las Subdirecciones Locales de la Secretaría de Integración Social, la medición se llevo a cabo en Septiembre de 2015, 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 600 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 - 2015, sobre los servicios que presta dicha Secretaría en las Direcciones Locales, así:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

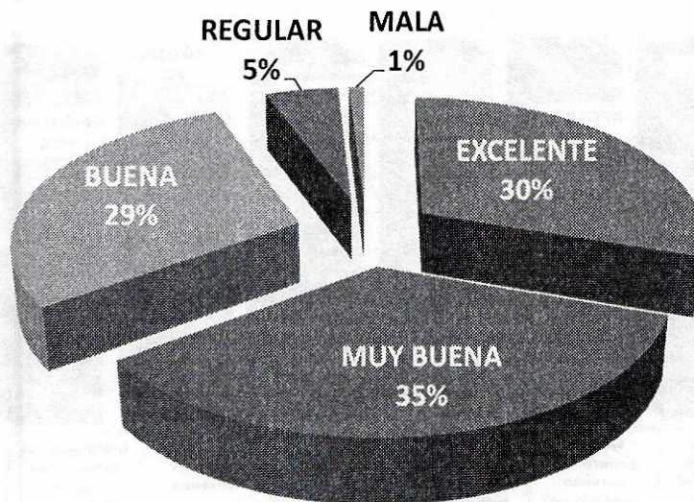
¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron en el día de hoy en las Subdirecciones Locales de la Secretaría de Integración Social ?

Opción	No. RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	181	30%
MUY BUENA	209	35%
BUENA	175	29%
REGULAR	29	5%
MALA	6	1%
	600	100%

THREE BOXES

94%

**CALIDAD DEL SERVICIO - SUBDIRECCIONES LOCALES
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
2015**



El 94% de los ciudadanos encuestados, es decir 565, 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



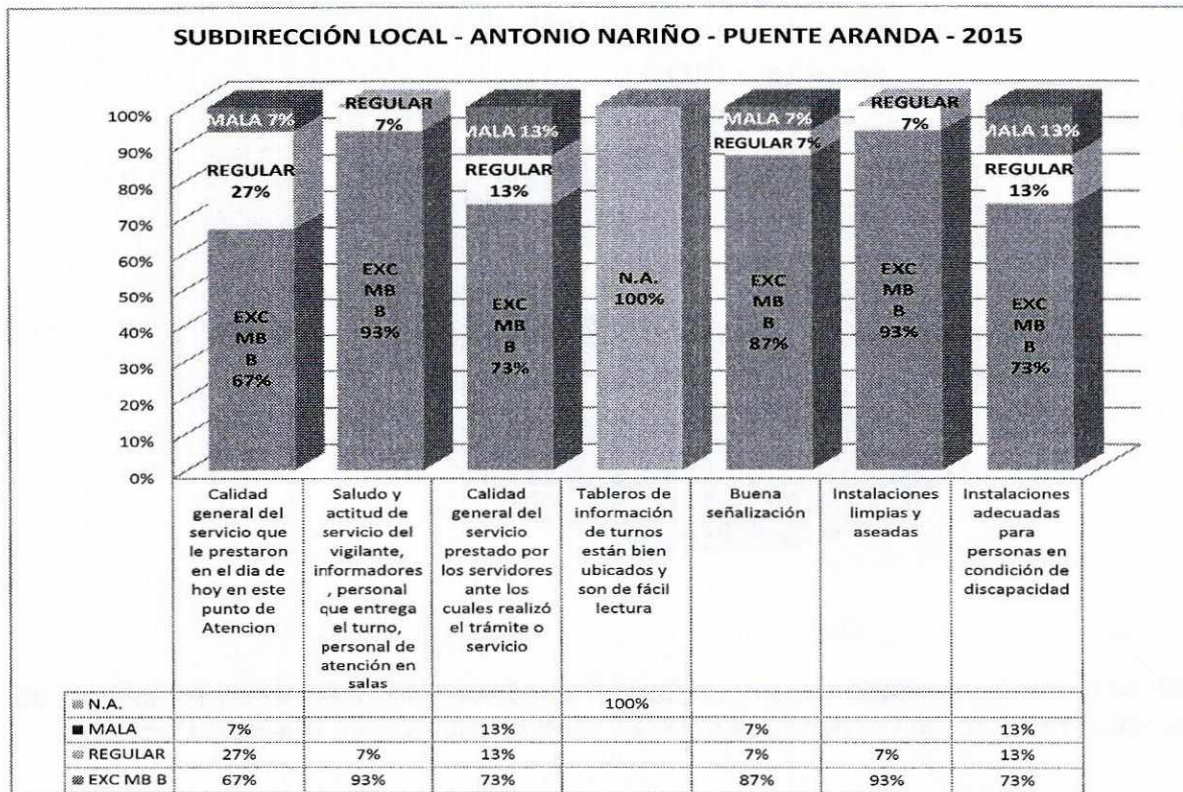
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARIÑO Y PUENTE ARANDA: El 67% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena y Excelente.

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	53,33%	73,33%	60,00%		46,67%	86,67%	53,33%
MUY BUENA	6,67%	6,67%	6,67%		26,67%	6,67%	13,33%
BUENA	6,67%	13,33%	6,67%		13,33%		6,67%
REGULAR	26,67%	6,67%	13,33%		6,67%	6,67%	13,33%
MALA	6,67%		13,33%		6,67%		13,33%
NS/NR							
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



2211600- FT-012 Versión 04

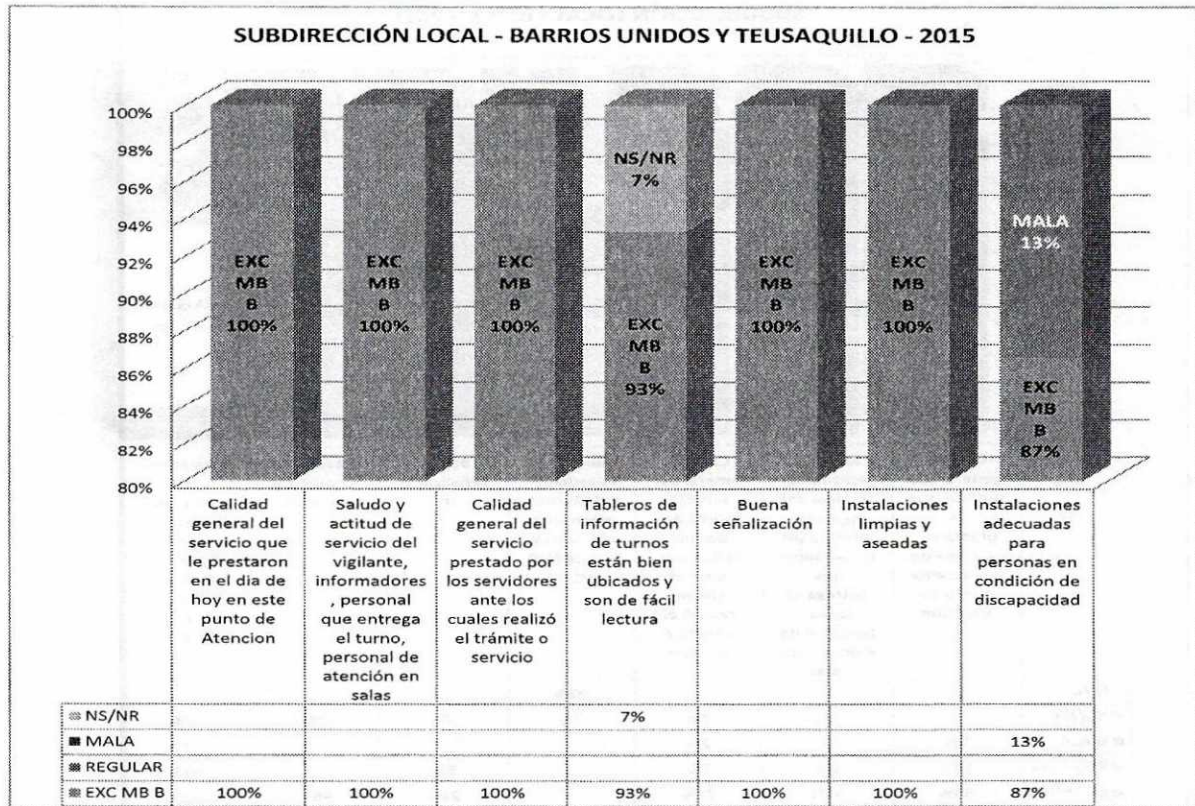
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	93,33%	70,00%	76,67%	46,67%	46,67%	76,67%	46,67%
MUY BUENA	6,67%	20,00%	23,33%	33,33%	43,33%	20,00%	30,00%
BUENA		10,00%		13,33%	10,00%	3,33%	10,00%
REGULAR							
MALA							13,33%
NS/NR				6,67%			
N.A.							
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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



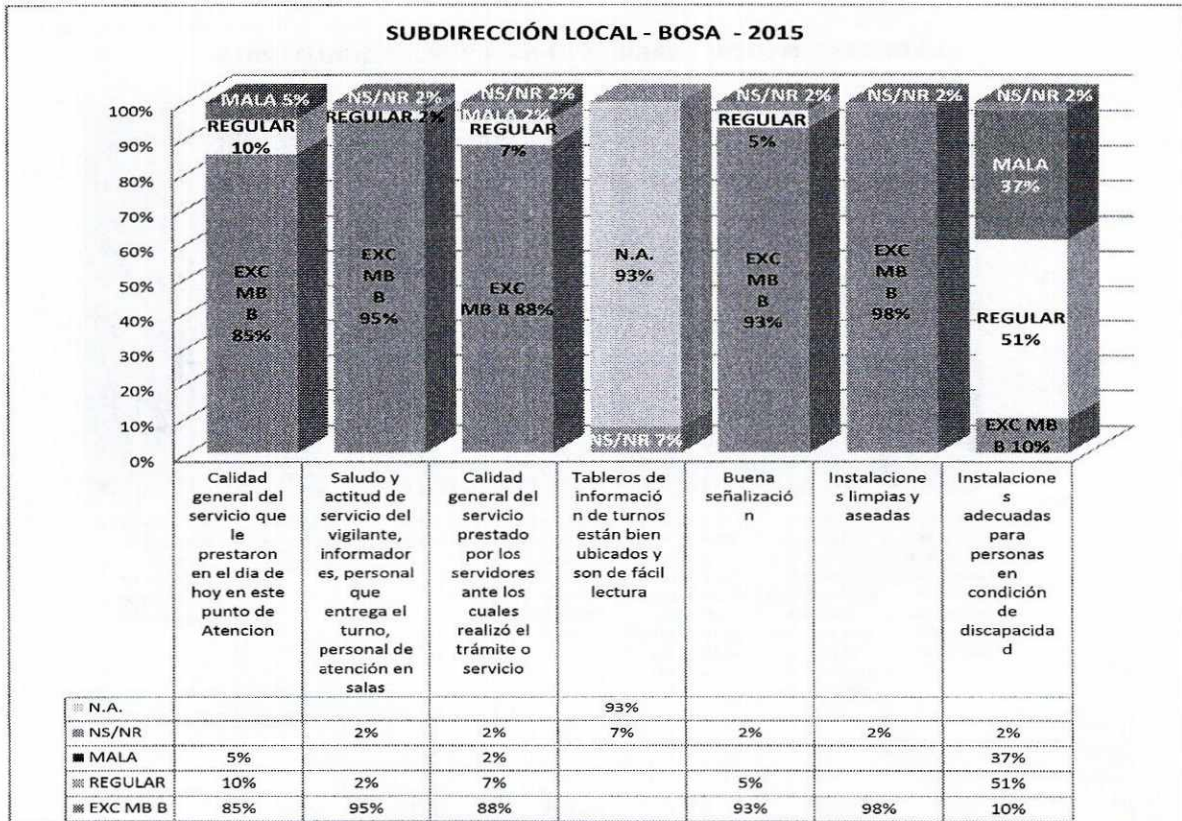
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA: El 85% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección como Buena, muy Buena y Excelente.

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	31,71%	65,85%	26,83%		2,44%	17,07%	2,44%
MUY BUENA	41,46%	21,95%	56,10%		60,98%	78,05%	4,88%
BUENA	12,20%	7,32%	4,88%		29,27%	2,44%	2,44%
REGULAR	9,76%	2,44%	7,32%		4,88%		51,22%
MALA	4,88%		2,44%				36,59%
NS/NR		2,44%	2,44%	7,32%	2,44%	2,44%	2,44%
N.A.				92,68%			
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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



2211600- FT-012 Versión 04

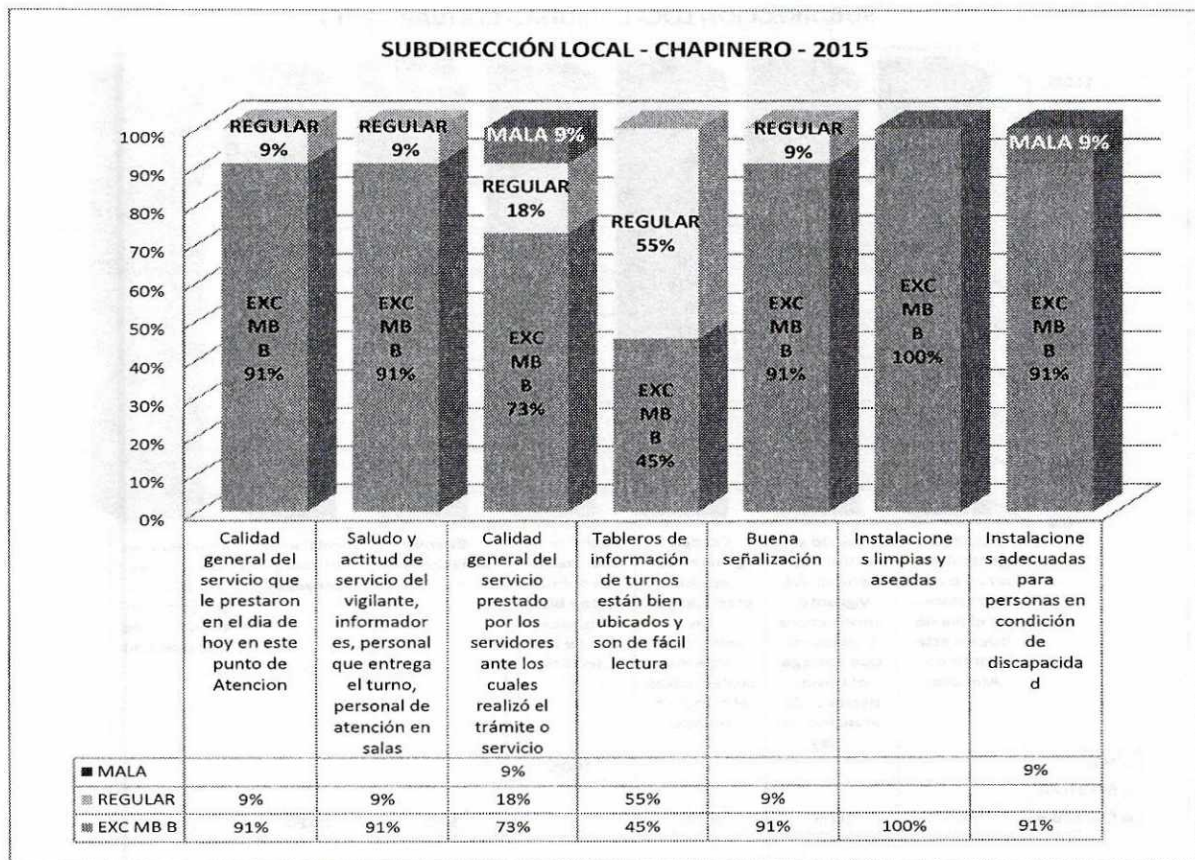
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO: El 91% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena y Excelente.

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	63,64%	72,73%	27,27%	36,36%	45,45%	100,00%	72,73%
MUY BUENA	18,18%	18,18%	45,45%		45,45%		18,18%
BUENA	9,09%			9,09%			
REGULAR	9,09%	9,09%	18,18%	54,55%	9,09%		
MALA			9,09%				9,09%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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



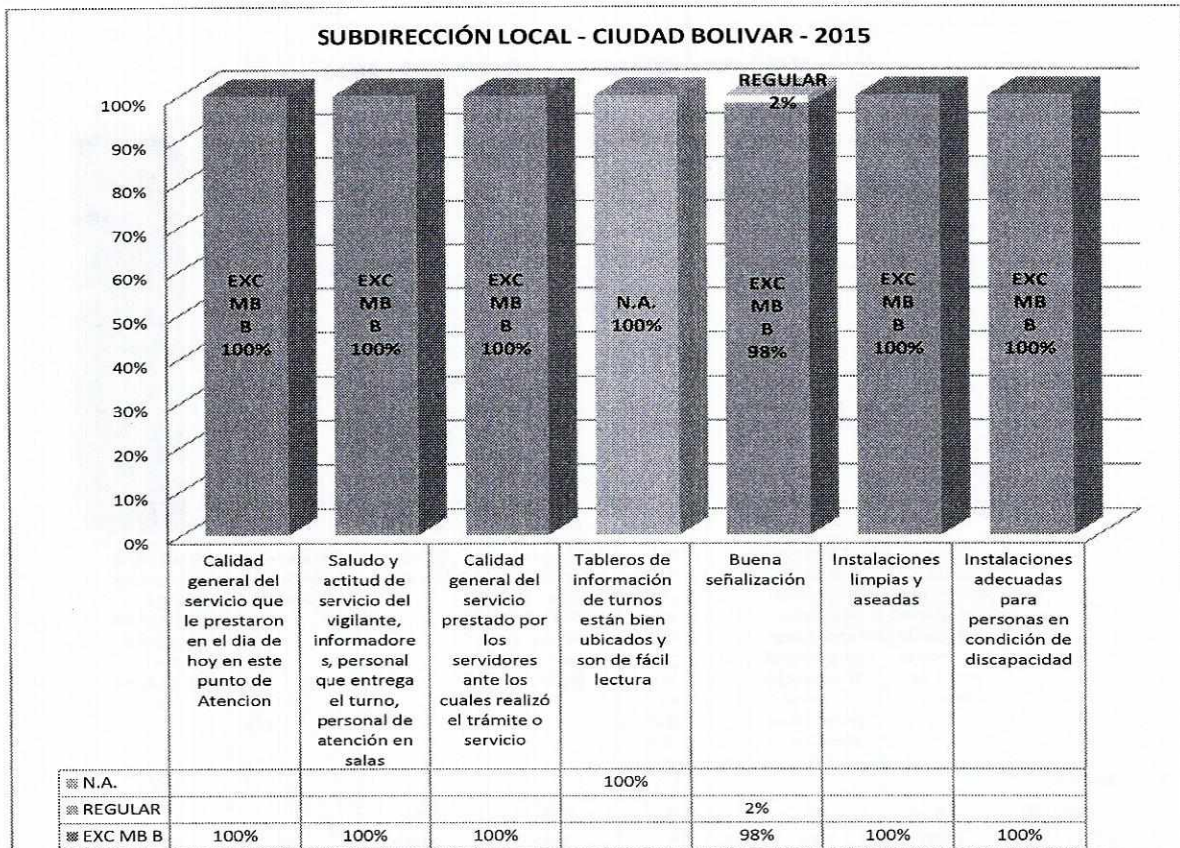
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	42,59%	31,48%	29,63%		27,78%	27,78%	27,78%
MUY BUENA	35,19%	53,70%	53,70%		53,70%	55,56%	55,56%
BUENA	22,22%	14,81%	16,67%		16,67%	16,67%	16,67%
REGULAR					1,85%		
N.A.				100,00%			
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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



2211600- FT-012 Versión 04

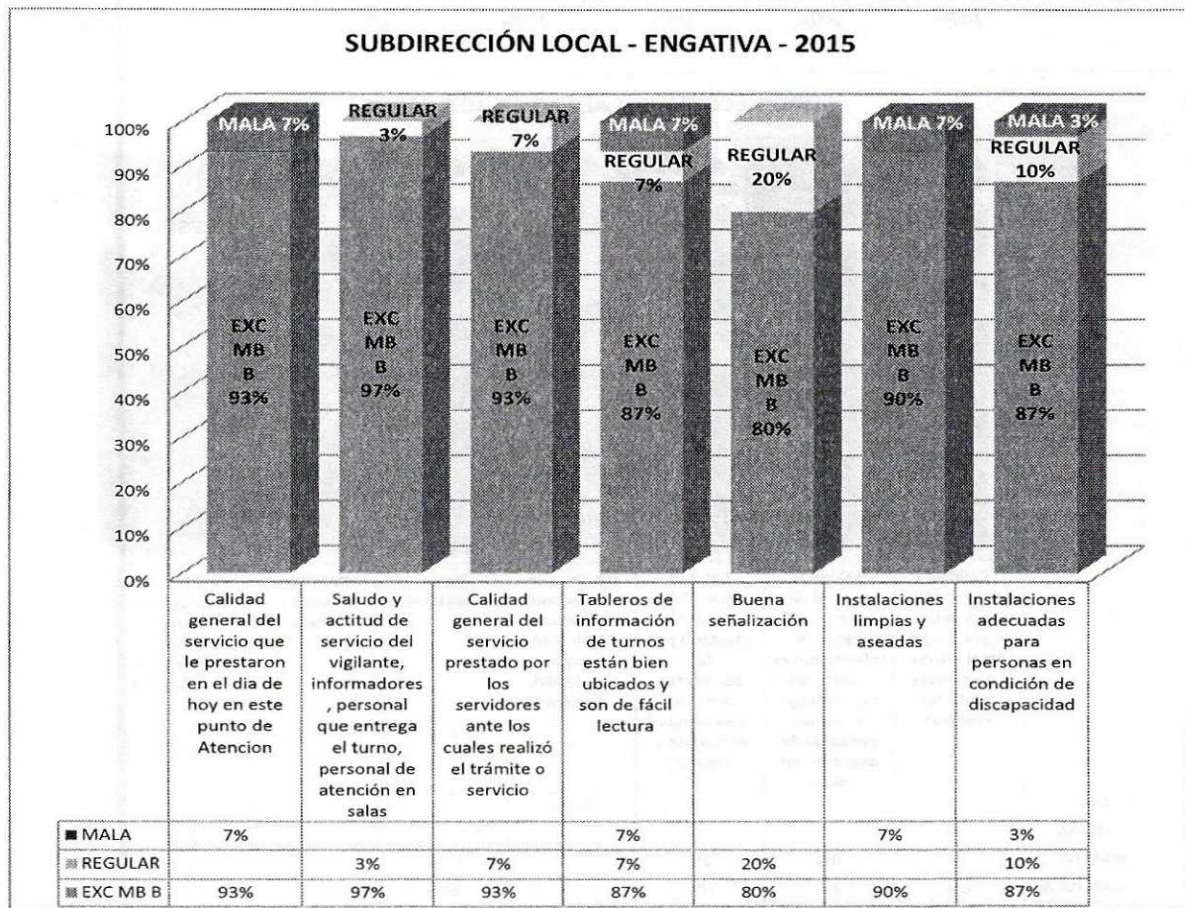
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ: El 93% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, muy Buena y Excelente.

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	60,00%	53,33%	60,00%	40,00%	40,00%	43,33%	46,67%
MUY BUENA	13,33%	26,67%	20,00%	26,67%	20,00%	43,33%	26,67%
BUENA	20,00%	16,67%	13,33%	20,00%	20,00%	3,33%	13,33%
REGULAR		3,33%	6,67%	6,67%	20,00%	3,33%	10,00%
MALA	6,67%			6,67%		6,67%	3,33%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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



2211600- FT-012 Versión 04

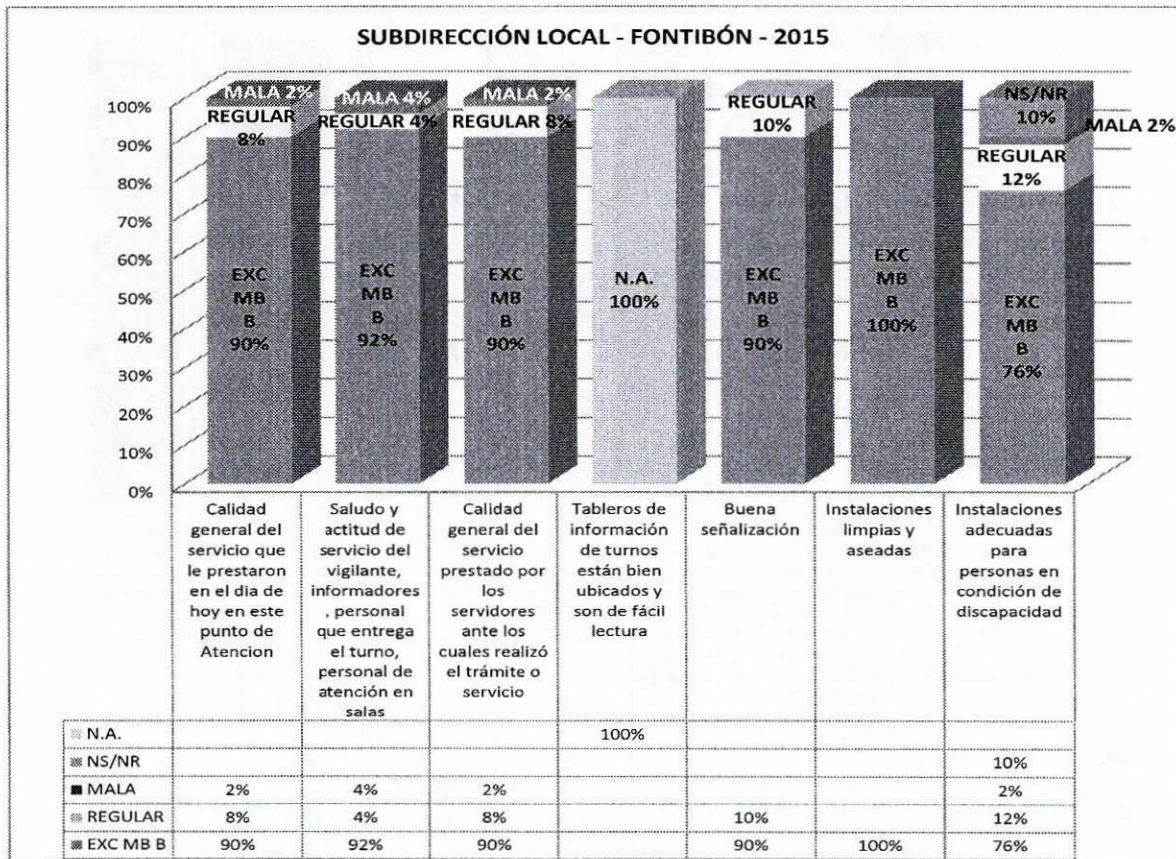
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	34,00%	26,00%	36,00%		46,00%	64,00%	28,00%
MUY BUENA	24,00%	32,00%	16,00%		24,00%	20,00%	30,00%
BUENA	32,00%	34,00%	38,00%		20,00%	16,00%	18,00%
REGULAR	8,00%	4,00%	8,00%		10,00%		12,00%
MALA	2,00%	4,00%	2,00%				2,00%
NS/NR							10,00%
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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

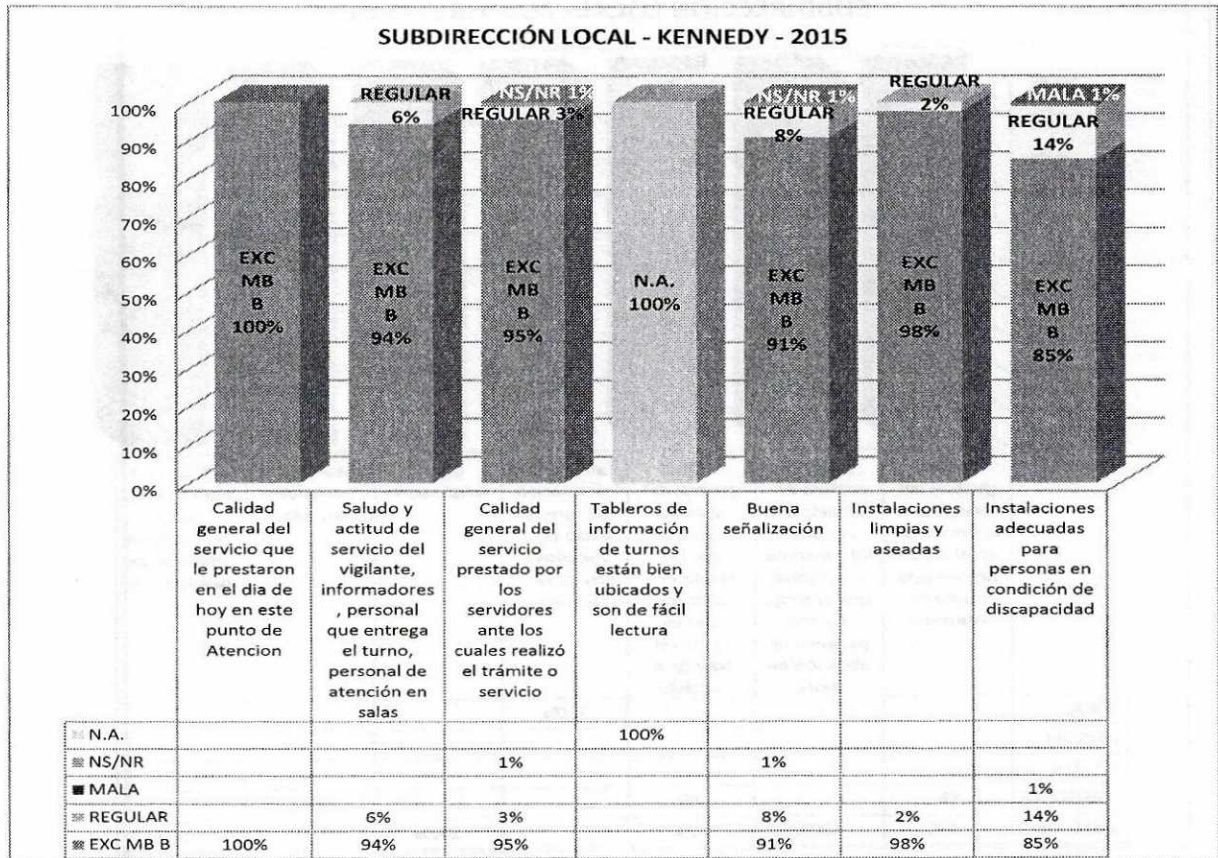
2211600- FT-012 Versión 04



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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		2,30%	3,45%				
MUY BUENA	47,13%	41,38%	40,23%		24,14%	32,18%	14,94%
BUENA	52,87%	50,57%	51,72%		66,67%	65,52%	70,11%
REGULAR		5,75%	3,45%		8,05%	2,30%	13,79%
MALA							1,15%
NS/NR			1,15%		1,15%		
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



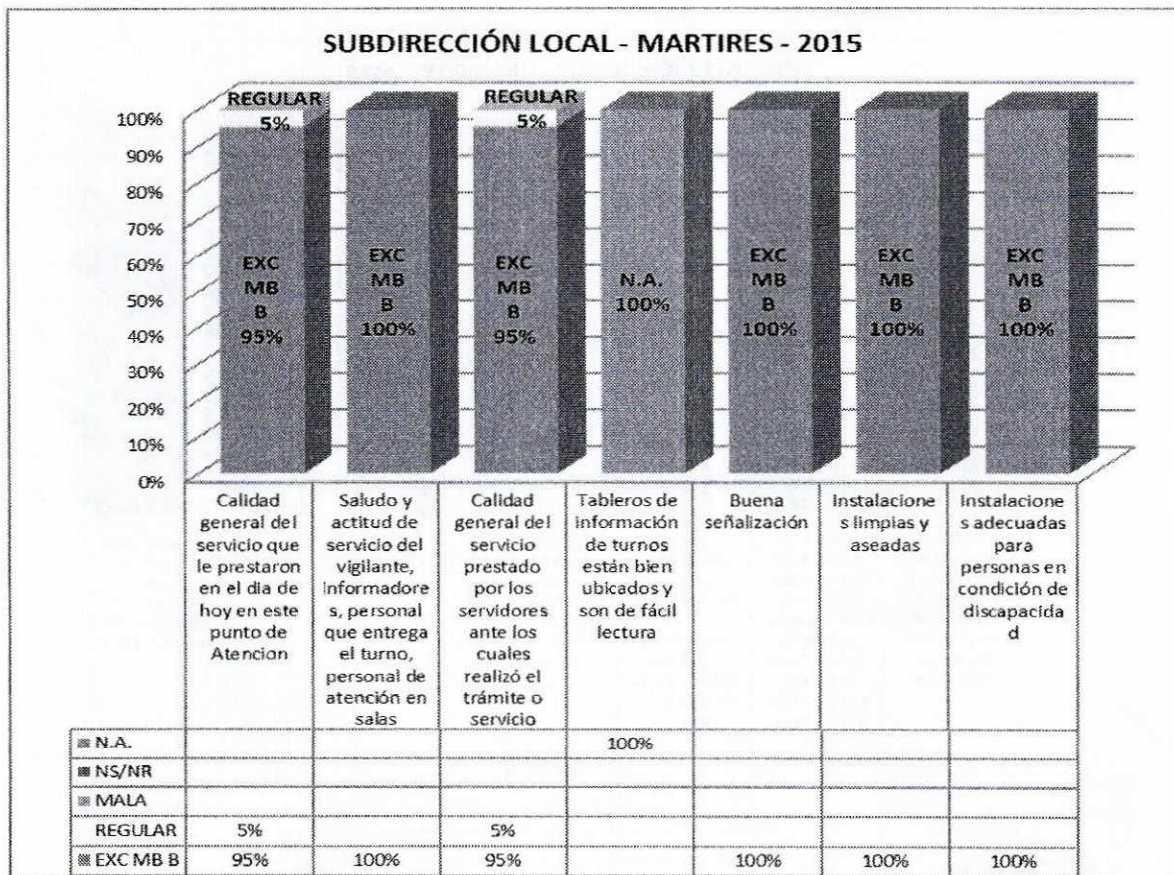
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	63,64%	72,73%	54,55%		18,18%	27,27%	18,18%
MUY BUENA	31,82%	27,27%	40,91%		72,73%	63,64%	77,27%
BUENA					9,09%	9,09%	4,55%
REGULAR	4,55%		4,55%				
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



2211600- FT-012 Versión 04

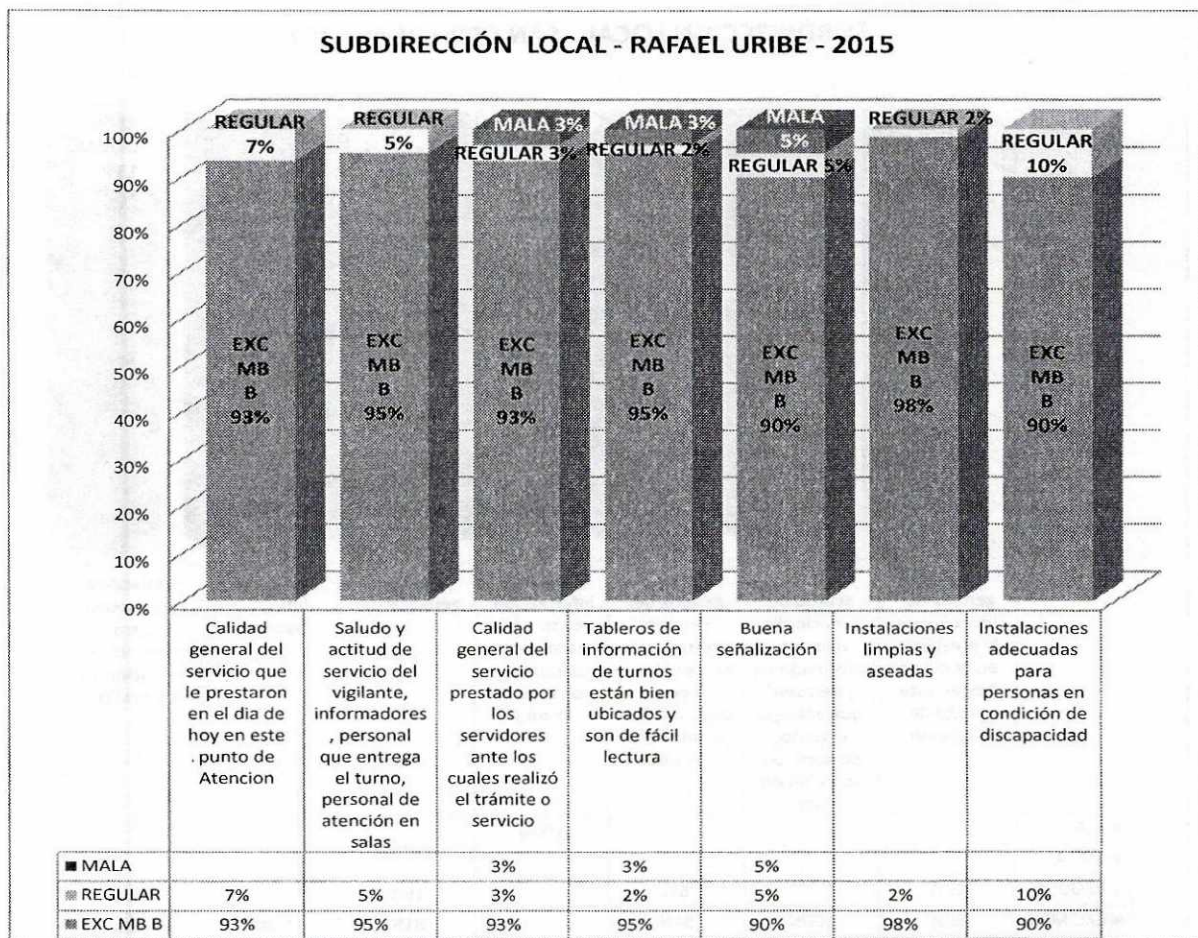
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	11,86%	16,95%	20,34%	22,03%	54,24%	66,10%	64,41%
MUY BUENA	45,76%	45,76%	54,24%	44,07%	13,56%	20,34%	8,47%
BUENA	35,59%	32,20%	18,64%	28,81%	22,03%	11,86%	16,95%
REGULAR	6,78%	5,08%	3,39%	1,69%	5,08%	1,69%	10,17%
MALA			3,39%	3,39%	5,08%		
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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



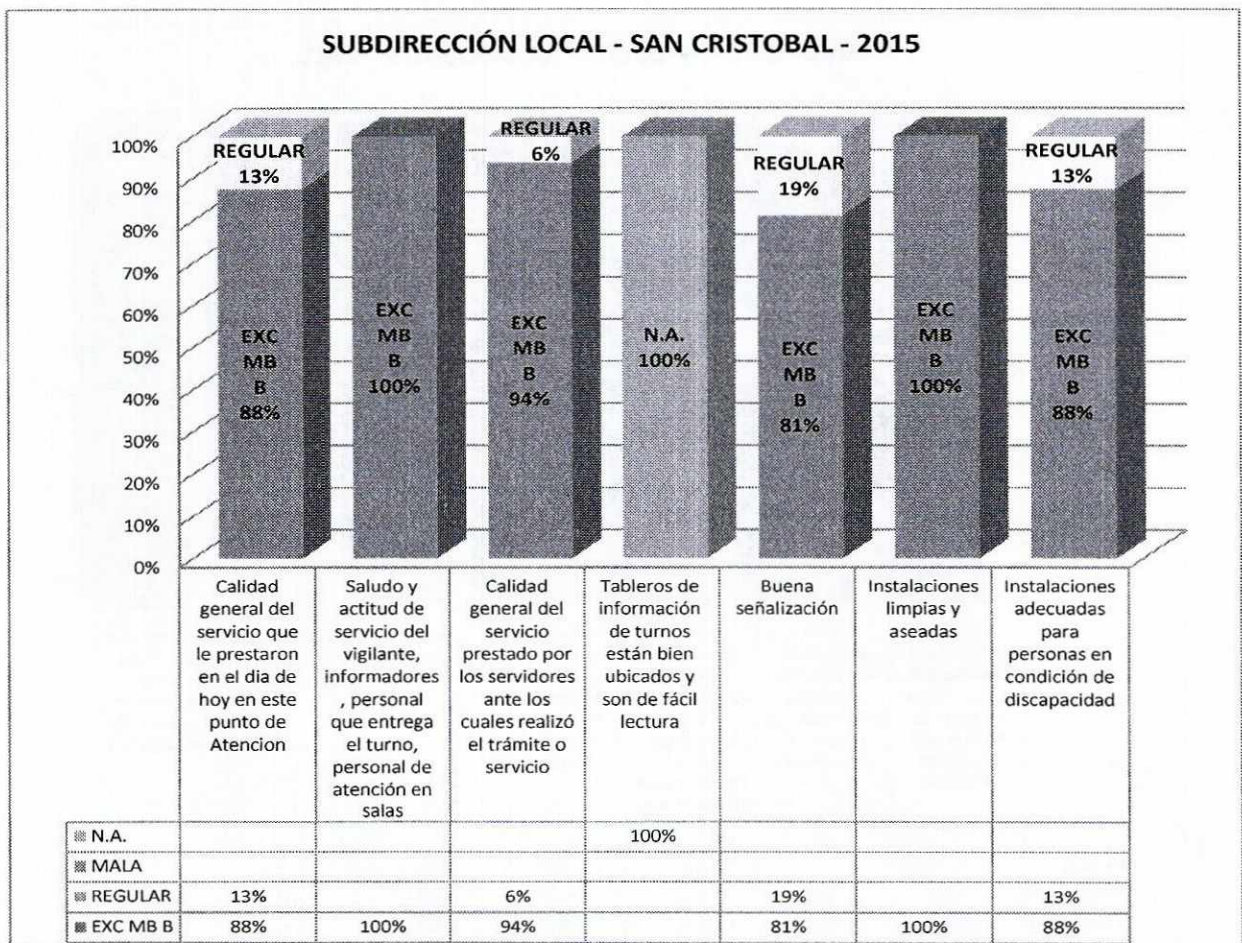
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL: El 88% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena y Muy Buena.

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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					6,25%	18,75%	
MUY BUENA	25,00%	37,50%	43,75%		31,25%	37,50%	43,75%
BUENA	62,50%	62,50%	50,00%		43,75%	43,75%	43,75%
REGULAR	12,50%		6,25%		18,75%		12,50%
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: 2005
BUREAU VERITAS
Certification
N° C0218144 / N° GP247



2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

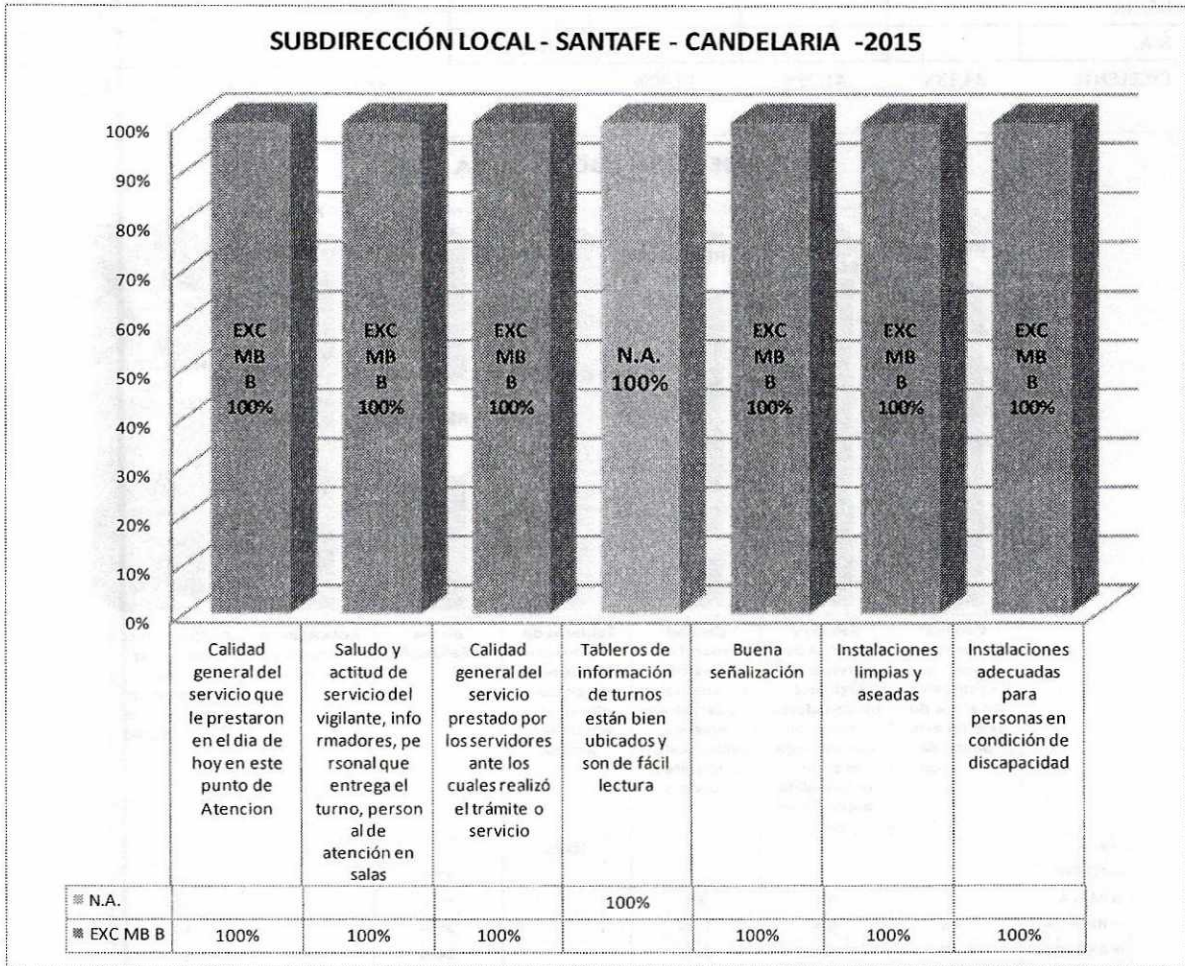


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FÉ – CANDELARIA: El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como muy Buena y Excelente.

	¿Como califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	68,75%	87,50%	62,50%		31,25%	31,25%	12,50%
MUY BUENA	31,25%	12,50%	37,50%		37,50%	56,25%	50,00%
BUENA					31,25%	12,50%	37,50%
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



2211600- FT-012 Versión 04

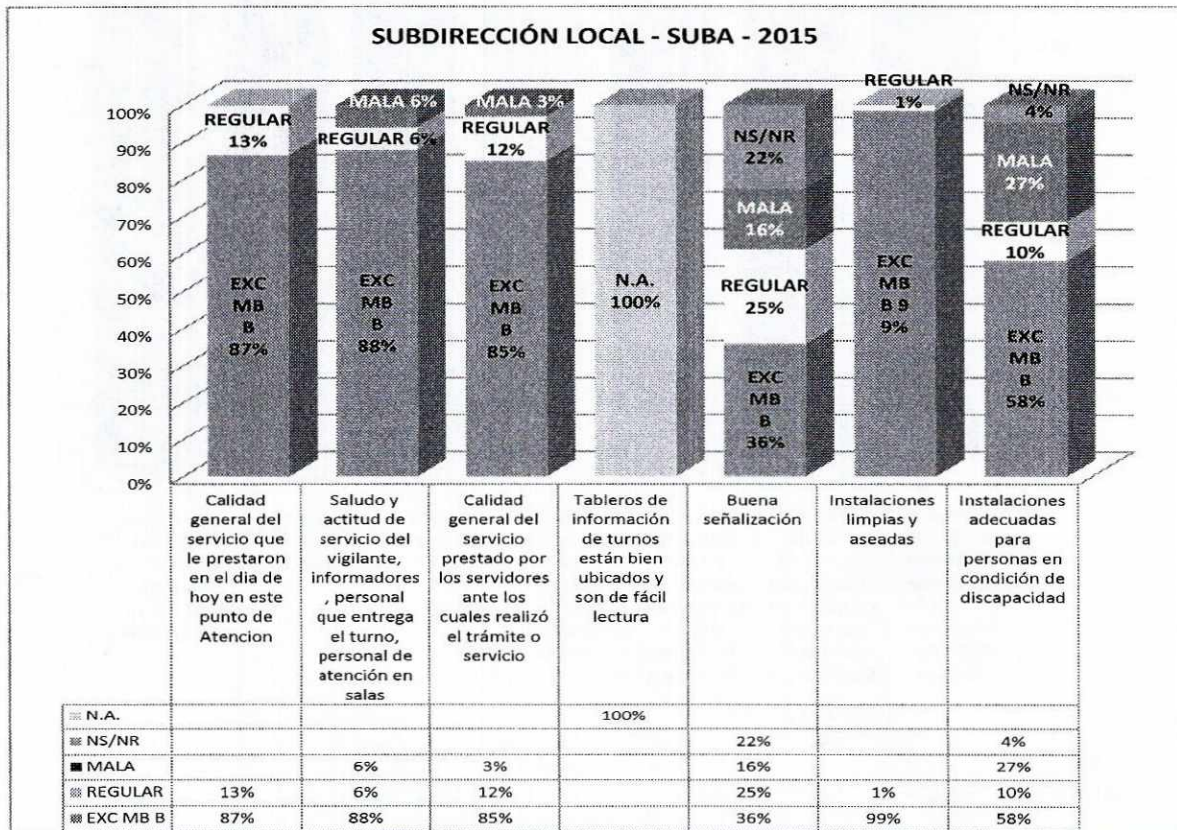
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA: El 87% de los ciudadanos encuestados calificaron la calidad del servicio recibido en esta Subdirección Local como Buena, Muy Buena y Excelente.

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	34,33%	41,79%	19,40%		5,97%	76,12%	25,37%
MUY BUENA	34,33%	32,84%	44,78%		13,43%	22,39%	26,87%
BUENA	17,91%	13,43%	20,90%		16,42%		5,97%
REGULAR	13,43%	5,97%	11,94%		25,37%	1,49%	10,45%
MALA		5,97%	2,99%		16,42%		26,87%
NS/NR					22,39%		4,48%
N.A.				100,00%			
EXCELENTE	34,33%	41,79%	19,40%		5,97%	76,12%	25,37%



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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2005
BUREAU VERITAS
Certification
N° C0218441 / N° GP0247



2211600- FT-012 Versión 04

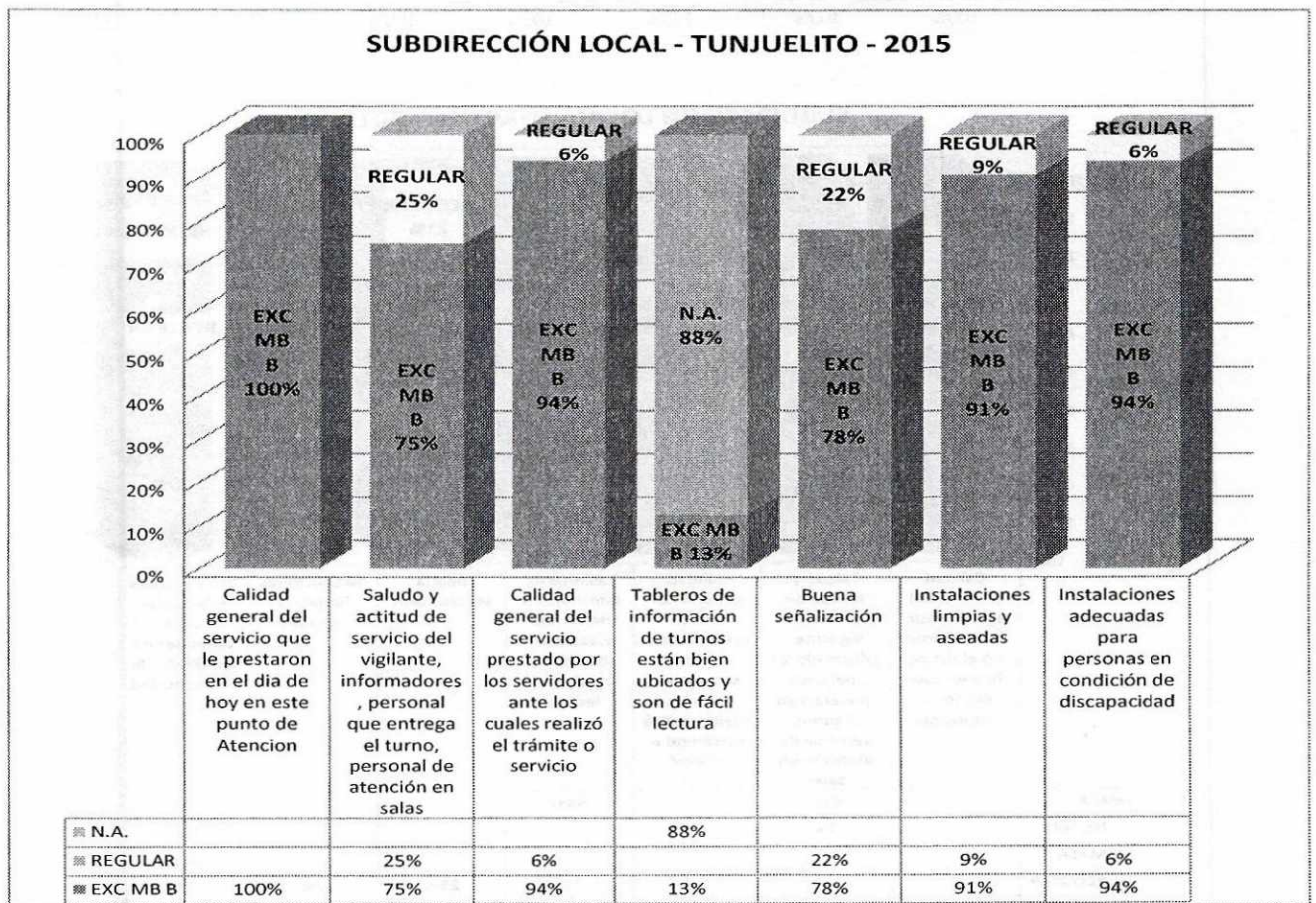
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo 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		12,50%	3,13%		3,13%	3,13%	
MUY BUENA	21,88%	18,75%	28,13%		37,50%	28,13%	34,38%
BUENA	78,13%	43,75%	62,50%	12,50%	37,50%	59,38%	59,38%
REGULAR		25,00%	6,25%		21,88%	9,38%	6,25%
N.A.				87,50%			
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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



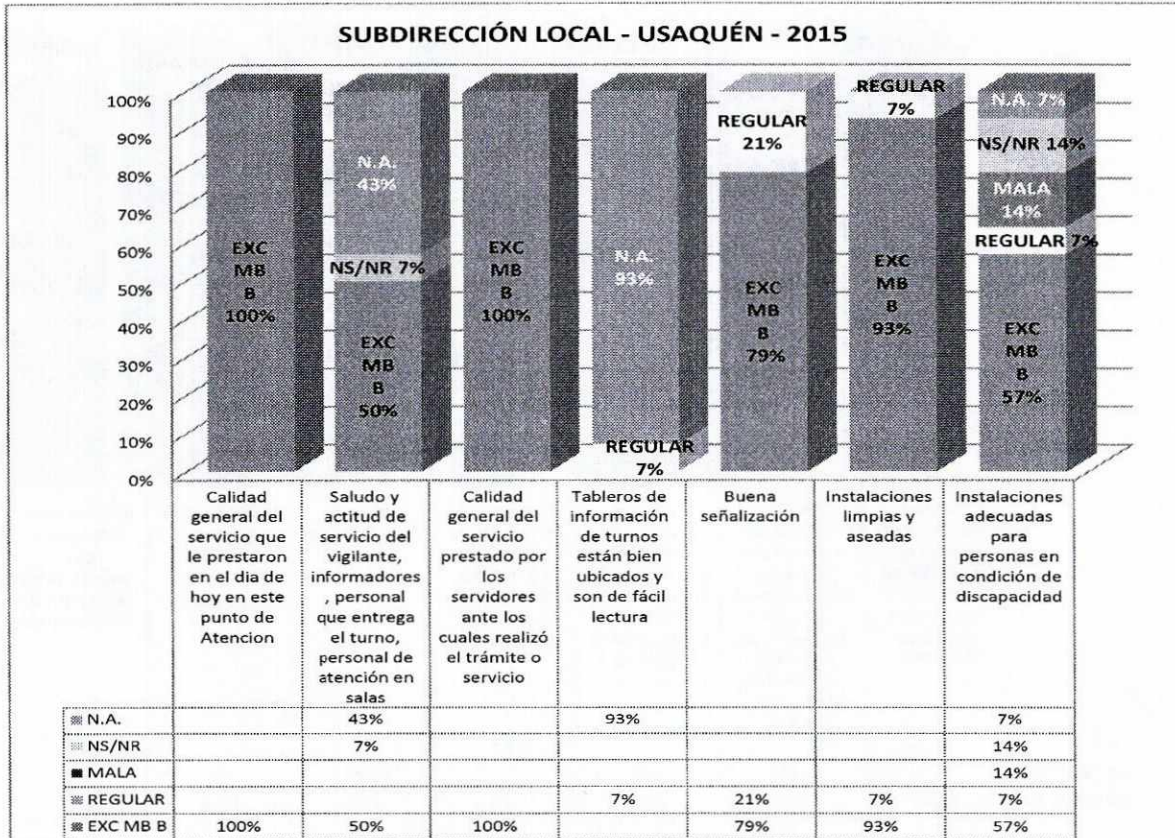
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	78,57%	21,43%	57,14%		14,29%	21,43%	21,43%
MUY BUENA	7,14%	14,29%	21,43%		28,57%	57,14%	21,43%
BUENA	14,29%	14,29%	21,43%		35,71%	14,29%	14,29%
REGULAR				7,14%	21,43%	7,14%	7,14%
MALA							14,29%
NS/NR		7,14%					14,29%
N.A.		42,86%		92,86%			7,14%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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



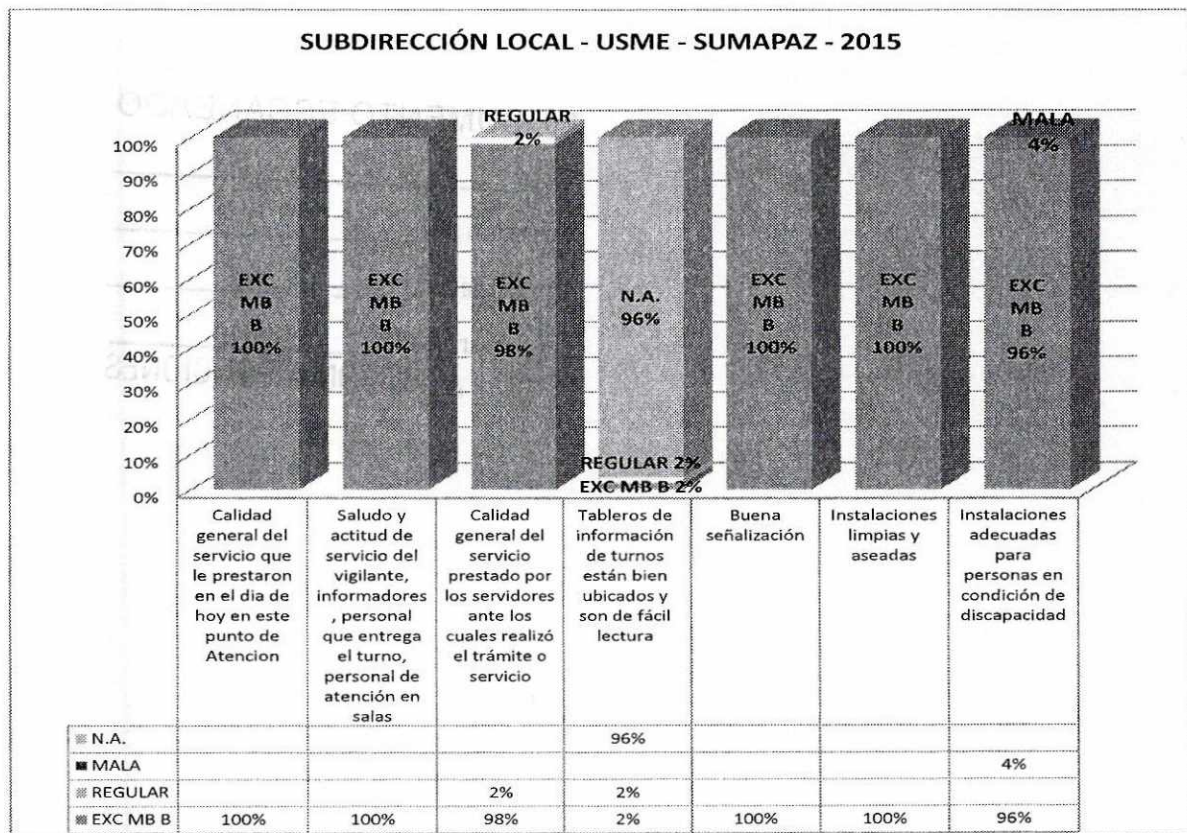
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

	¿Cómo califica la calidad general del servicio que le prestaron 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	1,79%	3,57%	5,36%				
MUY BUENA	66,07%	53,57%	50,00%	1,79%	82,14%	83,93%	80,36%
BUENA	32,14%	42,86%	42,86%		17,86%	16,07%	16,07%
REGULAR			1,79%	1,79%			
MALA							3,57%
N.A.				96,43%			
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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

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

c.c. No aplica

Anexos: No aplica.

Proyectó: Lina Paola Cuellar Mossos – Claudia Ruiz Marín
Revisó: Claudia Ruiz Marín

DOCUMENTO ESCANEADO

Fecha: _____

Escaneado por: _____

Clasificado por: _____

No. Requerimiento: _____

SIAC - ATENCIÓN A PETICIONES

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



ISO 9001:2009
NTC GP 1000:2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° 09218444 / N° GP024



2211600- FT-012 Versión 04

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS