

## ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

**Fecha de Aplicación:** 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025

**Cantidad de Encuestados:** 833 personas encuestadas

**Objetivo de la Encuesta:** Medir el nivel de la satisfacción de las partes interesadas respecto de la orientación a la ciudadanía y miembros de las entidades sin ánimo de lucro, por la Secretaria Jurídica Distrital.

### Pregunta No. 1: En qué localidad se encuentra domiciliado?

Las localidades que más requirieron de los servicios ofrecidos por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, fueron las siguientes: Teusaquillo 11%, Usaquén 10%, Suba 9%, Chapinero 8%, Kennedy 8%, Engativá 8%, Ciudad Bolívar 7%, Fontibón 5% Ciudad Bolívar 7%, Fontibón 5%, Puente Aranda 5%, Barrios Unidos 5%, Santa Fé 4%, Rafael Uribe Uribe 4%, La Candelaria 3%, San Cristóbal 3%, Bosa 3%, Usme 2%, Tunjuelito 2%, Los Mártires 2%, Antonio Nariño 1%, Ninguna de las anteriores 1%, Sumapaz 0%, la mayoría de solicitudes provienen de localidades urbanas con alta densidad poblacional o alta actividad comercial (Teusaquillo, Usaquén, Suba, Kennedy, etc.).

### ¿En que localidad se encuentra domiciliado?



Carrera 8 No. 10 – 65  
 Código Postal: 111711  
 Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
 Info: Línea 195



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA CLASIFICADA

2311600-FT-082. Versión 07

### Pregunta No. 2: Cual fue el canal consultado?

Se evidencia que la gran mayoría de ciudadanos prefieren o dependen de la atención presencial es decir el 87% de los ciudadanos, utilizaron el canal de atención presencial ubicado en el Supercade CAD, el 11% Atención llamada telefónica, 1%, IVC al barrio, 0.4% asesoría virtual, correo electrónico y feria de servicios 0.1%.



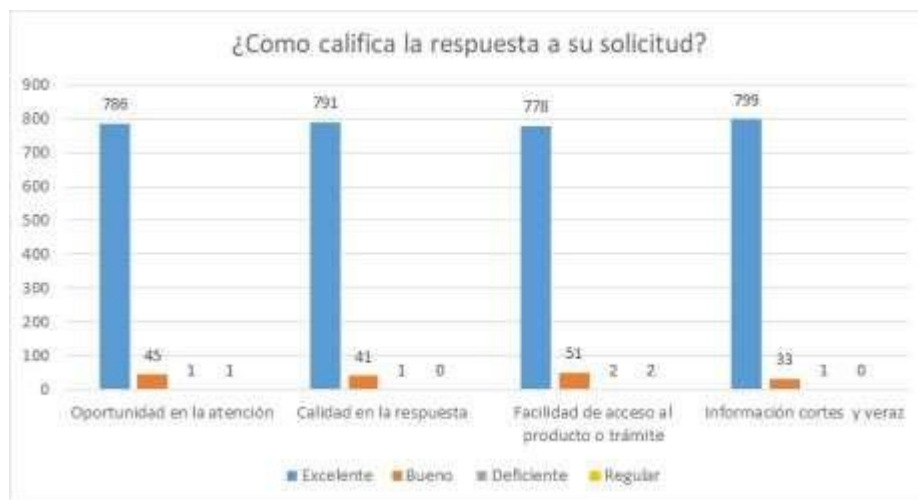
### Pregunta No. 3: Cual fue la consulta realizada?

La consulta más solicitada por la ciudadanía, es orientación jurídica con un 50%, seguido por la orientación financiera 45%, expedición de certificados 2%, orientación jurídica y financiera 1%, Activación PIN 0.4%, documentos de fin de ejercicio 0.24%, solicitud información radicado registro de documentos 0,12%, información documentación 2024 0,12%, inicio de actividades 0,12%, notificación 0.12%, radicación documentos 0,12%.



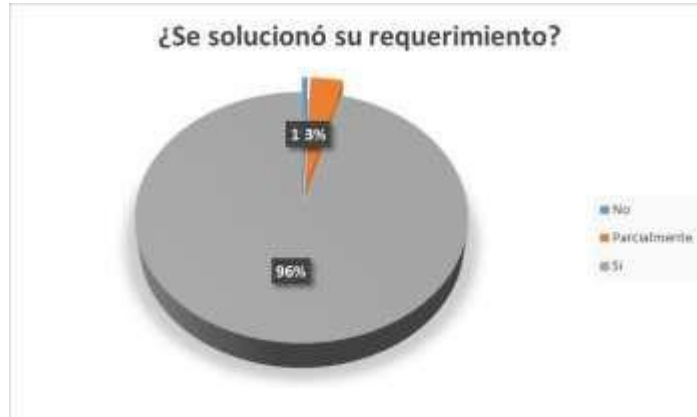
#### Pregunta No. 4: Cómo califica la respuesta a su solicitud?

De un total de 833 ciudadanos encuestados, 786 calificaron como **excelente** la **oportunidad en la atención**, 45 como **buena**, 1 como **regular** y 1 como **deficiente**. En cuanto a la **calidad en la respuesta**, 791 la consideraron **excelente**, 41 **buena** y 1 **deficiente**. Respecto a la **facilidad de acceso al producto, servicio o trámite**, 778 ciudadanos la valoraron como **excelente**, 51 como **buena**, 2 como **regular** y 2 como **deficiente**. Finalmente, en relación con la **información cortés y veraz**, 799 encuestados la calificaron como **excelente**, 33 como **buena** y 1 como **deficiente**.



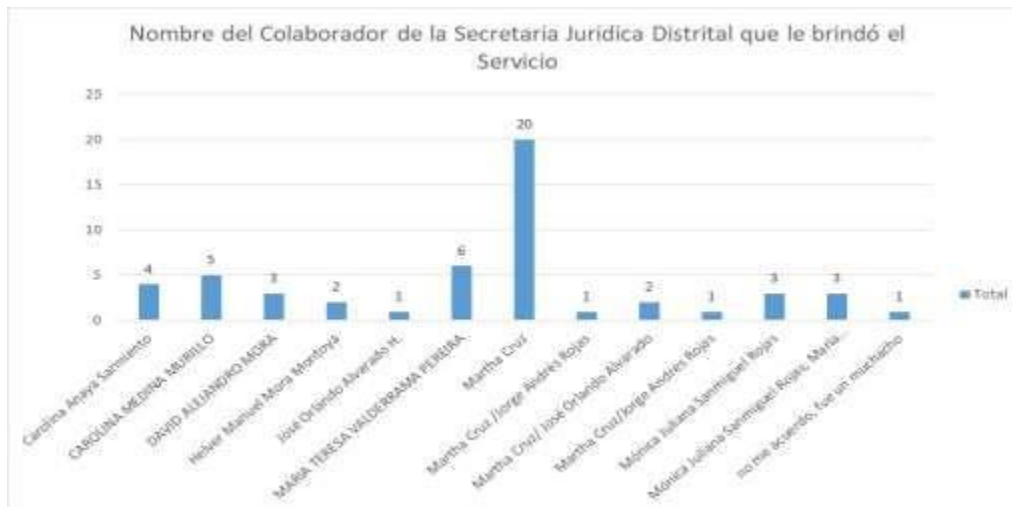
#### Pregunta No. 5: Se solucionó su requerimiento?

El 96% de los encuestados equivalentes a 799 personas, consideraron que su requerimiento si fue solucionado, el 3% (29 personas), manifestaron que parcialmente y 5 personas el 1%, manifestó que no fue resuelto el requerimiento.



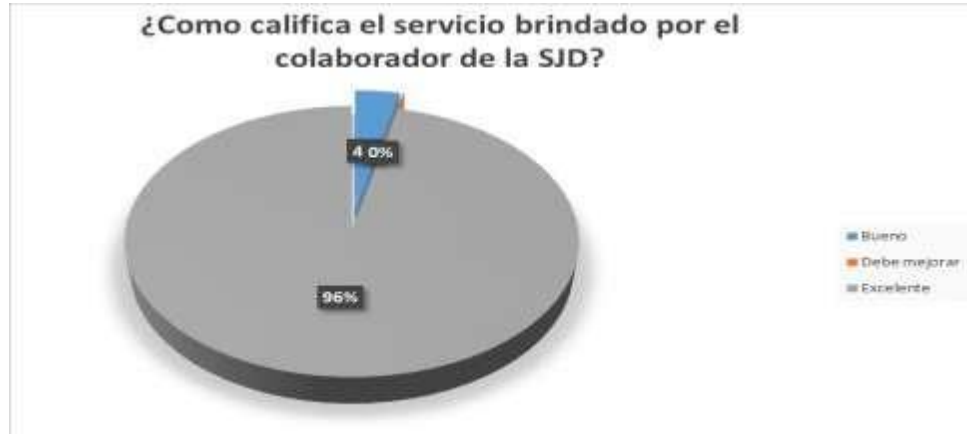
**Pregunta No. 9: Nombre del colaborador de la Secretaría Jurídica Distrital que le brindó el servicio.**

En la gráfica se evidencia la participación de los funcionarios en la prestación del servicio requerido por la ciudadanía:



**Pregunta No. 10: Como califica el servicio brindado por el colaborador de la Secretaría Jurídica Distrital?**

De acuerdo con la información suministrada por la ciudadanía, el 96% equivalente a 803 personas consideran excelente el servicio ofrecido, un 4% (29 personas) calificaron como bueno y una persona equivalente al 0%, manifestó que debe mejorar el servicio.



### Oportunidades de mejora y acciones para optimizar la calidad del servicio

Aunque los niveles de satisfacción son muy altos (más del 95% calificó como excelente la atención, calidad de respuesta, oportunidad y trato), los datos permiten identificar **áreas estratégicas donde se pueden fortalecer procesos**, especialmente en accesibilidad, diversificación de canales y seguimiento a requerimientos parcialmente resueltos.

El 87%, de las atenciones se concentra en el canal presencial, para lo cual se pueden implementar campañas pedagógicas sobre el uso del canal telefónico y de esta manera evitar la concentración en un solo canal.

Se observa que el 95% de las consultas son jurídicas y financieras, para lo cual se sugiere realizar sensibilizaciones a los colaboradores con el fin de homogenizar criterios jurídicos y financieros.

La encuesta muestra diferencias en la participación de los colaboradores, lo que puede indicar concentración de solicitudes en ciertos funcionarios, por lo cual se sugiere realizar rotación programada en el punto de atención del Supercade – CAD.