

ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Fecha de Aplicación: 1 de Julio de 2025 al 1 de diciembre de 2025

Cantidad de Encuestados: 825 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: Suba 12%, Usaquén 12%, Teusaquillo 9%, Chapinero 9%, Engativá 9%, Kennedy 8%, Santa Fe 7%, Barrios Unidos 5%, Ciudad Bolívar 4%, Puente Aranda 4%, San Cristóbal 4%, Fontibón 4%, Bosa 3%, Los Mártires 3%, La Candelaria 2%, Rafael Uribe Uribe 2%, Usme 2%, Tunjuelito 1%, Ninguna de las anteriores 1%, Antonio Nariño 0%. , la mayoría de solicitudes provienen de localidades urbanas con alta densidad poblacional o alta actividad comercial (Teusaquillo, Usaquén, Suba, Kennedy, etc.).



Pregunta No. 2: Cual fue el canal consultado?

Se evidencia que la gran mayoría de ciudadanos prefieren o dependen de la

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

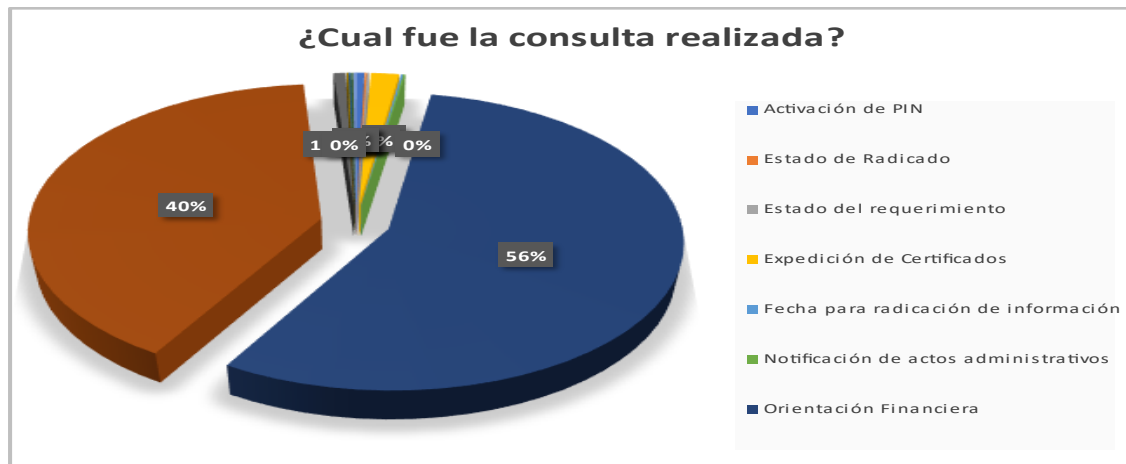


atención presencial es decir el 79% de los ciudadanos, utilizaron el canal de atención presencial ubicado en el Supercade CAD, el 17% Atención llamada telefónica, 2%, Maratón de asesorías + Talante y feria de servicios 1%.

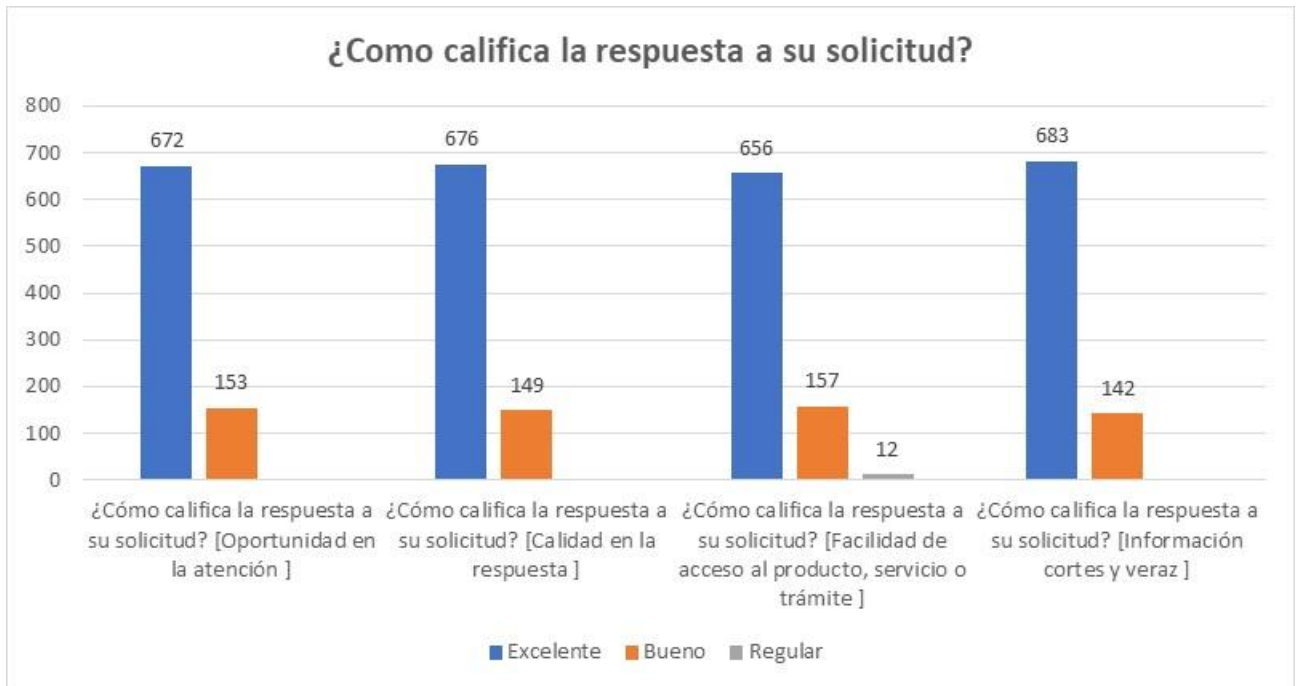


Pregunta No. 3: Cual fue la consulta realizada?

La consulta más solicitada por la ciudadanía, es orientación financiera con un 56%, seguida de orientación jurídica 40,12%, expedición de certificados 1,70%, activación PIN 0,48% orientación jurídica y financiera 0,73%, estado radicado, estado del requerimiento, fecha radicación información, notificación actos administrativos, orientación jurídica y financiera creación de entidad, consolidad de entidad, radicación documentos, Sipej corregir vigencias cada una con el 0.12%.



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



De un total de 825 ciudadanos encuestados, 672 calificaron como **excelente** la **oportunidad en la atención**, 153 como **bueno**. En cuanto a la **calidad en la respuesta**, 676 la consideraron **excelente**, 149 **bueno**. Respecto a la **facilidad de acceso al producto, servicio o trámite**, 656 ciudadanos la valoraron como **excelente**, 157 como **bueno**, 12 como **regular**. Finalmente, en relación con la **información cortés y veraz**, 683 encuestados la calificaron como **excelente**, 142 como **bueno**.

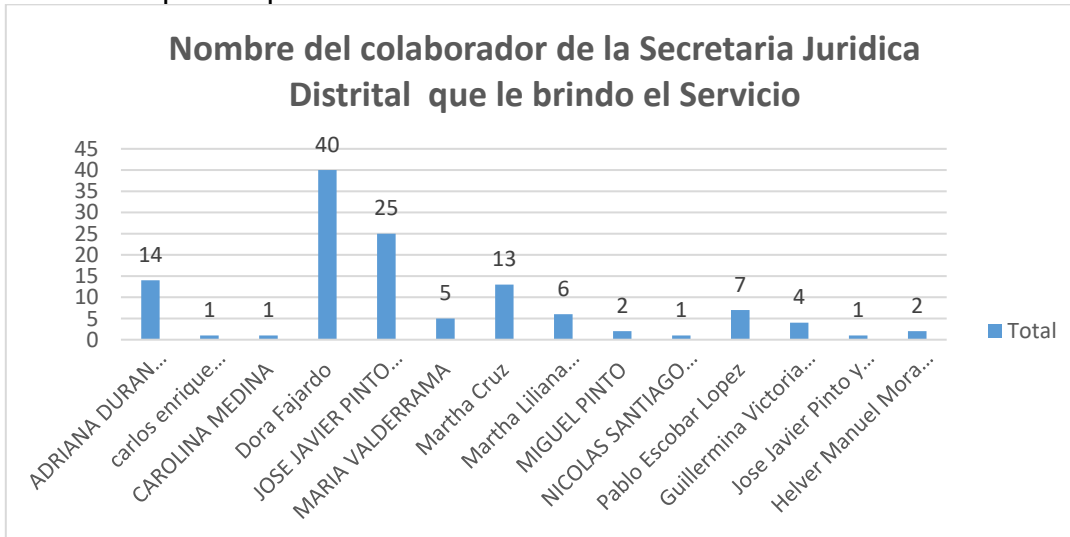
Pregunta No. 5: Se solucionó su requerimiento?

El 98% de los encuestados equivalentes a 806 personas, consideraron que su requerimiento si fue solucionado, el 2% (14 personas), manifestaron que parcialmente y 5 personas el 1%, manifestó que no fue resuelto el requerimiento.



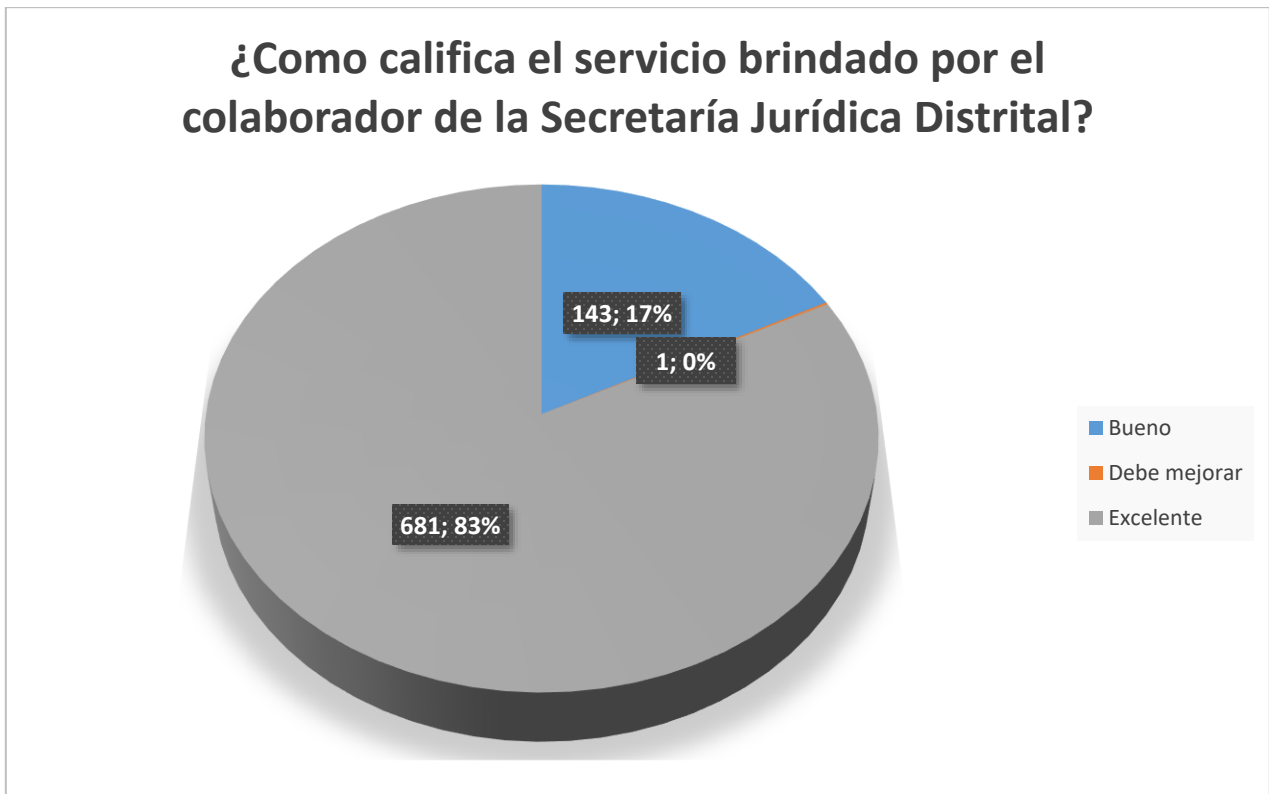
Pregunta No. 6: Nombre del colaborador de la Secretaría Jurídica Distrital que le brindo el servicio

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



Pregunta 7: Como califica el servicio brindado por el colaborador de la Secretaría Jurídica Distrital?

De acuerdo con la información suministrada por la ciudadanía, el 83% equivalente a 681 personas consideran excelente el servicio ofrecido, un 17% (143 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

Se identifican las siguientes oportunidades de mejora para optimizar la calidad del servicio: fortalecer la claridad y unificación de la información suministrada al ciudadano, reducir los tiempos de atención en los diferentes canales, incrementar la resolución de solicitudes en el primer contacto y garantizar una comunicación oportuna sobre el estado de los trámites. Para ello, se sugieren acciones como: estandarizar las respuestas y elaborar guías breves por tipo de trámite; ajustar la asignación de personal en horas de mayor demanda.