

## ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

**Fecha de Aplicación:** 1 de septiembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024

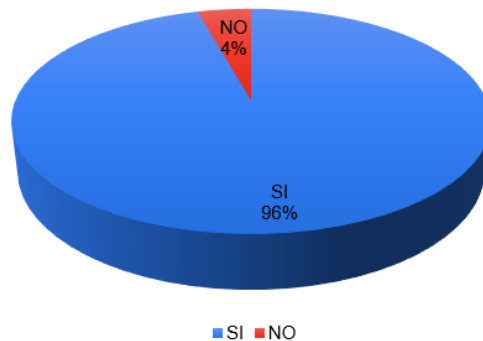
**Cantidad de Encuestados:** 139 personas encuestadas

**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: Autoriza el envío de información de eventos, talleres o actividades de la Dirección?

El 96% equivalente a 133 personas encuestadas, autorizaron el envío de la información, mientras que el 4% restante (6 personas) no autorizaron el envío de información.

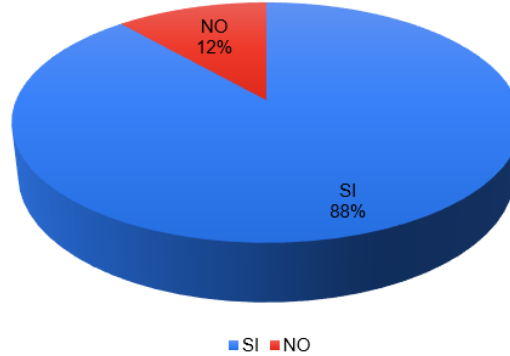
¿Autoriza el envío de información de eventos, talleres o actividades de la Dirección?



### Pregunta No. 2: Es miembro de una entidad sin ánimo de lucro?

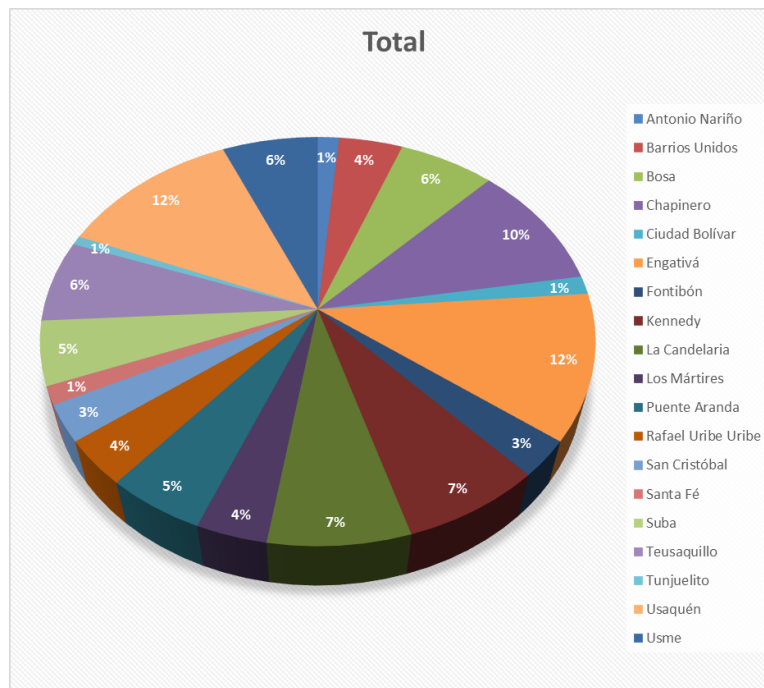
El 88% equivalente a 123 personas encuestadas, manifestaron ser miembro de una entidad sin ánimo de lucro, mientras que el 12% (16 personas) manifestaron no ser miembros de entidades sin ánimo de lucro.

¿Es miembro de una entidad sin ánimo de lucro?



### Pregunta No. 3: En qué localidad se encuentra domiciliado?

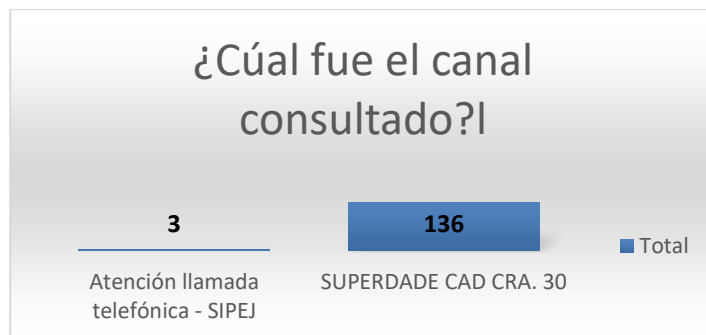
Las localidades que más requirieron de los servicios ofrecidos por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control fueron las siguientes: Usaquén con un 12%, al igual que Engativá con un 12%; seguida por Chapinero con un 10%; Kennedy y La Candelaria con un 7% cada una; Bosa, Teusaquillo y Usme con un 6% cada una; Suba y Puente Aranda con un 5%; Barrios Unidos, Los Mártires y Rafael Uribe Uribe con un 4% cada una; Fontibón y San Cristóbal con un 3% cada una; y finalmente Antonio Nariño, Ciudad Bolívar, Santa Fe y Tunjuelito con un 1% cada una.



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

#### Pregunta No. 4: Cúal fue el canal consultado?

Se evidencia que 136 de los ciudadanos, utilizaron el canal de atención presencial ubicado en el SuperCADE CAD y 3 el canal telefónico



#### Pregunta No. 5: Cual fue la consulta realizada?

La consulta más solicitada por la ciudadanía corresponde a Orientación Financiera con un 58%, seguida por Orientación Jurídica con un 37%. En menor proporción se registraron solicitudes de Activación de PIN con un 2%, Expedición de Certificados con un 1%, Notificación de actos administrativos con un 1% y Atención a usuarios con un 1%.



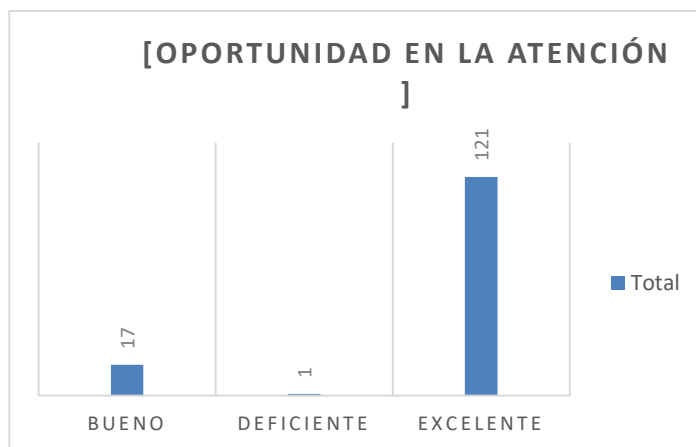
Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195

## Pregunta No. 6: Cómo califica la respuesta a su solicitud?

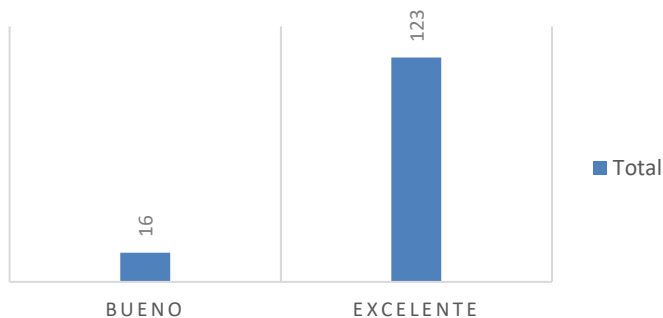
De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada, se evaluaron cuatro criterios asociados a la atención prestada: oportunidad en la atención, calidad en la respuesta, facilidad de acceso al producto, servicio o trámite, e información cortés y veraz.

### Resultados generales por criterio

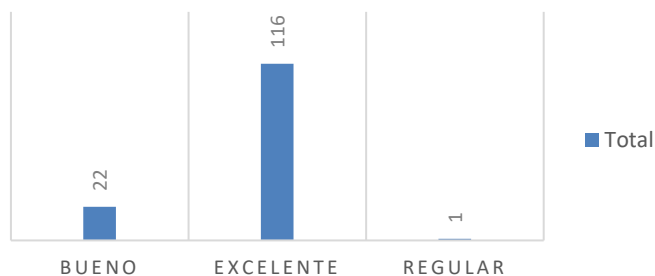
1. Oportunidad en la atención: La mayoría de los encuestados calificó este aspecto como Excelente (87%), seguido por Bueno (12%) y solo un 1% lo valoró como Deficiente.
2. Calidad en la respuesta: Este criterio obtuvo un 89% en Excelente y un 11% en Bueno, sin registros de calificaciones negativas, lo que refleja claridad y suficiencia en las respuestas brindadas.
3. Facilidad de acceso al producto, servicio o trámite: Se evidenció una percepción mayoritariamente positiva, con un 84% en Excelente, un 15% en Bueno y apenas un 1% en Regular.
4. Información cortés y veraz: Fue uno de los aspectos mejor valorados, con un 87% en Excelente y un 13% en Bueno, sin observaciones negativas.



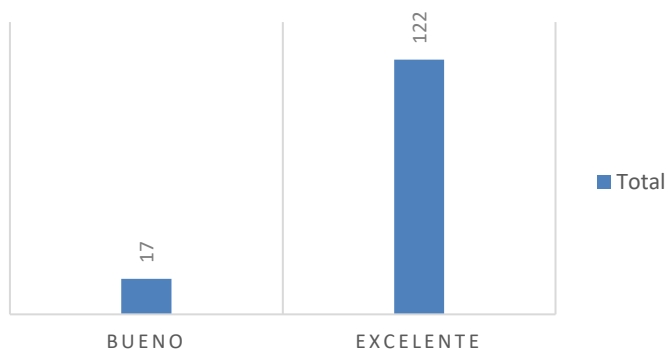
### CALIDAD EN LA RESPUESTA ]



### [ FACILIDAD DE ACCESO AL PRODUCTO, SERVICIO O TRÁMITE ]



### [ INFORMACIÓN CORTES Y VERAZ ]



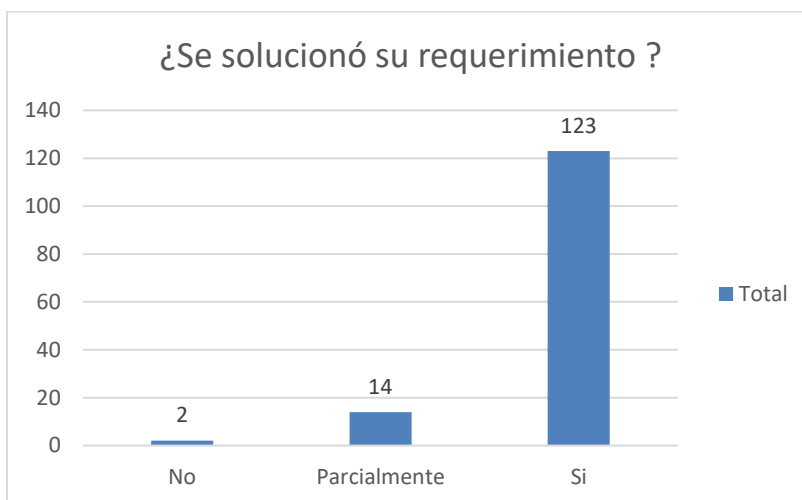
Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

### Pregunta No. 7: Se solucionó su requerimiento?

De acuerdo con los resultados, la gran mayoría de los encuestados indicó que su requerimiento sí fue solucionado (123 personas, equivalente al 89%). Por otra parte, 14 personas (10%) manifestaron que su solicitud fue atendida parcialmente, mientras que solo 2 personas (1%) señalaron que su requerimiento no fue resuelto.



### Pregunta No.8:Cuál de los siguientes trámites considera más complejos y de difícil acceso?

De acuerdo con la percepción de la ciudadanía, el 79% de los encuestados (110 personas) consideró que ningún trámite resulta complejo o de difícil acceso, lo que refleja una valoración positiva frente a la accesibilidad de los procedimientos.

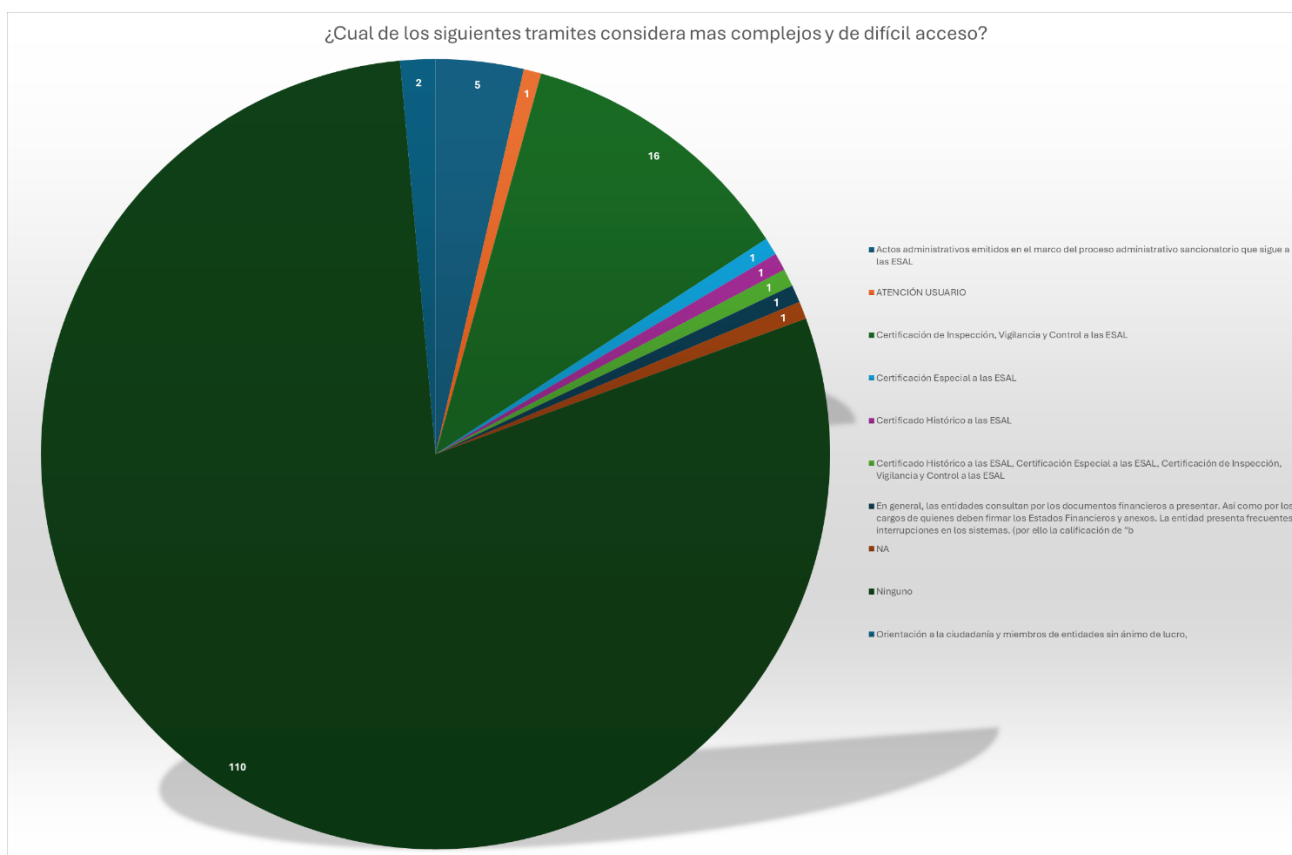
En contraste, el 7% (16 personas) manifestó que la Certificación de Inspección, Vigilancia y Control a las ESAL representa mayor dificultad. De manera puntual, el 4% (5 personas) señaló los actos administrativos emitidos en el marco del proceso sancionatorio a las ESAL como un trámite de difícil acceso.

Otros trámites se mencionaron en menor proporción, cada uno con un 1% o menos, entre ellos:

- Orientación a la ciudadanía y miembros de entidades sin ánimo de lucro (2 personas – 1%).
- Atención a usuarios (1 persona – 0,7%).

- Certificación especial a las ESAL (1 persona – 0,7%).
- Certificado histórico a las ESAL (1 persona – 0,7%).
- Combinación de certificaciones (histórico, especial e inspección) (1 persona – 0,7%).
- Consultas sobre documentos financieros y validación de firmas (1 persona – 0,7%).
- No aplica (NA) (1 persona – 0,7%).

El análisis evidencia que la gran mayoría de la ciudadanía percibe los trámites como accesibles y sin mayor complejidad. No obstante, se identifican algunos procedimientos específicos que concentran las percepciones de dificultad, particularmente aquellos relacionados con la certificación de las ESAL y la gestión de actos administrativos sancionatorios.

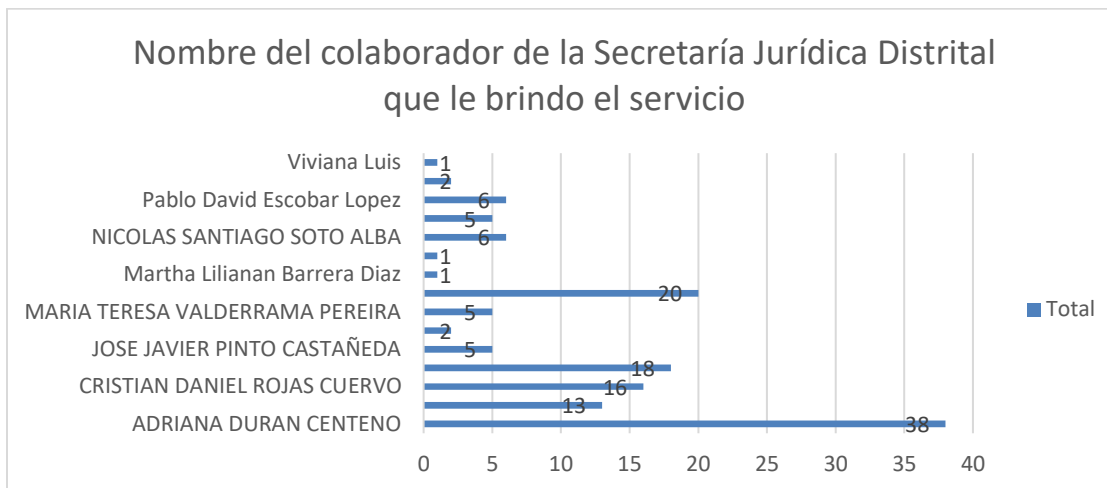


**Pregunta No. 9: Nombre del colaborador de la Secretaría Jurídica Distrital que le**

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

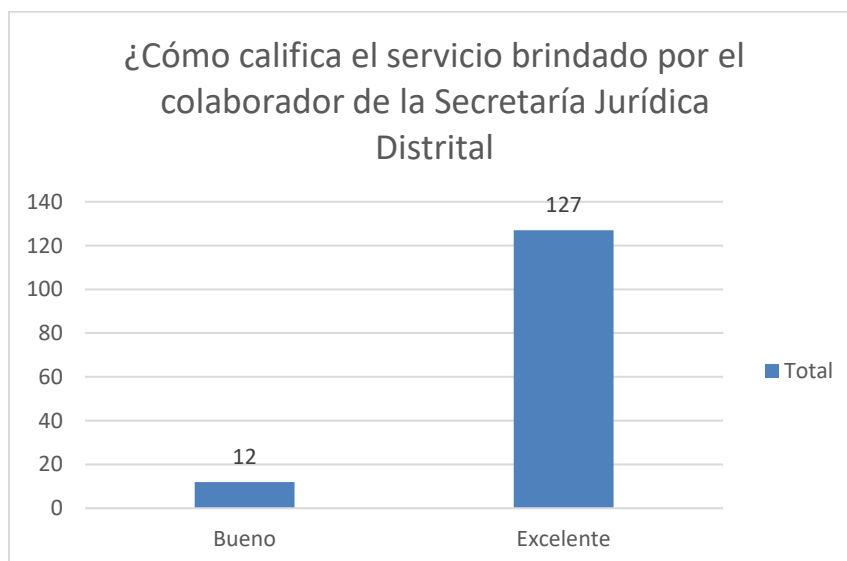
## brindo el servicio.

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 91% de los encuestados (127 personas) considera excelente el servicio ofrecido por los colaboradores de la Secretaría Jurídica Distrital. Por su parte, el 9% (12 personas) lo calificó como bueno.



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



## COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS

La ciudadanía manifestó un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, destacando la calidad del servicio y la buena disposición de los colaboradores. La mayoría de los encuestados no presentó observaciones adicionales y algunos resaltaron de manera espontánea la excelente atención brindada. Las pocas sugerencias recibidas se enfocan en aspectos puntuales como agilizar trámites y fortalecer los canales de comunicación, lo cual representa oportunidades de mejora menores frente a una percepción general ampliamente positiva.