

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS Dirección de Servicio al Ciudadano

Resultados Medición de Percepción del Servicio
Dirección de Servicio al Ciudadano Canal Presencial
(Primer día Hábil – pisos 5 y 13)
Acciones de mejora definidas e implementadas y Sistema de Quejas y Reclamos

Bogotá D.C., Agosto de 2018

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Cra. 30 N° 25-90 torre B. Piso 1, 5, 8 y 13

Bogotá D.C., Colombia 2012

www.sdp.gov.co

servicioalciudadanogel@sdp.gov.co

ANTONIO JOSÉ AVEDAÑO AROSAMA

Subsecretario de Información y Estudios Estratégicos

Proceso: M-CA-003 Producción, Análisis y Divulgación de la Información

ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO

Directora de Servicio al Ciudadano

Coordinación medición percepción del servicio

Equipo Dirección de Servicio al Ciudadano

Yolanda Calderón Saavedra

Nataly Russo

Metodología y análisis de datos

Equipo de anfitriones del primer día hábil

María Claudia Rodríguez

Nataly Russo

Sandra Mabel Moreno Salazar

Mónica Ramírez

Registro, aplicación y digitación

Agosto de 2018

INDICE	3
PRESENTACIÓN	5
1. OBJETIVOS.....	5
2. FICHA TÉCNICA DE LAS MEDICIONES	6
2.1. Ficha Técnica Instrumento 2.....	7
3. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN	8
3.1. Escala de interpretación.....	8
3.2. Resultados de aplicación del instrumento 1	9
3.3. Resultados comparativos de las variables y nivel de satisfacción por Subsecretaría y dependencia – Instrumento 1	11
3.3.1 Subsecretaría de Planeación Territorial	11
3.3.2 Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	16
3.3.3 Resultados de atributos generales del servicio medición Instrumento 1.....	19
3.4. Nivel de Satisfacción Top Two Box Entidad	20
3.5. Nivel de Satisfacción de la medición 2017 vs 2018.....	21
3.6. Factores identificados como oportunidades de mejora.....	22
4. RESULTADOS DE MEDICIÓN INSTRUMENTO 2 – ÉNFASIS ATRIBUTOS INFORMACIÓN.....	23
4.1. Instrumento 2 – Atributos de información	25
4.2. Resultados por Subsecretaría	29
4.2.1. Subsecretaría de Planeación Territorial	30
4.2.2. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	32
4.2.3. Observaciones realizadas por los usuarios. Primer día hábil.	35
5. ACCIONES DE MEJORA EN IMPLEMENTACIÓN.....	36
6. INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	39
6.1. Áreas responsables	39
6.2. Comparativo de peticiones primer semestre 2018 Vs segundo semestre de 2017 ...	40
6.3. Cuadro de peticiones atendidas fuera de términos:	40
ANEXO 1	42
GRÁFICAS DE TOP TWO BOX POR ATRIBUTO – DEPENDENCIAS DE LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN TERRITORIAL	42



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACION

ANEXO 2 46

GRÁFICAS DE TOP TWO BOX POR ATRIBUTO – DEPENDENCIAS DE LA
SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS 46

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

PRESENTACIÓN

La Secretaría Distrital de Planeación presta el servicio a la ciudadanía por medio de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito. Para cumplir con esta función, la Dirección de Servicio al Ciudadano coordina al interior de la entidad las actividades de conocimiento y apropiación de las Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los protocolos de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Para el primer semestre de 2018, se aplicaron dos metodologías de medición de percepción, la utilizada por la Dirección en el año 2017 se aplicó de Enero a abril de 2018 y en cumplimiento de las disposiciones de los lineamientos de la Dirección de Planeación de aplicó el instrumento y metodología de la Guía E-IN-014 - Guía Para Medir La Satisfacción De Los Usuarios Y Partes Interesadas De La SDP, el instrumento de la Guía tiene un énfasis en atributos relacionados con la calidad de la información.

En el presente documento se entrega: comparativo año 2017 y 2018 del instrumento que califica atributos del servicio y se entrega avances de la aplicación 2018 del nuevo instrumento con énfasis en información.

1. OBJETIVOS

La medición de la percepción del servicio es el mecanismo idóneo que identifica la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con los servicios que ofrece la Secretaría, y para obtenerla, se han propuesto los siguientes objetivos:

- Objetivo General.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de canal presencial el primer día hábil de la entidad y dependencias.

- Objetivos Específicos
 - Diseñar y aplicar instrumento que midan la percepción del servicio en los servicios de información a la ciudadanía el primer día hábil.
 - Dar a conocer los resultados a la Alta Dirección a través de la dirección de Planeación en el Comité del Sistema Integrado de Gestión.
 - Definir e implementar acciones de mejora en los aspectos que son susceptibles de mejora por gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano u otras dependencias de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2. FICHA TÉCNICA DE LAS MEDICIONES

Tabla 1. . Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio. Primer Semestre de 2017. Dirección de Servicio al Ciudadano

 <p>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Presencial Primer Día Hábil Pisos 5 y 13 Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano</p>	
PROCESO:	Producción, Análisis y Divulgación de la Información
PRODUCTO:	Servicio a la Ciudadanía a través de los diferentes canales de atención de la SDP. - Canal Presencial
CLIENTE:	Ciudadano y usuarios de los servicios de la SDP que se brindan en los pisos 5 y 13 - Primer día hábil
OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:	Medir la percepción del servicio que prestan las diferentes dependencias a los usuarios que acuden a las instalaciones de la SDP el primer día hábil de la semana en los piso 5 y 13.
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	
FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:	Desde el 01 de Enero al 30 de abril de 2018 - El primer día hábil de la semana
TIPO DE MUESTREO(No Probabilístico, probabilístico, estratificado, aleatorio, otro)	Otro: Se suministra formato a todos los usuarios que acuden a las instalaciones y se registran las totalmente diligenciadas.
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:(Grupos foco, encuesta, entrevista personal, entrevista telefónica, encuesta correo electrónico, encuesta correo tradicional.)	Encuesta, la calificación va de 1 a 5, donde 1 es Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular y Malo, si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	En total se diligenciaron con datos generales 3608 formatos. Únicamente 3532 (97%) usuarios fueron diligenciados con información para determinar el nivel de satisfacción.
MARGEN DE ERROR:	No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios y es en tiempo real.
TRABAJO PILOTO (fecha trabajo de campo, n° de encuestas)	La versión piloto de este formato se realizó en el año 2017, con observaciones obtenidas por parte de la Subsecretaría de Planeación Territorial
N° DE PREGUNTAS FORMULADAS:	Cada formato cuenta con tres preguntas, los formatos son variables con las preguntas del grupo 2 y 3. Pregunta 1) Calidad General del Servicio de la SDP 2. Atributos del Servicio (1 por formato) : Amabilidad y respecto del servidor que le atendió o La capacidad del servidor para entender su requerimiento o Calidad General del Servicio de la SDP o La agilidad del servidor para entender su consulta o La claridad de la información suministrada por el servidor 3. Otros, están relacionadas preguntas de los servicios de orientación (momento de verdad al ingresar a las instalaciones SDP y otra pregunta sobre las instalaciones, las Servicio de orientador en el piso

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

	(anfitrión DSC) o Servicio del personal de vigilancia de la SDP o : Comodidad de Punto de Atención Ver formulario de encuesta o de recolección de datos)
REALIZADA POR:	Recolección de Información, registro de la información y consolidación de base: Auxiliares Administrativos de la Dirección de Servicio al Ciudadano; control de registros y análisis de información, profesional Dirección de Servicio al ciudadano.

2.1. Ficha Técnica Instrumento 2

En la tabla 2 se relacionan todos los aspectos técnicos concernientes al instrumento diseñado por la entidad en la Guía E-IN-014 y dispuesto para la aplicación y medición de percepción del servicio del canal presencial para el primer día hábil de atención.

Tabla 2. . *Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio. Primer Semestre de 2018. Dirección de Servicio al Ciudadano*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de PLANEACIÓN</p>		<p>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Presencial Primer Día Hábil Pisos 5 y 13 Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano</p>
PROCESO:	Producción, Análisis y Divulgación de la Información	
PRODUCTO:	Servicio a la Ciudadanía a través de los diferentes canales de atención de la SDP. - Canal Presencial	
CLIENTE:	Ciudadano y usuarios de los servicios de la SDP que se brindan en los pisos 5 y 13 - Primer día hábil	
OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:	Medir la percepción del servicio que prestan las diferentes dependencias a los usuarios que acuden a las instalaciones de la SDP el primer día hábil de la semana en los piso 5 y 13.	
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	8.080 ciudadanos	
FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:	Desde el 07 de Mayo al 25 de junio de 2018 - El primer día hábil de la semana	
TIPO DE MUESTREO(No Probabilístico, probabilístico, estratificado, aleatorio, otro)	Otro: Se suministra formato a todos los usuarios que acuden a las instalaciones y se registran las totalmente diligenciadas.	

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:(Grupos foco, encuesta, entrevista personal, entrevista telefónica, encuesta correo electrónico, encuesta correo tradicional.)	Encuesta, la calificación va de 1 a 5, donde 1 es Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular y Malo, si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	En total se diligenciaron con datos generales 1257 formatos. Únicamente 1219 fueron diligenciados con información para determinar el nivel de satisfacción.
MARGEN DE ERROR:	No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios y es en tiempo real.
TRABAJO PILOTO (fecha trabajo de campo, n° de encuestas)	SE realizó en junio de 2017. La Dirección de planeación en coordinación con la Dirección de Servicio al Ciudadano aplicaron el formato 1 que tiene la Guía E-IN-014 versión 2018
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	La medición de percepción de servicio se realiza aplicando un formato que contiene siete preguntas cada una corresponde a un atributo: En relación con la información: a) Utilidad ¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?; b) Confiabilidad ¿Le parece confiable la información suministrada?; c) Oportunidad ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?; d) Claridad ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada? e) Accesibilidad ¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad? Dos atributos de calificación general entidad y servidor: Calidad general del Servicio ¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? ¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?.
REALIZADA POR:	De acuerdo con lo dispuesto en la Guía E-IN-014 la dirección de Servicio al Ciudadano es la responsable de consolidar la información recopilada el primer día hábil.

3. Resultados de la Medición

3.1. Escala de interpretación

Los atributos se califican en una escala de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) es excelente. Para determinar el nivel de satisfacción de los atributos se basa en la sumatoria del ponderado de los puntajes más altos (4 y 5) y la Dirección de Servicio al Ciudadano definió se definieron unos criterios de interpretación que se detallan en la Tabla 4.

Tabla 4. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción. Medición 2017- Primer día hábil

Rango (1 a 5)	Criterios
Puntaje total entre 0,1 y 2,9	Nivel Insatisfacción
Puntaje total entre 3,1 y 3,9	Nivel de aceptabilidad
Puntaje total entre 4,0 y 5,0	Nivel de satisfacción

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Adaptación de la Guía para medir la satisfacción de los clientes de la SDP E-IN-014 – página 12

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Con el fin de tener una medida de comparación con la meta institucional en la que se utiliza la metodología del TOP TWO BOX, se realiza la siguiente tabla

Tabla 5. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción. Top two box. Medición 2017- Primer día hábil

NIVEL	Escala en porcentaje	Criterios
TOP TWO BOX (Sumatoria 4 y 5)	Puntaje total entre 80 al 100%	% de satisfacción
MEDIO	Puntaje total entre 60 al 79%	% de aceptabilidad
BOTTOM BOX (Sumatoria 1 y 2)	Puntaje total entre 20 al 59%	% de insatisfacción

3.2. Resultados de aplicación del instrumento 1

En total se diligenciaron con datos generales 3608 formatos. Únicamente 3532 fueron diligenciados con información para determinar el nivel de satisfacción, estos datos corresponden a los datos recolectados el primer día hábil del 02 de enero al 30 de mayo de 2018. (ver anexo). La atención presencial de la entidad se realiza a través de los puntos de atención de la Red Cade y la atención especializada a cargo de las áreas misionales se atiende el primer día hábil, es por este motivo que el mayor porcentaje de atención está en las dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial (proceso Planeación y Gestión de sus Instrumentos) con una participación del 82,4%.

Tabla 3. Cifras registradas de atención por dependencia. Enero – Abril de 2018. Dirección de Servicio al Ciudadano

Subsecretaría que atendió	Dependencia primera atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general	Participación
Subsecretaría de Información y estudios estratégicos	Cartografía	72	131	65	84	352	55,5%
	Estratificación	9	6	2	5	22	3,5%
	Estudios Macro		1		1	2	0,3%
	Servicio al Ciudadano	37	57	40	48	182	28,7%
	Sisben	23	17	16	20	76	12,0%
Subtotales y participación Subsecretaría de Información y estudios estratégicos		141	212	123	158	634	17,6%
Subsecretaría Planeación Territorial	Ambiente y Ruralidad	35	55	44	59	193	6,5%
	Legalización	83	147	67	95	392	13,2%
	Norma Urbana	180	172	147	177	676	22,7%

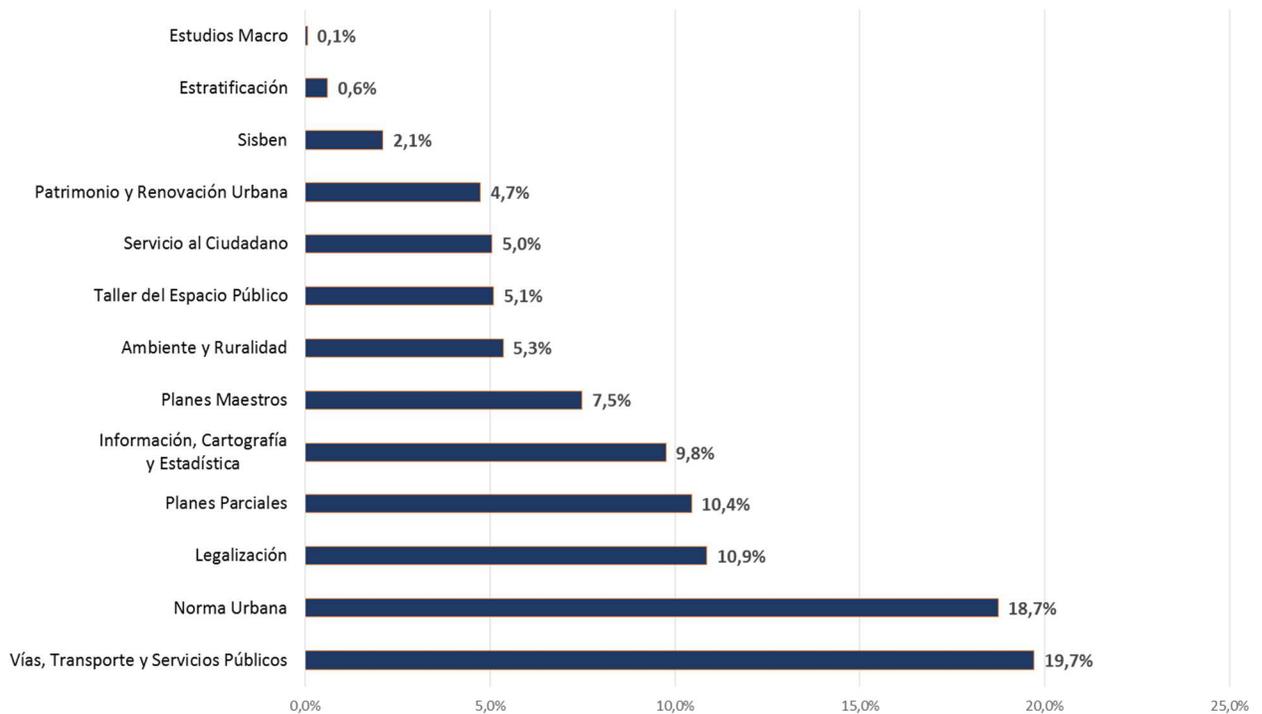


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Subsecretaría que atendió	Dependencia primera atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general	Participación
	Patrimonio y Renovación Urbana	35	55	41	40	171	5,7%
	Planes Maestros	75	64	73	58	270	9,1%
	Planes Parciales	96	96	88	97	377	12,7%
	Taller del Espacio Público	60	36	44	44	184	6,2%
	Vías, Transporte y Servicios Públicos	163	171	199	178	711	23,9%
Subtotales y participación Subsecretaría Planeación Territorial		727	796	703	748	2974	82,4%
Total general		868	1008	826	906	3608	100%

Gráfico 1. Participación de atención primer día hábil dependencias. Secretaría Distrital de Planeación. 2018



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

3.3. Resultados comparativos de las variables y nivel de satisfacción por Subsecretaría y dependencia – Instrumento 1

3.3.1 Subsecretaría de Planeación Territorial

A continuación se presentan los resultados de la medición realizada entre Enero 2 y Abril 30 de 2018. Los resultados se entregan en promedio ponderado teniendo en cuenta que la escala de evaluación es de 1 a 5, donde 1 es muy malo, 2 malo, 3 aceptable, 4 bueno y 5 muy bueno. Para el presente ejercicio se hizo comparación con los resultados del segundo semestre del año 2017.

En la Tabla 6 se evidencia que los puntajes obtenidos por las diferentes dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial se encuentran por encima de 4 que identifica nivel de satisfacción con los atributos medidos.

Tabla 6. Medición de atributos del servicio. Dependencias Subsecretaría de Planeación Territorial.. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación

Dependencias	Atributos del servicio	Calidad del servicio prestado por la entidad	La capacidad del servidor para entender su requerimiento.	Amabilidad y respeto del servidor que le atendió	La agilidad del servidor para atender su consulta	La información suministrada por el servidor fue clara
Ambiente y Ruralidad	Cantidad	190	77	7	65	39
	Ponderación	4,81	4,77	4,86	4,88	4,90
Legalización	Cantidad	388	141	18	140	87
	Ponderación	4,80	4,80	4,89	4,79	4,87
Norma Urbana	Cantidad	658	187	202	155	109
	Ponderación	4,75	4,74	4,88	4,73	4,73
Patrimonio y Renovación Urbana	Cantidad	167	45	61	38	22
	Ponderación	4,74	4,69	4,89	4,87	4,82
Planes Maestros	Cantidad	258	74	77	77	30
	Ponderación	4,80	4,73	4,88	4,79	4,80
	Cantidad	369	105	106	82	73



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Dependencias	Atributos del servicio	Calidad del servicio prestado por la entidad	La capacidad del servidor para entender su requerimiento.	Amabilidad y respeto del servidor que le atendió	La agilidad del servidor para atender su consulta	La información suministrada por el servidor fue clara
Planes Parciales	Ponderación	4,79	4,83	4,92	4,74	4,84
Taller del Espacio Público	Cantidad	179	44	47	54	33
	Ponderación	4,63	4,66	4,87	4,57	4,67
Vías, Transporte y Servicios Públicos	Cantidad	702	199	203	184	110
	Ponderación	4,77	4,80	4,81	4,79	4,83
Total Subsecretaría Planeación Territorial	Cantidad	2911	872	721	795	503
	Ponderación	4,77	4,77	4,86	4,77	4,81

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

Se realizó la comparación de resultados de los atributos segundo semestre del año 2017 y el período evaluado de Enero a Abril de 2018, ver Tabla 7. Se calculó el nivel de satisfacción general por dependencia con el promedio de los atributos que fueron objeto de medición.

Tabla 7. Comparación nivel de satisfacción por atributo y por dependencia. Dependencias Subsecretaría de Planeación Territorial.. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación

Atributo	Calidad del servicio prestado por la entidad?		La capacidad del servidor para entender su requerimiento.		Amabilidad y respeto del servidor que le atendió		La agilidad del servidor para atender su consulta		La información suministrada por el servidor fue clara		Nivel de Satisfacción (promedio de atributos)	
	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril
Ambiente y Ruralidad	4,74	4,81	4,87	4,77	4,70	4,86	4,73	4,88	4,85	4,90	4,78	4,84
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	4,75	4,80	4,81	4,80	4,77	4,89	4,82	4,79	4,78	4,87	4,79	4,83
Norma Urbana	4,72	4,75	4,73	4,74	4,73	4,88	4,76	4,73	4,77	4,73	4,74	4,77

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Atributo	Calidad del servicio prestado por la entidad?		La capacidad del servidor para entender su requerimiento.		Amabilidad y respeto del servidor que le atendió		La agilidad del servidor para atender su consulta		La información suministrada por el servidor fue clara		Nivel de Satisfacción (promedio de atributos)	
	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril
Dependencias												
Patrimonio y Renovación Urbana	4,81	4,74	4,92	4,69	4,87	4,89	4,79	4,87	4,83	4,82	4,84	4,80
Planes Maestros	4,85	4,80	4,92	4,73	4,90	4,88	4,95	4,79	4,80	4,80	4,88	4,80
Planes Parciales	4,78	4,79	4,87	4,83	4,86	4,92	4,80	4,74	4,79	4,84	4,82	4,82
Taller del Espacio Público	4,84	4,63	4,88	4,66	4,84	4,87	4,90	4,57	4,79	4,67	4,85	4,68
Vías, Transporte y Servicios Públicos	4,79	4,77	4,88	4,80	4,90	4,81	4,78	4,79	4,81	4,83	4,83	4,80
Total Subsecretaría Planeación Territorial	4,78	4,77	4,86	4,77	4,82	4,86	4,81	4,77	4,80	4,81	4,82	4,80

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

Al comparar el nivel de satisfacción global por dependencia 2017 vs 2018 se encontró en la Subsecretaría de Planeación Territorial, que se mantiene el nivel de satisfacción alto. Se presenta una mejora en el nivel de satisfacción en las direcciones de: Ambiente y Ruralidad, Legalización y Mejoramiento de Barrios y Norma Urbana. Así mismo se presenta una leve disminución en las direcciones de Taller del Espacio Público, Planes Maestros y Patrimonio y Renovación Urbana, lo que se refleja en el indicador de Satisfacción de la Subsecretaría. Ver Gráfico 2.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



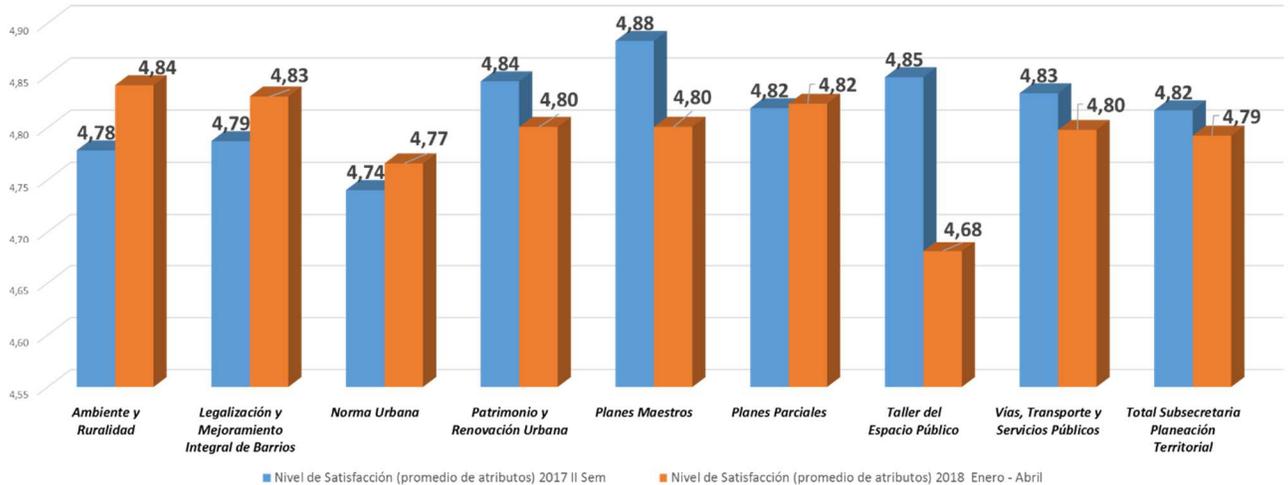
CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Gráfico 2. Nivel de Satisfacción por dependencia 2017 vs 2018. Promedio ponderado. Subsecretaría de Planeación Territorial. Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. Enero 2 a 30 de abril de 2018.

Al aplicar la metodología del top two box se obtuvo una calificación alta para todas las dependencias y la Subsecretaria, el nivel más alto de satisfacción es de la Dirección de Ambiente y Ruralidad y el levemente menor de la Dirección de Taller del Espacio Público. Las variables que afectaron estos rangos estuvieron relacionadas con la agilidad del servidor para atender la consulta Ver Tabla 8 y Grafico 3.

Tabla 8. Top Two Box Atributos del Servicio por dependencias. Subsecretaría De Planeación Territorial. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación

Dependencia	TOP TWO BOX (Sumatoria 4 y 5)					Nivel de Satisfacción
	Calidad del servicio prestado por la entidad?	La capacidad del servidor para entender su requerimiento.	Amabilidad y respeto del servidor que le atendió	La agilidad del servidor para atender su consulta	La información suministrada por el servidor fue clara	
Ambiente y Ruralidad	97,9%	98,7%	100,0%	98,5%	100,0%	99,0%
Planes Parciales	96,5%	99,0%	99,1%	96,3%	97,3%	97,6%
Planes Maestros	97,3%	94,6%	98,7%	96,1%	100,0%	97,3%
Legalización y Mejoramiento de Barrios	95,1%	96,5%	100,0%	96,4%	96,6%	96,9%
Norma Urbana	96,2%	96,3%	99,5%	95,5%	96,3%	96,8%



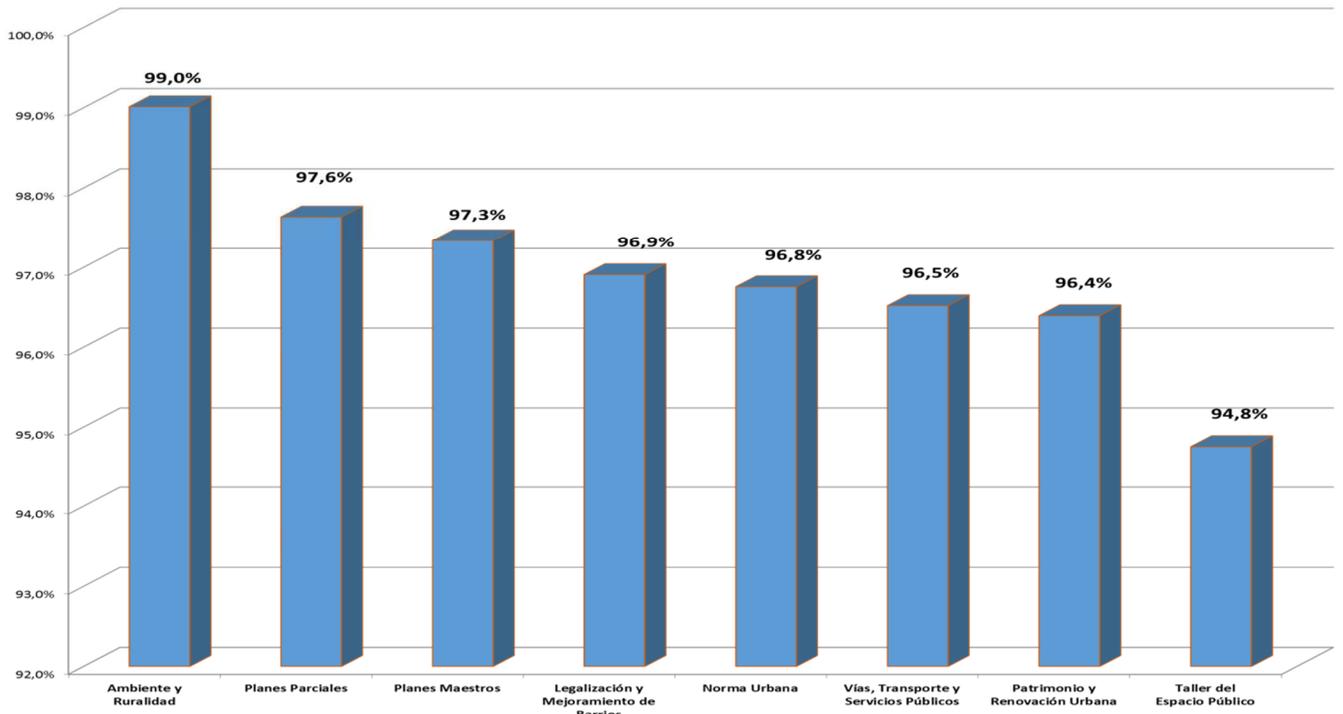
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

TOP TWO BOX (Sumatoria 4 y 5)						
Dependencia	Calidad del servicio prestado por la entidad?	La capacidad del servidor para entender su requerimiento.	Amabilidad y respeto del servidor que le atendió	La agilidad del servidor para atender su consulta	La información suministrada por el servidor fue clara	Nivel de Satisfacción
Vías, Transporte y Servicios Públicos	96,3%	95,0%	98,0%	95,1%	98,2%	96,5%
Patrimonio y Renovación Urbana	95,8%	93,3%	100,0%	97,4%	95,5%	96,4%
Taller del Espacio Público	93,3%	90,9%	100,0%	92,6%	97,0%	94,8%
Total Subsecretaría Planeación Territorial	96,1%	96,0%	99,0%	95,8%	97,4%	96,9%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

Gráfico 3 Nivel de Satisfacción por dependencia 2017 vs 2018. Top Two Box. Subsecretaría de Planeación Territorial. Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



3.3.2 Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos

En la Tabla 9 se evidencia que los puntajes obtenidos por las diferentes dependencias de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos se encuentran por encima de 4 que identifica nivel de satisfacción con los atributos medidos, las cantidades es mayor en la Dirección de Información, Cartografía y Estadística, debido a que dependencias como Servicio al Ciudadano, Estratificación y Sisbén el mayor volumen de atención en el canal presencial lo realizan en los puntos de atención de la Red Cade (Supercades y Cades).

Tabla 9. Medición de atributos del servicio. Dependencias Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación

Dependencia	Atributos	Calidad del servicio prestado por la entidad?	La capacidad del servidor para entender su requerimiento.	Amabilidad y respeto del servidor que le atendió	La agilidad del servidor para atender su consulta	La información suministrada por el servidor fue clara
Información, Cartografía y Estadística	Cantidad	343	127	25	112	78
	Ponderación	4,74	4,56	4,96	4,73	4,76
Estratificación	Cantidad	22	6	0	12	4
	Ponderación	4,82	4,33	0,00	5,00	5,00
Estudios Macro	Cantidad	2	1	0	1	0
	Ponderación	4,00	4,00	0,00	5,00	0,00
Servicio al Ciudadano	Cantidad	179	54	11	62	51
	Ponderación	4,88	4,83	4,91	4,84	4,94
Sisben	Cantidad	75	29	6	28	12
	Ponderación	4,81	4,76	5,00	4,86	4,92
Total Subsecretaría de Información y estudios estratégicos	Cantidad	621	217	42	215	145
	Ponderación	4,79	4,65	4,95	4,80	4,84

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

Se realizó la comparación de resultados de los atributos segundo semestre del año 2017 y el período evaluado de Enero a Abril de 2018, ver Tabla 9. Se calculó el nivel de satisfacción general por dependencia con el promedio de los atributos que fueron objeto de medición.

Tabla 9. Comparación nivel de satisfacción por atributo y por dependencia. Dependencias Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Dependencia	Calidad del servicio prestado por la entidad?		La capacidad del servidor para entender su requerimiento.		Amabilidad y respeto del servidor que le atendió		La agilidad del servidor para atender su consulta		La información suministrada por el servidor fue clara		Nivel de Satisfacción	
	2017 II Sem	2018 Enero - Abril	2017 II Sem	2018 Enero - Abril	2017 II Sem	2018 Enero - Abril	2017 II Sem	2018 Enero - Abril	2017 II Sem	2018 Enero - Abril	2017 II Sem	2018 Enero - Abril
Estratificación	4,95	4,82	4,80	4,33	5,00	0,00	5,00	5,00	-	5,00	4,94	4,24
Estudios Macro	-	4,00	-	4,00	-	0,00	-	5,00	-	0,00	-	-
Información, Cartografía y Estadísticas	4,77	4,74	4,83	4,56	4,88	4,96	4,77	4,73	4,46	4,76	4,74	4,74
Servicio al Ciudadano	4,73	4,88	4,73	4,83	4,81	4,91	4,71	4,84	4,77	4,94	4,75	4,82
Sisben	4,33	4,81	4,79	4,76	4,44	5,00	4,31	4,86	4,17	4,92	4,41	4,67
Total Subsecretaría de Información y estudios estratégicos	4,61	4,81	4,78	4,72	4,71	4,96	4,60	4,81	4,47	4,87	4,63	4,75

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018 y II Semestre 2017.

Al comparar el nivel de satisfacción global por dependencia 2017 vs 2018 se encontró en la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos, que se mantiene el nivel de satisfacción alto. Se presenta una mejora en el nivel de satisfacción en las direcciones de: Sisbén, Servicio al Ciudadano. Así mismo se presenta una leve disminución en la direcciones de Estratificación, lo que se refleja en el indicador de Satisfacción de la Subsecretaría. Ver Gráfico 4

Gráfico 4. Nivel de Satisfacción por dependencia 2017 vs 2018. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Planeación

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292

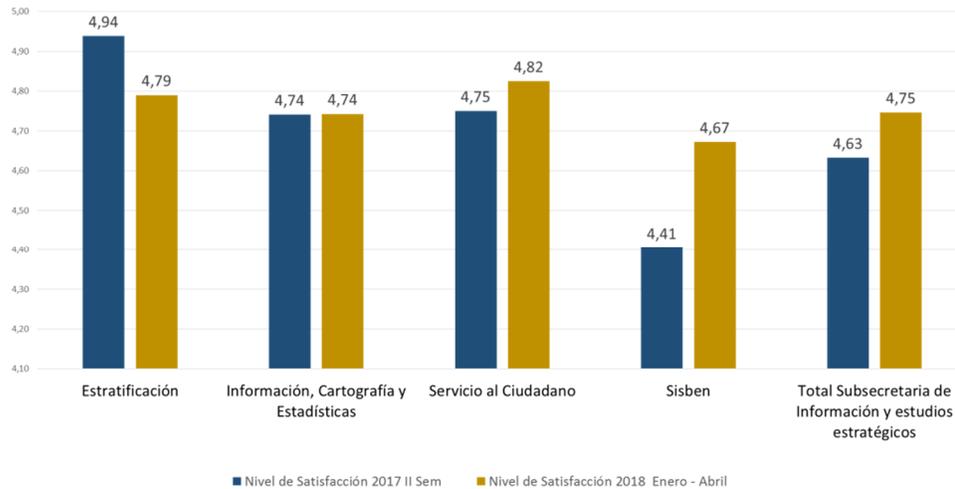


CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



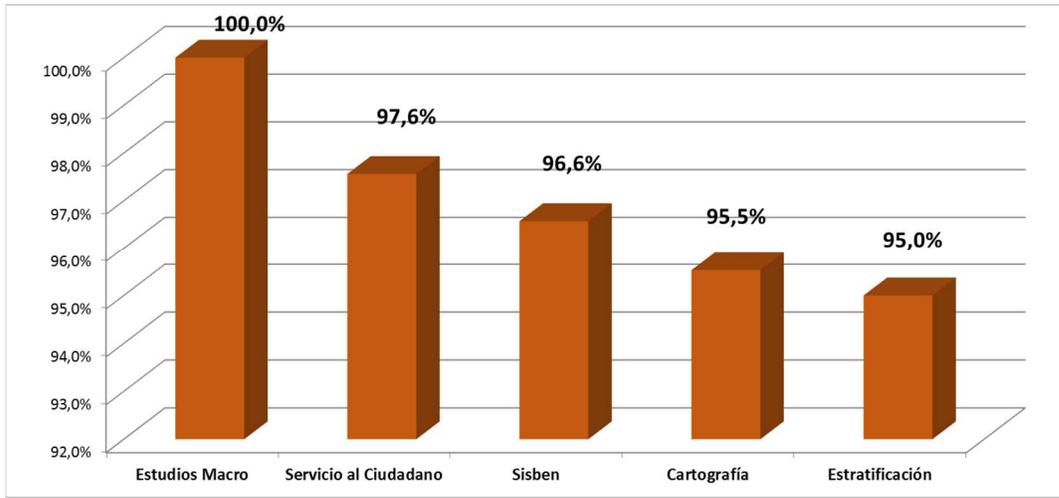
Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

Al aplicar la metodología del top two box se obtuvo una calificación alta para todas las dependencias y la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos, el nivel más alto de satisfacción es de la Dirección de Ambiente y Ruralidad y el levemente menor de la Dirección de Taller del Espacio Público. Las variables que afectaron estos rangos estuvieron reacionadas con la agilidad del servidor para atender la consulta Ver Tabla 10 y Grafico 5.

Tabla 10. Nivel de satisfacción por atributo por dependencias. Top Two Box-. Dependencias Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación

ATRIBUTOS DEPENDENCIAS	TOP TWO BOX (Sumatoria 4 y 5)					
	Calidad del servicio prestado por la entidad?	La capacidad del servidor para entender su requerimiento.	Amabilidad y respeto del servidor que le atendió	La agilidad del servidor para atender su consulta	La información suministrada por el servidor fue clara	Nivel de Satisfacción
<i>Estudios Macro</i>	100%	100%	0%	100%	0%	100,0%
<i>Servicio al Ciudadano</i>	98%	96%	100%	95%	98%	97,6%
<i>Sisben</i>	93%	93%	100%	96%	100%	96,6%
<i>Cartografía</i>	96%	92%	100%	94%	96%	95,5%
<i>Estratificación</i>	95%	83%	0%	100%	100%	95,0%
<i>Total Subsecretaría de Información y estudios estratégicos</i>	96%	93%	100%	95%	97%	96,3%

Gráfico 5 Nivel de Satisfacción por dependencia. Top Two Box. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

3.3.3 Resultados de atributos generales del servicio medición Instrumento 1

Los atributos generales del servicio que se miden son: Servicio del Orientador o anfitrión de Piso, el Servicio del Personal de Vigilancia de la SDP y Comodidad del Punto de atención, el nivel de satisfacción de los tres atributos está alto de los tres el punto que tiene una diferencia es el de Comodidad de Punto de atención que presenta una leve disminución en comparación con los otros dos atributos. Ver tabla 11.

Tabla 11. Nivel de satisfacción otros atributos. Promedio ponderado. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación

Atributos		Servicio de orientador en el piso (anfitrión DSC)		Servicio del personal de vigilancia de la SDP		Comodidad de Punto de Atención	
		2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril	2017 II Semestre	2018 Enero - Abril
Piso 5	<i>Cantidad</i>	947	736	1131	663	911	817
Piso 5	<i>Ponderación</i>	4,8	4,85	4,8	4,80	4,6	4,60
Piso 13	<i>Cantidad</i>	584	441	416	397	509	453
Piso 13	<i>Ponderación</i>	4,8	4,84	4,8	4,70	4,7	4,75
Total general	<i>Cantidad</i>	1531	1177	1547	1042	1420	1270
Total general	<i>Ponderación</i>	4,8	4,85	4,8	4,85	4,7	4,65



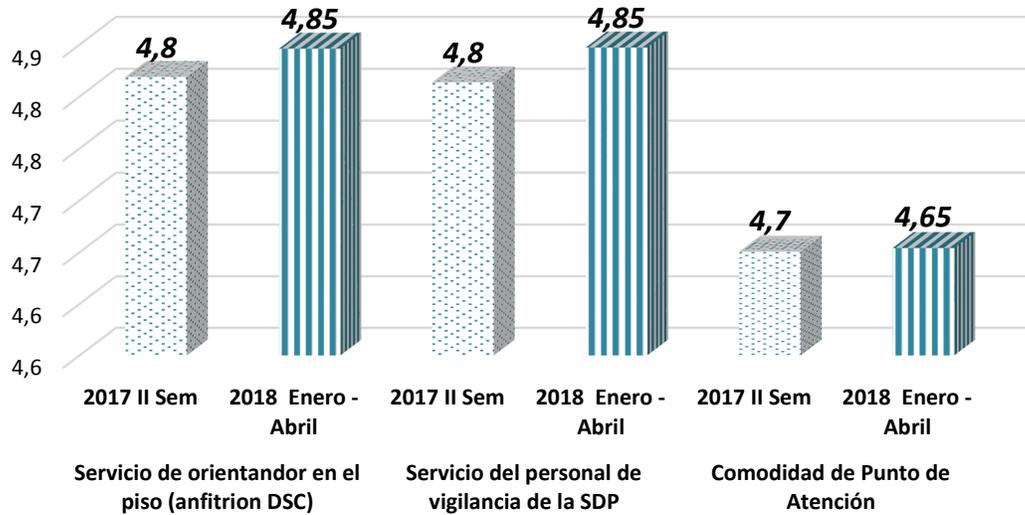
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

En la gráfica 6 al comparar el segundo semestre del 2017 y los primeros cuatro meses del 2018, se encontró un aumento en la percepción de los atributos relacionados con la atención de personal de orientación y vigilancia. Una disminución con la Comodidad del Punto de Atención.

Gráfico 6 Nivel de Satisfacción otros atributos. Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018.

3.4. Nivel de Satisfacción Top Two Box Entidad

El nivel de satisfacción que la entidad obtuvo en la medición de satisfacción realizada entre Enero y Abril fue alto de 97%, los factores que reconocen los usuarios del servicio son: Amabilidad y respeto del Servidor que le atendió, el servicio brindado por el personal de vigilancia y la del orientador.

De acuerdo con los criterios de interpretación existe Satisfacción con los servicios que presta la Secretaría Distrital de Planeación, algunos atributos han presentado leves aumentos como: Calidad del servicio prestado por la entidad, Amabilidad y respeto, la entrega por parte del servidor de información clara; se presenta leve disminución el atributo que mide la capacidad del servidor para entender el requerimiento ciudadano.

Tabla 12. Nivel de satisfacción por entidad. Top Two Box. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293



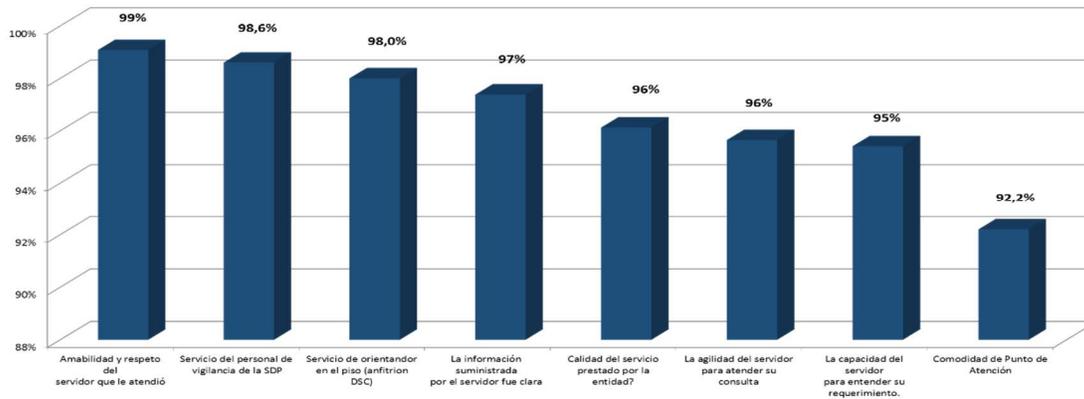


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Atributo	BOTTOM BOX (Sumatoria a 1 y 2)	MEDIO	TOP TWO BOX (Sumatoria a 4 y 5)	Nivel de Satisfacción Enero - Abril 2018
Amabilidad y respeto del servidor que le atendió	1%	1%	99%	97%
Servicio del personal de vigilancia de la SDP	1,4%	0,0%	98,6%	
Servicio de orientador en el piso (anfitrión DSC)	0,5%	1,4%	98,0%	
La información suministrada por el servidor fue clara	1%	2%	97%	
Calidad del servicio prestado por la entidad?	1%	3%	96%	
La agilidad del servidor para atender su consulta	2%	3%	96%	
La capacidad del servidor para entender su requerimiento.	2%	3%	95%	
Comodidad de Punto de Atención	3,3%	4,5%	92,2%	

Gráfica 7. Nivel de satisfacción por atributo a nivel entidad. Top Two Box.. Enero – Abril de 2018. Secretaría Distrital de Planeación



3.5 Nivel de Satisfacción de la medición 2017 vs 2018

En la tabla 13 se hace el comparativo por los atributos del formato 1 que se aplicó Enero-Abril de 2018, se presenta un incremento en el atributo de amabilidad y respecto del servidor, servicio del personal de vigilancia y servicio del orientador.

Tabla 13. Nivel de satisfacción por entidad. Comparativo 2017 vs 2018. Promedio de atributos. Secretaría Distrital de Planeación

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293





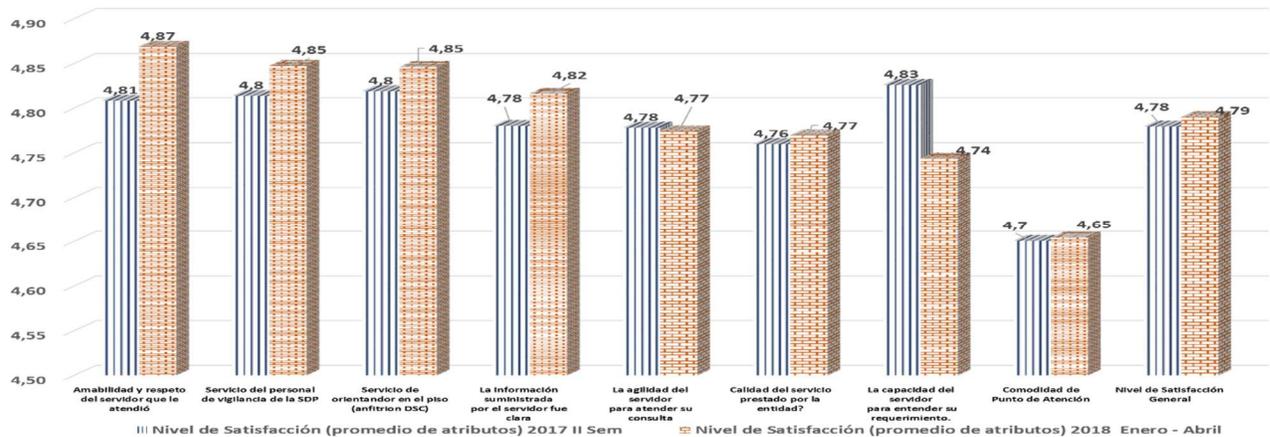
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Atributo	Nivel de Satisfacción (promedio de atributos)	
	2017 II Sem	2018 Enero - Abril
Amabilidad y respeto del servidor que le atendió	4,81	4,87
Servicio del personal de vigilancia de la SDP	4,8	4,85
Servicio de orientador en el piso (anfitrión DSC)	4,8	4,85
La información suministrada por el servidor fue clara	4,78	4,82
La agilidad del servidor para atender su consulta	4,78	4,77
Calidad del servicio prestado por la entidad?	4,76	4,77
La capacidad del servidor para entender su requerimiento.	4,83	4,74
Comodidad de Punto de Atención	4,7	4,65
Nivel de Satisfacción General (promedio de atributos)	4,78	4,79

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de Enero a 30 de abril de 2018. Julio – Diciembre 2017.

Gráfica 8. Nivel de satisfacción por atributo a nivel entidad. Promedio Ponderado. 2017 Vs 2018.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 30 de abril de 2018.

3.6. Factores identificados como oportunidades de mejora

Para la medición de Enero a Abril se identificaron 226 observaciones, 202 de las cuales se organizaron en categorías, el mayor porcentaje de observaciones está relacionado con las instalaciones inadecuadas de los pisos donde se brinda la orientación, específicamente falta de sillas y comodidad para tener una interacción adecuada con el servidor. Así mismo con un 15% se encontraron observaciones relacionadas con la calidad de la información que se

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

entrega en la atención y los usuarios manifiestan insatisfacción con la calidad de la misma o porque está desactualizada o considera que es insuficiente.

El 12% de las observaciones está relacionada con felicitaciones o reconocimiento al servicio que se brinda el primer día hábil, lo que refleja que hay un reconocimiento por parte de los usuarios. Frente a aumentar la cobertura de Servicio son muchas observaciones que se agruparon bajo esta categoría, solicitan aumentar días de atención, cantidad de personal a la hora de almuerzo, los tiempos de atención en este servicio, debido a que no se cuenta con estándares de atención.

Tabla 14. Observaciones medición de percepción del servicio por categorías. Enero – Abril- 2018.
Secretaría Distrital de Planeación

Observación	Cantidad	Participación
Instalaciones inadecuadas	36	18%
Información desactualizada o insuficiente	30	15%
Felicitación	24	12%
Aumentar cobertura de servicio (puntos, horario y personal)	19	9%
Fortalecer competencias de servicio	18	9%
Ampliar cobertura servicio	13	6%
Agradecimiento y/o reconocimiento por la atención	11	5%
Mejorar oportunidad de respuesta	12	6%
Fallas en acceso a sistemas de información o aplicativos durante servicio	9	4%
Fortalecer transferencia conocimiento	9	4%
Necesidad de unificación de información o conceptos	9	4%
Insatisfacción general	7	3%
Interacción con otras entidades	5	2%
Cantidad de observaciones agrupadas	202	100%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 30 de abril de 2018.

4. Resultados de Medición Instrumento 2 – Énfasis atributos información

En total se diligenciaron con datos generales 1257 formatos. Únicamente 1219 fueron diligenciados con información para determinar el nivel de satisfacción, estos datos corresponden a los datos recolectados el primer día hábil del 07 de Mayo al 25 de junio de 2018. Los formatos diligenciados calificaron uno o las 7 preguntas que tienen los formatos. Ver Tabla 1.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Tabla 15.. Registro de atención primer día hábil Secretaría Distrital de Planeación. Pisos 5 y 13. Mayo– junio de 2018.

<i>Registro de atención primer día hábil Secretaría Distrital de Planeación. Pisos 5 y 13</i>			
PRIMER SEMESTRE			
Mes	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Subsecretaría de Planeación Territorial	Total general
<i>Mayo</i>	92	540	632
<i>Junio</i>	125	462	587
Total general	217	1002	1219
Participación	18%	82%	100%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

El análisis del servicio del primer día hábil de los pisos 5 y 13 se concentra en los servicios de información de atención especializada que brindan las Subsecretarías de Planeación Territorial (82%) e Información y Estudios Estratégicos (18%). La diferencia que se presenta entre las subsecretarías, es porque en los puntos de atención de la Red Cade no alcanza a contarse con el nivel de especialidad en la información asociada a los instrumentos de planeación o trámites especiales que se brinda el primer día hábil.

En el gráfico 1 se evidencia que la participación de más del 80% de la atención de las direcciones de la Subsecretaría de Planeación Territorial se concentra en: Vías, Transporte y Servicios Públicos, Norma Urbana, Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Planes Parciales y Planes Maestros.

Gráfico 9. Participación de atención por dirección. Subsecretaría de Planeación Territorial. Mayo –Junio- 2018.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292

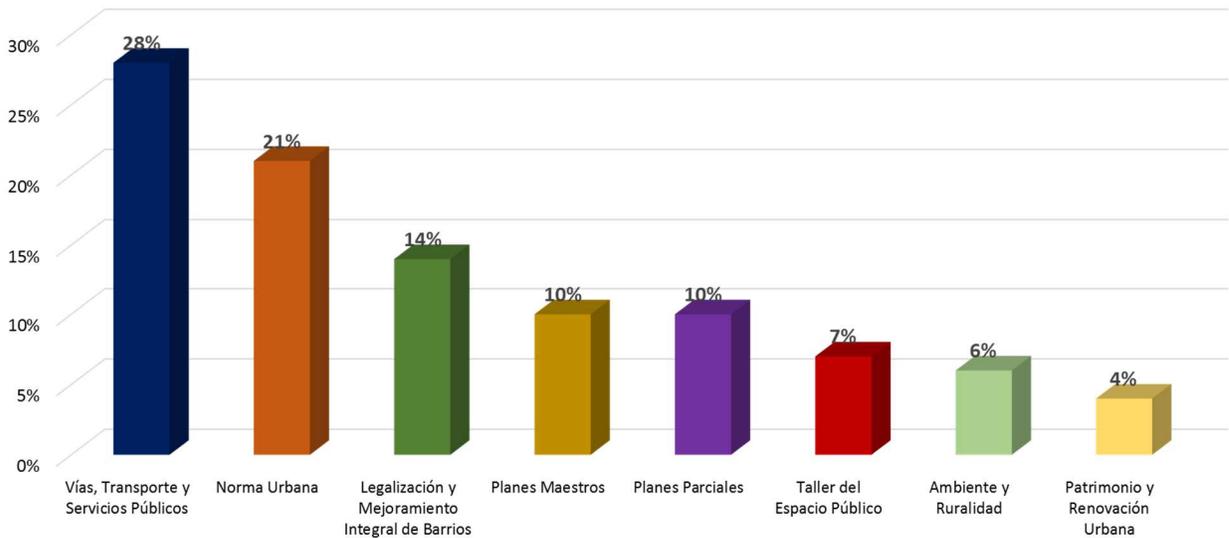


CO-SC-CER259292



GP-CER259293

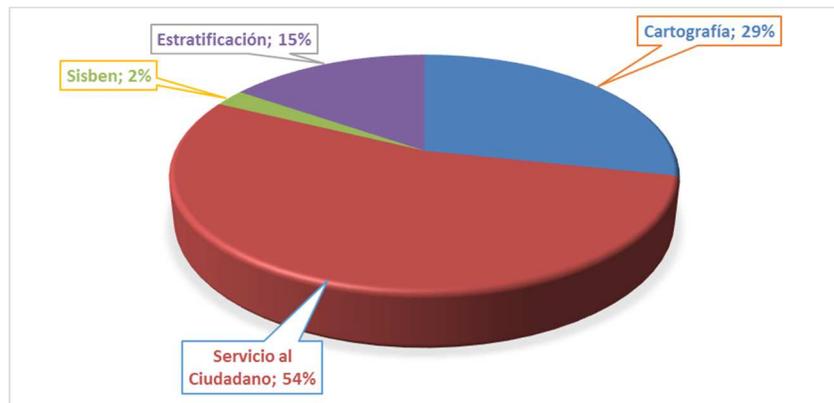
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio de 2018

En el gráfico 10 se evidencia que la participación de más del 80% de la atención de del primer día hábil las direcciones de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos se concentra en: Dirección de Servicio al Ciudadano, Información Cartografía y Estadística (DICE), 54% y 29% respectivamente. Es necesario tener en cuenta que la DICE es la única de las dependencias de esta Subsecretaría que no brinda atención en la Red Cade.

Gráfico 10. Porcentaje de atención por dirección de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

4.1. Instrumento 2 – Atributos de información

Carrera 30 N. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 1,5,8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293



En el lineamiento emitido en el 2017 por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico para la medición de percepción del servicio en la entidad, E-IN-014 - “Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP” Los atributos sobre los que se mide la calidad general la información suministrada por la Secretaría Distrital de Planeación son:

Tabla 16. Atributos medición de atributos de información y calidad general del servicio. Mayo – Junio 2018- Secretaría Distrital de planeación

Atributo	Pregunta
Utilidad	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?
Confiabilidad	¿Le parece confiable la información suministrada?
Oportunidad	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?
Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?
Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?
Calidad general del Servicio	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?
	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?

Fuente: Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP - Versión 3 acta de mejoramiento 382 de diciembre 29 de 2017 Proceso E-CA-001

Para el análisis se utilizan las mismas escalas de interpretación descritas en el numeral 3.1. de este documento.

El formato empleado para esta medición alterna los atributos del servicio entre los específicos del servicio del primer día hábil, en todos se califica la calidad general la información suministrada por la Secretaría Distrital de Planeación. Los registros base para la presente calificación son los siguientes por atributo:

Tabla 17. Cantidad de registros por atributo. Medición de Percepción del Servicio Primer día hábil. Medición Mayo – Junio 2018.

Atributo	Pregunta	Total registros
Utilidad	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?	1219
Confiabilidad	¿Le parece confiable la información suministrada?	1201
Oportunidad	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	1202
Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?	1202



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Atributo	Pregunta	Total registros
Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	1205
Calidad general del Servicio	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?	1204
	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?	1204

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

La medición de los atributos del grado de satisfacción con respecto a la información suministrada por la entidad y la Calidad general del servicio arrojó una calificación de bueno. **Ver Tabla 4 y gráfico 3**

Tabla 18. Puntaje obtenido por atributo. Grado de satisfacción con respecto a la información suministrada por la Secretaría Distrital de Planeación. Primer día hábil. Medición 2018

Atributo	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?	¿Le parece confiable la información suministrada?	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?	Nivel de Satisfacción de la Entidad
Puntaje	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

Gráfico 11. Grado de Satisfacción por atributo con respecto a la información suministrada por la Secretaría Distrital de Planeación – Mayo – Junio de 2018

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

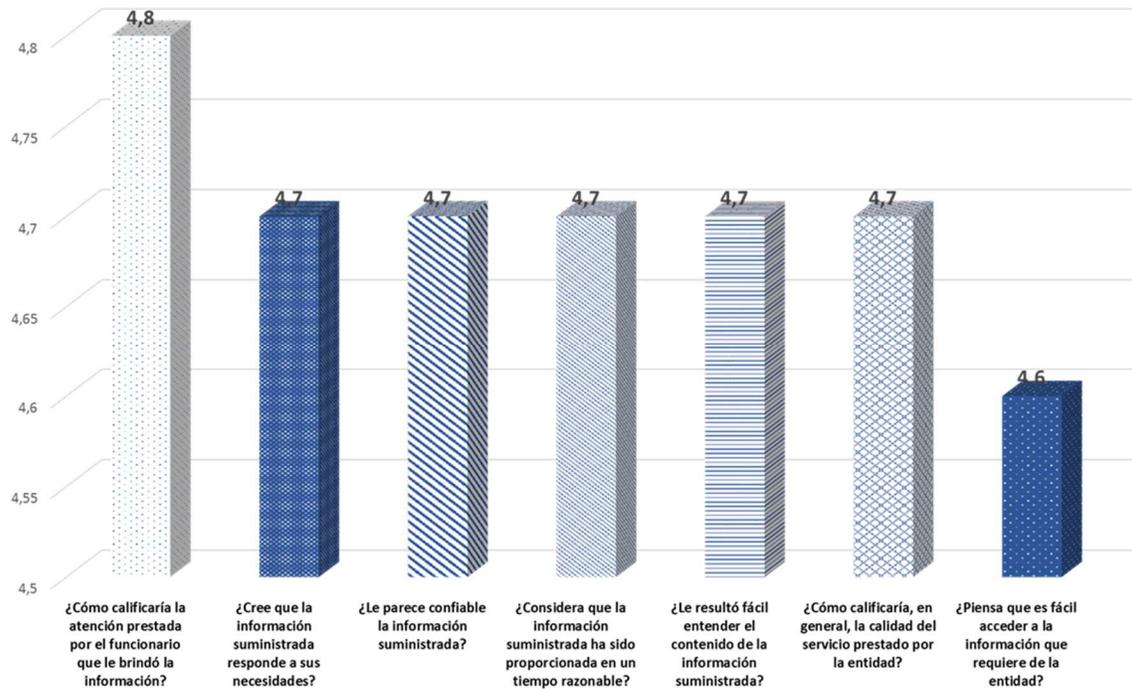


GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

La calificación obtenida por calidad del servicio de la entidad fue muy alto, fue calificado con **4,7** y el top two box fue del **95%**..

En general la medición de los atributos de servicio prestado por los servidores, se encuentran dentro de una calificación Muy Alto según escala TOP TWO BOX. Ver Tabla 7 y gráfico. El atributo de información que obtuvo en top two box y promedio ponderado más alto fue la comprensión de la información suministrada (atributo claridad) y el que obtuvo un nivel menor fue el de la accesibilidad (Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?)

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

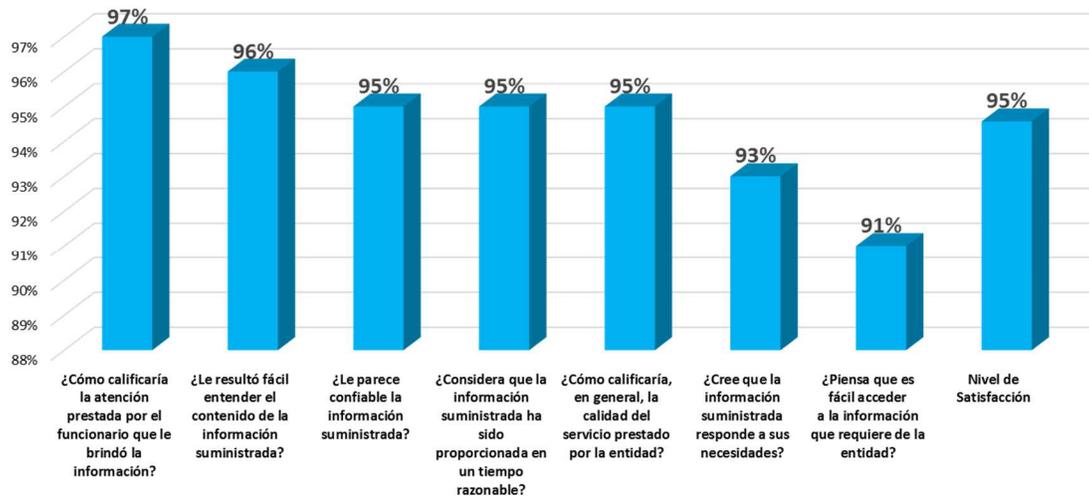


Tabla 19.. Puntaje obtenido por atributo. Instrumento 2 – Énfasis en información. Primer día hábil. Mayo – Junio 2018.

Atributo	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?	¿Le parece confiable la información suministrada?	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?
Puntaje	93%	95%	95%	96%	91%	97%	95%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

Grafico 12 . Nivel de satisfacción Top Two Box Atributos del grado de satisfacción con respecto a la información suministrada por la SDP. Medición primer día hábil 2018



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

4.2. Resultados por Subsecretaría

A continuación se presentan los resultados de medición de percepción del servicio de los atributos de la información por subsecretaría, esta se convierte en la primera medición que se realiza y permite la comparación de resultados por dependencia, se organizó la información por las dos Subsecretarías de las que se tiene registro en el primer semestre.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

4.2.1. Subsecretaría de Planeación Territorial

El primer día hábil de la semana es el área que tiene dependencias en el Piso 5 y 13 que tiene mayor demanda de solicitudes y consultas a ser la líder de la actualización y expedición de actos normativos relacionados con el Ordenamiento Territorial. En la tabla 19 se detalla el nivel de satisfacción de las dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial, escala promedio ponderado de 1 a 5, la calificación es de 4,69, Alto nivel de satisfacción. Se resalta como la mayor calificación al atributo relacionado con el servicio de los servidores que prestan atención y entregan atención.

Tabla 20.. Puntaje obtenido por atributo de Información. Subsecretaría de Planeación Territorial. Canal Presencial – Primer día hábil. Mayo- junio-2018. Medición 2018

<i>Dependencia</i>	<i>Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?</i>	<i>Le parece confiable la información suministrada?</i>	<i>Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?</i>	<i>Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?</i>	<i>Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?</i>	<i>Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?</i>	<i>Cómo calificaría, en general, la claidad del servicio prestado por la entidad?</i>	<i>Nivel de Satisfacción</i>
Ambiente y Ruralidad	4,83	4,83	4,83	4,75	4,57	4,90	4,81	4,79
Vías, Transporte y Servicios Públicos	4,73	4,74	4,79	4,76	4,67	4,82	4,76	4,75
Patrimonio y Renovación Urbana	4,70	4,70	4,73	4,80	4,70	4,83	4,78	4,75
Planes Parciales	4,66	4,76	4,76	4,71	4,62	4,84	4,62	4,71
Planes Maestros	4,70	4,68	4,71	4,71	4,54	4,77	4,71	4,69
Norma Urbana	4,58	4,63	4,65	4,64	4,52	4,68	4,66	4,62
Taller del Espacio Público	4,55	4,58	4,66	4,62	4,38	4,76	4,68	4,60
Legalización	4,53	4,65	4,56	4,66	4,49	4,72	4,61	4,60
Subsecretaria Planeación Territorial	4,66	4,70	4,71	4,71	4,56	4,79	4,70	4,69

En las gráficas 13 se evidencia que de los factores con mayor reconocimiento es la calificación de la atención brindada por el servidor que presta el servicio, seguido del atributo de oportunidad en la entrega de información a través del canal presencial, el factor que obtuvo menos calificación fue el de accesibilidad a la información.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

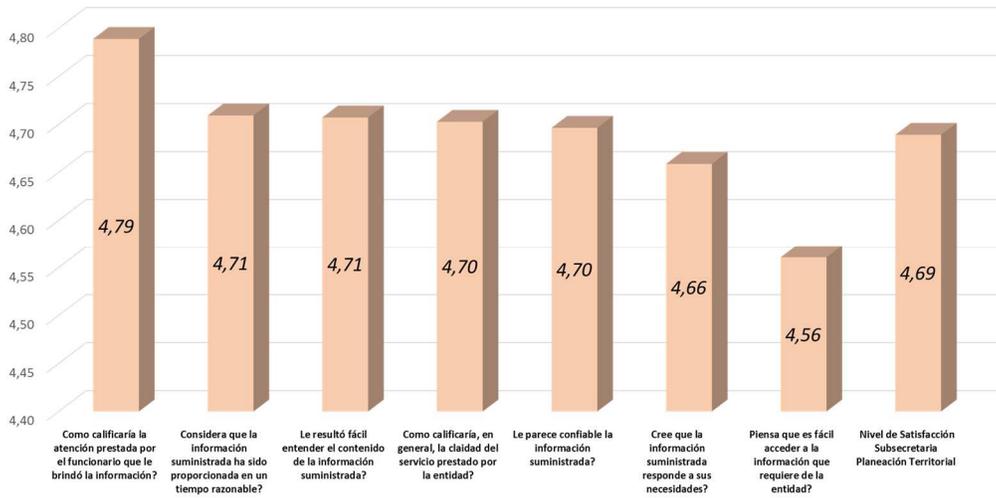




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

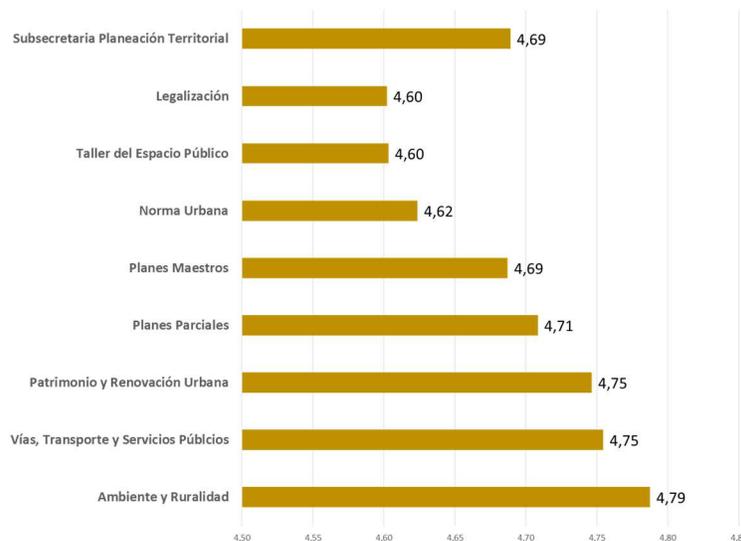
Grafico 13 . Nivel de satisfacción. Atributos del servicio con respecto a la información suministrada por la SDP . Medición primer día hábil. Mayo- Junio 2018.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

En la gráfica 14 se encuentra se realiza una comparación del Nivel de Satisfacción generado del promedio de los atributos objeto de medición por dependencia, la dependencia de la Subsecretaría de Planeación Territorial que presenta el Nivel de Satisfacción más alto es Ambiente y Ruralidad, seguida de Vías, Transporte y Servicios Públicos y Patrimonio y Renovación Urbana. Las dependencias con un nivel alto de satisfacción pero un poco más bajo son Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Taller del Espacio Público y Norma Urbana.

Grafico 14 . Nivel de satisfacción. Dependencias Subsecretaria de Planeación Territorial . Medición primer día hábil. Mayo- Junio 2018.



Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



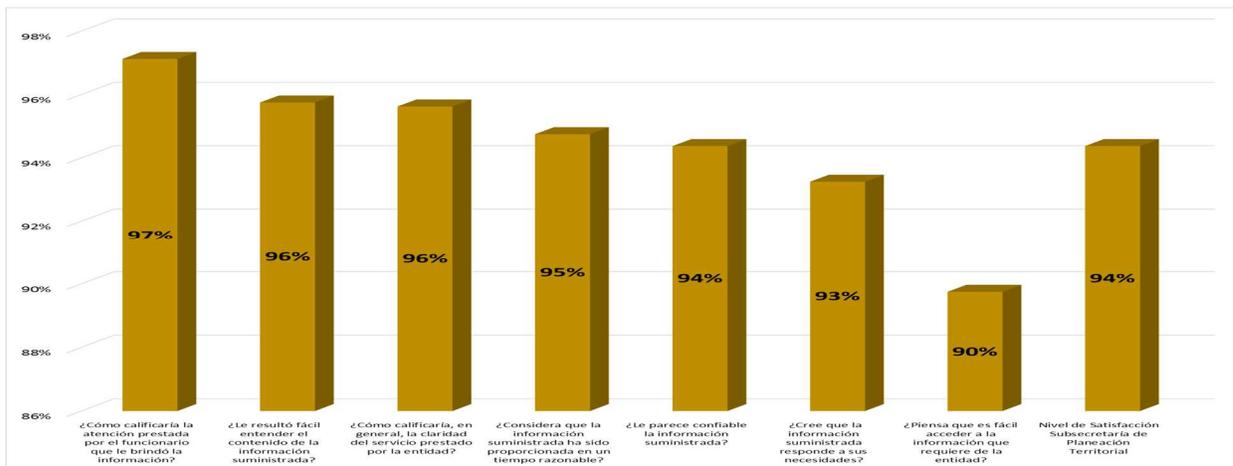
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

El resultado del análisis de medición por top two box de la Subsecretaría de Planeación Territorial es un nivel alto con un 94% en promedio de los diferentes atributos que fueron objeto de la medición, el detalle por dependencia de cada atributo se puede consultar en el anexo 1 de este documento. Ver Gráfica 15.

Grafico 15. Nivel de satisfacción. Top Two Box Atributos de información. Subsecretaria de Planeación Territorial . Medición primer día hábil. Mayo- junio 2018.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

4.2.2. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos

La Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos a diferencia de la Subsecretaría de Planeación Territorial no tiene un alta participación en la atención del primer día hábil, porque junto con la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental prestan los servicios de mayor demanda de la entidad a través de la Red Cade. Las consultas especializadas en un mayor porcentaje se concentran en las direcciones de Información, Cartografía y Estadística y Servicio al Ciudadano, la primera no tiene atención en la Red Cade y Servicio al Ciudadano es el área que cubre la alta demanda del servicio de consulta de norma urbanística que se demanda el primer día hábil.

El nivel de satisfacción a nivel de Subsecretaría en la Escala promedio ponderado de 1 a 5 fue de 4,79 que es alto, de los factores que mayor se resaltaron de la información fue la calificación brindada a los servidores que prestan atención, la claridad o facilidad para comprender por parte del usuario la información que se brinda. El factor que obtuvo menor calificación teniendo un nivel alto fue la confiabilidad de la información suministrada.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



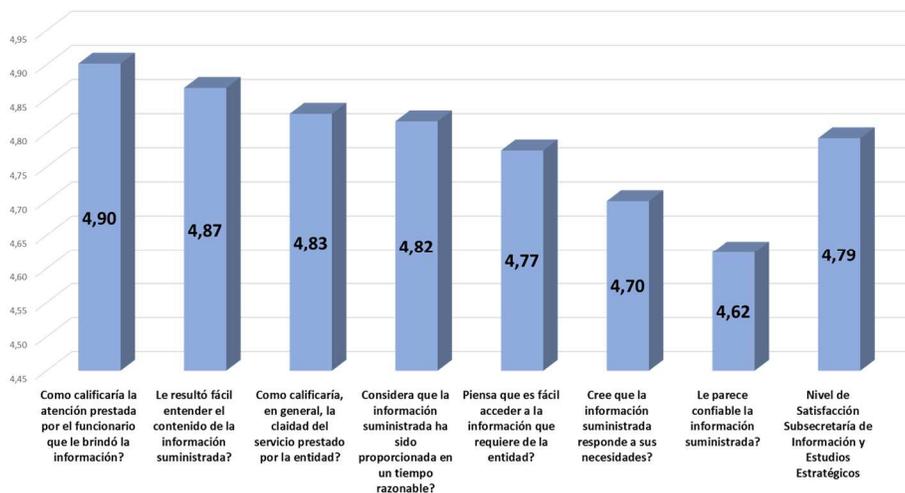
GP-CER259293



Tabla 21. . Puntaje obtenido por atributo de Información. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Canal Presencial – Primer día hábil. Mayo- junio-2018. Medición 2018

Dependencias	Cree que la información suministrada responde a sus necesidades ?	Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada ?	Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información ?	Cómo calificaría , en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?	Le parece confiable la información suministrada ?	Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	Nivel de Satisfacción
Estratificación	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00	4,80	4,80	4,91
Servicio al Ciudadano	4,83	4,87	4,64	4,95	4,92	4,90	4,92	4,86
Estudios Macro	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,83
Información, Cartografía y Estadística	4,65	4,75	4,61	4,89	4,72	4,74	4,77	4,73
Sisben	4,56	4,71	4,62	4,67	4,50	4,68	4,59	4,62
Subsecretaría de Información y estudios estratégicos	4,70	4,87	4,77	4,90	4,83	4,62	4,82	4,79

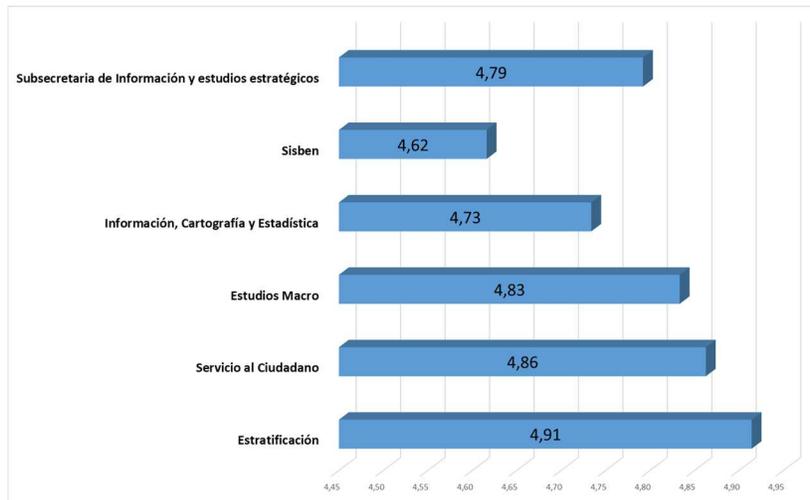
Grafico 16. Nivel de satisfacción Atributos de información. Promedio Ponderado. Subsecretaria Información y Estudios Estratégicos. Medición primer día hábil. Mayo- junio 2018.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

Al comparar el nivel de satisfacción entre las dependencias de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos el nivel más alto lo obtuvieron las direcciones de Estratificación y Servicio al Ciudadano y el nivel alto por debajo del nivel de la Subsecretaría fueron las direcciones de Sisben e Información, Cartografía y Estadística.

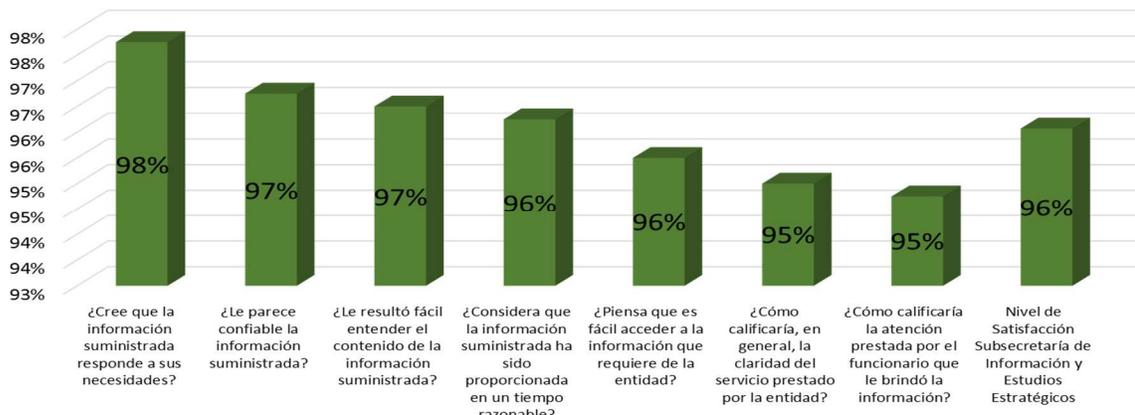
Grafico 17. Nivel de satisfacción Dependencias. Promedio Ponderado. Subsecretaria Información y Estudios Estratégicos. Medición primer día hábil. Mayo- junio 2018.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

El resultado del análisis de medición por top two box de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos es un nivel alto con un 96% en promedio de los diferentes atributos que fueron objeto de la medición. Ver Gráfica 17

Grafico 17. Nivel de satisfacción atributos de Información. Top Two Boz. Subsecretaria Información y Estudios Estratégicos. Medición primer día hábil. Mayo- junio 2018.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

4.2.3. Observaciones realizadas por los usuarios. Primer día hábil.

Durante el semestre 76 fichas cuentan con algún tipo de observación o propuesta de mejora, el **20,27%** Falta de información por parte de los funcionarios con las siguientes observaciones (No hay información concreta, falta de unificación en la información, funcionarios que conozcan de los temas, se equivocan en las respuestas).

El **16,22%** arrojó que se debe mejorar el tiempo de espera con las siguientes observaciones (la espera se prolonga por casi 1 hora, entre dependencias hay mucho trámite)

El **13,51%** manifestó inconformidad con la actitud de los servidores con las siguientes observaciones (Mejorar la actitud, atender con amabilidad, displicencia, mediocridad y pereza).

El **10,81%** recalca la Reducida oferta de días y horarios de servicio con las siguientes observaciones (Muy restrictivo solo poder acceder 1 solo día, difícil tener la información ya que es muy poco los días de atención al público, se deben atender más días a la semana)

Tres aspectos tuvieron una participación del **9,46%** cada uno con 7 observaciones:

Felicitaciones por el Servicio (en los que se hace un reconocimiento a los servidores por la actitud de servicio y el servicio de la entidad en general.

Accesibilidad a la información o a la entidad (obtener información real a través de SINUPOT, dificultad para comunicarse con un funcionario para conocer el estado del trámite, facilidad para acceder a la entidad).

Lenguaje Claro (El lenguaje usado por los funcionarios es muy técnico para interpretar)

Dos aspectos arrojaron un **5,41%** cada uno con 2 observaciones:

Mejorar herramientas de trabajo (No hay planos actualizados, la información no está completa en SINUPOT)

Funcionarios específicos no se encuentran el día de atención (Los funcionarios que tienen asignados los trámites no se encuentran y eso hace que sea una pérdida de tiempo)

Tabla 22. . Observaciones de los usuarios por categorías. Medición primer día hábil. 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Categorías - Observaciones ciudadanos	Total	Participación
Falta de información por parte de los funcionarios	15	20,27%
Mejorar Tiempo de espera	12	16,22%
Inconformidad con la actitud de los servidores	10	13,51%
Reducida oferta de días y horarios de servicio	8	10,81%
Felicitaciones por el servicio	7	9,46%
Accesibilidad a la información o a la entidad	7	9,46%
Lenguaje Claro	7	9,46%
Mejorar herramientas de trabajo	4	5,41%
Funcionarios específicos no se encuentran el día de atención	4	5,41%
Total	74	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 07 de mayo a 25 de junio 2018

5. Acciones de Mejora en Implementación

Las acciones de mejora que se definieron para mejora del servicio con base en los resultados del año 2017, se incluyeron en diferentes instrumentos como son: el Plan Anticorrupción y Servicio a la Ciudadanía 2018, Plan Operativo Anual de la Dirección de Servicio al Ciudadano, en la meta de Implementar una estrategia de servicio a la ciudadanía, así mismo la entidad viene desarrollando diferentes Planes de Mejoramiento que ejecutan acciones para mejorar procesos o procedimientos internos que favorecen la prestación del servicio.

A continuación se relacionan las acciones que se vienen implementando:

CANTIDAD	ACTIVIDAD	Avances
1	Fortalecer la estructura tecnológica para la mejora continua del servicio al ciudadano en la Secretaría Distrital de Planeación	Avance la Dirección de Sistemas ha venido adelantando acciones relacionadas con el soporte tecnológico y técnico para la implementación del portal web que se realizó publicación oficial en Junio de 2018. Actualmente esta en proceso de contratación para herramientas asociadas a la plataforma base el Sistema de información de Norma Urbana - SINU POT.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CANTIDAD	ACTIVIDAD	Avances
2	Actualizar las actuaciones urbanísticas, contenidas en los planos análogos, en la Base de Datos Geográfica Corporativa para las localidades Teusaquillo, Santa Fe, Candelaria, como información geográfica relevante de consulta en aplicativos, para usuarios internos y externos de la entidad.	La Dirección de Información, Cartografía y Estadística mediante contratos de prestación de servicios viene actualizando información de los planos análogos con el fin de mantener información actualizada en la Base de Datos Geográfica Corporativa, fuente de consulta interna y base del SINU POT.
3	Atender los requerimientos de la ciudadanía y usuarios de los servicios de la Secretaría Distrital de Planeación a través de los diferentes canales atendiendo la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, los procedimientos institucionales	La Dirección de Servicio al Ciudadano junto con las demás dependencias que prestan el servicio en la Red Cade ha venido coordinando capacitaciones a Informadores del punto de atención Supercade CAD de la Secretaría General con el fin de minimizar el impacto de orientación inadecuada hacia los servicios y puntos de la Secretaría Distrital de Planeación.
4	Realizar actividades encaminadas a fortalecer la cultura organizacional en Servicio a la Ciudadanía utilizando diferentes mecanismos (comunicación interna, sesiones de cualificación, entre otros) con el fin de mejorar la atención a través de los diferentes canales de atención.	Durante el primer semestre se realizó la gestión de piezas comunicativas con el lema "SOMOS PLANEACIÓN" - Servimos a la ciudadanía Nuestra Razón de Ser, estas piezas están siendo entregadas a diferentes servidores y personas vinculadas a los servicios que presta la entidad en diferentes espacios (encuestadores SISBEN, informadores de puntos de atención SISBEN). Así mismo se vienen construyendo piezas comunicativas para mejorar el conocimiento de la entidad a nivel interno.
5	Implementar y realizar pruebas funcionales de una aplicación para la geolocalización automática de las respuestas emitidas por la Dirección de Servicio al Ciudadano.	La Dirección de Servicio al Ciudadano viene en coordinación con Sistemas implementando un mecanismo para el registro y georeferenciación de expedientes, ya se tiene el aplicativo en una fase de pruebas. Una vez se tenga la aplicación verificada se dará a conocer a toda la entidad para su uso.
6	4) Realizar laboratorios de simplicidad a dos formatos de respuesta de la SDP.	SE realizó durante el primer semestre unas actividades con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación para mejorar los proyectos de respuesta de solicitudes de usos dotacionales, se trabajó con la Dirección de Planes Maestros y Complementarios.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CANTIDAD	ACTIVIDAD	Avances
7	7)Diseñar e implementar 1 campaña para dar a conocer los trámites y servicio de la Entidad a los Ciudadanos y Ciudadanas	SE diseñó una campaña para fortalecer el conocimiento de la ciudadanía de los trámites y servicios, se tienen elaboradas y en revisión piezas comunicativas que mejoren la interacción del ciudadano con la entidad.
8	14)Realizar una alianza estratégica con otras entidades o dependencias para realizar jornadas de cualificación en servicio al ciudadano y/o prevención de la corrupción.	Se ha coordinado con la Secretaría General - Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la implementación de jornadas de cualificación con base en portafolio de servicios, en el segundo semestre se inicia el proceso con énfasis en los servicios de Gestión Documental y personal Asistencial.
9	Realizar un informe trimestral que describa la calidad de la atención en el canal telefónico, con las estadísticas reportadas, registro de llamadas incógnito a la Línea 195 mediante formato establecido, y grabación de llamadas.	SE realizó durante el primer semestre la presentación de informe de seguimiento a la calidad del servicio que presta la Línea 195 sobre los trámites y servicios de la Entidad. Actualmente las opciones del conmutador 2 y 3 se direccionan. Para el segundo semestre se inició proceso de cualificación con el nuevo operador de la Línea.
10	Definición de mecanismos viables alternativos para medir la satisfacción de servicio al ciudadano en los diferentes canales y puntos de atención.	Se realizaron procesos de sondeo de mercado para identificar otras opciones de medición de percepción del servicio en tiempo real, se solicitó presupuesto para adquisición para el año 2019. Para el segundo semestre se van a implementar encuestas en el portal web.
11	Realizar una medición de percepción y expectativas de los servidores encargados de atención a la ciudadanía	Esta acción se llevará a cabo durante el segundo semestre, se origina en indicadores de seguimiento de indicadores de servicio que tiene la Veeduría Distrital.

Otras acciones que se vienen implementando están en los reportes de los Planes de Mejoramiento ID 1752, el cual involucra varias dependencias y con énfasis en acciones para mejorar la información de los diferentes aplicativos que utilizan los servidores y la ciudadanía en general. Así mismo este Plan de Mejoramiento tiene acciones para la mejora del servicio en diferentes canales.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

6. Informe Peticiones Quejas y Reclamos

Retroalimentación del cliente y partes interesadas (PQRS). En este ítem, se solicita describir en un cuadro las áreas que atendieron las diferentes peticiones, indicando oportunidad de respuesta y cantidad de peticiones, cuántas fueron atendidas dentro de los términos y cuántas fuera de término; comparativo primer semestre 2018 vs segundo semestre de 2017. • Sobre las PQRS atendidas fuera de término, se requiere conocer en un cuadro aparte:

Por último, sobre las PQRS es necesario poder conocer si se presentaron quejas o reclamos y el detalle de las mismas, así como saber cuál fue el tratamiento.

6.1. Áreas responsables

Dependencia	En Término	Fuera término	Pendientes	TOTAL	Participación
Servicio al ciudadano	571	1		572	46,2%
SISBEN	171		1	172	13,9%
Vías, transportes y servicios públicos	140			140	11,3%
Planeación de la inversión	95			95	7,7%
Estratificación	40			40	3,2%
Recursos físicos y gestión documental	28			28	2,3%
Taller Espacio público	23	1		24	1,9%
Información, cartografía y estadística	19			19	1,5%
Patrimonio y renovación urbana	15			15	1,2%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	14			14	1,1%
Diversidad sexual	13			13	1,0%
Ambiente y Ruralidad	11			11	0,9%
Planes maestros y complementarios	10	1		11	0,9%
Operaciones estratégicas	9			9	0,7%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	8			8	0,6%
Territorial	8			8	0,6%
Gestión contractual	5	2		7	0,6%
Gestión humana	6			6	0,5%
Jurídica	5		1	6	0,5%
Norma urbana	6			6	0,5%
Otras áreas	6			6	0,5%

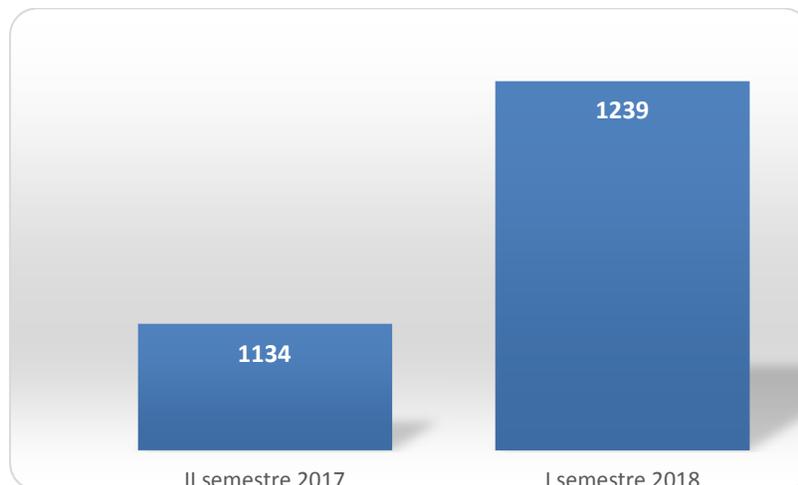


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Dependencia	En Término	Fuera término	Pendientes	TOTAL	Participación
Planes parciales	6			6	0,5%
Control Disciplinario	4			4	0,3%
Economía urbana	4			4	0,3%
Participación	4			4	0,3%
Políticas poblacionales/sectoriales	4			4	0,3%
Sistemas	2	2		4	0,3%
Despacho	2			2	0,2%
Planeación socio-económica	1			1	0,1%
Total general	1230	7	2	1239	

6.2. Comparativo de peticiones primer semestre 2018 Vs segundo semestre de 2017



6.3. Cuadro de peticiones atendidas fuera de términos:

FECHA	RADICACIÓN	SUBTEMA O DESCRIPTOR	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPOLOGIA	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
04-01-18	1-2018-00405	Actuaciones Jurídicas	Rangos de contratación	Gestión contractual	Consulta	16-02-18	28-02-18	Atendido fuera de términos

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

16-01-18	1-2018-01813	Planes parciales, maestros y/o renovación Urbana	Respuesta a radicado 1-2017-38504	Planes maestros y complementarios	Reclamo	06-02-18	08-02-18	Atendido fuera de términos
08-03-18	1-2018-12843	Plan de desarrollo (información, formulación o seguimiento)	Inversión de alcaldías	Gestión contractual	Consulta	24-04-18	30-04-18	Atendido fuera de términos
02-05-18	1-2018-25019	Espacio público - normatividad y/o regulación	Retiro E Instalación De Inmobiliario Y Juegos Infantiles	Taller Espacio público	Consulta	18-06-18	19-06-18	Atendido fuera de términos
08-05-18	1-2018-26269	Fallas tecnológicas, de red y conectividad	Dificultad para radicación virtual	Sistemas	Reclamo	30-05-18	01-06-18	Atendido fuera de términos
10-05-18	1-2018-26773	Fallas tecnológicas, de red y conectividad	Actualizaciones SINUPOT Y PAG WEB	Sistemas	Petición de Interés Particular	01-06-18	08-06-18	Atendido fuera de términos
15-05-18	1-2018-27481	Regulación del uso del suelo: normatividad, riesgos, reserva vial, planes parciales y/o maestros	Construcción de parqueadero	Servicio al ciudadano	Petición de Interés Particular	06-06-18	08-06-18	Atendido fuera de términos

- *PQRS es necesario poder conocer si se presentaron quejas o reclamos y el detalle de las mismas, así como saber cuál fue el tratamiento.*

En el período se presentaron 4 quejas 2 anónimas contra el mismo servidor público y 2 de peticionarios identificados, se trasladaron a la Oficina de Control Interno Disciplinario y se le informó de tal situación al peticionario.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

ANEXO 1

Gráficas de Top Two Box por Atributo – Dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial

Subsecretaría de Planeación Territorial - Mayo - Junio 2018								
Porcentaje Nivel de satisfacción Top Two Box Atributos del grado de satisfacción con respecto a la información suministrada por la SDP								
DIRECCIÓN	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades ?	¿Le parece confiable la información suministrada ?	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada a un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada ?	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información ?	¿Cómo calificaría, en general, la claridad del servicio prestado por la entidad?	Nivel de Satisfacción
Norma Urbana	93%	94%	95%	96%	91%	95%	95%	94%
Vías, Transporte y Servicios Públicos	96%	97%	98%	98%	95%	99%	97%	97%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	87%	93%	90%	93%	87%	95%	93%	91%
Ambiente y Ruralidad	100%	97%	98%	98%	88%	100%	99%	97%
Planes Parciales	94%	97%	95%	95%	92%	97%	91%	94%
Planes Maestros y Complementarios	94%	94%	95%	96%	88%	96%	97%	94%
Taller del Espacio Público	89%	90%	89%	92%	82%	95%	95%	90%
Patrimonio y Renovación Urbana	93%	93%	98%	98%	95%	100%	98%	96%
Nivel de Satisfacción Subsecretaría de Planeación Territorial	93%	94%	95%	96%	90%	97%	96%	94%

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



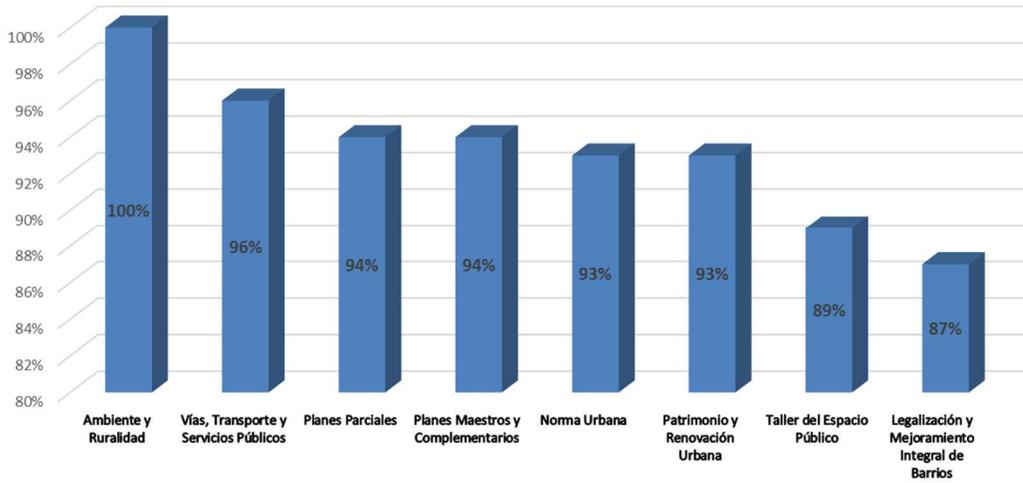
GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

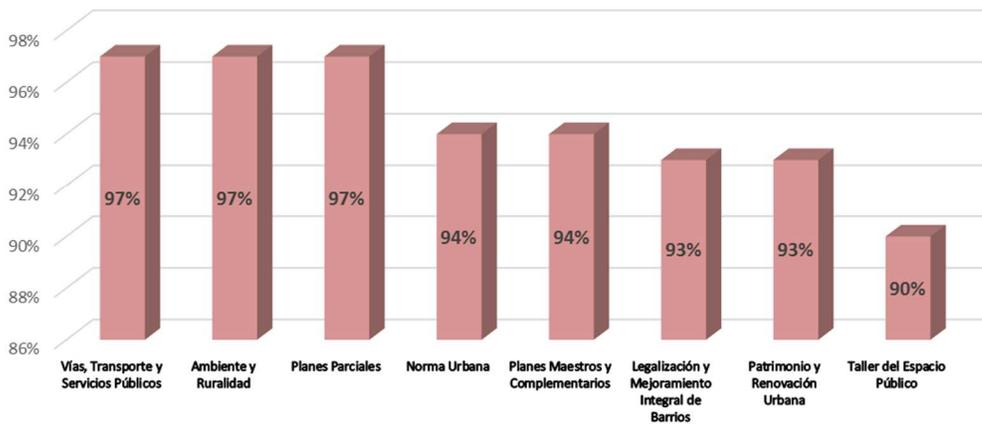


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?



¿Le parece confiable la información suministrada?



Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

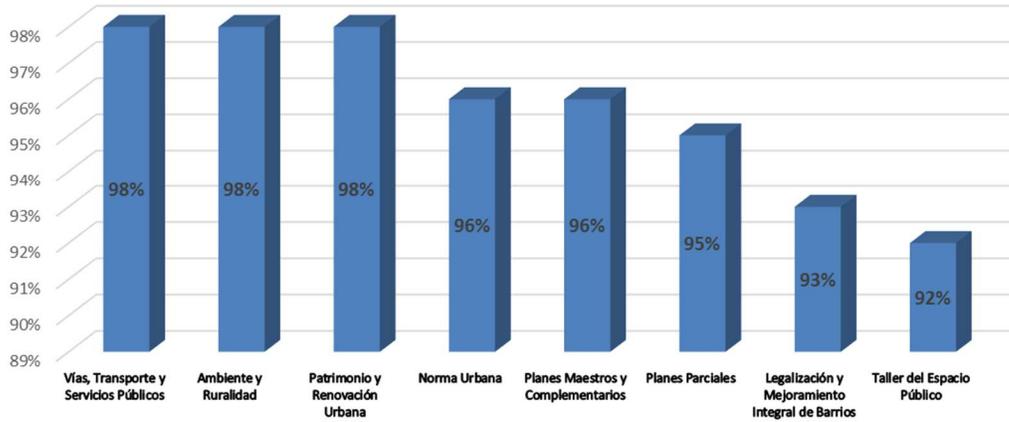


GP-CER259293

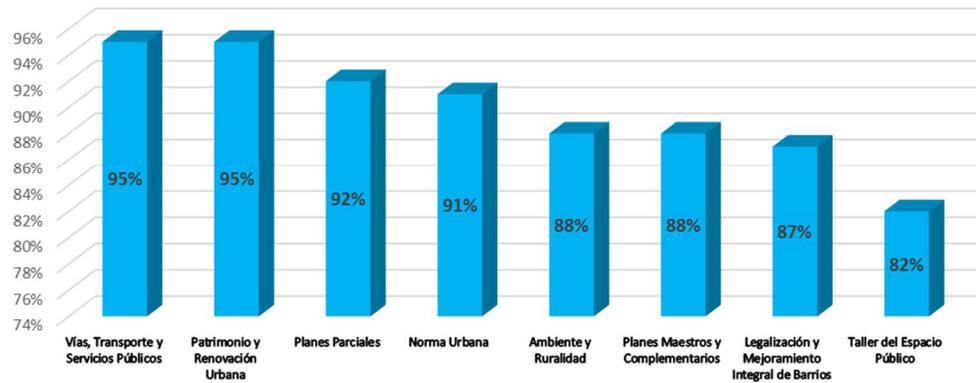
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?



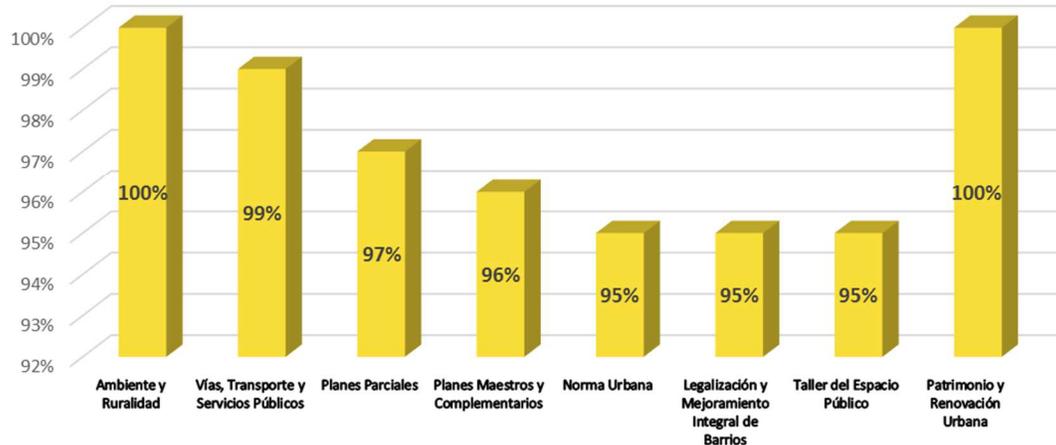
¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?



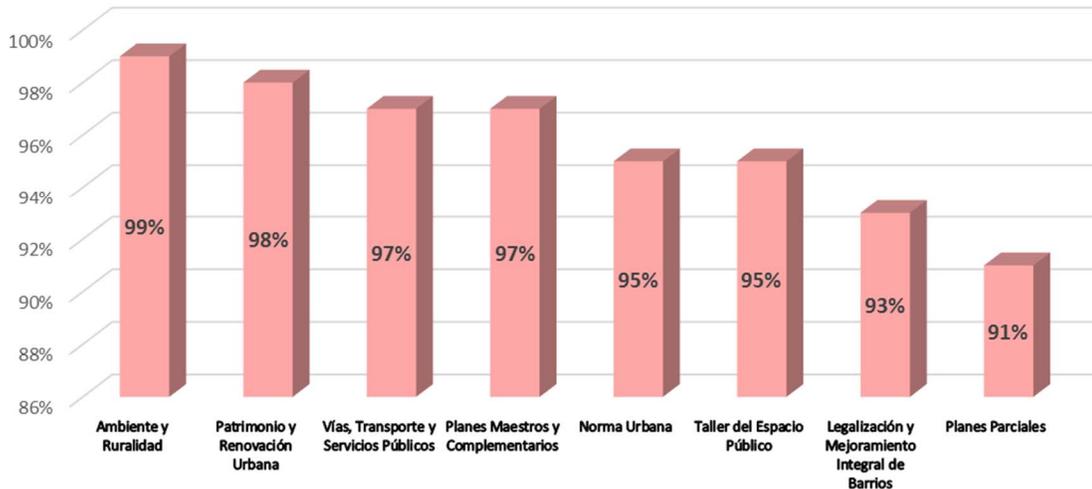


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?



¿Cómo calificaría, en general, la claridad del servicio prestado por la entidad?



Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

ANEXO 2

Gráficas de Top Two Box por Atributo – Dependencias de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos

Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos								
Porcentaje de Satisfacción con respecto a la información suministrada por la SDP								
DIRECCIÓN	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?	¿Le parece confiable la información suministrada?	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?	¿Cómo calificaría, en general, la claridad del servicio prestado por la entidad?	Nivel de Satisfacción
Información, Cartografía y Estadística	94%	96%	97%	98%	91%	96%	96%	95%
Sisben	100%	91%	88%	91%	91%	85%	85%	90%
Servicio al Ciudadano	97%	100%	100%	97%	100%	98%	99%	99%
Estratificación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	98%	97%	96%	97%	96%	95%	95%	96%

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



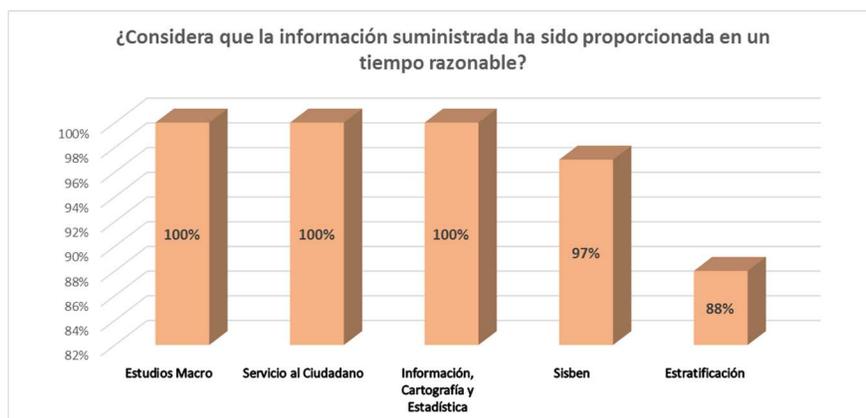
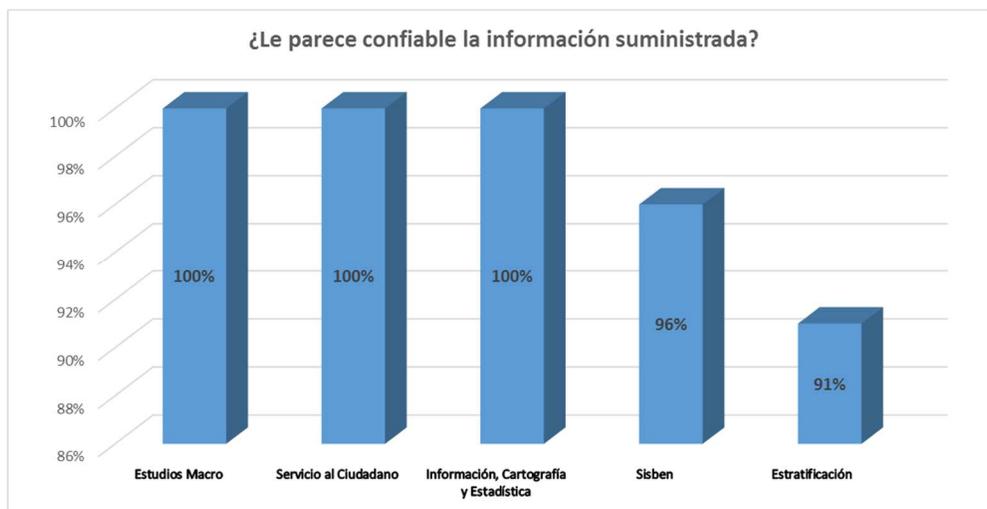
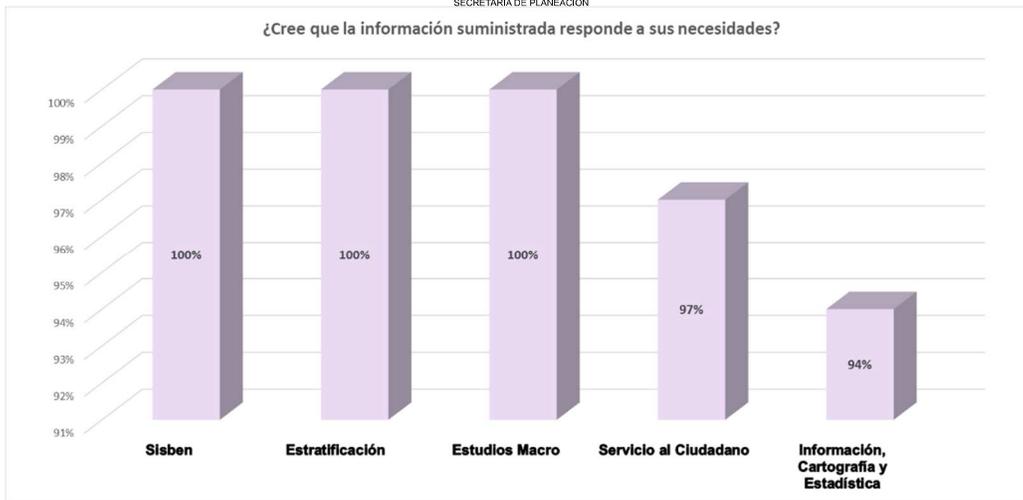
GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



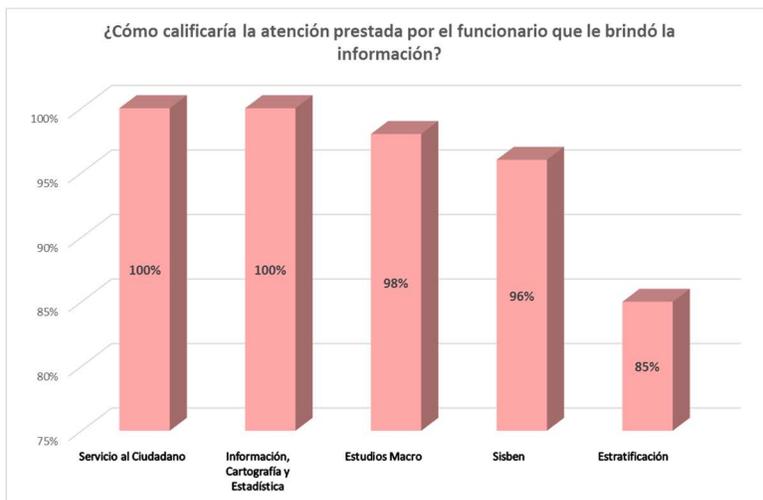
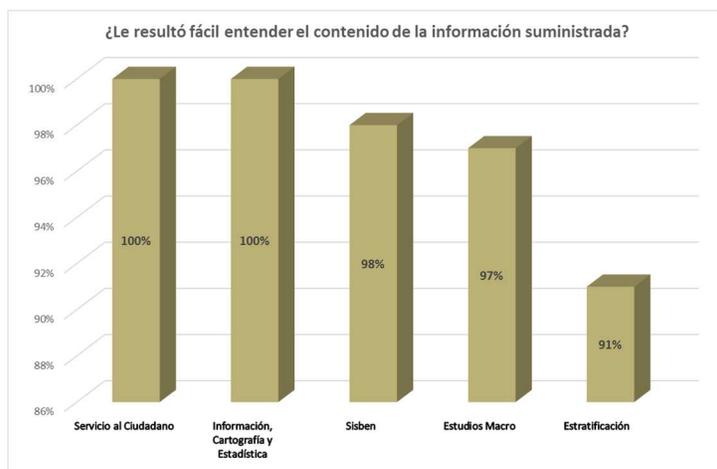
GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

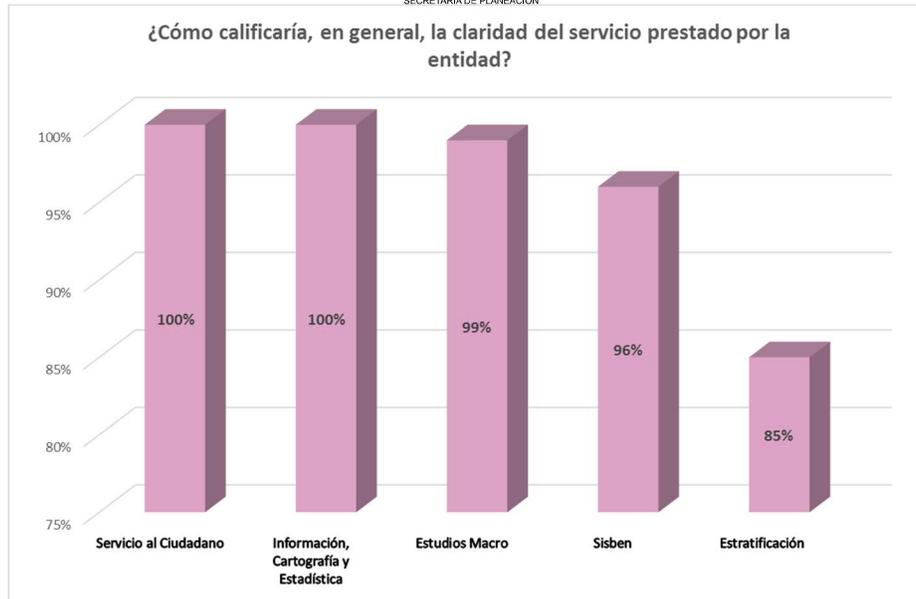


GP-CER259293

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**