

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Informe de medición de percepción del servicio de atención
especializada - Segundo Semestre 2022

JENNYFERT JOHANA MARTÍNEZ ARANDA
Directora de Servicio a la Ciudadanía
Coordinación medición percepción del servicio

Equipo informe Estadístico:
Luis Eduardo Daniels - Elaboración
Revisión procesamiento, contenidos y
compilación: Yolanda Calderón
Seguimiento Servicio de Citas Virtuales:
Magda Cristina Sánchez Clara Patricia
Olmos-
Formulario de Registro de Citas
Seguimiento Daniel Mauricio Mora.
Seguimiento de servicio
Lina María Castañeda

Febrero 2023

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

CONTENIDO

Presentación	3
1. Objetivos	4
2. Metodología	4
2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción	6
2.2. Otros atributos que se miden	7
3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el segundo semestre de 2022	7
3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales 10	
3.1.1. Calificación de los atributos del servicio	10
3.1.2. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa (1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 Muy bueno y 5 Excelente).....	11
3.1.3. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa (1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo).	13
3.1.4. Atributos de Continuidad del Servicio	14
3.1.5. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad.....	15
3.1.6. Nivel de satisfacción del Servicio por dependencia	16
3.1.7. Seguimiento a los estándares del servicio	17
3.1.8. Observaciones al servicio	18
4. Caracterización de los usuarios	20
4.1. Caracterización por sexo de nacimiento	20
4.2. Caracterización por Rangos de Edad y Sexo.....	21
4.3. Caracterización por Nivel Educativo y Sexo.....	22
4.4. Caracterización por Nivel Educativo y Rango de edad	23
4.5. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.	23
4.6. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad	25
5. Acciones implementadas	26
6. Acciones por realizar:	27

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
 PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
 Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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 a la Ciudadanía coordina al interior de la entidad las actividades de conocimiento y apropiación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, coordinando con las dependencias de la entidad la implementación del plan de acción de la Política Pública adoptado mediante el CONPES del 3 de septiembre de 2019 y el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención en los diferentes canales de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Para el segundo semestre de 2020 teniendo en cuenta la necesidad de prevención frente a las condiciones sanitarias por COVID-19 se implementó un nuevo modelo de atención en la Secretaría Distrital de Planeación, el cual inicio el 15 de julio de 2020 donde la entidad pasó de brindar atención presencial en un punto único de atención ubicado en el Segundo Piso del SUPERCADÉ CAD a la atención de citas de forma virtual, utilizando la plataforma de Google Meet, aplicación corporativa. En este modelo de atención todas las dependencias que habitualmente brindaban información en los puntos de atención presencial de información en Red CADE y punto único de atención a los ciudadanos iniciaron la atención especializada por citas programadas previo agendamiento.

Durante el segundo semestre de 2022, la Secretaría Distrital de Planeación realizó el proceso de rediseño institucional, el cual dio como resultado una nueva estructura organizacional, por lo cual la base de datos del presente informe difiere de los anteriores ya que se ajustaron algunas preguntas y sus respectivas tablas de calificación.

Los resultados de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales por agendamiento que se presentan en el presente informe corresponden al segundo semestre de 2022, dando cumplimiento a los lineamientos del proceso de Direccionamiento Estratégico establecidos en la Guía E-IN-014 -*Guía Para Medir la satisfacción de los Usuarios y partes interesadas de la SDP* de los atributos relacionados con la calidad de la información.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 Distrital de Planeación, para obtenerla, se han propuesto los siguientes objetivos:

- *Objetivo General.*

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas virtuales para la atención especializada por agendamiento que se brinda a través de la plataforma Google- Meet.

- *Objetivos Específicos*
 - Recolectar información a través de un formulario virtual que permita medir la percepción en los servicios de atención de citas virtuales para los servicios de atención especializada de acuerdo con el modelo de servicio.
 - Dar a conocer los resultados a la Alta Dirección a través de la Dirección de Planeación y a las dependencias responsables de la prestación con el fin de que se brinden lineamientos institucionales.
 - Definir e implementar acciones de mejora en los aspectos que son susceptibles de mejora por gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía u otras dependencias de la entidad.

2. Metodología

Tabla 1. Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C. Secretaría Distrital de PLANEACIÓN</p> <p style="text-align: center;">MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio a la Ciudadanía</p>	
PROCESO:	Producción, Análisis y Divulgación de la Información
PRODUCTO:	Servicio a la Ciudadanía a través de citas virtuales para la atención de información de normatividad urbanística y atención especializada de trámites.
CLIENTE:	Ciudadanía y usuarios de los servicios de Citas Virtuales por agendamiento para la atención de información de trámites y servicios de la SDP.
OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas virtuales para la atención especializada por agendamiento que se brinda a través de la plataforma Google- Meet.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio a la Ciudadanía															
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	De 870 citas virtuales realizadas durante el segundo semestre de 2022, 266 usuarios contestaron la encuesta que corresponde al 30.57%														
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Segundo Semestre de 2022														
TIPO DE MUESTREO	No se aplica técnica de muestreo. La dirección del link de la encuesta se comparte a todos los usuarios que asisten a citas virtuales.														
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:(.)	Encuesta, para los atributos 1,7 y 8. la calificación va de 1 a 5, donde 5 es Excelente, 4 Muy bueno, 3 Bueno, 2 Regular y 1 Malo, para los atributos 2 al 6 se aplica una escala de 1 a 5, donde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, en ambas escala si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique su respuesta.														
MARGEN DE ERROR:	No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios el link para el diligenciamiento de la encuesta.														
N.º DE PREGUNTAS FORMULADAS:	<p>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:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>a) Utilidad</td> <td>¿La información que recibió responde a sus necesidades?</td> </tr> <tr> <td>b) Confiabilidad</td> <td>¿Confía en la información suministrada?</td> </tr> <tr> <td>c) Oportunidad</td> <td>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</td> </tr> <tr> <td>d) Claridad</td> <td>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</td> </tr> <tr> <td>e) Accesibilidad</td> <td>¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</td> </tr> <tr> <td>f) Amabilidad:</td> <td>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</td> </tr> <tr> <td>g) Calificación General</td> <td>¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual?</td> </tr> </tbody> </table>	a) Utilidad	¿La información que recibió responde a sus necesidades?	b) Confiabilidad	¿Confía en la información suministrada?	c) Oportunidad	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	d) Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	e) Accesibilidad	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	f) Amabilidad:	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	g) Calificación General	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual?
a) Utilidad	¿La información que recibió responde a sus necesidades?														
b) Confiabilidad	¿Confía en la información suministrada?														
c) Oportunidad	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?														
d) Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?														
e) Accesibilidad	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?														
f) Amabilidad:	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?														
g) Calificación General	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual?														
REALIZADA POR:	La Dirección de Servicio a la Ciudadanía diseñó el formulario en la plataforma de formularios Google con base en los lineamientos de la Guía E-IN-014														

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción

En el lineamiento emitido en el 2019 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, se miden 6 atributos propuestos en la guía y se incluyó el de percepción general del servicio, en la **Tabla 2** se describen los atributos que se utilizan para identificar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

Tabla 2. Preguntas ajustadas para la medición de percepción de citas virtuales - Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Atributo	Definición	Pregunta
Utilidad	Hace referencia al beneficio o provecho de la información	¿La información que recibió responde a sus necesidades?
Confiabilidad	Se refiere a que tanto podemos creer en la información	¿Confía en la información suministrada?
Oportunidad	Propiedad de la entrega de información que hace referencia a la agilidad, eficiencia, en el tiempo establecido y en el momento solicitado	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?
Claridad	Característica de la información que hace referencia a que la misma sea o no entendible	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?
Accesibilidad	Es el acceso a la información y a los sistemas por personas autorizadas en el momento que así lo requieran.	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?
Amabilidad	Se relaciona con la cordialidad, respeto y trato digno demostrados por el asesor durante el proceso	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?
Percepción General	Es la percepción que el usuario tiene en general del servicio que brinda la Secretaría Distrital de Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual?

Fuente: Adaptación a las preguntas de la Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP - Versión 5 acta de mejoramiento 255 de septiembre 30 de 2019 Proceso E-CA-001

Los atributos se califican en una escala de 1 a 5, para los atributos 1,7 y 8. la calificación va de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) es excelente, para los atributos 2 al 6 se aplica una escala de 1 a 5, donde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, para la interpretación de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes criterios, en la **tabla 3** el análisis de resultados es sobre un análisis de promedio ponderado.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 3. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción.

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

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Adaptación de la Guía para medir la satisfacción de los clientes de la SDP E-IN-014.

2.2. Otros atributos que se miden

El instrumento diseñado para la medición de la percepción del servicio tiene otros atributos que están relacionados con variables demográficas que permiten caracterizar a los usuarios del servicio de citas especializadas virtuales por agendamiento y dos preguntas relacionadas con continuidad y recomendación del servicio.

Tabla 4. Otros atributos que se miden

Otras preguntas	Variables
Variables demográficas	Sexo de nacimiento, rango de edad, localidad, nivel educativo, si se siente atracción sexual,
Continuidad del servicio	¿Usted recomendaría este servicio? ¿Usted volvería a utilizar el servicio?

3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el segundo semestre de 2022

Durante el periodo enero de 2021 a diciembre de 2022, el porcentaje de citas calificadas por semestre es superior al 30%, en el primer semestre de 2021 se realizaron 966 citas virtuales de las cuales 431 fueron calificadas por los ciudadanos que corresponde a el 44.62%¹, para el segundo semestre de 2021 se realizaron 993 citas virtuales de las cuales se calificaron 478 que corresponde a el 48.14%, para el primer semestre de 2022 se realizaron 993 citas virtuales de las cuales se calificaron 451 es decir un 45.42%, para el segundo semestre de 2022 se realizaron 870 citas entre presenciales y virtuales de las cuales se calificaron 266 es decir el 30.57% este comportamiento se puede observar en el siguiente gráfico:

¹ Datos actualizados a diciembre 2022 -Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

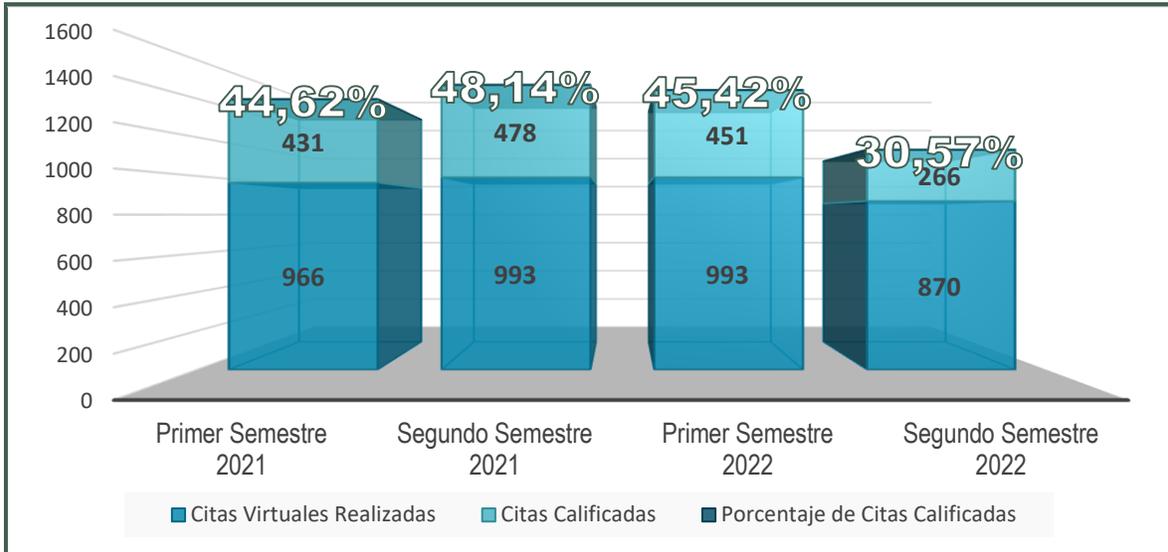
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



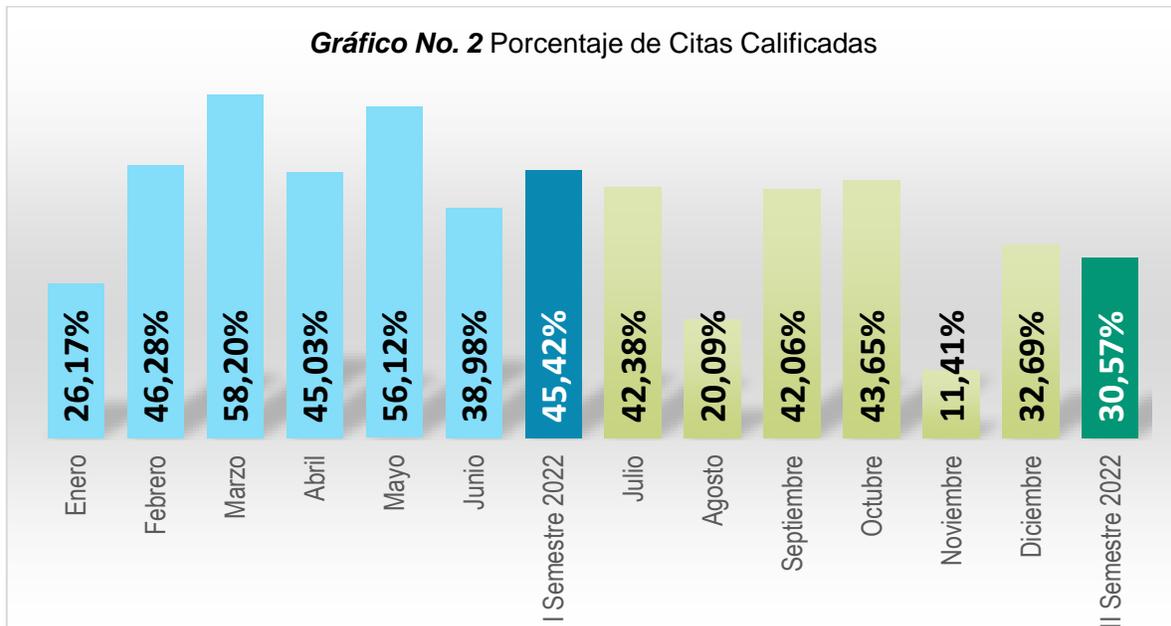
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico No. 1. Comparativa de porcentaje de citas virtuales calificadas semestres 1 y 2 de 2021 y semestres 1 y 2 de 2022



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

Para el segundo semestre de 2022 el mes con mayor porcentaje de citas calificadas es octubre con el 43.65% es decir 55 citas calificadas de 126 realizadas, el mes con menor número de citas calificadas es noviembre con 17 citas calificadas de 149 realizadas lo que equivalen al 11.41%.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

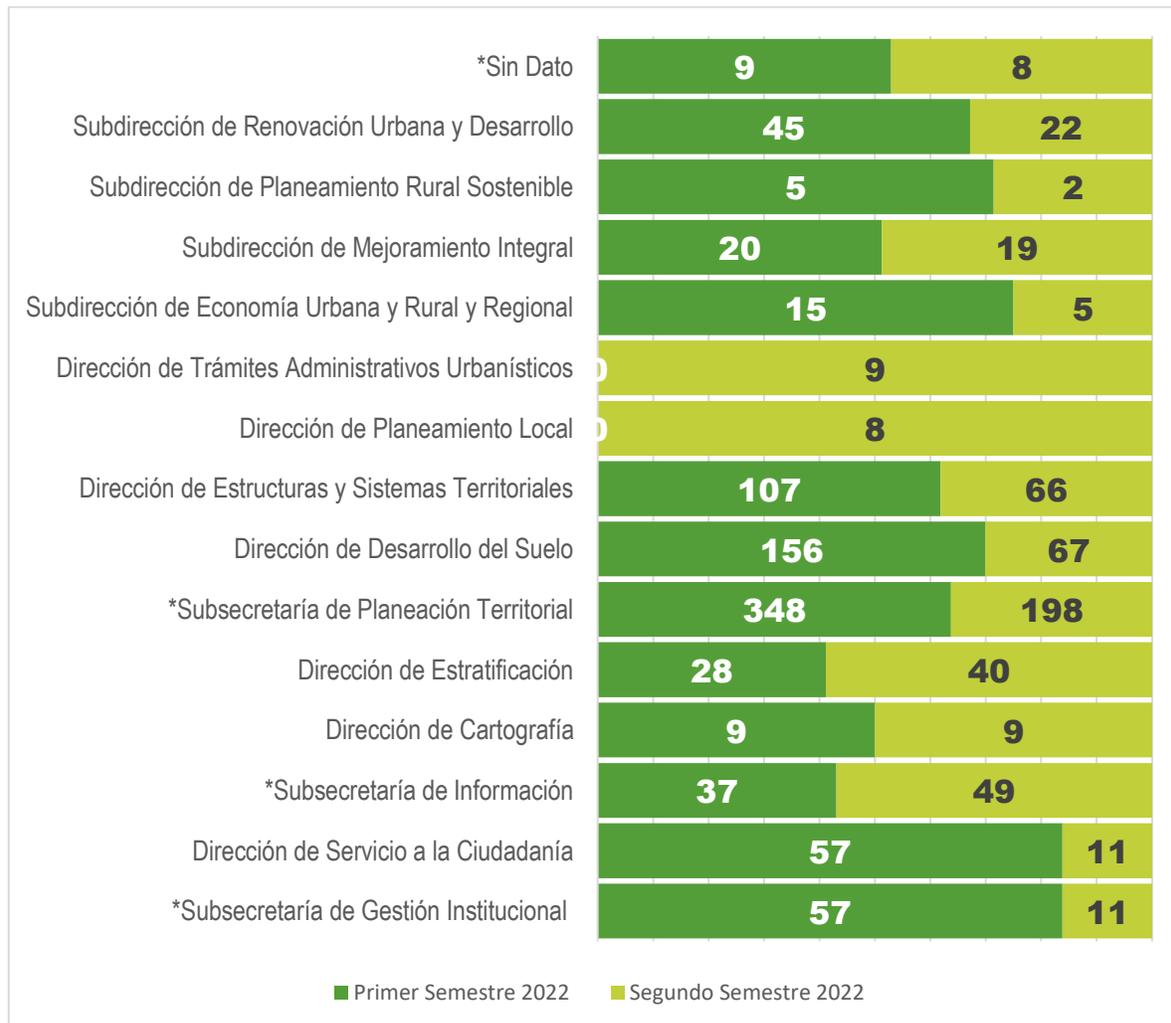


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Observando la distribución mensual de las citas calificadas por dependencia para el segundo semestre de 2022 se encuentra que la Subsecretaría de Planeación Territorial es la cuenta con mayor número de citas calificadas en un mes con 48 citas para el mes de octubre, la Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales cuenta con 18 citas en el mes de octubre y 17 para el mes de septiembre, la Dirección de Desarrollo del Suelo cuenta con 17 citas calificadas para el mes de julio.

Las Direcciones con menor número de citas calificadas son la Subsecretaría de Gestión Institucional con 11 citas en el semestre y ninguna para el mes de diciembre, contando con una participación en el semestre del 4.14%.

Gráfico No. 3 Registro de citas calificadas por dependencia – año 2022



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
 PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
 Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales

Para realizar el análisis de la satisfacción y de acuerdo con los lineamientos de la GUÍA E-IN-014, después de la atención de la cita virtual el servidor público que brindó el servicio comparte el link de la encuesta para calificar el servicio; Con estos datos registrados por el usuario, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía consolida una matriz que facilita la tabulación y procesamiento de la información para el presente análisis.

3.1.1. Calificación de los atributos del servicio

Los datos registrados corresponden a las respuestas de los ciudadanos a la pregunta No. 1. ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación? Durante el segundo semestre de 2022, para el 95.86% de los encuestados la cita fue atendida el día y la hora programada.

Tabla No. 5 Pregunta 1. ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación?

Mes	No	Si	Total general
Julio	3	61	64
Agosto	3	40	43
Septiembre	1	52	53
Octubre	2	53	55
Noviembre		17	17
Diciembre	2	32	34
Total general	11	255	266
Participación	4,14%	95,86%	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

Once personas respondieron negativamente a la pregunta ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación? y al preguntar el motivo se encontraron las siguientes respuestas:

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 6 Razones por las cuales respondieron negativamente a la pregunta anterior

Respuesta	Citas Calificadas
No fue claro que la cita era virtual y el funcionario llego tarde	1
El asesor no dio acceso a la cita virtual	1
El funcionario asignado no atendió la cita, tiempo de espera 30min	1
El funcionario estaba muy afanado de los 45 minutos, entonces nos excedimos de tiempo. Recomendamos dejar los 45 minutos de participación ciudadana después de la presentación de la administración.	1
El profesional asignado no se conectó, esperamos 35 minutos y no se conectó.	1
El profesional no se conectó.	1
Estuve conectado y no recibí atención por parte del funcionario	1
La funcionaria no atendió la reunión espere 20 minutos.	1
no inicio nunca la llamada	1
No sé qué paso, estuve conectado desde 7:59 a.m. en el enlace que me enviaron y no se conectó nadie	1
Se truncaron las horas se envió el correo con hora de 9am pero era a las 10. sin embargo nos llamaron para informarnos y se pudo realizar.	1
Total general	11

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

3.1.2. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa (1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 Muy bueno y 5 Excelente).

A continuación, se presentan los resultados del segundo semestre de 2022 para las preguntas calificadas por los usuarios por dependencia, para la escala de 1 a 5 con la siguiente interpretación cualitativa (1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 Muy bueno y 5 Excelente).

Como se observa en la **Tabla 7**, el Indicador Satisfacción por dependencia ponderado de las preguntas con escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente, es 4.73, el promedio ponderado por atributo fue para la pregunta ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP? fue de 4.75, y para la pregunta ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? fue 4.75 y para la pregunta ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual , el promedio fue 4.69.

El Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) más alto para estos tres atributos lo obtuvieron la Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible y la Subdirección de Economía Urbana y Rural y Regional ambas con 5.00 en todos los atributos, la calificación más baja la obtuvo la Dirección de Planeamiento Local que registro 4.43 en todos los atributos.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla No. 7. Promedio Ponderado preguntas con escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente

Atributos del Servicio Calificados	Calificación General	Amabilidad:	Calificación General	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
Pregunta No.	1	7	8	
Subsecretaria - Dirección	<i>¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?</i>	<i>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</i>	<i>¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual</i>	
Subsecretaría de Gestión Institucional	4,82	4,60	4,82	4,75
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	4,82	4,60	4,82	4,75
Subsecretaría de Información	4,73	4,77	4,63	4,71
Dirección de Cartografía	4,63	4,88	4,33	4,61
Dirección de Estratificación	4,75	4,75	4,70	4,73
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,71	4,76	4,64	4,70
Dirección de Desarrollo del Suelo	4,78	4,75	4,54	4,69
Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	4,78	4,83	4,73	4,78
Dirección de Planeamiento Local	4,43	4,43	4,43	4,43
Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,78	4,78	4,78	4,78
Subdirección de Economía Urbana y Rural y Regional	5,00	5,00	5,00	5,00
Subdirección de Mejoramiento Integral	4,79	4,83	4,68	4,77
Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00	5,00	5,00	5,00
Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,45	4,50	4,52	4,49
Promedio ponderado por atributo	4,75	4,75	4,69	4,73

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

3.1.3. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa (1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo).

Como se observa en la **Tabla No. 8**, el Indicador Satisfacción por dependencia ponderado de las preguntas con escala de 1 a 5, donde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo es 4.65

Tabla No. 8. Promedio Ponderado preguntas con una escala de 1 a 5, donde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Atributos del Servicio Calificados	Utilidad	Confiabilidad	Oportunidad	Claridad	Accesibilidad	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
No de Pregunta	2	3	4	5	6	
Subsecretaría - Dirección	<i>[¿La información que recibió responde a sus necesidades?]</i>	<i>¿Confía en la información suministrada?</i>	<i>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</i>	<i>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</i>	<i>¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</i>	
Subsecretaría de Gestión Institucional	4,50	4,40	4,60	4,80	4,70	4,60
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	4,50	4,40	4,60	4,80	4,70	4,60
Subsecretaría de Información	4,65	4,69	4,67	4,67	4,55	4,65
Dirección de Cartografía	4,22	4,44	4,44	4,33	4,11	4,31
Dirección de Estratificación	4,75	4,75	4,73	4,75	4,65	4,73
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,57	4,69	4,71	4,71	4,51	4,64
Dirección de Desarrollo del Suelo	4,45	4,58	4,61	4,63	4,45	4,54
Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	4,72	4,78	4,80	4,80	4,56	4,73
Dirección de Planeamiento Local	4,38	4,50	4,50	4,43	4,50	4,46
Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,56	4,67	4,78	4,78	4,78	4,71
Subdirección de Economía Urbana y Rural y Regional	5,00	5,00	5,00	5,00	4,80	4,96
Subdirección de Mejoramiento Integral	4,84	4,84	4,68	4,79	4,32	4,69
Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,18	4,57	4,76	4,52	4,50	4,51
Promedio ponderado por atributo	4,59	4,67	4,71	4,72	4,58	4,65

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

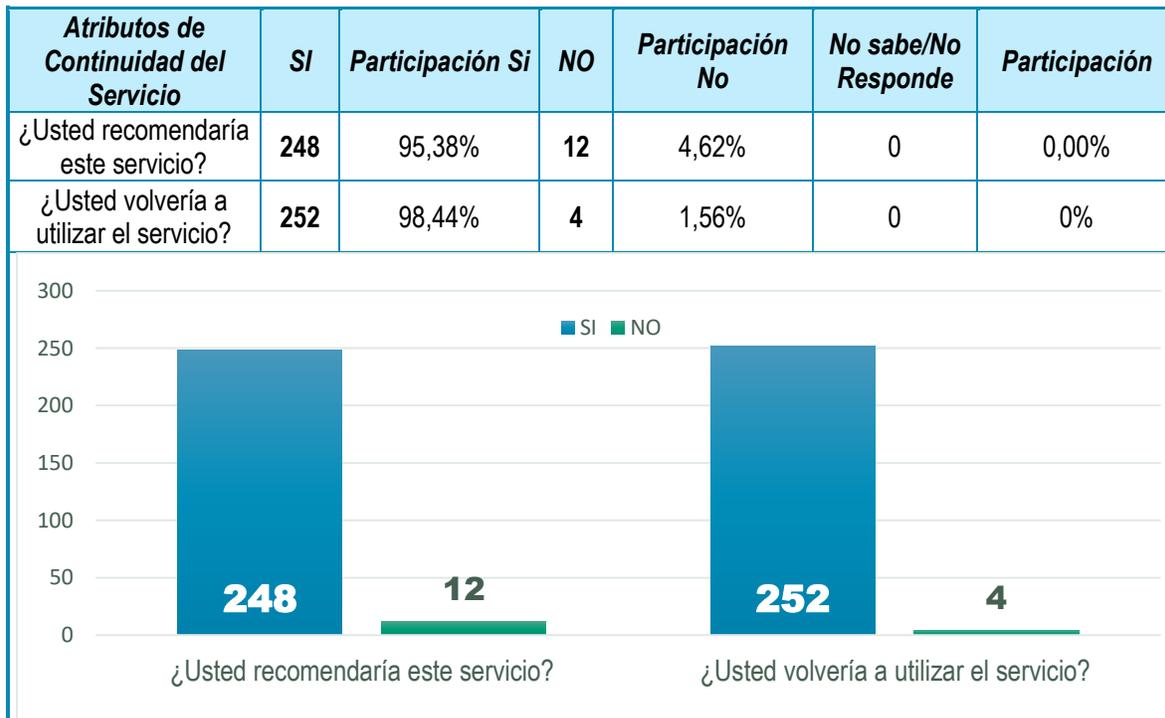
El promedio ponderado por atributo fue para la pregunta ¿La información que recibió responde a sus necesidades? fue 4.59, para la pregunta ¿Confía en la información suministrada? fue 4.67, para la pregunta ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? fue 4.71, para la pregunta ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? fue de 4.72 y finalmente para la pregunta ¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? El promedio ponderado fue de 4.58.

El Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) más alto para estos cinco atributos lo obtuvo la Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible con 5.00 en todos los atributos, la calificación más baja la obtuvo Dirección de Cartografía que obtuvo un promedio de 4.31.

3.1.4. Atributos de Continuidad del Servicio

En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas virtuales recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo, se encuentra que el 95.38% de los ciudadanos encuestados recomendaría el servicio de citas virtuales y el 4.62% no lo recomendarían, respecto a si volvería a utilizar el servicio el 98.44% de los encuestados dio una respuesta afirmativa y solo 4 personas consideraron que no volverían a utilizar el servicio que corresponde al 1.56%

Tabla No. 10. En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas virtuales recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
 PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
 Código Postal: 1113111



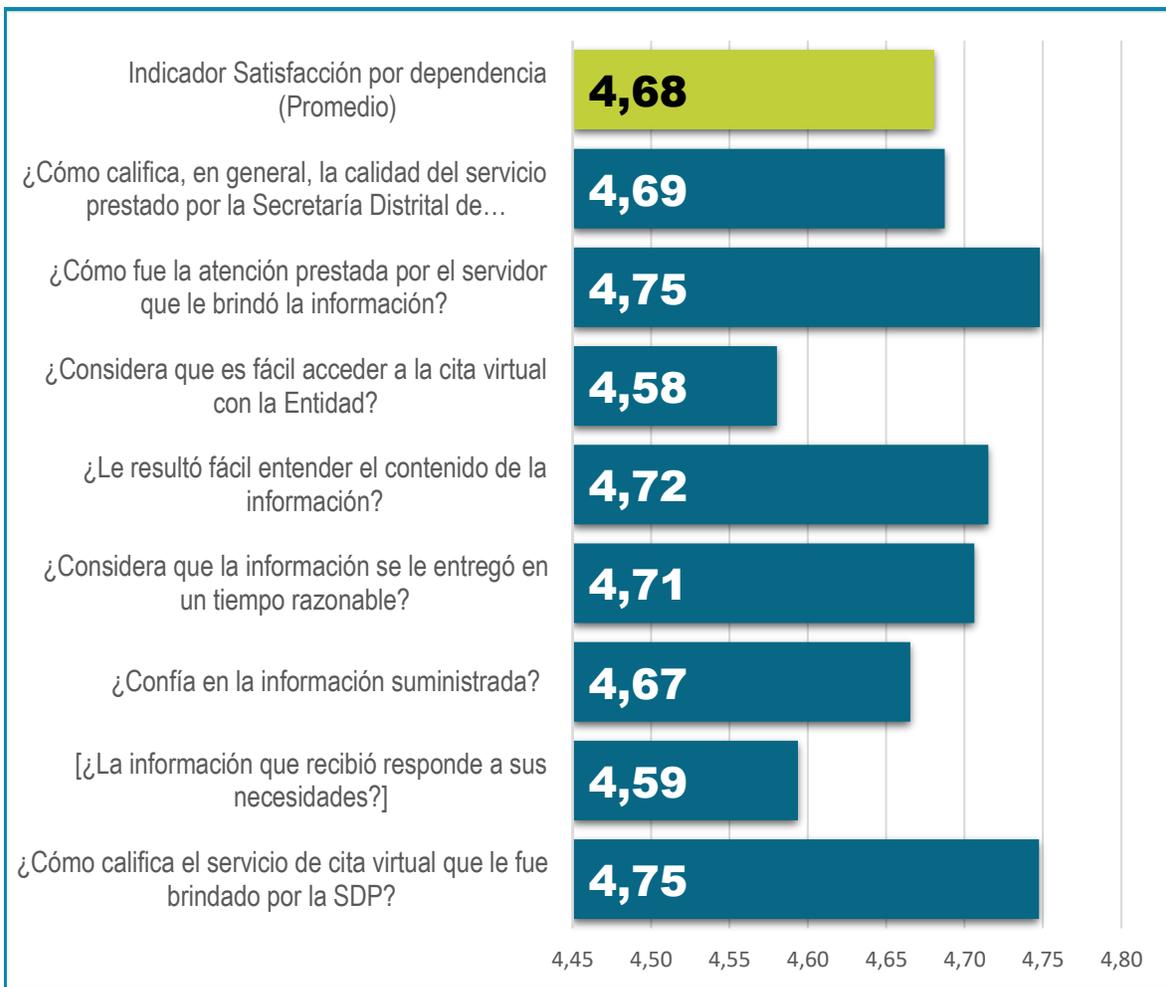
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

3.1.5. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad

El nivel de satisfacción del servicio recibido para el segundo semestre de 2022 tomando en cuenta todos los atributos, se ubicó en 4.68 que corresponde a un nivel alto.

Los atributos que obtuvieron más alta calificación fueron: El atributo calificación general (¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?) obtuvo un promedio ponderado de 4.75 al igual el atributo amabilidad (¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?), le siguieron el atributo de claridad (¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?) que fue calificado por los ciudadanos con 4,72 y el atributo oportunidad (¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?) que fue calificado con 4.71

Gráfico 3. Nivel de Satisfacción entidad y por atributos del servicio.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Los atributos con menor calificación por parte de los ciudadanos son accesibilidad (¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?) con 4.58 y utilidad (¿La información que recibió responde a sus necesidades?) que obtuvo un promedio de 4.59.

3.1.6. Nivel de satisfacción del Servicio por dependencia

El servicio de atención especializada por citas virtuales por agendamiento está siendo brindado por 11 dependencias que pertenecen a las Subsecretarías de Gestión Institucional (Dirección de Servicio a la Ciudadanía); Subsecretaría de Información (Dirección de Cartografía y Dirección de Estratificación) y la Subsecretaría de Planeación Territorial (Dirección de Desarrollo del Suelo, Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales, Dirección de Planeamiento Local, Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos, Subdirección de Economía Urbana y Rural y Regional, Subdirección de Mejoramiento Integral, Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible, Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo).

Tabla No. 11. Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales – Segundo Semestre de 2022

Subsecretaría - Dirección	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?	¿La información que recibió responde a sus necesidades?]	¿Confía en la información suministrada?	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
Subsecretaría de Gestión Institucional	4,82	4,50	4,40	4,60	4,80	4,70	4,60	4,82	4,65
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	4,82	4,50	4,40	4,60	4,80	4,70	4,60	4,82	4,65
Subsecretaría de Información	4,73	4,65	4,69	4,67	4,67	4,55	4,77	4,63	4,67
Dirección de Cartografía	4,63	4,22	4,44	4,44	4,33	4,11	4,88	4,33	4,42
Dirección de Estratificación	4,75	4,75	4,75	4,73	4,75	4,65	4,75	4,70	4,73
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,71	4,57	4,69	4,71	4,71	4,51	4,76	4,64	4,66
Dirección de Desarrollo del Suelo	4,78	4,45	4,58	4,61	4,63	4,45	4,75	4,54	4,60
Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	4,78	4,72	4,78	4,80	4,80	4,56	4,83	4,73	4,75
Dirección de Planeamiento Local	4,43	4,38	4,50	4,50	4,43	4,50	4,43	4,43	4,45

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,78	4,56	4,67	4,78	4,78	4,78	4,78	4,78	4,74
Subdirección de Economía Urbana y Rural y Regional	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,80	5,00	5,00	4,98
Subdirección de Mejoramiento Integral	4,79	4,84	4,84	4,68	4,79	4,32	4,83	4,68	4,72
Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00								
Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,45	4,18	4,57	4,76	4,52	4,50	4,50	4,52	4,50
Promedio ponderado por atributo	4,75	4,59	4,67	4,71	4,72	4,58	4,75	4,69	4,68

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

La dependencia que obtuvo el nivel de satisfacción más alto fue Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible con un puntaje promedio de 5.00, la Subdirección de Economía Urbana y Rural y Regional se ubicó en el segundo lugar con un puntaje promedio de 4.98, Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales se ubicó en el tercer puesto con un puntaje promedio de 4.75, Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos obtuvo un puntaje promedio de 4.74.

La dependencia que obtuvo una calificación más baja fue la Dirección de Cartografía con un Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) de 4.42 seguida de la Dirección de Planeamiento Local con 4.45 y la Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo con 4.50, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla No. 11**.

3.1.7. Seguimiento a los estándares del servicio

En la gráfica se detalla el cumplimiento del estándar de la asignación de cita por dependencia, las dependencias que tienen por encima del 80% de cumplimiento del estándar son las direcciones de: Servicio a la Ciudadanía, Economía Urbana, Estratificación, y Taller del Espacio Público. En términos de incumplimiento del estándar, las áreas que presentan un porcentaje mayor por encima del promedio del semestre 28% son: Patrimonio y Renovación Urbana, Planes Parciales, Vías Transporte y Servicios Públicos, Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Norma Urbana.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

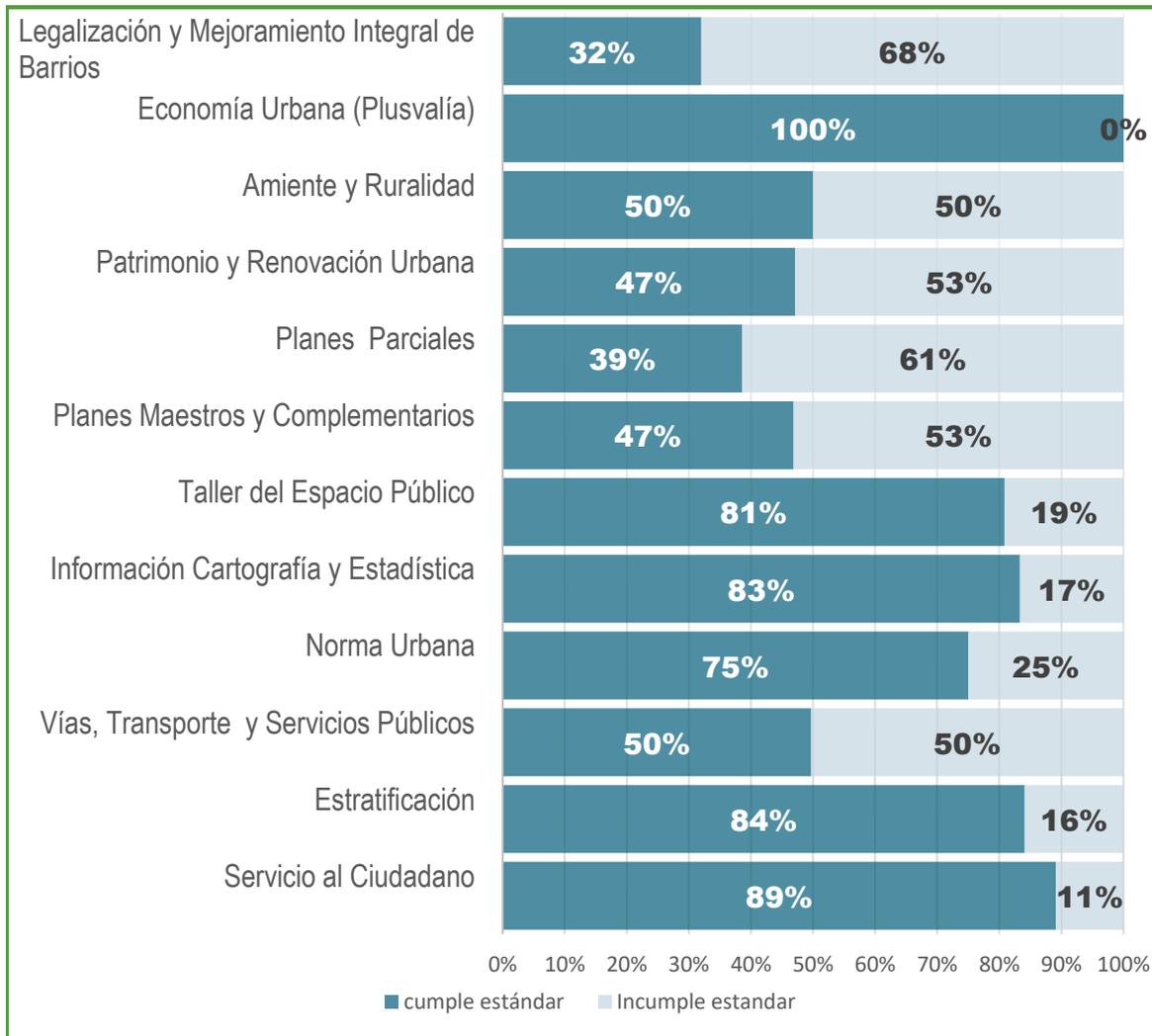
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 4. Cumplimiento del estándar asignación de cita por dependencia. Servicio citas virtuales. SDP II semestre.



Fuente: SDP. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2022.

3.1.8. Observaciones al servicio

Para los usuarios que calificaron el servicio se brinda la posibilidad de dejar sus observaciones para mejorar el servicio prestado, corresponde a los usuarios que calificaron algún atributo del servicio en tres o menos:

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 12. En caso de que uno o varios aspectos fueran calificados igual o menor a tres, queremos conocer el motivo (OPCIONAL).

Orden	Respuesta	Cuenta
1	Al contrario de las citas virtuales y presenciales programadas atendidas muy profesionalmente, las presenciales con EN SALA CON FICHA DE LLEGADA, no son atendidas por personal idóneo que hacen perder el tiempo al usuario	1
2	Como el profesional no se conectó a la cita asignada por la SDP, pues las respuestas solo pueden ser de 1	1
3	Dirección de legalización no curso la carta a taller de espacio público cuando debió hacerlo, así que queda mal direccionada no por taller sino de legalización.,	1
4	El asesor fue muy amable y brindo la información solicitada con claridad y rapidez	1
5	El profesional no se conectó de acuerdo a la cita programada	1
6	El tiempo limitado para exponer los intereses ciudadanos	1
7	Es muy importante tener el concepto del predio y no fui contactado para realizar esa conferencia. Solamente un correo en donde dicen que no asistí	1
8	Esta reunión fue excelente, sin embargo tuve que reunirme con 6 personas antes y cada una me dio una respuesta diferente a mi solicitud, me remitieron a otras áreas y a la curaduría. Fueron dos semanas perdidas. Recomiendo que Planeación logre tener un criterio unificado entre sus funcionarios para no hacer perder tiempo a los usuarios. Gracias	1
9	Excelente e información clara por parte de la funcionaria.	1
10	Gracias	1
11	Gracias por su atención, solicitamos volver a la presencialidad, pues es mucho más fluida la evolución del Plan Parcial y pedir la participación de las Empresas interesadas en el mismo Plan para dar respuesta inmediata a los temas anexo al mismo Plan.	1
12	Información muy clara y detallada y buena actitud del profesional	1
13	La asignación de citas se percibe muy demorada, sobre todo cuando te indican que tienes 10 días hábiles para verificar, esos mismos 10 días para hacer una solicitud o reclamación y te asignan cita para verificar 12 días después, es decir que mi tiempo hábil para reclamar el proceso que efectivamente tiene ciertas irregularidades ya expiró. Destaco que la atención de la funcionaria en la cita fue muy amable, buena y presta a ayudar.	1
14	La consecución de la cita no es sencilla, es muy demorada dados los tiempos de otros trámites y eso contando con que te den respuesta.	1
15	Llame 4 veces y todos los asesores ...se desconectaron y me dejaron con la llamada en el menú inicial	1
16	Maravillosa atención, y fue muy rápido el proceso	1
17	Muy demorada la cita	1
18	no aplica	1
19	No atendieron la cita	1
20	No atendieron la cita programada	1
21	no o fue fácil acceder al enlace, cuando pude entrar ya había pasado la cita	1
22	No pude despejar mi duda sobre la norma que me aplica en mi predio	1
23	No se informó que la reunión tenía una duración de apenas 45 minutos. El tiempo de intervención de la comunidad fue mínimo. La información que brinda el funcionario es conocida por la comunidad a través de la página de la Secretaría de Planeación. La principal inquietud (el incumplimiento de una orden directa de la Alcaldesa Mayor, Claudia López, por funcionarios de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano y de la misma Secretaría Distrital de Planeación) no fue resuelta, al contrario, el funcionario insistió en que ese incumplimiento se iba a sustentar en normas jurídicas.	1
24	No se pudo hacer la reunión, la conexión no fue buena.	1

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

25	Se debe preparar la información antes de atender al usuario, siento improvisación al momento de suministrar la información y esto puede ocasionar que haya información que quede por fuera, es una cita muy corta y esto hace que el empleado se sienta presionado por el tiempo. El empleado debe llevar la vocería la info, tener todo claro y reparado insisto para que las preguntas del usuario se hagan al final de la llamada, para otro predio ya me había atendido otro Arq. y el realizo una presentación en power point previa en donde explico claramente todo lo del predio, y la información fue muy completa en esa ocasión, Gracias	1
26	se demoraron mucho en asignar la cita	1
27	Se llamó al 195 , 1, nadie respondió.	1
28	Todavía no hay suficiente claridad del nuevo POT 555	1
29	Todo muy bien	1
Total		29

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

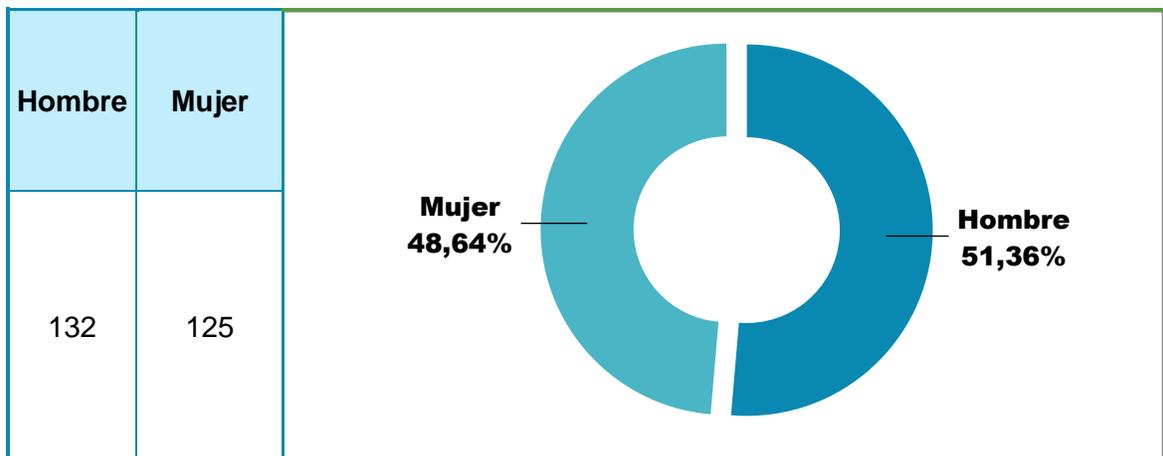
4. Caracterización de los usuarios

A continuación, se presentan los resultados de las variables demográficas de los usuarios de servicio de citas virtuales de atención especializada por agendamiento en el segundo semestre de 2022.

4.1. Caracterización por sexo de nacimiento

De acuerdo con los 257 registros de las encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del servicio de citas virtuales, el 51.36% de los usuarios es decir 138, tiene como sexo de nacimiento hombre frente al 48.64% que tiene como sexo de nacimiento mujer es decir 125 usuarios.

Gráfico No. 5. Usuarios por sexo de nacimiento



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



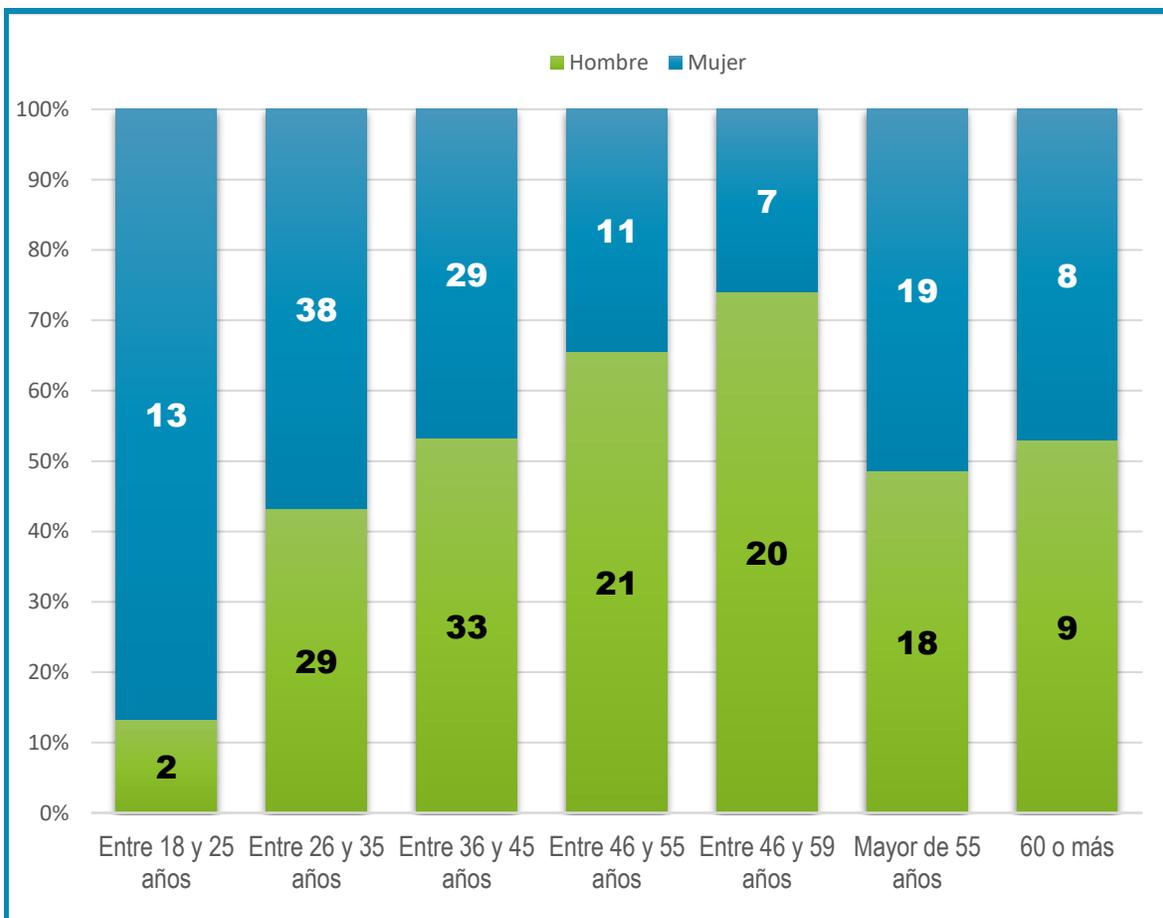
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

4.2. Caracterización por Rangos de Edad y Sexo

En términos de rango de edad se observa que el 26.07% de los usuarios se ubica entre los 26 y 35 años, el rango entre los 36 y 45 años participa con un 24.12%, estos dos rangos sumados equivalen al 50.19% de los encuestados, le sigue el rango de mayores de 55 años con el 14.40%.

El rango entre 36 y 45 años es el más representativo para los hombres con el 12.84% y para las mujeres es el rango entre 26 y 35 años, el rango de edad con menor participación en el semestre es entre los 18 y 25 años con el 5.84, para los hombres el rango con menor participación es el de 60 años o más con el 3.50% del total y para las mujeres el rango con menor participación es el de entre 46 y 55 años con el 2.72%.

Gráfico 6. Usuarios servicio citas virtuales por rango de edad. Hombres vs Mujeres.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



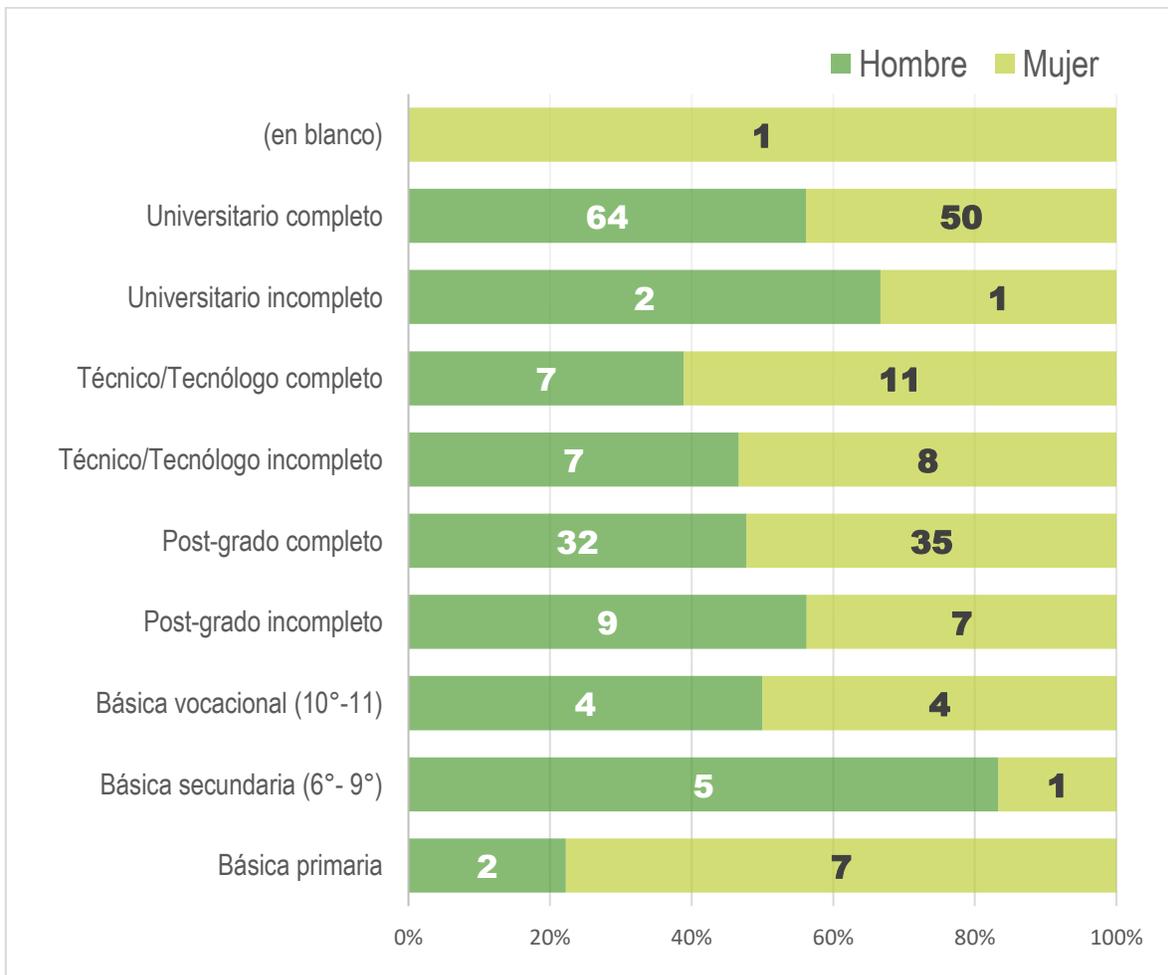
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

4.3. Caracterización por Nivel Educativo y Sexo

Los usuarios del servicio de citas virtuales para el segundo semestre de 2022, en un 44.36% registraron tener estudios universitarios completos, un 26.07% registró tener estudios de postgrado completos, sumadas estas dos categorías es un 70.43% de los usuarios, lo que está directamente relacionado con la información que brinda la entidad en materia de norma urbana y los diferentes instrumentos de planeación territorial.

En términos de nivel educativo por sexo de nacimiento, los hombres registran en estudios universitarios completos el 24.90% y las mujeres el 19.46%, respecto al nivel de Posgrado completo el 12.45% de los hombres se ubicaron en este nivel contra el 13.62% de las mujeres.

Tabla No. 13. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo. Segundo Semestre de 2022



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

4.4. Caracterización por Nivel Educativo y Rango de edad

Al comparar los datos de nivel educativo vs el rango de edad encontramos que el rango entre 26 y 35 años con estudios Universitarios completos es el que mayor número de usuarios registra con 33 personas, le sigue el rango entre 36 y 45 años con Posgrado completo con 21 personas, le sigue de cerca el rango entre 36 y 45 años con estudios Universitarios completos con 18 personas, reforzando lo expresado en el punto anterior, el detalle de esta información se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 13. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Rango de Edad. Segundo Semestre de 2022

Nivel Educativo	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Entre 46 y 59 años	Mayor de 55 años	60 o más	Total general	Porcentaje
Básica primaria		1		1	1	4	2	9	3,50%
Básica secundaria (6° - 9°)		1	2	1	1	1		6	2,33%
Básica vocacional (10°-11)		2	2	1	1		2	8	3,11%
Post-grado incompleto	1	3	8			2	2	16	6,23%
Post-grado completo		17	21	10	7	9	3	67	26,07%
Técnico/Tecnólogo incompleto	1	4	4	2		1	3	15	5,84%
Técnico/Tecnólogo completo	1	6	5	4		2		18	7,00%
Universitario incompleto			1			2		3	1,17%
Universitario completo	12	33	18	13	17	16	5	114	44,36%
(en blanco)			1					1	0,39%
Total general	15	67	62	32	27	37	17	257	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022

4.5. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.

Respecto a la caracterización de usuarios servicio citas virtuales por localidad y sexo de nacimiento, el 49.42% de los usuarios del servicio de citas virtuales habitan las localidades de Suba (19.84%), Kennedy (19.46%), Usaquén (10.12%) y por debajo del 10% están los registros de los usuarios en las demás localidades de la ciudad.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 14. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.

Localidad	Hombre	Participación Hombres por Rango	Mujer	Participación Mujeres por Rango	Total general	Porcentaje
Suba	26	10,12%	25	9,73%	51	19,84%
Kennedy	24	9,34%	26	10,12%	50	19,46%
Usaquén	10	3,89%	16	6,23%	26	10,12%
Chapinero	16	6,23%	6	2,33%	22	8,56%
Fontibón	5	1,95%	6	2,33%	11	4,28%
Bosa	7	2,72%	3	1,17%	10	3,89%
Engativá	5	1,95%	5	1,95%	10	3,89%
Teusaquillo	4	1,56%	6	2,33%	10	3,89%
Rafael Uribe Uribe	5	1,95%	4	1,56%	9	3,50%
Barrios Unidos	6	2,33%	1	0,39%	7	2,72%
Ciudad Bolívar	4	1,56%	3	1,17%	7	2,72%
Puente Aranda	2	0,78%	4	1,56%	6	2,33%
San Cristóbal	3	1,17%	3	1,17%	6	2,33%
Tunjuelito		0,00%	5	1,95%	5	1,95%
Los Mártires	2	0,78%	2	0,78%	4	1,56%
Usme	3	1,17%	1	0,39%	4	1,56%
Antonio Nariño	1	0,39%	2	0,78%	3	1,17%
Fuera de Bogotá	1	0,39%	2	0,78%	3	1,17%
La Candelaria	1	0,39%	2	0,78%	3	1,17%
Santa Fe	1	0,39%	2	0,78%	3	1,17%
Sumapaz	2	0,78%		0,00%	2	0,78%
(en blanco)	2	0,78%	1	0,39%	3	1,17%
No sabe/ No responde	2	0,78%		0,00%	2	0,78%
Total general	132	51,36%	125	48,64%	257	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022.

El origen de los ciudadanos es similar para ambos sexos solo cambia el orden de importancia, para el caso de los hombres las tres primeras localidades en número de usuarios son: Suba, Kennedy y Chapinero, para el caso de las mujeres son: Kennedy, Suba y Usaquén, y, las localidades con menor afluencia de ciudadanos son: Sumapaz con el 0,78% es decir 2 ciudadanos, Santa Fe con el 1,17% es decir 3 ciudadanos al igual que las localidades de Antonio Nariño, La Candelaria y ciudadanos que viven Fuera de Bogotá, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la **Tabla No. 14**.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4.6. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad

Tomando en cuenta los rangos de edad con respecto a la localidad registrada por los usuarios, encontramos que la localidad de Kennedy en el rango entre los 26 y 35 años es el que mayor número de usuarios registra con 21 personas, le sigue el rango entre 36 y 45 años de esta misma localidad con 13 personas al igual que la localidad de Suba en el rango entre 26 y 35 años.

Tabla No. 31. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Rango de edad, Segundo Semestre de 2022.

Localidad	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Entre 46 y 59 años	Mayor de 55 años	60 o más	Total general	Porcentaje
Suba	6	13	7	4	8	9	4	51	19,84%
Kennedy	2	21	13	4	4	5	1	50	19,46%
Usaquén		9	5	5	1	4	2	26	10,12%
Chapinero	1	4	9	2	1	2	3	22	8,56%
Fontibón		4	2	1	1	2	1	11	4,28%
Bosa	2	1	2	1	1	3		10	3,89%
Engativá	1	3	2	1	1	2		10	3,89%
Teusaquillo		1	3	2	2	2		10	3,89%
Rafael Uribe Uribe		2	1	2		3	1	9	3,50%
Barrios Unidos			2	2	2		1	7	2,72%
Ciudad Bolívar	1	1	1			4		7	2,72%
Puente Aranda	1	1	2	1			1	6	2,33%
San Cristóbal		2	3				1	6	2,33%
Tunjuelito			2	3				5	1,95%
Los Mártires	1		1	1			1	4	1,56%
Usme		1	2		1			4	1,56%
Antonio Nariño		1	1				1	3	1,17%
Fuera de Bogotá		1	2					3	1,17%
La Candelaria		1		2				3	1,17%
Santa Fe		1	1			1		3	1,17%
Sumapaz					2			2	0,78%
(en blanco)					3			3	1,17%
No sabe/ No responde			1	1				2	0,78%
Total general	15	67	62	32	27	37	17	257	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. diciembre 2022.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5. Acciones implementadas

Durante el segundo semestre de 2022 se han realizado las siguientes acciones:

- Se realizaron Jornadas de cualificación en protocolos de servicio y manejo de la herramienta meet para la prestación de un servicio de calidad a los servidores que fueron asignando las dependencias para la prestación del servicio.
- Actualización del formulario web para el registro de citas con el fin de incluir variables tanto para el servicio de citas virtuales como para el de servicios documentales.
- Se realizaron reuniones de revisión de estándares y aspectos a mejorar con los servidores designados en las dependencias para coordinar las asignaciones de cita.
- Elaboración de un instructivo para el servicio de citas virtuales con los diferentes roles que participan incluyendo el protocolo del servicio.
- Seguimiento a los estándares de servicio y atención a las observaciones que brindan los ciudadanos.
- Comunicaciones desde la Directora de Servicio a la Ciudadanía con las dependencias que presentaron mayores afectaciones en el cumplimiento del estándar de asignación de citas.
- Fortalecimiento del equipo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el fin de mejorar los estándares teniendo en cuenta el incremento de la demanda del servicio.
- Elaboración de instructivo para los ciudadanos que requieren radicar y se les remitía el instructivo para radicar por el portal web www.sdp.gov.co.
- Se realizó unas jornadas con las dependencias relacionadas con Lenguaje Claro y la importancia de la sencillez en el lenguaje al comunicar aspectos técnicos.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

6. Acciones por realizar:

- Realizar jornadas de socialización del presente informe con los resultados y aspectos más relevantes para definir acciones de mejora conjuntas.
- Revisar los compromisos de las dependencias que brindan la atención especializada a la ciudadanía, para aumentar la oferta de servicio, debido a que se reconoce muy bien la calidad del servicio prestado, pero no la oportunidad con que se agenda la cita.
- Fortalecer los protocolos de servicio en los servidores mediante cualificaciones relacionadas con competencias para la atención a la ciudadanía y en lenguaje claro y comunicación efectiva.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**