

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Informe de Medición de Percepción del Servicio de Atención
Especializada – Primer Semestre 2023

JENNYFERT JOHANA MARTÍNEZ ARANDA
Directora de Servicio a la Ciudadanía
Coordinación Medición Percepción del Servicio

Equipo informe Estadístico:
Seguimiento de servicio:
Pamela Cristina Medina Gómez
Formulario de Registro de Citas:
Daniel Mauricio Mora.
Elaboración:
Luis Eduardo Daniels

Julio 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	4
1. Objetivos	5
2. Metodología	5
2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción	7
2.2. Otros atributos que se miden	8
3. Resultados de la Medición de la Satisfacción del Servicio en el Primer Semestre de 2023	9
3.1. Calificación de los atributos del servicio.....	12
3.2. 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).	13
3.3. 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).	15
3.4. Atributos de Continuidad del Servicio.....	16
3.5. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad	17
3.6. Nivel de Satisfacción del Servicio por dependencia	18
4. Seguimiento a Estándares del Servicio	20
4.1. Estándar General	20
4.2. Estándar de Gestión Interna - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.....	20
4.3. Estándar de Asignación de Citas	21
4.4. Observaciones al servicio	22

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. Caracterización de los usuarios	23
5.1. Caracterización por sexo de nacimiento	23
5.2. Caracterización por Rangos de Edad y Sexo.....	24
5.3. Caracterización por Nivel Educativo y Sexo.....	25
5.4. Caracterización por Nivel Educativo y Rango de edad	26
5.5. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.	26
5.6. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad	28
6. Acciones implementadas	29
7. Acciones por realizar:	30

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, trabajando con las dependencias de la entidad en la implementación del plan de acción de la Política Pública adoptado mediante el CONPES del 3 de septiembre de 2019 y realizando 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.

Durante el segundo semestre de 2020 frente a la necesidad de prevención por las condiciones sanitarias impuestas por el COVID-19 se implementó un nuevo modelo de atención en la Secretaría Distrital de Planeación, el 15 de julio de 2020 inicio el nuevo modelo de atención en la entidad pasando de brindar servicios presenciales en un punto único de atención ubicado en el Segundo Piso del SUPERCAD 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 Secretaria Distrital de Planeación realizo 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 especializadas por agendamiento que se presentan en el presente informe corresponden al primer semestre de 2023, 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 especializadas para la atención especializada por agentamiento 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 especializadas 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 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 especializadas para la atención de información de normatividad urbanística y atención especializada de trámites.
CLIENTE:	Ciudadanía y usuarios de los servicios de Citas Especializadas 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 especializadas para la atención especializada por agentamiento que se brinda a través de la plataforma Google- Meet.
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	De 617 citas especializadas realizadas durante el primer semestre de 2023, 165 usuarios contestaron la encuesta que corresponde al 26.74%

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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de PLANEACIÓN		MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio a la Ciudadanía															
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Primer Semestre de 2023																
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 especializadas.																
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:	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: <table border="1" data-bbox="630 911 1393 1499"> <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 especializadas - 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 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
Continuidad del servicio	¿Usted recomendaría este servicio? ¿Usted volvería a utilizar el servicio?

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



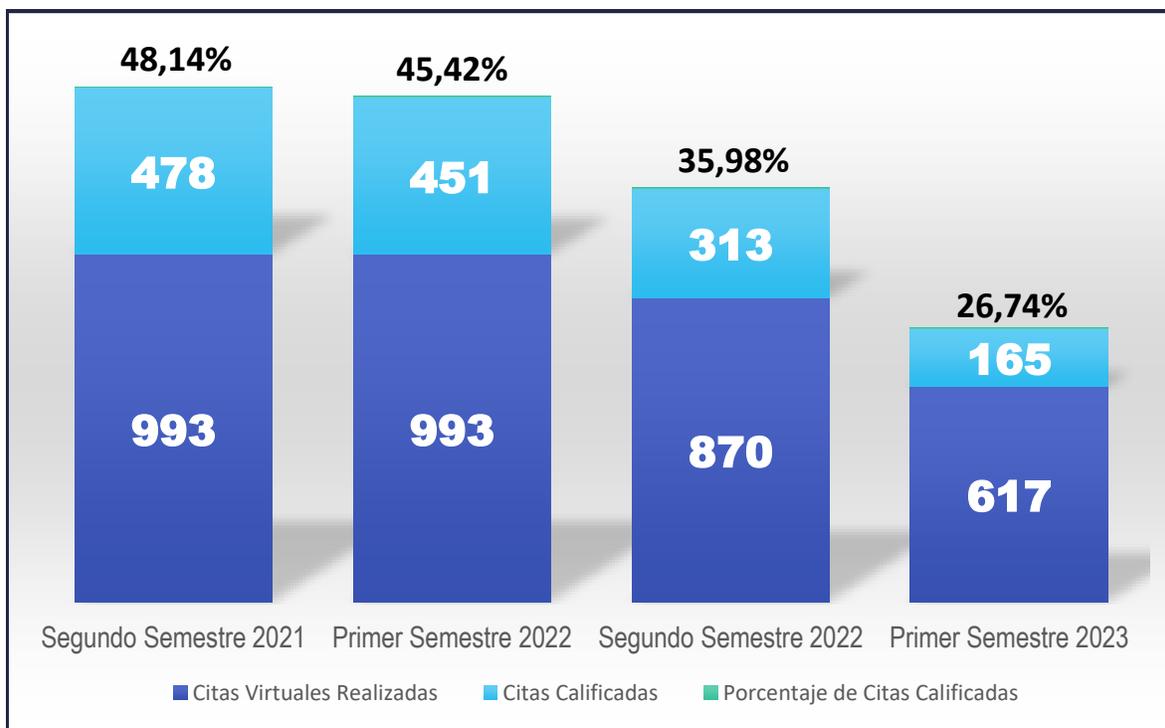
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3. Resultados de la Medición de la Satisfacción del Servicio en el Primer Semestre de 2023

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.

Durante el primer semestre de 2023 se realizaron 617 citas especializadas de las cuales 165 fueron calificadas por los ciudadanos que corresponde a el 26.74%, esta cifra se contrasta con las cifras del segundo semestre de 2022¹ en el cual se realizaron 870 citas especializadas de las cuales se calificaron 313 que corresponde a el 35.98%, para el primer semestre de 2022 se realizaron 993 citas especializadas de las cuales se calificaron 451 es decir un 45.42% y para el segundo semestre de 2021 se realizaron 993 citas de las cuales se calificaron 478 es decir el 48.14% este comportamiento se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 1. Comparativa de porcentaje de citas especializadas calificadas



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

¹ Datos actualizados a Julio 04 de 2023 - Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas 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

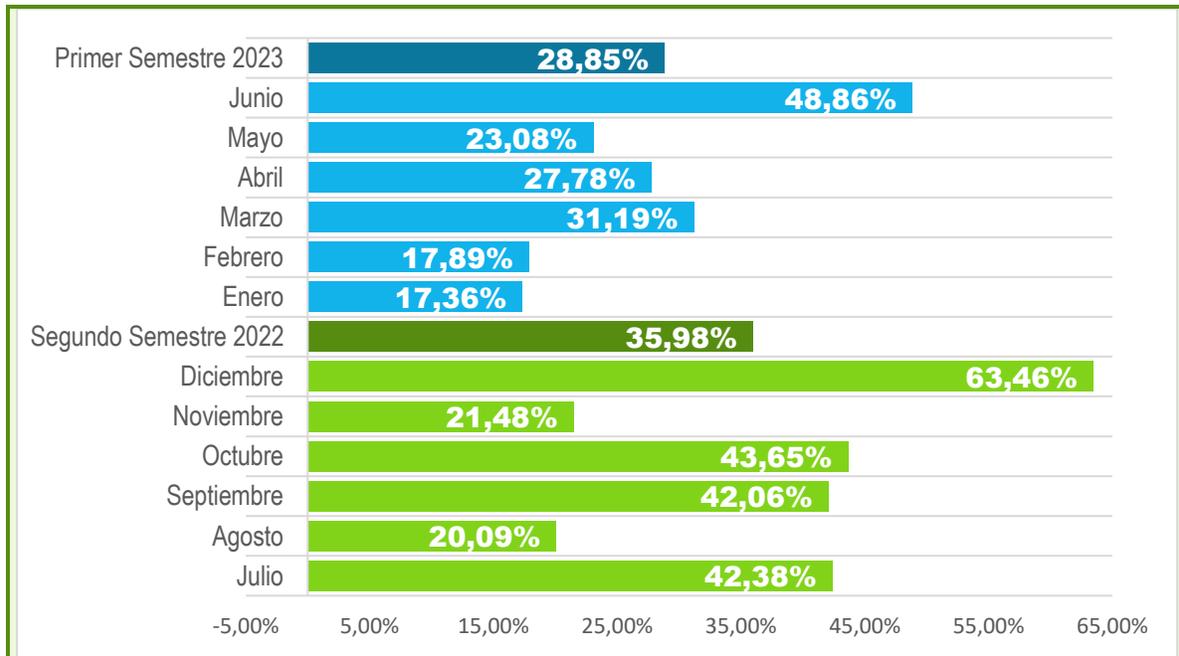
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Para el presente semestre el mes con mayor porcentaje de citas calificadas es Junio con el 48.86% es decir 43 citas calificadas de 88 realizadas, el mes con menor número de citas calificadas es enero con 25 citas calificadas de 144 realizadas lo que equivalen al 17.36%.

Gráfico No. 2 Porcentaje de Citas Calificadas



MES	Citas Especializadas Realizadas	Citas Calificadas	Participación citas por mes	Porcentaje de Citas Calificadas
Julio	151	64	17,36%	42,38%
Agosto	214	43	24,60%	20,09%
Septiembre	126	53	14,48%	42,06%
Octubre	126	55	14,48%	43,65%
Noviembre	149	32	17,13%	21,48%
Diciembre	104	66	11,95%	63,46%
Segundo Semestre 2022	870	313	100,00%	35,98%
Enero	144	25	25,17%	17,36%
Febrero	95	17	16,61%	17,89%
Marzo	109	34	19,06%	31,19%
Abril	90	25	15,73%	27,78%
Mayo	91	21	15,91%	23,08%
Junio	43	43	7,52%	100,00%
Primer Semestre 2023	572	165	100,00%	28,85%
Total	1442	478	33,15%	33,15%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 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

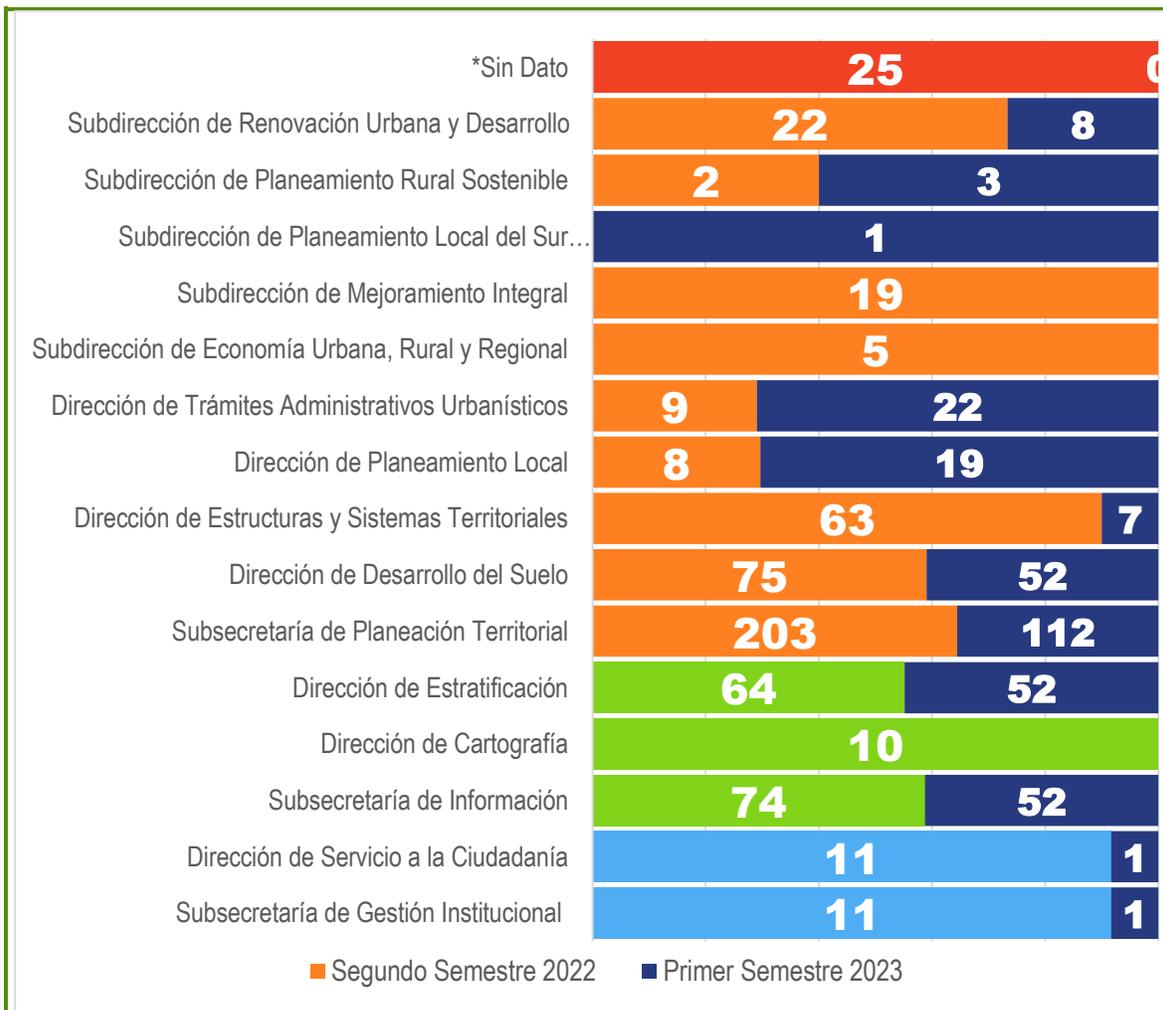


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

El **Gráfico No. 3** muestra el comportamiento de las citas calificadas por dependencia durante el segundo semestre de 2022 y el primer semestre de 2023, el color azul claro corresponde a la Subsecretaría de Gestión Institucional, el color verde corresponde a la Subsecretaría de Información y el color naranja corresponde a la Subsecretaría de Planeación Territorial.

Observando el comportamiento de las cifras se encuentra que la Subsecretaría de Planeación Territorial cuenta con el mayor número de citas calificadas con 203 citas para el segundo semestre de 2022 y 112 para el primer semestre de 2023, Subsecretaría de Información cuenta con 74 citas para el segundo semestre de 2022 y 52 para el primer semestre de 2023, la dirección con mayor número de citas calificadas es la Dirección de Desarrollo del Suelo que cuenta con 75 citas para el segundo semestre de 2022 y 52 para el primer semestre de 2023.

Gráfico No. 3 Registro de citas calificadas por dependencia



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 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.

3.1. 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 primer semestre de 2023, para el 90.3% 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
Enero	1	24	25
Febrero	1	16	17
Marzo	2	32	34
Abril	3	22	25
Mayo	3	18	21
Junio	6	37	43
Total general	16	149	165
Participación	9,70%	90,30%	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

El 9.7% respondieron negativamente a la pregunta ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación? es decir 16 personas y al preguntar el motivo se encontraron las siguientes respuestas:

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

Respuesta	Citas Calificadas
Cita atendida sobre las 9:20 por falta de logística al momento del ingreso desde el supercade	1
Ciudadano llega a las 9:30 am y la profesional Viviana Ospina lo atiende a las 10:00 am luego de terminar otra cita programada	1
el profesional no se conecto	1
Fui citado de manera virtual jueves 8 de junio a las 3:00 pm, traté de vincularme al link que me enviaron y no hubo respuesta durante 20 minutos, así que desistí.	1
Me conecte al link enviado y el funcionario nunca ingreso o dio el permiso para acceder	1
No Aplica	1
No me dieron ingreso a la cita virtual	1
No me dieron ingreso a la reunión desde las 7:47 am solicite ingreso hasta las 8:15 am	1
nunca se conectaron al de meet que enviaron	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.

Respuesta	Citas Calificadas
<i>nunca se conectó el funcionario a la cita.</i>	1
<i>Problema de ingreso por parte del personal de seguridad, la profesional la atendió sobre las 10:40 am</i>	1
<i>Problemas al ingreso del supercade</i>	1
<i>Problemas al ingreso del supercade por correo, se dio ingreso hasta las 9:15 am</i>	1
<i>Problemas con el enlace de conexión enviado</i>	1
<i>Problemas de conexión, pero la Sra. Libia fue muy amable y solventó el problema Finalmente logramos conectarnos.</i>	1
<i>Subdirección de ecourbanismo y construcción sostenible</i>	1
Total general	16

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

3.2. 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 primer semestre de 2023 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 4.78, 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 4.78, y para la pregunta *¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?* fue 4.83 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 4.74.

Respecto a el Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) la Subsecretaría de Información con su Dirección de Estratificación obtiene una calificación promedio para estos atributos de 4.57, el atributo mejor calificado fue el de amabilidad pregunta *¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?* con una calificación de 4.65 y el que obtuvo menor calificación fue el atributo de Calificación General con 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 con una calificación de 4.52.

La Subsecretaría de Planeación Territorial obtiene una calificación promedio para estos atributos de 4.75, el atributo mejor calificado fue el de amabilidad pregunta *¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?* con una calificación de 4.81 y el que obtuvo menor calificación fue el atributo de Calificación General con la pregunta *¿Cómo*

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.

califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual con una calificación de 4.70.

La dirección mejor calificada es la Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible con 5 en todos los atributos, seguida de la Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales que obtiene una calificación promedio en estos atributos de 4.95 la discriminación de las calificaciones obtenidas se puede observar en la siguiente tabla:

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 Información	4,54	4,65	4,52	4,57
<i>Dirección de Estratificación</i>	4,54	4,65	4,52	4,57
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,75	4,81	4,70	4,75
<i>Dirección de Desarrollo del Suelo</i>	4,86	4,84	4,71	4,80
<i>Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales</i>	4,86	5,00	5,00	4,95
<i>Dirección de Planeamiento Local</i>	4,37	4,37	4,37	4,37
<i>Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos</i>	4,86	4,95	4,82	4,88
<i>Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible</i>	5,00	5,00	5,00	5,00
<i>Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo</i>	5,00	5,00	4,75	4,92
Promedio ponderado por atributo	4,78	4,83	4,74	4,78

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 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.

3.3. 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).

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	
Subsecretaria - Dirección	[¿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?	
Subsecretaría de Información	4,58	4,65	4,56	4,69	4,44	4,58
Dirección de Estratificación	4,58	4,65	4,56	4,69	4,44	4,58
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,58	4,69	4,63	4,68	4,50	4,62
Dirección de Desarrollo del Suelo	4,53	4,73	4,67	4,65	4,49	4,61
Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	4,86	4,86	4,43	5,00	4,14	4,66
Dirección de Planeamiento Local	4,35	4,40	4,35	4,40	4,42	4,38
Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,59	4,68	4,68	4,73	4,55	4,65
Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	5,00	5,00	5,00	5,00	4,75	4,95
Promedio ponderado por atributo	4,70	4,76	4,67	4,78	4,54	4,69

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

Observando los resultados de 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 4.69

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.

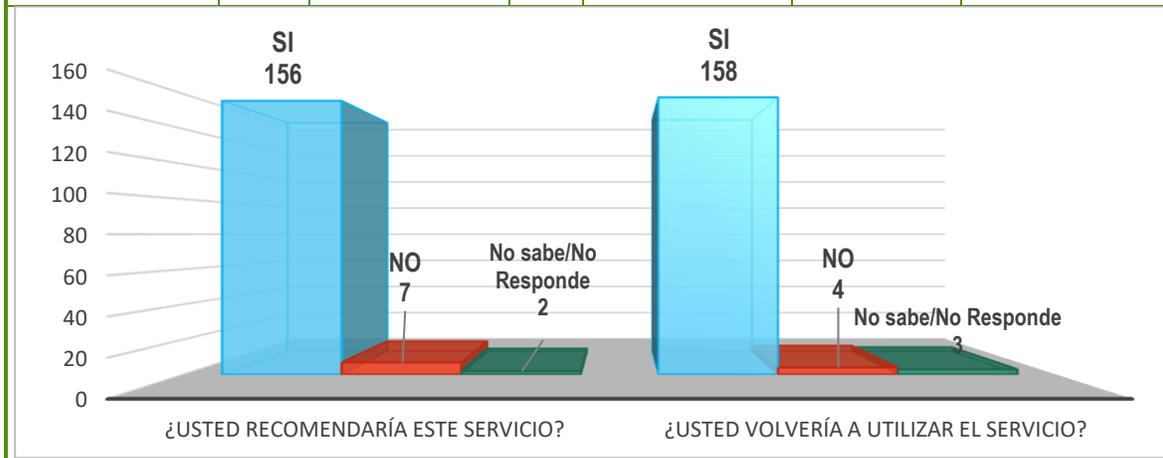
Respecto a los resultados por atributo se encuentra que el promedio ponderado para el atributo Utilidad pregunta ¿La información que recibió responde a sus necesidades? fue 4.7, para el atributo confiabilidad pregunta ¿Confía en la información suministrada? fue 4.76, para el atributo oportunidad pregunta ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? fue 4.67, para el atributo claridad pregunta ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? el promedio ponderado fue de 4.78 y finalmente para el atributo accesibilidad pregunta ¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? El promedio ponderado fue de 4.54 el más bajo de este tipo de preguntas.

Respecto a el Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) se observa que la Subsecretaría de Información obtiene una calificación promedio de 4.58 y la Subsecretaría de Planeación Territorial obtiene en promedio una calificación de 4.62 para estos atributos, respecto a las dependencias la Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible obtuvo una calificación de 5.00 en todos los atributos, seguida de la Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo que obtuvo una calificación promedio de 4.95.

3.4. Atributos de Continuidad del Servicio

Tabla No. 9. En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas especializadas recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo.

Atributos de Continuidad del Servicio	SI	Participación Si	NO	Participación No	No sabe/No Responde	Participación
¿Usted recomendaría este servicio?	156	94,55%	7	4,24%	2	1,21%
¿Usted volvería a utilizar el servicio?	158	95,76%	4	2,42%	3	2%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 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



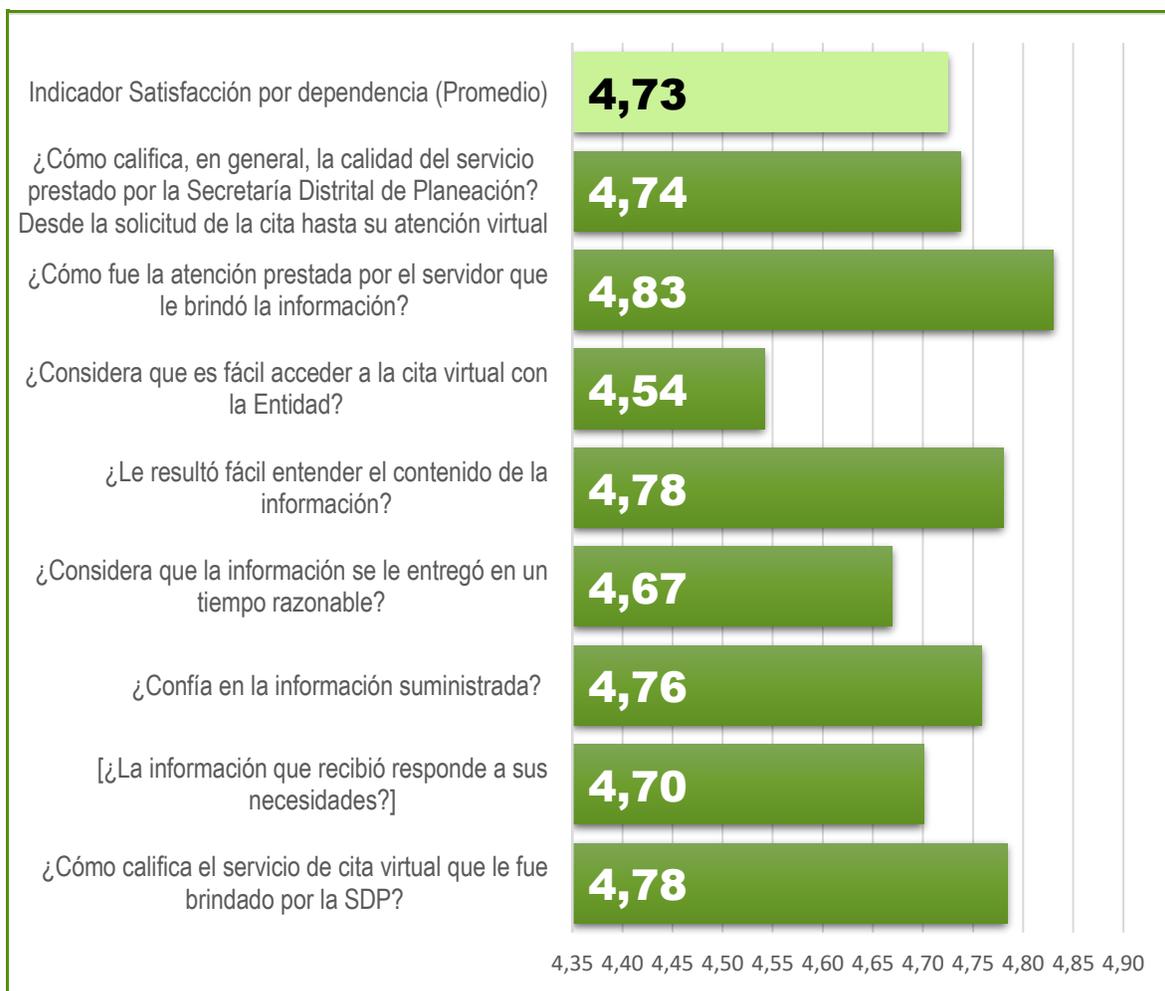
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas especializadas recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo, se encuentra que el 94.55% de los ciudadanos encuestados recomendaría el servicio de citas especializadas y el 4.24% no lo recomendarían y dos personas No saben o No responden, respecto a si volvería a utilizar el servicio el 95.76% de los encuestados dio una respuesta afirmativa y solo 4 personas consideraron que no volverían a utilizar el servicio que corresponde al 2.42% y tres personas No saben o No responden.

3.5. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad

El nivel de satisfacción del servicio recibido para el primer semestre de 2023, tomando en cuenta la calificación de todos los atributos, se ubicó en 4.73 que corresponde a un nivel alto.

Gráfico 4. Nivel de Satisfacción entidad y por atributos del servicio.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 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.

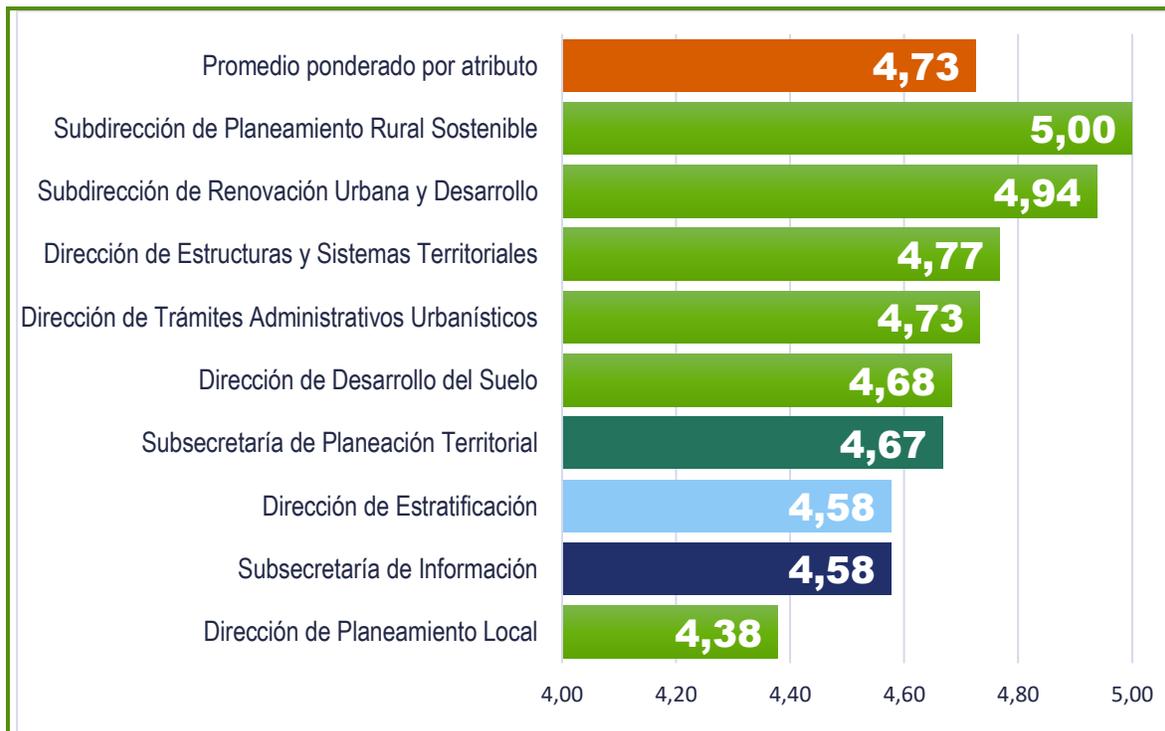
Los atributos que obtuvieron más alta calificación fueron: El atributo amabilidad *¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?* obtuvo un promedio ponderado de 4.83, le siguen los atributos de calificación general (*¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?*) y claridad (*¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?*) con una calificación de 4.78, el atributo calificación general (*¿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*) obtuvo una calificación de 4.74.

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 4.54 y oportunidad *¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?* que obtuvo un promedio de 4.67

3.6. Nivel de Satisfacción del Servicio por dependencia

El servicio de atención especializada por citas especializadas por agendamiento está siendo brindado por la Subsecretaría de Información con su Dirección de Estratificación y la Subsecretaría de Planeación Territorial con la Dirección de Desarrollo del Suelo, Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales, Dirección de Planeamiento Local, Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos, Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible y la Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo.

Gráfico 5. Nivel de Satisfacción del Servicio por dependencia



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 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.

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 Renovación Urbana y Desarrollo se ubicó en el segundo lugar con un puntaje promedio de 4.94.

Tabla No. 10. Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Especializadas – Primer Semestre de 2023

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 Información	4,54	4,58	4,65	4,56	4,69	4,44	4,65	4,52	4,58
Dirección de Estratificación	4,54	4,58	4,65	4,56	4,69	4,44	4,65	4,52	4,58
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,75	4,58	4,69	4,63	4,68	4,50	4,81	4,70	4,67
Dirección de Desarrollo del Suelo	4,86	4,53	4,73	4,67	4,65	4,49	4,84	4,71	4,68
Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	4,86	4,86	4,86	4,43	5,00	4,14	5,00	5,00	4,77
Dirección de Planeamiento Local	4,37	4,35	4,40	4,35	4,40	4,42	4,37	4,37	4,38
Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,86	4,59	4,68	4,68	4,73	4,55	4,95	4,82	4,73
Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,75	5,00	4,75	4,94
Promedio ponderado por atributo	4,78	4,70	4,76	4,67	4,78	4,54	4,83	4,74	4,73

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 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.

La Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales se ubicó en el tercer puesto con un puntaje promedio de 4.77, Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos obtuvo un puntaje promedio de 4.73 y se ubicó cuarta, en quinto lugar se ubica la Dirección de Desarrollo del Suelo con una calificación de 4.68, las dependencias con calificación más baja fueron la Dirección de Estratificación con un Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) de 4.58 seguida de la Dirección de Planeamiento Local con 4.38, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla No. 10**.

4. Seguimiento a Estándares del Servicio

Para la medición del estándar de oportunidad fueron tomados como referencia tres momentos del proceso de agendamiento:

4.1. Estándar General

Se evalúan los días de gestión desde el día hábil siguiente de ingreso de la solicitud hasta el día que se notifica al ciudadano del agendamiento. El tiempo de cumplimiento corresponde a un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Tabla No. 11. Estándar General

Rangos	Abril	Mayo	Junio	Total	% De Participación
Menor o Igual a 15 Días Hábiles	68 agendamientos	66 agendamientos	54 agendamientos	188 agendamientos	82.46%
Mayor a 15 Días Hábiles	19 agendamientos	18 agendamientos	3 agendamientos	40 agendamientos	17.54%
TOTAL	87 agendamientos	84 agendamientos	57 agendamientos	228 agendamientos	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

4.2. Estándar de Gestión Interna - Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Esta medición refleja el tiempo que la dirección tarda en realizar el análisis de cada uno de los casos, determinar si la consulta es competencia de la entidad, investigar el contexto normativo de los predios de consulta, determinar las dependencias que deberán atender a cada uno de los casos y comunicarlas para su respectiva atención.

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 siguientes son algunos de los casos más frecuentes que aunque no llevan a un agendamiento, si requieren de una debida gestión interna:

- Solicitudes relacionadas con Sisbén (Son orientados a canales de Sisbén)
- Generalidades de uso de suelo y edificabilidad (Son orientados a canal escrito o a módulos de Norma Urbana)
- Solicitudes que no son competencia de la Secretaría Distrital de Planeación. (Se socializa el alcance de la Secretaría vía telefónica o mediante correo electrónico)
- Solicitudes en las que únicamente se requiere radicar una solicitud por escrito. (Son orientados a los canales dispuestos para realizar radicaciones de solicitudes por escrito)
- Solicitudes de material documental como Planos de Loteo o Licencias de Construcción (Son orientados a que eleven las consultas a Archivo Central de Predios o a Planoteca de la SDP).
- Usuarios a los que no es posible contactarlos a los números de contacto.

Para este estándar se estableció una meta máxima no mayor a 5 días hábiles.

Tabla No. 12. Estándar de Gestión Interna - Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Rangos	Abril	Mayo	Junio	Total	% De Participación
menor o igual a 5 días hábiles	55 agendamientos	62 agendamientos	53 agendamientos	170 agendamientos	74.56%
mayor a 5 días hábiles	32 agendamientos	22 agendamientos	4 agendamientos	58 agendamientos	25.44%
TOTAL	87 agendamientos	84 agendamientos	57 agendamientos	228 agendamientos	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

4.3. Estándar de Asignación de Citas

La medición de este estándar se cuenta desde el día que la Dirección de Servicio al Ciudadano envía a los coordinadores de las diferentes direcciones la solicitud de asignación hasta el día que se atiende la cita. El tiempo de cumplimiento corresponde a un plazo no mayor a 4 días hábiles.

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. 13. Estándar de Asignación de Citas

Rangos	Abril	Mayo	Junio	Total	% De Participación
menor o igual a 4 días hábiles	21 agendamientos	64 agendamientos	46 agendamientos	131 agendamientos	57.46%
mayor a 4 días hábiles	66 agendamientos	20 agendamientos	11 agendamientos	97 agendamientos	42.54%
TOTAL	87 agendamientos	84 agendamientos	57 agendamientos	128 agendamientos	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

Durante el segundo trimestre se evidenció una notable mejora del cumplimiento debido a las acciones que se implementaron a partir del diagnóstico del primer trimestre.

Es notable el incremento positivo del estándar de cumplimiento de 15 días hábiles, (tiempo total de gestión) en el mes de junio con 95% de cumplimiento, aumentando en un 17% la mejora de la gestión en los meses de abril a junio 2023.

4.4. 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:

Tabla No. 14. En caso de que uno o varios aspectos fueran calificados igual o menor a tres, queremos conocer el motivo (OPCIONAL).

Orden	Respuesta	Cuenta
1	Avisar con 48 antes de la reunión	1
2	Eficiente	1
3	El Internet debe ser de más Megas dado que se entrecorta mucho la voz por el vídeo	1
4	Facilitar las consultas	1
5	Felicitar a la asesora Libia por su amabilidad, dios la bendiga!	1
6	Información de cita presencial	1
7	las citas virtuales, son muy buena opción para aclarar o definir las solicitudes en cuanto a norma urbana	1
8	Mejorar el audio en las llamadas a veces es imperceptible lo que el encargado dice	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.

9	mejorar los tiempos de asignación de citas	1
10	mejorar un poco el sonido de la llamada	1
11	Muy bueno la cita virtual	1
12	Ninguna	1
13	ninguno	1
14	Poder agendar citas más rápido.	1
15	Por favor compartan la grabación de las sesiones a los correos de los interesados	1
16	Por favor mejorar la calidad del sonido	1
17	Por favor registrar con códigos la recepción de documentos para dar mayor claridad de seguimiento a las solicitudes.	1
18	Por favor reprogramar cita de manera presencial. Gracias y con AE#13	1
19	por favor que sean puntuales con las citas ya que la información que se requiere es urgente	1
20	Por tanto trámite y demora en el ingreso	1
21	Pues tendré que seguirlo utilizando no hay opción de no hacerlo.	1
22	Sugerencias todas que sean EFICIENTES, que tengan atención al público"	1
23	Puntualidad y excelencia en servicio e información al usuario	1
24	Que den la información clara a donde ingresar y a que piso	1
25	Que ella realice la llamada o al menos que den ingreso	1
26	Que la cita se asigne más rápido	1
27	Rápido	1
28	Rápido	1
29	Seguir mejorando	1
	Total	29

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

5. Caracterización de los usuarios

A continuación, se presentan los resultados de las variables demográficas de los usuarios de servicio de citas especializadas de atención especializada por agendamiento en el primer semestre de 2023.

5.1. Caracterización por sexo de nacimiento

De acuerdo con los 165 registros de las encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del servicio de citas especializadas, el 52.12% de los usuarios es decir 86, tiene como sexo de nacimiento hombre frente al 43.64% que tiene como sexo de nacimiento mujer es decir 72 usuarios, el 4.24% de las personas que respondieron la encuesta es decir 7 ciudadanos no diligenciaron esta pregunta.

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

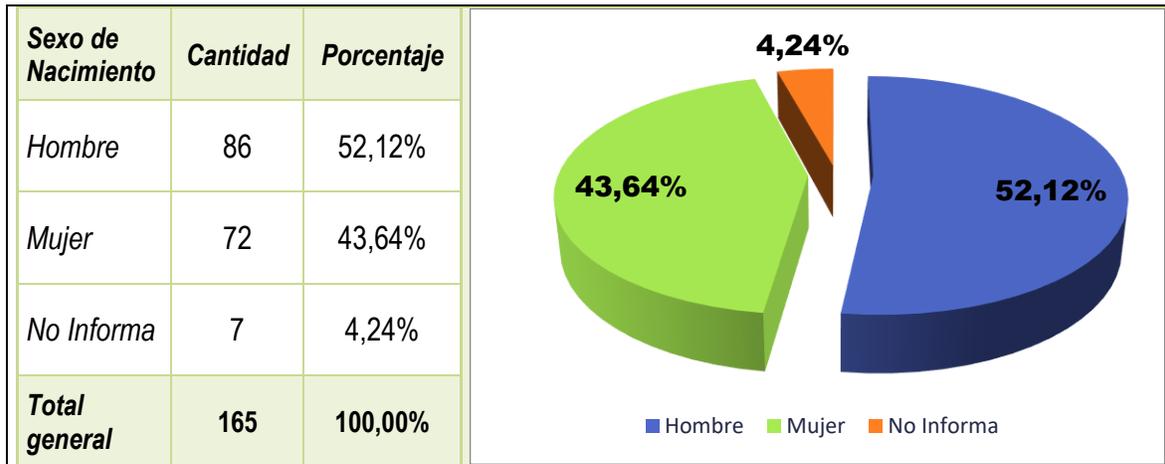
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico No. 6. Usuarios por sexo de nacimiento



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

5.2. Caracterización por Rangos de Edad y Sexo

En términos de rango de edad se observa que el 33.33% de los usuarios se ubica entre los 26 y 35 años en segundo lugar se ubica el rango entre los 36 y 45 años participa con un 24.24%, y en tercer lugar se ubica el rango entre 46 y 59 años con el 17.58%, estos tres rangos sumados corresponden al 75.15% del total de ciudadanos encuestados.

Tabla No. 15. Usuarios servicio citas especializadas por rango de edad. Hombres vs Mujeres.

Rango de Edad	Hombre		Mujer		No Informa	Total general	Participación
	Cantidad	%	Cantidad	%			
60 o más	14	8,48%	10	6,06%		24	14,55%
Entre 18 y 25 años	6	3,64%	5	3,03%		11	6,67%
Entre 26 y 35 años	28	16,97%	27	16,36%		55	33,33%
Entre 36 y 45 años	19	11,52%	21	12,73%		40	24,24%
Entre 46 y 59 años	19	11,52%	9	5,45%	1	29	17,58%
No Informa	0	0,00%	0	0,00%	6	6	3,64%
Total general	86	52,12%	72	43,64%	7	165	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 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

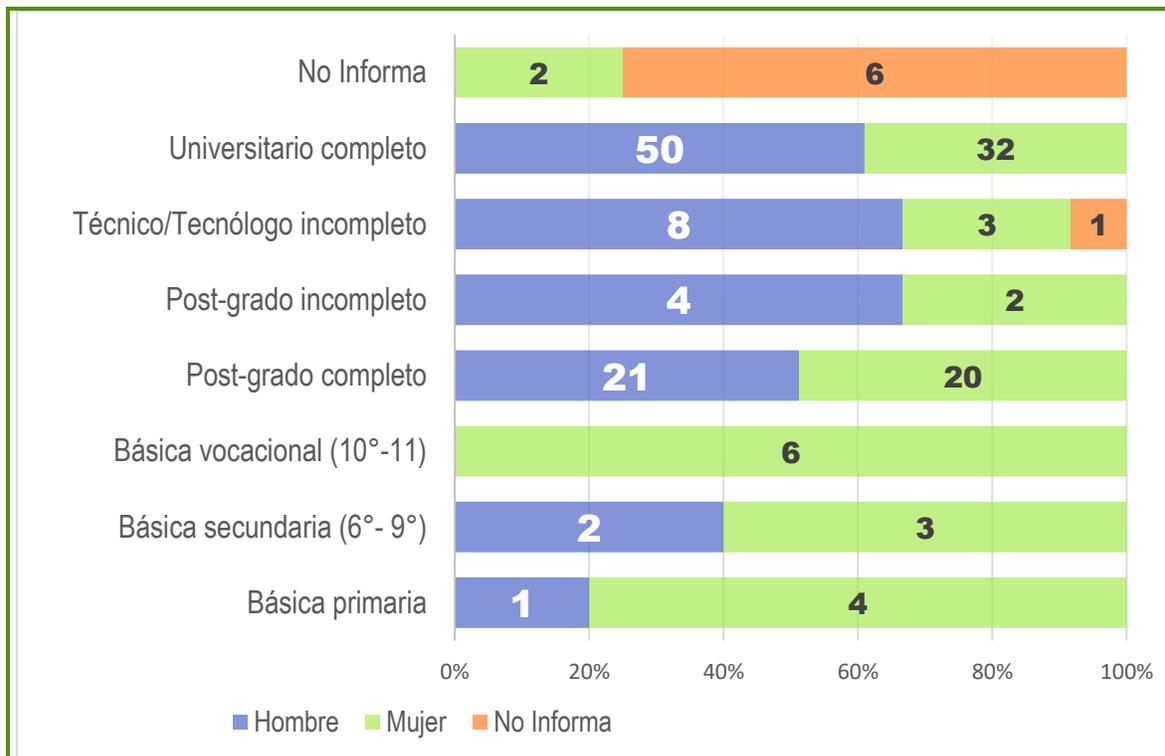


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

El rango entre 26 y 35 años es el más representativo para ambos sexos con el 16.97% para hombres y el 16.36% para mujeres, el rango de edad con menor participación en el semestre es entre los 18 y 25 años con el 6.67%, se registran 7 ciudadanos que no informan su sexo de nacimiento uno en el rango de edad entre 46 y 59 años y 6 que no informan su nivel educativo, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en el **Grafico No. 6.**

5.3. Caracterización por Nivel Educativo y Sexo

Gráfico No. 7 Caracterización de usuarios por Nivel Educativo y Sexo.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

Los usuarios del servicio de citas especializadas para el primer semestre de 2023, en un 49.7% registraron tener estudios universitarios completos, un 24.85% registró tener estudios de postgrado completos, sumadas estas dos categorías corresponde al 74.55% 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 estudios universitarios completos en el 30.3% de los encuestados y las mujeres el 19.39%, respecto al nivel de Posgrado completo el 12.73% de los hombres se ubicaron en este nivel contra el 13.62% de las mujeres.

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.

5.4. 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 31 personas, le sigue el rango entre 36 y 45 años con estudios Universitarios completos con 19 personas, le sigue de cerca el rango entre 26 y 35 años con Posgrado completo con 18 personas, reforzando lo expresado en el punto anterior, el detalle de esta información se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 16. Caracterización de usuarios - Nivel Educativo y Rango de Edad.

Nivel Educativo	60 o más	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 59 años	(en blanco)	Total general	Porcentaje
Básica primaria	3				2		5	3,03%
Básica secundaria (6°- 9°)	3		1		1		5	3,03%
Básica vocacional (10°-11)	1			4	1		6	3,64%
Posgrado completo	2	1	18	14	6		41	24,85%
Posgrado incompleto		1	2	1	2		6	3,64%
Técnico/Tecnólogo incompleto	1	1	2	2	6		12	7,27%
Universitario completo	13	8	31	19	11		82	49,70%
(en blanco)	1		1			6	8	4,85%
Total general	24	11	55	40	29	6	165	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

5.5. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.

Respecto a la caracterización de usuarios servicio citas especializadas por localidad y sexo de nacimiento, el 52.73% de los usuarios del servicio de citas especializadas habitan las localidades de Kennedy (27.27%), Suba (14.55%) y Chapinero (10.91%) 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. 17. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.

Localidad	Hombres		Mujeres		No Informa	Total general	Porcentaje
	Cantidad	%	Cantidad	%			
Kennedy	29	17,58%	16	9,70%		45	27,27%
Suba	10	6,06%	14	8,48%		24	14,55%
Chapinero	9	5,45%	9	5,45%		18	10,91%
Usaquén	8	4,85%	6	3,64%		14	8,48%
Engativá	5	3,03%	5	3,03%	1	11	6,67%
Teusaquillo	3	1,82%	5	3,03%		8	4,85%
Barrios Unidos	4	2,42%	3	1,82%		7	4,24%
Fontibón	4	2,42%	3	1,82%		7	4,24%
No Informa		0,00%		0,00%	6	6	3,64%
Bosa	2	1,21%	3	1,82%		5	3,03%
Tunjuelito	2	1,21%	2	1,21%		4	2,42%
Puente Aranda	3	1,82%		0,00%		3	1,82%
Ciudad Bolívar	1	0,61%	2	1,21%		3	1,82%
Antonio Nariño	1	0,61%	1	0,61%		2	1,21%
San Cristóbal	2	1,21%		0,00%		2	1,21%
Los Mártires	1	0,61%	1	0,61%		2	1,21%
Fuera de Bogotá	1	0,61%		0,00%		1	0,61%
Santa Fe		0,00%	1	0,61%		1	0,61%
Rafael Uribe Uribe		0,00%	1	0,61%		1	0,61%
No sabe/ No responde	1	0,61%		0,00%		1	0,61%
Total general	86	52,12%	72	43,64%	7	165	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

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. 17**.

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.

5.6. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad

Tabla No. 18. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad

Localidad	60 o más	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 59 años	(en blanco)	Total general	Porcentaje
Kennedy	3	3	19	14	6		45	27,27%
Suba	7		10	4	3		24	14,55%
Chapinero	2	2	8	3	3		18	10,91%
Usaquén	4		2	5	3		14	8,48%
Engativá	2	2	4	1	2		11	6,67%
Teusaquillo	1		3	4			8	4,85%
Barrios Unidos	1			3	3		7	4,24%
Fontibón	1	1	1	1	3		7	4,24%
(en blanco)						6	6	3,64%
Bosa	1	1	2		1		5	3,03%
Tunjuelito		1	2	1			4	2,42%
Puente Aranda	1			1	1		3	1,82%
Ciudad Bolívar				1	2		3	1,82%
Antonio Nariño		1	1				2	1,21%
San Cristóbal			1		1		2	1,21%
Los Mártires	1		1				2	1,21%
Fuera de Bogotá				1			1	0,61%
Santa Fe					1		1	0,61%
Rafael Uribe Uribe				1			1	0,61%
No sabe/ No responde			1				1	0,61%
Total general	24	11	55	40	29	6	165	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2023

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 19 personas, le sigue el rango entre 36 y 45 años de esta misma localidad con 14 en tercer lugar se ubica la localidad de Suba en el rango entre 26 y 35 años con 10 ciudadanos.

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 implementadas

Según el diagnóstico del primer trimestre se detectó que en reiteradas ocasiones la ciudadanía hace un uso inadecuado del servicio de citas especializadas ya que se solicita orientación de temas que no son competencia del servicio o que su atención se puede realizar en módulo sin necesidad de agendamiento. Por esta razón se implementaron y se planean las siguientes acciones de mejora:

- Con el objetivo comunicar y acercar de forma masiva el servicio de citas especializadas a la ciudadanía, el jueves 11 de mayo 2023 se realizó un Facebook live, donde se comunicó en qué consiste el servicio, que tipo de temas son competencia de citas especializadas, opiniones de usuarios del canal y se aclararon inquietudes con los participantes.
- Se implementó un nuevo formulario con los principios de lenguaje claro, para orientar al ciudadano y aclarar el tipo de solicitudes que son objeto de agendamiento de citas especializadas; además a una descripción más específica de la solicitud que permita un filtro más acertado y ágil, de esta manera optimizar los tiempos de agendamiento, se evidenció una disminución de más del 30% en el número de solicitudes para los meses de mayo y junio 2023.
- Se implementó una matriz de agendamiento, con control de tiempos y procesos, mediante la cual se optimiza la gestión y se realiza seguimiento y control de cada uno de los pasos del proceso, además evidencia puntualmente cuando no se está cumpliendo el estándar del servicio lo cual ayuda a implementar las acciones de mejora a tiempo.
- Se realizó reunión de articulación con canales como línea 195 para que orientadores sean informados de los trámites que se atienden en el servicio y evitar retrocesos.
- Se han implementado acciones de verificación y seguimiento a la ejecución de la cita ya que se ha detectado que en reiteradas ocasiones a pesar de la confirmación del agendamiento el ciudadano no asiste.
- Se han realizado reuniones de articulación con los enlaces de las diferentes Direcciones, con profesionales que atienden módulos de norma del canal presencial en Super CADE - CAD y con los orientadores a la ciudadanía del Super CADE - CAD.
- Para garantizar mayor cobertura de las encuestas de satisfacción se ha implementado un control de las citas especializadas presenciales y se ha convocado a los enlaces de las diferentes Direcciones para que recuerden a los profesionales enviar el enlace de esta encuesta a los ciudadanos cuando la cita es virtual.
- Se han detectado subdirecciones, que en particular, incumplen con los lineamientos de tiempo establecidos para la prestación del servicio, por lo cual se implementarán las acciones necesarias para que estos casos particulares mejoren su gestión.

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.**

- Se planean piezas de comunicación en la página de la Secretaría donde se informe el objetivo de las citas especializadas y el tipo de solicitudes que se agendan.
- Se planean piezas gráficas de comunicación que acompañen el link de encuesta de satisfacción, con el fin de incentivar a los usuarios de citas especializadas en la modalidad virtual, para que diligencien la encuesta de satisfacción.
- Articulación con Archivo Central para realizar las acciones necesarias para que la ciudadanía tenga claridad sobre la diferencia de servicios que se prestan en cada uno de los agendamientos, ya que se ha detectado que se hace un uso inadecuado del formulario de agendamento y se filtran bastantes solicitudes competencia de archivo central en la matriz de citas especializadas

7. 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.**