

DOCUMENTO RESUMEN

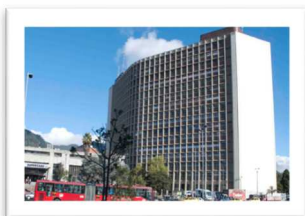
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN (SDP) A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD

Contrato No. SDP-CM-340-2019

Contenido

Descripción de los principales resultados: caracterización de usuarios, indicador de satisfacción y principales resultados por canal, matrices de oportunidad de mejora, conclusiones del estudio y glosario de expresiones técnicas

1



Abril de 2020



EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN (SDP) A TRAVÉS DE
LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD
DOCUMENTO RESUMEN**

SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS
Proyecto de Inversión 984

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
Supervisor

2

CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA
Contrato de Consultoría No. SDP-CM-340-2019

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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	6
3. FICHA TÉCNICA.....	7
4. CANALES EVALUADOS– METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN.....	8
5. TAMAÑO Y COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA	10
6. LAS ESCALAS DE MEDICIÓN.....	11
7. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA MULTIMODAL.....	12
7.1. CANAL PRESENCIAL	12
7.2. CANAL TELEFÓNICO	15
7.3. CANAL ESCRITO	18
7.4. CANAL VIRTUAL	21
7.5. SISTEMA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	23
8. INDICADOR DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	25
8.1. INDICADOR GLOBAL SDP POR CANAL.....	27
9. MODELOS DE SATISFACCIÓN POR CANAL.....	30
9.1. MODELO DE SATISFACCIÓN CANAL PRESENCIAL	30
9.2. MODELO DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO.....	36
9.3. MODELO DE SATISFACCIÓN CANAL ESCRITO	41
9.4. MODELO DE SATISFACCIÓN CANAL ESCRITO	45
9.5. MODELO SATISFACCIÓN SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS - SDP	51
10. MATRICES DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	55
10.1. MATRICES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA CANAL PRESENCIAL	55
10.2. MATRICES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA CANAL TELEFÓNICO	56
10.3. MATRICES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA CANAL ESCRITO	57
10.4. MATRICES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA CANAL VIRTUAL.....	59

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



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

10.5. MATRICES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	61
11. CONCLUSIONES.....	62
A. GLOSARIO DE EXPRESIONES TÉCNICAS.....	65

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

1. Introducción

La Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) en el marco de la implementación de la Política Pública distrital de Servicio al Ciudadano gestionó para el año 2019, recursos para realizar un estudio de consultoría que tenía por objeto : *Realizar el estudio de satisfacción cuantitativo y cualitativo de los servicios que presta la secretaría distrital de planeación a través de los diferentes canales de atención de la entidad.* Desde el año 2008 la Dirección ha venido liderando un programa de mediciones de satisfacción de los usuarios del servicio con los canales que pone a su disposición para trámites, consultas, y solicitudes, entre otros, con las cuales ha implementado una serie de acciones de mejora orientadas a enriquecer la experiencia de la ciudadanía con la entidad.

En aras de establecer comparaciones -entre las dos mediciones adelantadas en el año 2019- del desempeño de la entidad y el nivel de satisfacción de los usuarios de los canales de atención con los resultados obtenidos en el 2017 y teniendo en consideración el modelo de procesamiento que se ha venido trabajando en las mediciones anteriores, el Centro Nacional de Consultoría mantuvo los mismos lineamientos para el análisis de la información.

Dado el propósito de la consultoría de realizar la medición -comparativa con el año 2017- del nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida a través de los diferentes canales de atención, además de conocer la percepción que tienen los usuarios del sistema distrital de pqrsl, se procesó y realizó el análisis de la información con base en el modelo del estudio adelantado el año anterior.

El presente documento presenta los resultados del estudio desarrollado entre el tercer y cuarto trimestre de 2019, comparado con los datos obtenidos en el año 2017, cuyo análisis se basa en el modelo de satisfacción que proporciona los indicadores para cada canal y por punto de atención y muestra las áreas a mejorar y las fortalezas de la SDP en los momentos de contacto del usuario con la entidad.

5

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

2. Objetivos

General

Conocer el Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía respecto a la atención recibida de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) a través de los diferentes Canales de Atención que pone a su disposición la entidad: presencial, telefónico, virtual y escrito; además de conocer la percepción que tienen los usuarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Específicos

- Actualizar los instrumentos (cuestionarios) que ha utilizado la entidad para la medición de satisfacción, de manera que precisen las dimensiones de calidad asociadas a los productos y servicios que ofrece la SDP y, a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Obtener el modelo estadístico del Indicador Global de Satisfacción con la prestación de servicios que brinda la Secretaría Distrital de Planeación SDP a la ciudadanía.
- Identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en las diferentes interacciones que tiene el usuario para la obtención de un producto o servicio de la Entidad.
- Establecer las acciones que podría implementar la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) para mejorar la experiencia de servicio del ciudadano en cada Momento de Verdad.

6

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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

3. Ficha Técnica

Empresa contratante	Secretaría Distrital de Planeación (SDP).
Entidad financiadora de la investigación	Secretaría Distrital de Planeación (SDP).
Proveedor de investigación	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre o referencia del proyecto:	Satisfacción de la ciudadanía con los servicios que presta la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) a través de los diferentes canales de atención.
Naturaleza y temática de la Investigación	Cuantitativa.
Población Objetivo	Ciudadanos y ciudadanas usuarios de los canales del Sistema Multimodal de la SDP y/o hayan formulado una PQRSF.
Cobertura	Bogotá.
Método de muestreo	Canal presencial: Muestreo aleatorio, con cuotas establecidas en cada Cade y SuperCade, Agendamiento, Feria de Servicio al ciudadano y Archivo Central de Predios. Canal virtual : NA Canal escrito, telefónico, PQRSF :Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S) sobre la base de datos de usuarios del canal.
Descripción del marco muestral o su equivalente	Canal escrito, telefónico, PQRSF, Virtual : Bases de datos de los Usuarios de cada canal
Tamaño de la Muestra	2765 encuestas: presencial 1406 / telefónico 356 /escrito 480 /virtual 437 / PQRSF 86.

Nivel de confianza y Error Muestral:	Margen de error de muestreo: 2.5 % con 95% de nivel de confianza.
Cambios en la muestra:	Se cumplió el 100% de la muestra en los canales presencial, telefónico, escrito y pqrsf. En el canal virtual se cumplió el 80% sin embargo la muestra faltante fue cubierta en el canal telefónico y escrito
Perfil del entrevistado:	Ciudadanos que han hecho uso en los últimos tres meses de alguno(s) de los diferentes canales de la SDP y/o hayan presentado una PQRSF.
Técnicas de recolección de datos:	Entrevista presencial, telefónica y web con formulario estructurado de pregunta cerrada
Fechas de trabajo de campo:	Primera medición: 22 de agosto al 23 de septiembre/2019 Segunda medición: 10 de octubre al 4 de diciembre /2019
Tipo de incentivos:	NA
Número de encuestadores:	Canal presencial: 17 encuestadores/1 supervisor Canal escrito, telefónico, PQRSF : 6 encuestadores / 1 Supervisor
Método de supervisión:	Monitorización telefónica (10%), revisión de campo y revisión en crítica y codificación
Procedimiento de imputación:	Ningún dato de la base de datos fue imputado, todos corresponden a la información de las encuestas
Errores no muestrales (indicador):	Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error
Cuestionarios :	Cuestionarios utilizados aprobado por SDP

Nota. El Centro Nacional de Consultoría recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

El presente informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

4. Canales Evaluados– METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN



8

Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

5. Tamaño y Composición de la muestra

CANAL	PUNTOS DE ATENCIÓN	PUNTOS DE MUESTREO	MUESTREO	TOTAL ENCUESTAS	ERROR MUESTRAL / NIVEL CONFIANZA 95%
PRESENCIAL	SuperCades	6	Distribución proporcional al número de usuarios en los diferentes Puntos de Atención de la SDP	496	4,3%
	Cades	11		302	5,6%
	Archivo Central de Predios	1		134	8,4%
	SuperCade CAD Piso 2 - Agendamiento	1		84	10,7%
	Feria del Servicio al Ciudadano	1		60	12,6%
	Planoteca	1		197	6,9%
	Biblioteca	1		8	6,8
	Archivo SuperCade CAD	1		125	
Subtotal				1406	2,5%
TELEFÓNICO	Llamadas que Ingresan por el Conmutador de la entidad direccionadas a línea 195	1	Distribución proporcional al número de usuarios que ha hecho uso del canal en los últimos 6 meses.	356	4,9%
ESCRITO	Radicación de que ingresaron a la entidad solicitando información relacionada con los trámites y servicios	1		480	4,4%
SISTEMA PQRSF	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	1		86	9,6%
VIRTUAL	Portal Web	1	Distribución proporcional al número de usuarios que han hecho uso de canal en los últimos 6 meses (Página Web y link Contáctenos) "El canal virtual ha crecido motivo por el cual el tamaño de muestra aumentó"	437	4,7%
TOTAL				2.765	1.6%

Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

6. Las escalas de medición

Las escalas de medición utilizadas fueron:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1
Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
5	4	3	2	1
Completamente satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
5	4	3	2	1
Altamente probable	Muy probable	Algo probable	No muy probable	Nada probable
5	4	3	2	1
Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante	
4	3	2	1	

Los resultados obtenidos con base en agrupaciones de las escalas se presentan a través de la **agrupación de valores** resultado de los porcentajes obtenidos en las calificaciones de cada variable.

Top Two Boxes: Agrupación de calificaciones ALTAS de 4 y 5 en %.

Bottom Two Boxes: Agrupación de calificaciones BAJAS de 1 y 2 en %.

11

Los resultados obtenidos con base en agrupaciones de las escalas se presentan de dos formas:

1. A través de **promedios**: resultado de la calificación promedio obtenida en la variable.
2. A través de **agrupación de valores**: resultado de los porcentajes obtenidos en las calificaciones de la variable.

Top Two Boxes: Agrupación de calificaciones ALTAS de 4 y 5 en porcentaje.

Bottom Two Boxes: Agrupación de calificaciones BAJAS de 1 y 2 en porcentaje.

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



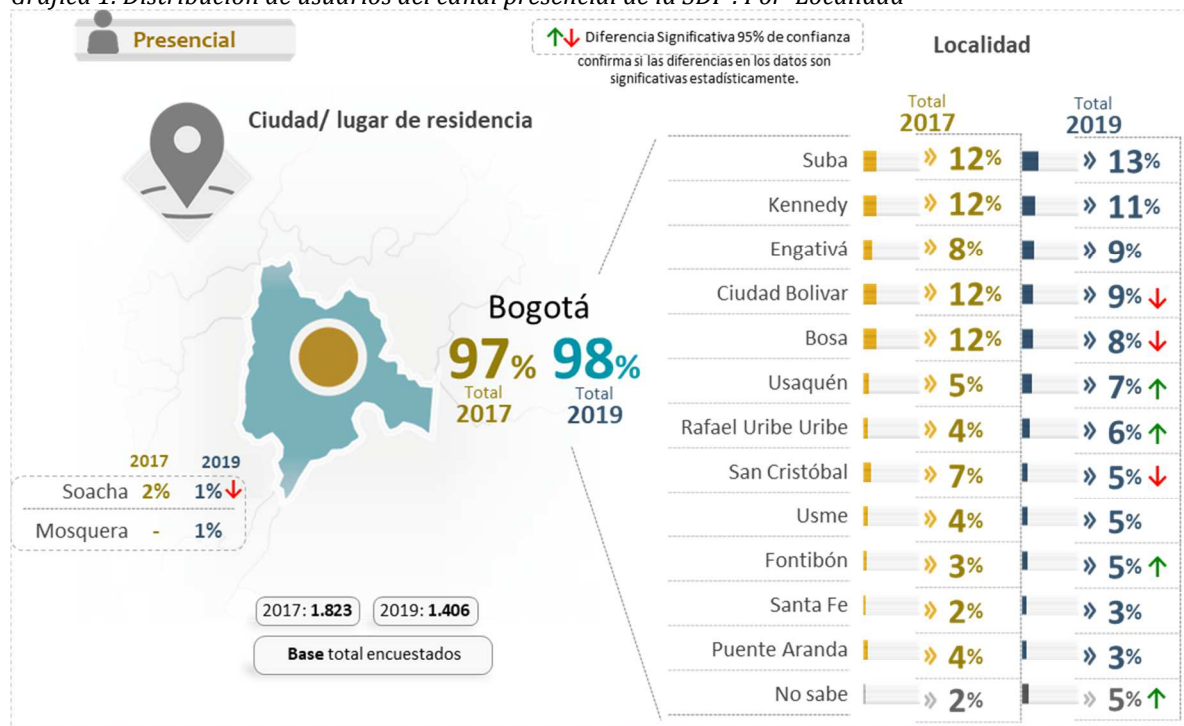
Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

7. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA MULTIMODAL

7.1. Canal Presencial

Gráfica 1. Distribución de usuarios del canal presencial de la SDP. Por Localidad



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Casi la totalidad de los usuarios que utilizan el canal presencial residen en la ciudad de Bogotá y se encuentran localizados principalmente en la localidad de Suba (13%), Kennedy (11%), Engativá (9%), Ciudad Bolívar (9%) y Bosa (8%) y pertenecen a los estratos 1, 2 y 3 (83%).

La distribución de los usuarios de los puntos de atención de la SDP por género está inclinada en las mujeres (55%), con un leve incremento de hombres significativo respecto al 2017 (45%).

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

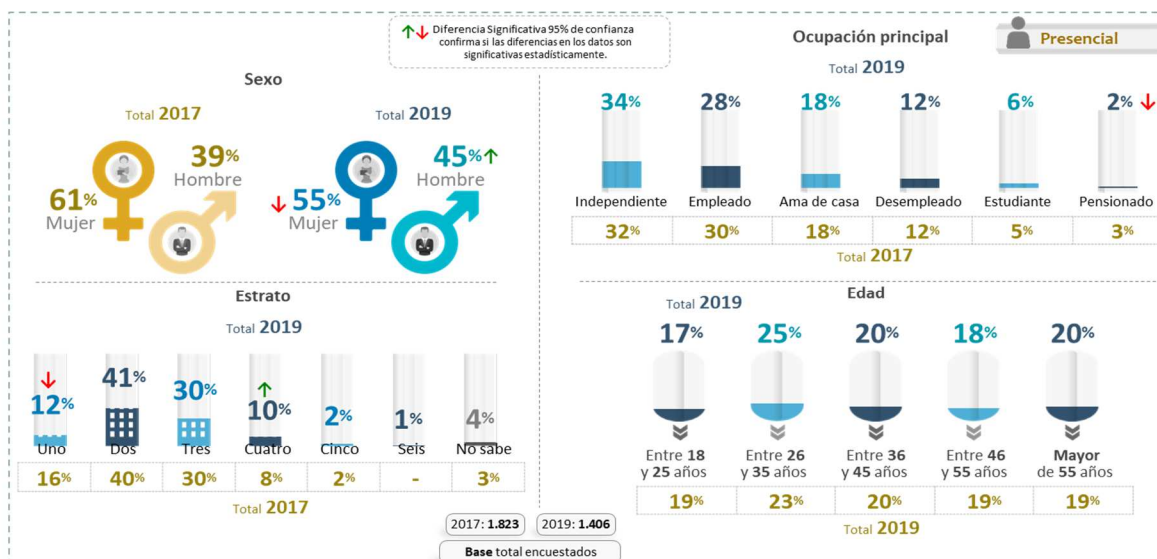


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Gráfica 2. Distribución de usuarios del canal presencial de la SDP. Por sexo, ocupación principal y edad.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Un poco más de la tercera parte de los usuarios que utilizan el canal trabajan actualmente como empleados independientes y empleados (62%). Los ciudadanos y ciudadanas que visitan los puntos de atención de la SDP se encuentran en todos los rangos de edad sin embargo el 45% de ellos se encuentra entre los 26 y 45 años y un 20% son mayores de 55 años.

El nivel de escolaridad de la mitad de los entrevistados se encuentra en básica primaria y secundaria, lo que concuerda con el estrato predominante, sin embargo, se evidencia

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

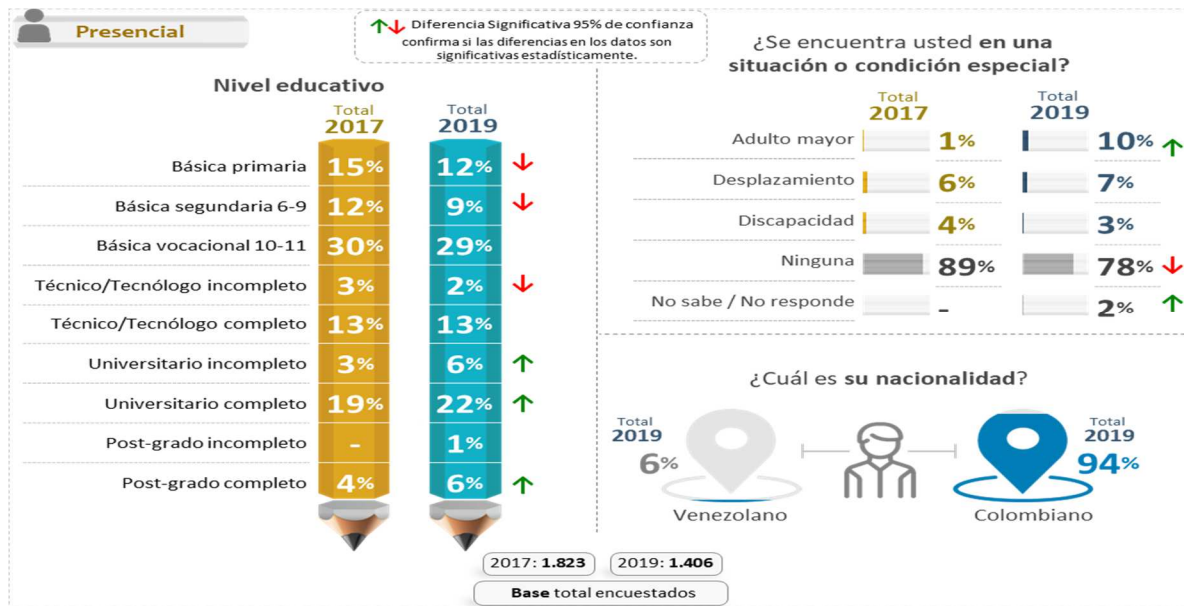


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Gráfica 2. Distribución de usuarios del canal presencial de la SDP. Por Nivel Educativo, Condición Especial y nacionalidad.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

14

En casi la tercera parte de los consultados un incremento significativo en los niveles educativos más altos finalizados como pregrado y post grado respecto a 2017 (28%). El 78% de los ciudadanos y ciudadanas que visitan los puntos de atención de la SDP manifiestan no tener ninguna situación especial sin embargo, cabe destacar que la población que hace parte del grupo de adulto mayor evidencia un incremento significativo (9 puntos porcentuales) con relación al estudio del 2017 (10%). El 6% de las personas entrevistadas manifestaron tener nacionalidad venezolana.

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



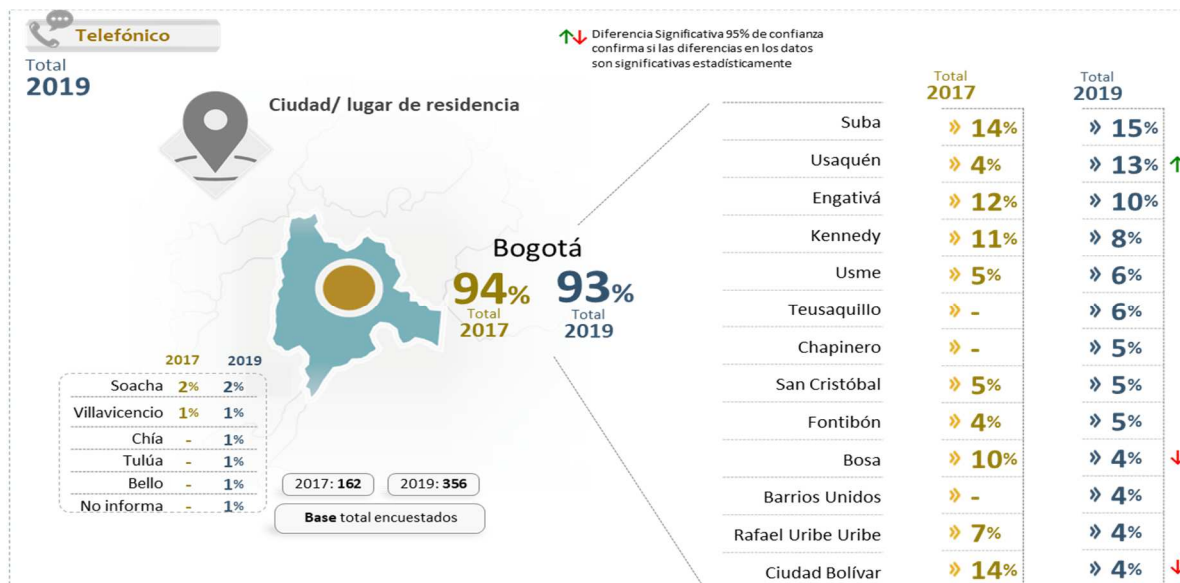
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

7.2. Canal Telefónico

Gráfica 3. Distribución de usuarios del canal telefónico de la SDP. Por ubicación y localidad



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Los ciudadanos y ciudadanas que utilizan el canal telefónico la mayor parte viven en la ciudad de Bogotá y se encuentran localizados principalmente en la localidad de Suba (15%), Usaquén (13%), Engativá (10%) y Kennedy (8%); la mayor parte pertenece a estratos 2,3 y 4 (84%). Con relación a la última variable demográfica referida se presentan cambios significativos a nivel de todos los estratos respecto al 2017 con la particularidad que del estrato 3 al 6 se evidencian incrementos mientras que en los demás decrementos.

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

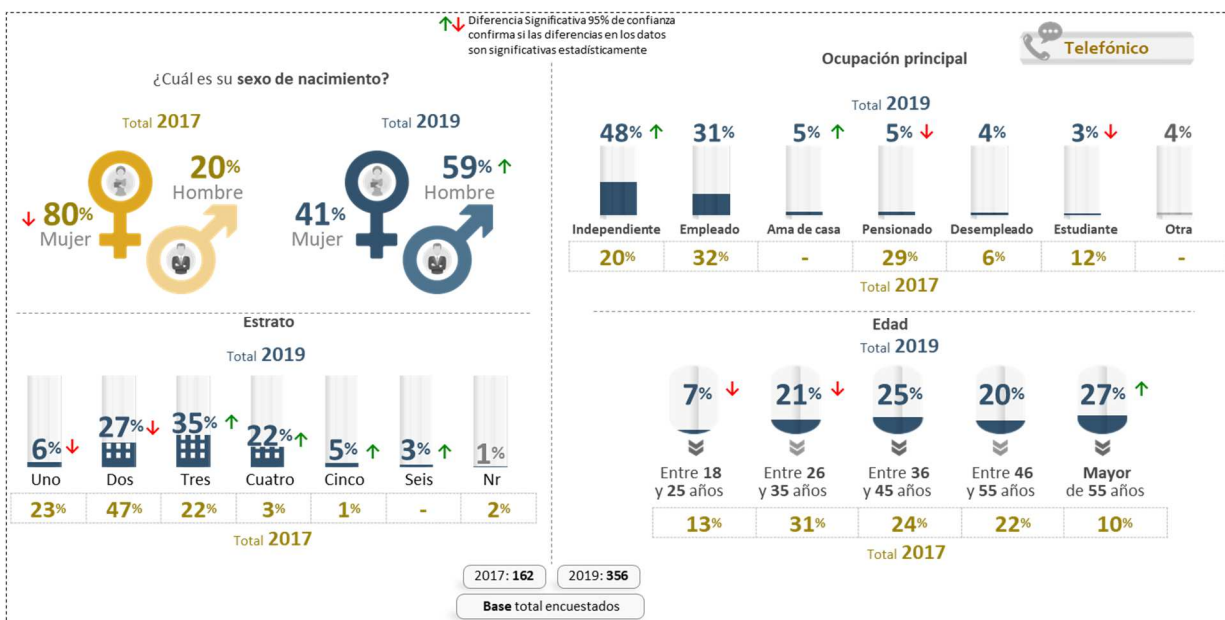


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Gráfica 4. Distribución de usuarios del canal telefónico de la SDP. Por sexo, ocupación, estrato y edad.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

16

La distribución por sexo de los usuarios del canal escrito presenta cambios significativos en la medición del año 2019: disminuyeron las mujeres y aumentaron los hombres que optan por este canal para realizar solicitudes o trámites ante la SDP. Un poco más de la tercera parte de las personas consultadas que utiliza este canal se encuentran entre 26 y 55 años y un 27% son mayores de 55 años.

La mayor parte de las personas del canal consultadas se desempeñan como independientes (48%) o empleados (31%).

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

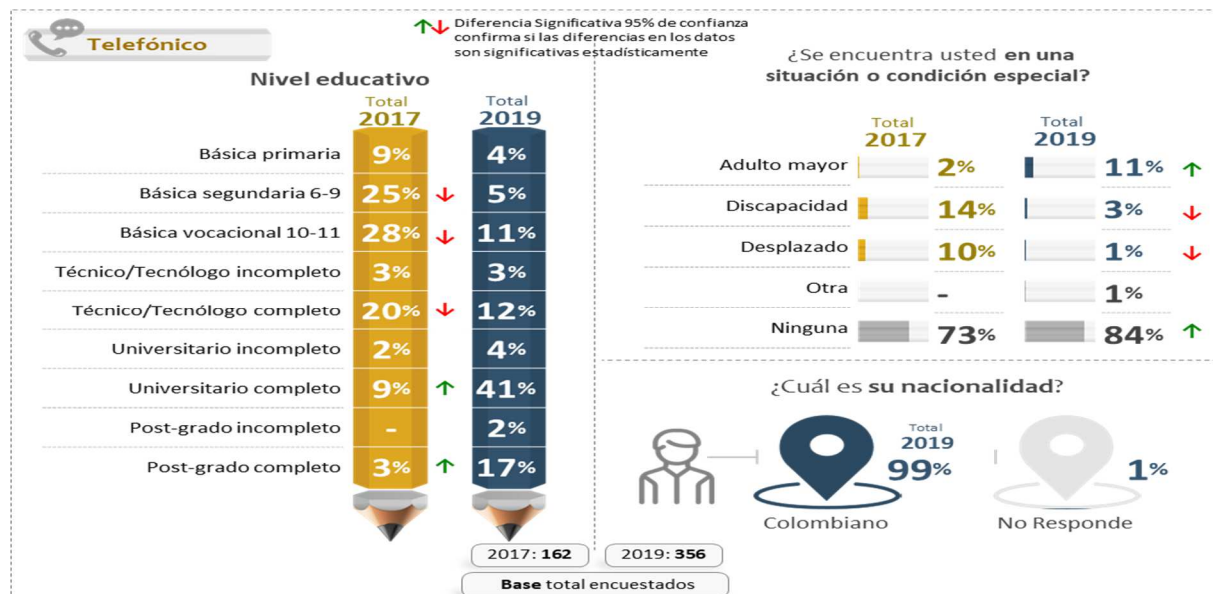


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Gráfica 5. Distribución de usuarios del canal telefónico de la SDP. Por Nivel educativo, condición especial,



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

17

Con relación a la escolaridad de los entrevistados se evidencia que más de la mitad tiene mayor nivel de preparación en pregrado y post grado finalizados (58%), cambio significativo respecto al 2017.

Con relación al 2017 se evidencia que un grupo mayor de personas que utilizan este canal hacen parte del grupo de adulto mayor y no se encuentran en situación o condición especial, incrementos significativos respecto a 2017.

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



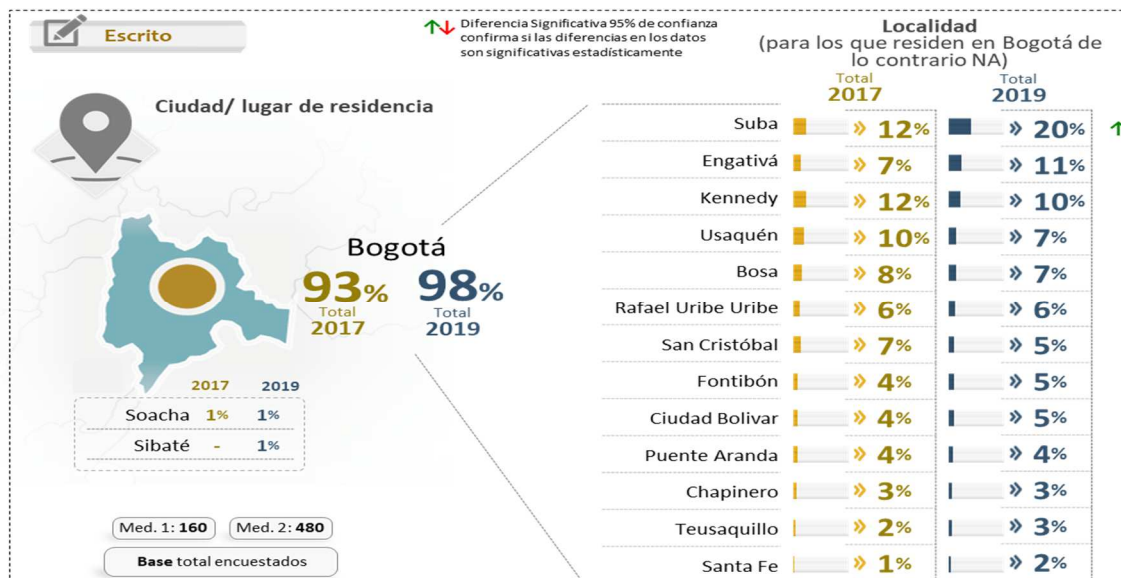
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

7.3. Canal Escrito

Gráfica 6. Distribución de usuarios del canal escrito de la SDP. Por Ubicación y localidad.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Casi la totalidad de los usuarios que utilizan el canal escrito habitan en la ciudad de Bogotá y se encuentran localizados principalmente en la localidad de Suba (20%), Engativá (11%), Kennedy (10%) en su mayoría pertenecen a los estratos 2 y 3 (72%) con ocupación como independiente (58%) y empleado (25%).

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

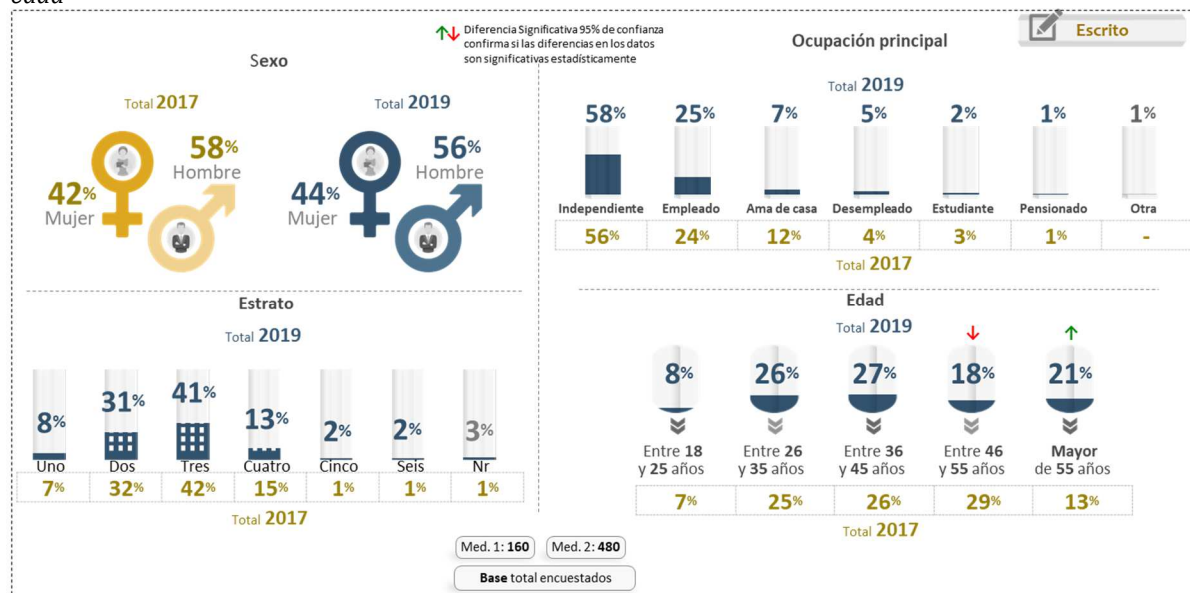


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Gráfica 7. Distribución de usuarios del canal escrito de la SDP. Por sexo, ocupación principal, estrato, edad



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

19

La distribución por género de los usuarios del canal escrito se mantiene respecto al estudio de la medición anterior. Con relación al estudio del año 2017 el nivel de escolaridad de los ciudadanos y ciudadanas consultados mejora de manera importante; más de la mitad de ellos han concluido estudios tecnológicos, pregrado y posgrado (55%).

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

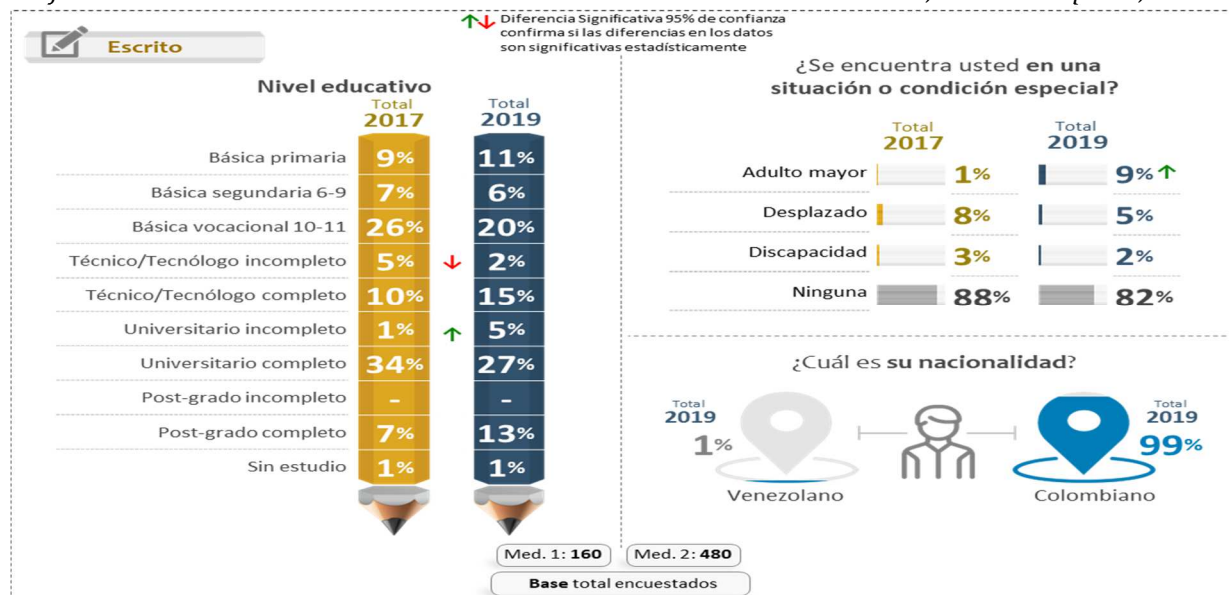


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Gráfica 8. Distribución de usuarios del canal escrito de la SDP. Por Nivel educativo, condición especial,



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

20

Los ciudadanos que utilizan este canal se encuentran principalmente entre 26 y 55 años (71%), sin embargo, es importante destacar que se evidencia un incremento significativo en la población adulto mayor (mayor de 55 años) respecto a 2017.

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



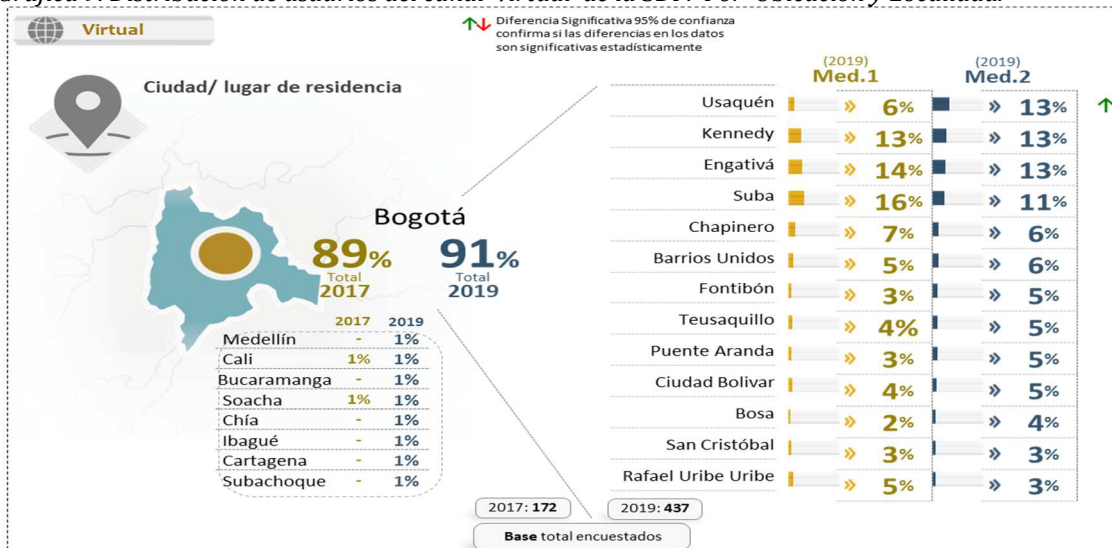
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

7.4. Canal Virtual

Gráfica 9. Distribución de usuarios del canal virtual de la SDP. Por Ubicación y Localidad.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

De los ciudadanos y ciudadanas que utilizan el canal virtual la mayor parte vive en la ciudad de Bogotá localizados principalmente en las localidades de Usaquén (13%), Kennedy (13%), Engativá (13%) y Suba (11%); la mayoría pertenece a los estratos 2,3 y 4 (81%) con ocupación principal como empleado (46%) e independiente (36%).

Gráfica 10. Distribución de usuarios del canal virtual de la SDP. Por sexo, ocupación principal, estrato.

21

EVITE ENGANOS: 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.

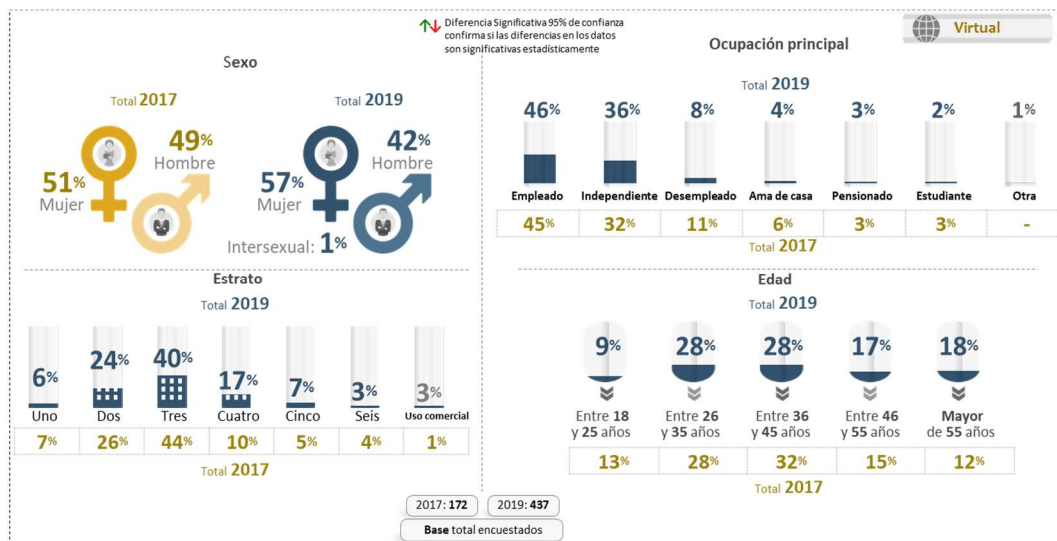
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

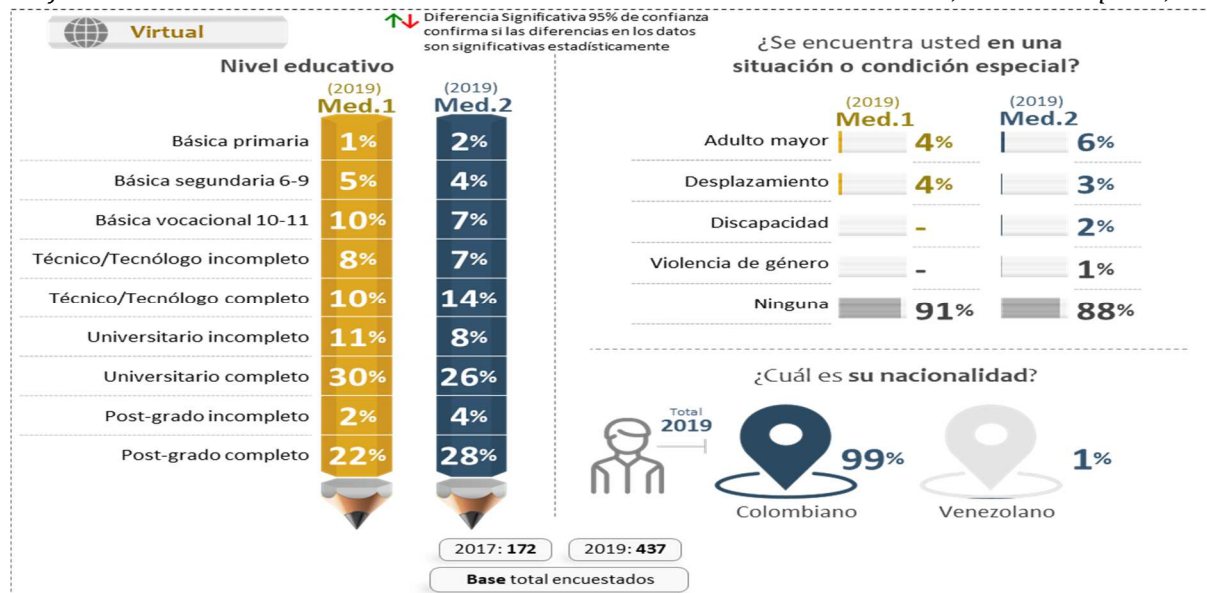
El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La distribución de los usuarios del canal virtual por sexo se conserva muy homogénea entre ambos géneros respecto al año 2017. La mayor parte de ciudadanos y ciudadanas que utilizan este canal se encuentran entre 26 y 45 años (56%).

Gráfica 11. Distribución de usuarios del canal virtual de la SDP. Por Nivel educativo, condición especial,



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

EVITE ENGANOS: 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° 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.

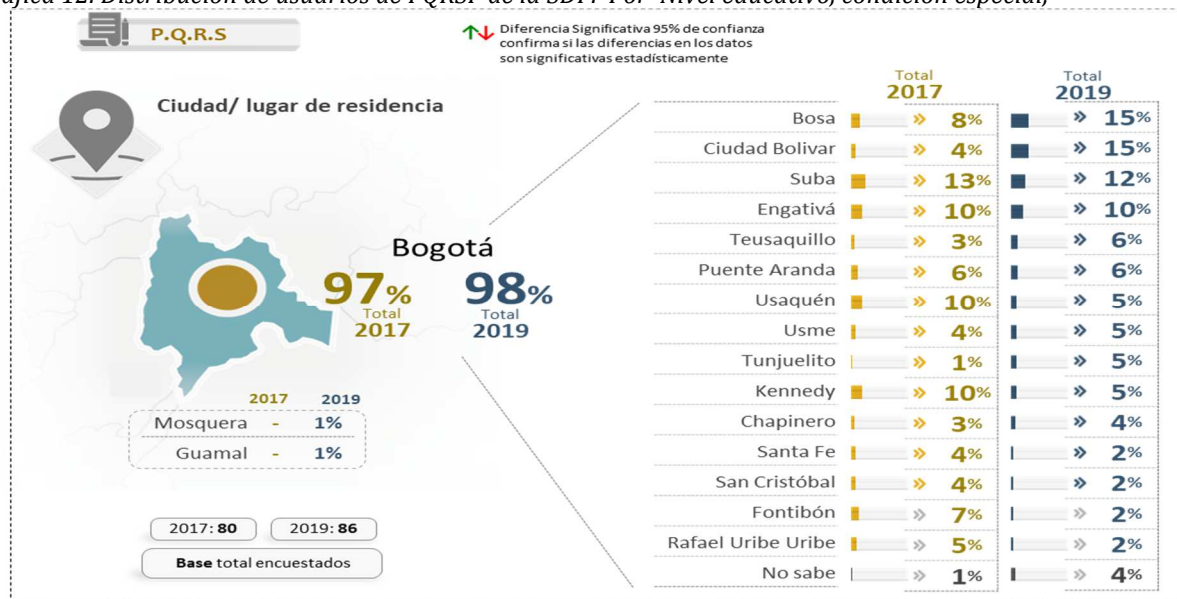
Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

El nivel de escolaridad de ciudadanos y ciudadanas consultados es muy homogéneo respecto al 2017; más de la mitad de los usuarios cuenta con estudios de pregrado y posgrado completo (54%).

7.5. Sistema Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF

Gráfica 12. Distribución de usuarios de PQRSF de la SDP. Por Nivel educativo, condición especial,



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Casi la totalidad de los usuarios que utilizan el Sistema de Quejas y Reclamos residen en la ciudad de Bogotá y se encuentran localizados principalmente en las localidades de Bosa (15%), Ciudad Bolívar (15%), Suba (12%) y Engativá (10%); en su mayoría son de nivel socioeconómico 1, 2 y 3 (87%) y su ocupación principal predominante es independiente (38%) y empleado (34%).

Gráfica 13. Distribución de usuarios de PQRSF de la SDP. Por sexo, ocupación principal, estrato y edad.

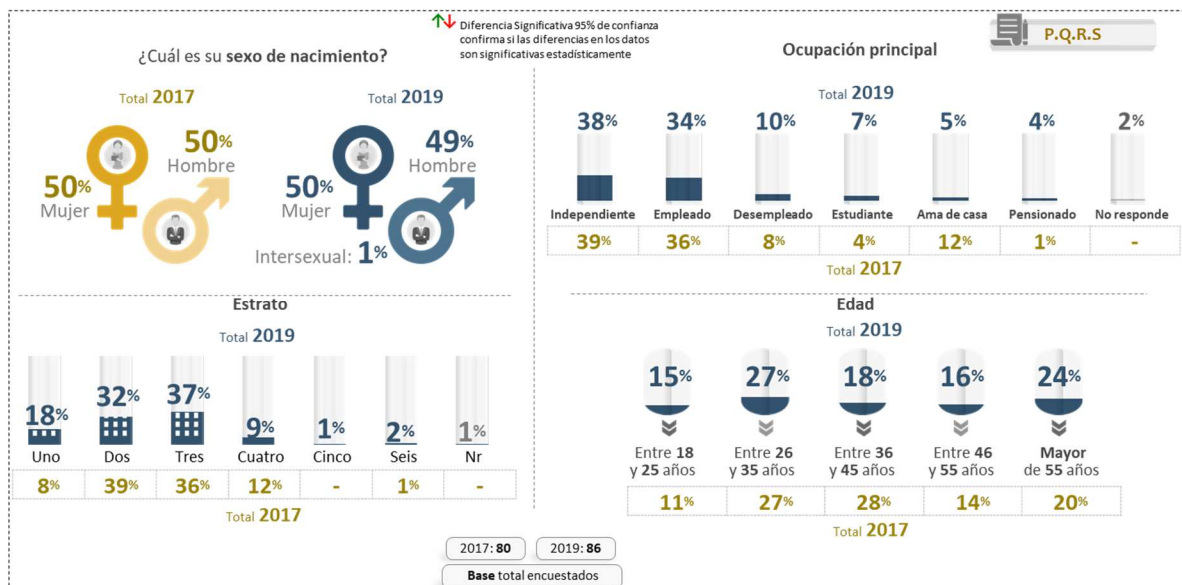
EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La distribución por género de los usuarios del Sistema de Quejas y Reclamos es muy homogénea entre ambos géneros. Los ciudadanos que utilizan este sistema se encuentran principalmente entre 18 y 55 años (76%).

24

Gráfica 14. Distribución de usuarios de PQRSF de la SDP. Por Nivel educativo, condición especial,

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.

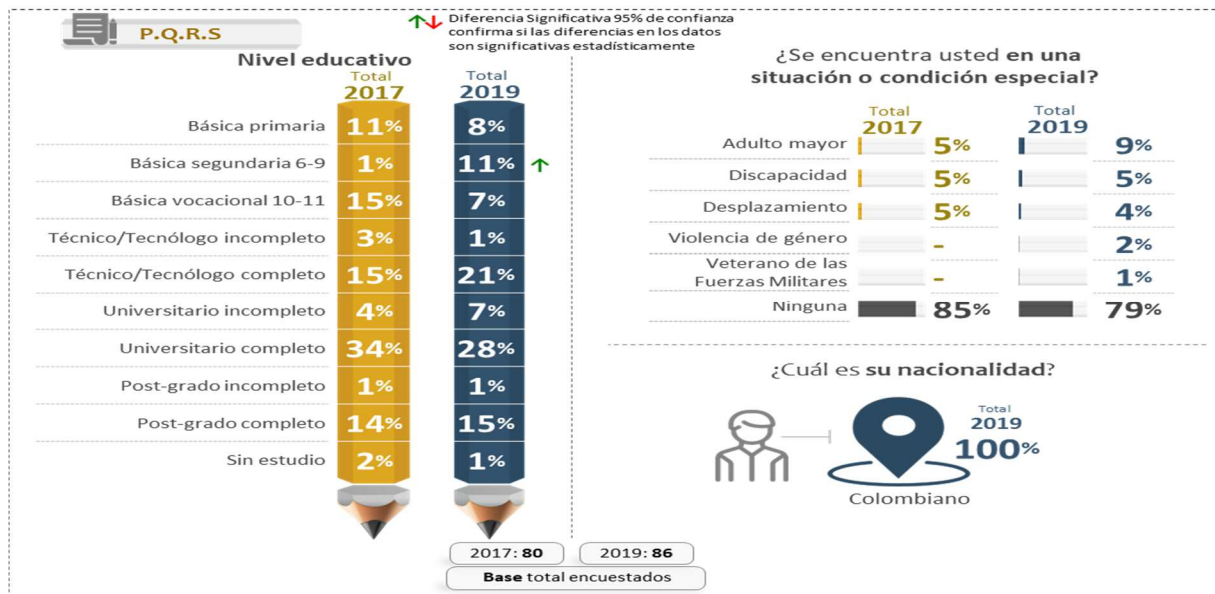
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

El nivel de escolaridad de ciudadanos y ciudadanas consultados con relación al 2017 mantiene un buen nivel educativo; un poco menos de la mitad de los consultados ha culminado los estudios de pregrado y posgrado (43%).

25

8. INDICADOR DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Considerando que a todos los canales se les dio la misma importancia, el resultado está fuertemente influenciado por los datos obtenidos en el canal presencial, que por ser el de mayor tamaño muestral y más alto desempeño, favorece la calificación general.

EVITE ENGANOS: 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.

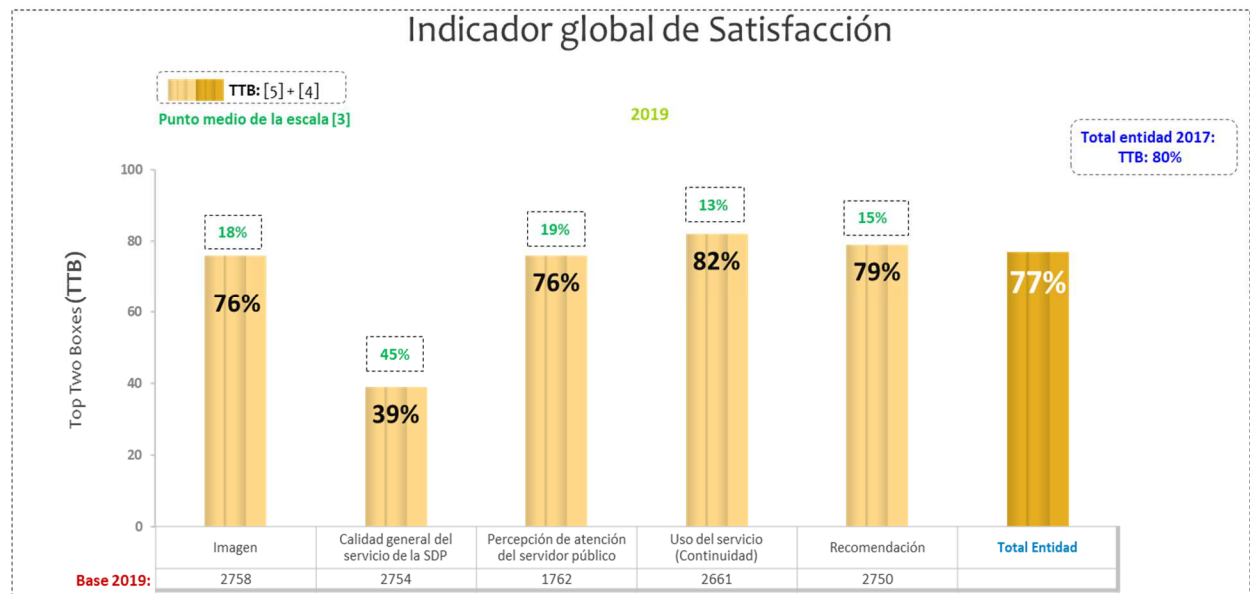
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Imagen: TTB de todas las imágenes de los cinco canales, teniendo en cuenta sólo a los que califican.

Canales: Presencial -Telefónico -Escrito - Virtual - PQRSF
[NS/NR: Virtual: 7 casos]

26

Calidad general del Servicio: TTB de la pregunta: ¿Cómo califica la calidad general del servicio que presta a la ciudadanía la SDP?

Canales: Presencial - telefónico - escrito - virtual - PQRSF
[NS/NR: Presencial:7 casos – Virtual: 6 casos].

Percepción del Servidor Público: TTB de la pregunta de calidad general del servicio ofrecido por el servidor público ante el cual realizó el trámite/solicitud/consulta.

Canales: Presencial -telefónico - escrito NO APLICA - virtual NO APLICA - PQRSF NO APLICA.

Continuidad con el servicio: TTB de la pregunta de probabilidad de continuar utilizando el canal.

Canales: Presencial - telefónico - escrito - virtual

[NS/NR: Presencial:2 casos – Telefónico: 2 casos – Escrito: 5 casos - Virtual: 9 casos]

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Recomendación general: TTB de la pregunta de probabilidad de recomendar a otra persona el uso punto de atención.

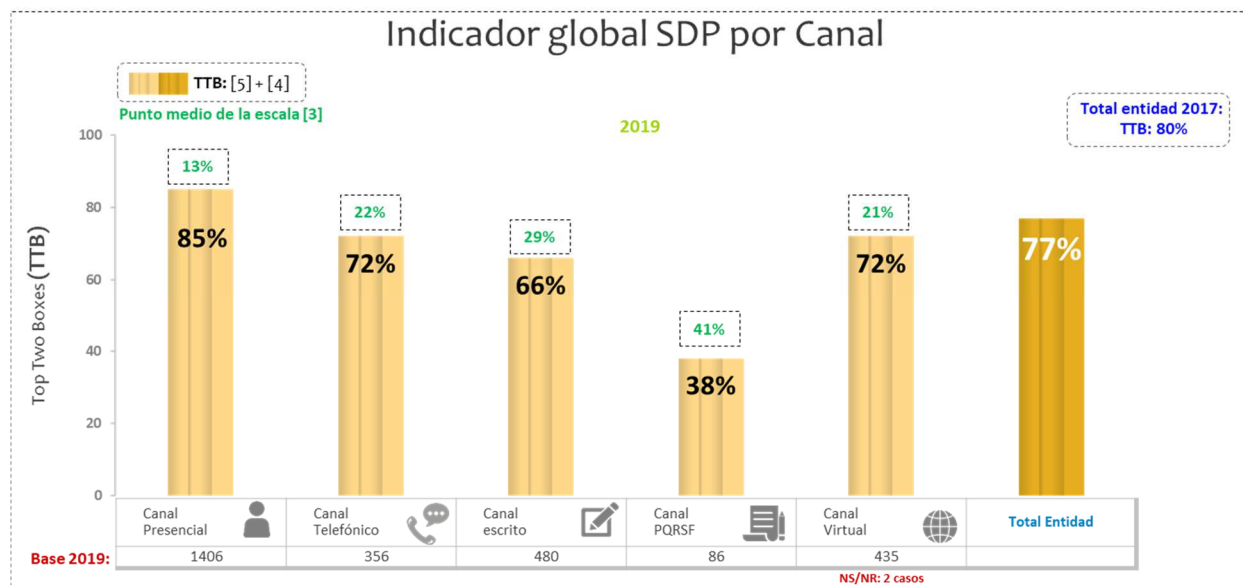
Canales: Presencial - telefónico - escrito - virtual - PQRSF

[NS/NR: Presencial: 2 casos – Telefónico: 1 casos – Escrito: 4 casos - Virtual: 8 casos].

8.1. Indicador global SDP por Canal

El análisis por canales muestra que el presencial presenta las calificaciones de desempeño más altas en 4 de las 5 variables del indicador que favorecen el indicador de satisfacción de la SDP. Los demás canales obtienen TTB (excelente + muy bueno) que no superan el 66% siendo el canal escrito el menos favorecido entre ellos lo que indica la necesidad de robustecerlo por parte de la entidad. El sistema de quejas y reclamos obtiene la calificación más baja lo que amerita la atención de la SDP con el fin de superar las expectativas de los usuarios.

Gráfica. Indica



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

EVITE ENGANOS: 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.

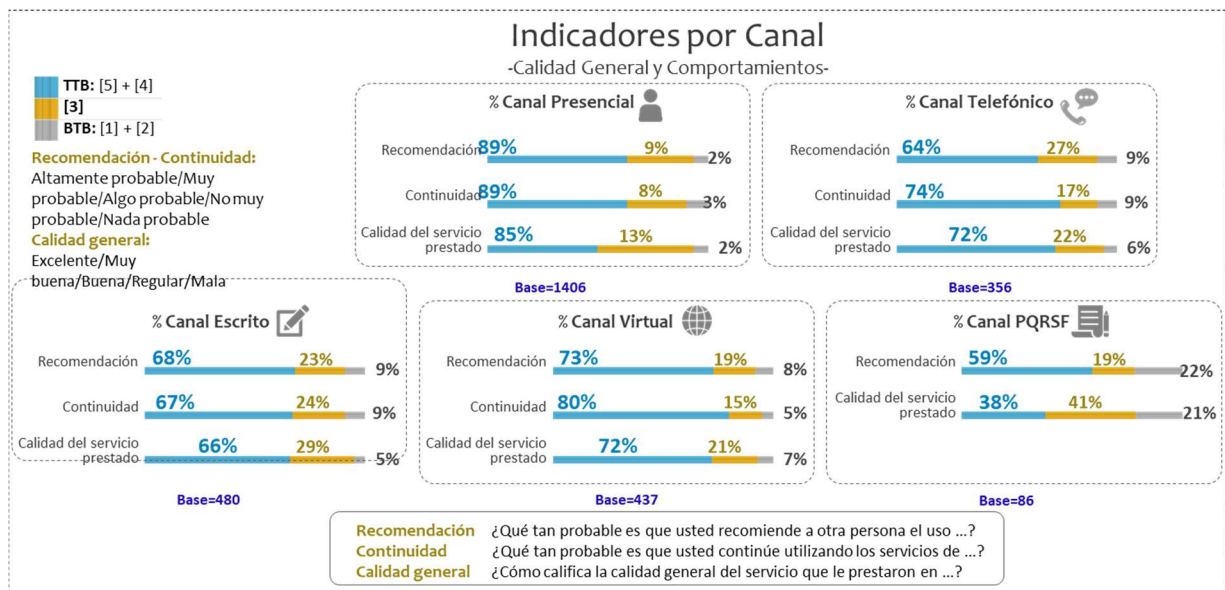
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



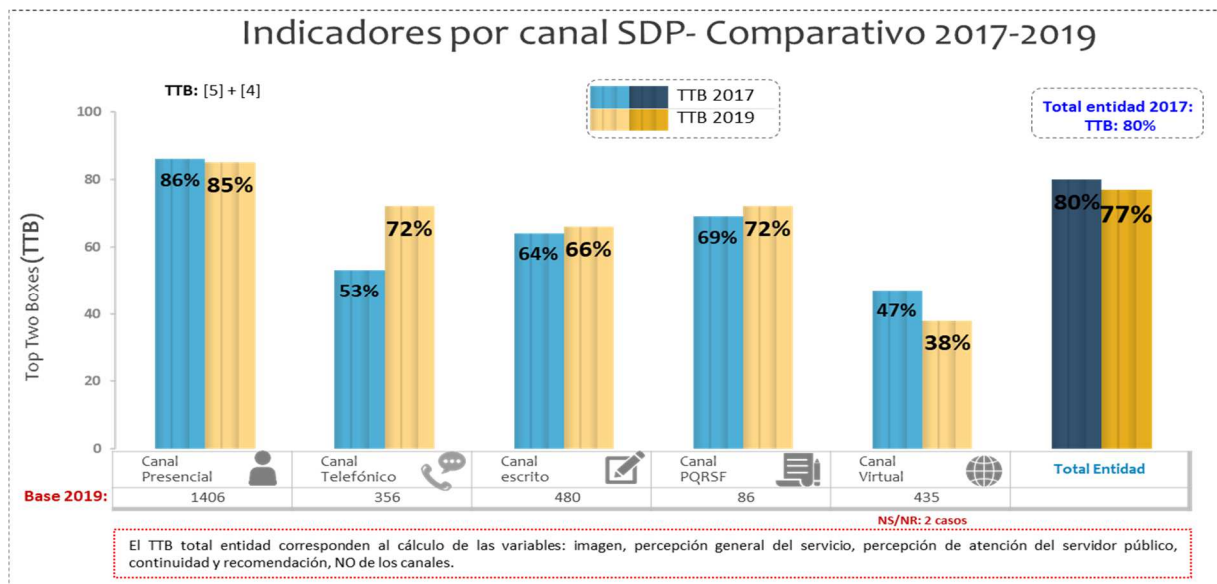
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

El **TTB** obtenido en el indicador general en el canal presencial es dominante con relación al obtenido en los demás canales y sistema de quejas y reclamos, sin embargo, disminuyó (3

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

décimas) respecto a la medición anterior. El desempeño a nivel de todos los canales mejoró con relación al 2017 mientras en el Sistema PQRSF disminuyó.

Resumen de Indicadores				 Diferencia Significativa 95% de confianza confirma si las diferencias en los datos son significativas estadísticamente.
Canal	Atributo	TTB 2019	TTB 2017	
 Presencial	Imagen	86% 	83%	
	Calidad General	48% 	65%	
	Servidor público	75%	72%	
	Continuidad	89% 	91%	
	Recomendación	89%	89%	
 Telefónico	Imagen	74%	68%	
	Calidad General	29%	27%	
	Servidor público	82% 	52%	
	Continuidad	74% 	63%	
	Recomendación	64%	60%	
 Escrito	Imagen	69%	67%	
	Calidad General	27%	29%	
	Continuidad	67%	62%	
	Recomendación	68%	65%	
 Sistema PQRSF	Imagen	55%	58%	
	Calidad General	22%	14%	
	Recomendación	59%	63%	
 Virtual	Imagen	59%	50%	
	Calidad General	37%	38%	
	Calidad del portal WEB	45%	48%	
	Continuidad	80%	81%	
	Recomendación	73%	72%	

Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

29

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



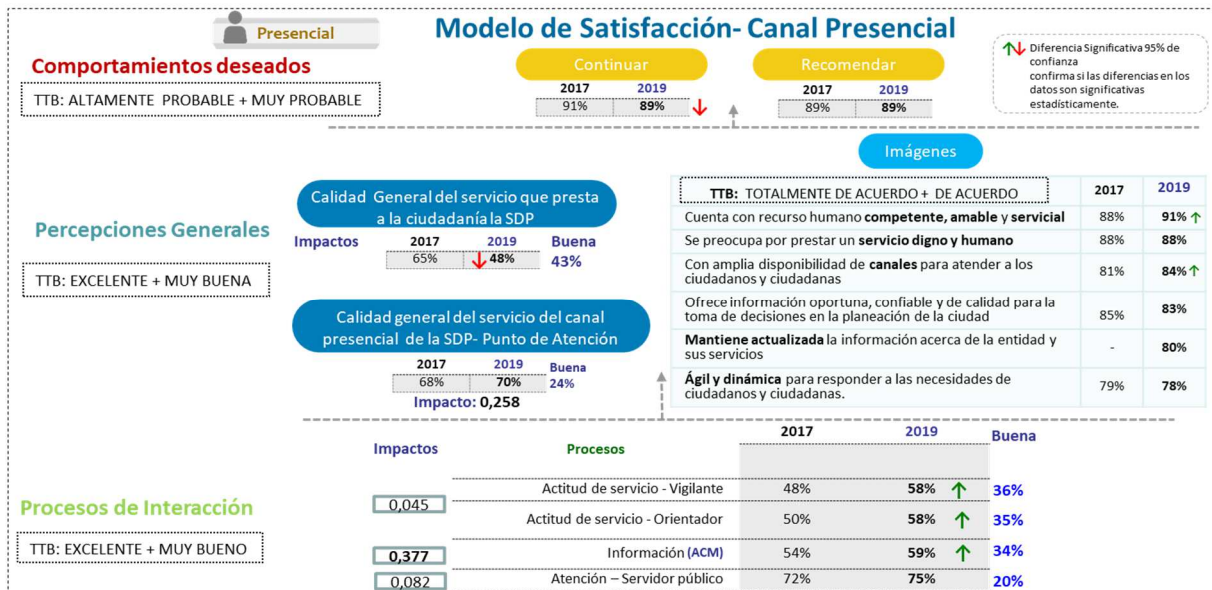
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

9. Modelos de Satisfacción por canal

9.1. Modelo de Satisfacción Canal Presencial



La SDP mantiene su posicionamiento entre la ciudadanía como una entidad que cuenta con un recurso humano competente, amable y servicial y que se preocupa por prestar un servicio digno y humano en los resultados obtenidos en el 2019 respecto al 2017. Con respecto a la primera imagen referida en la medición del 2019 la entidad muestra incremento de 3 puntos porcentuales significativo estadísticamente respecto al año 2017.

En el estudio del 2019 la imagen relacionada con la amplia disponibilidad de canales para atender a ciudadanos y ciudadanas presenta una leve recuperación en el indicador del TTB de 3 puntos porcentuales con relación a la medición del 2017 incremento que representa un cambio significativo estadísticamente.

En correspondencia con la medición del 2017 la entidad muestra las calificaciones más bajas en la imagen relacionada con la agilidad y dinamismo para responder a las necesidades de los usuarios.

Es importante resaltar que todas las imágenes que se evaluaron en el estudio del 2017 en el punto más alto de la escala muestran incrementos que representan cambios significativos estadísticamente.

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

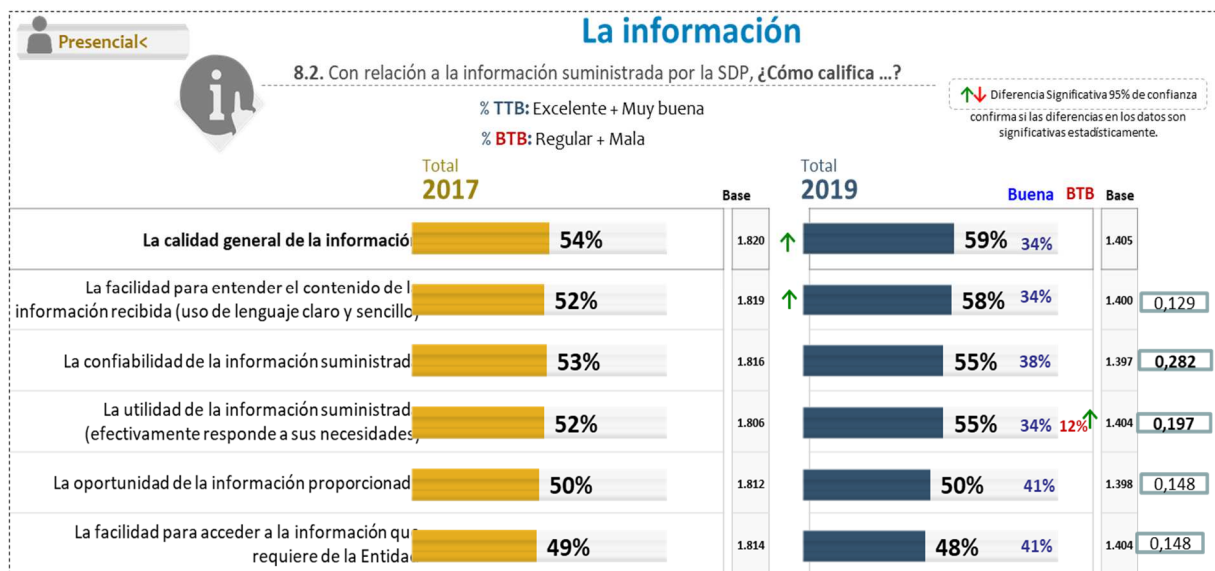


Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La percepción de la calidad general del servicio que presta la SDP disminuyó en 17 puntos porcentuales respecto a la medición del 2017, pasando de 65% a 48%, decremento en el TTB que muestra una diferencia significativa, sin embargo, se evidencia una alta concentración de calificaciones en el punto de la escala “buena” (43%) situación que muestra un cambio significativo con relación al año 2017.

31

Momentos de Verdad



EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Con relación al momento de verdad de información que suministra la SDP respecto al estudio del 2017 se denota en la calificación de la calidad general una leve recuperación en 5 puntos porcentuales en su indicador de TTB (59%) que es significativo en este aspecto. Los atributos que más impactan el proceso referido son la confiabilidad y utilidad de la información suministrada.

“La facilidad para entender el contenido de la información recibida (uso de lenguaje claro y sencillo)” es el único atributo relacionado con la información que presenta recuperación (6 puntos porcentuales) en el indicador de TTB (58%), suceso que representa una diferencia significativa con respecto al año 2017

En aspectos que tienen relación con la información que proporciona la entidad como: la confiabilidad y utilidad de la información suministrada, la facilidad para acceder a la información que requiere de la entidad, el indicador de TTB con respecto al año 2017 no muestra cambios representativos sin embargo es importante resaltar que todos muestran incrementos en el punto más alto de la escala que representan cambios significativos estadísticamente.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La evaluación de la calidad general del servicio que le brindaron en el punto de atención en el cual fueron los ciudadanos y ciudadanas entrevistados muestra una leve recuperación en

EVITE ENGANOS: 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.

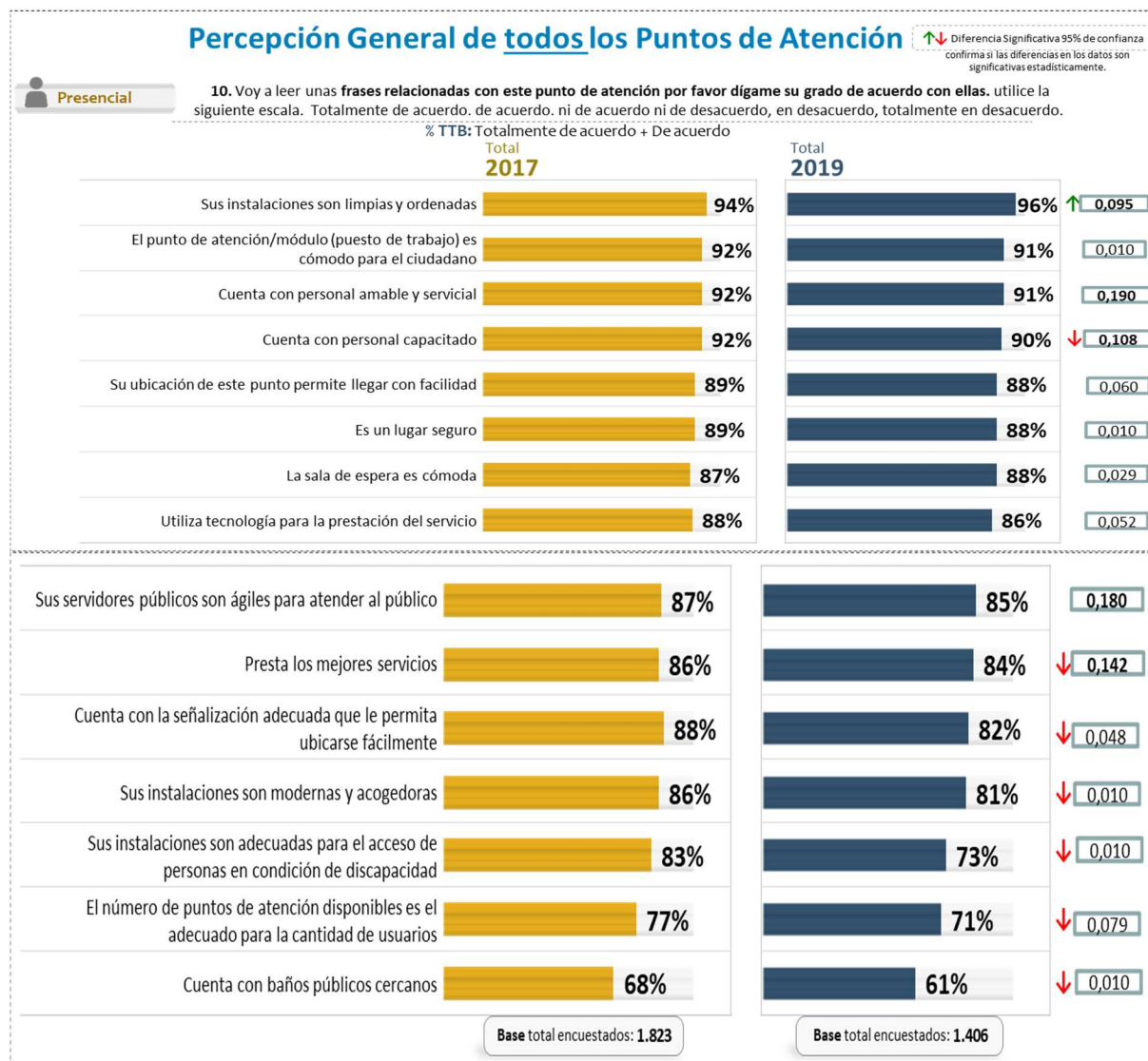
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

el indicador TTB pasando de 68% a 70% con respecto a la medición del año 2017, sin embargo, es de resaltar que un poco menos de la mitad (45%) de los entrevistados concentran sus calificaciones en el punto más alto de la escala, suceso que muestra una diferencia significativa estadísticamente en este aspecto.



33

Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

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



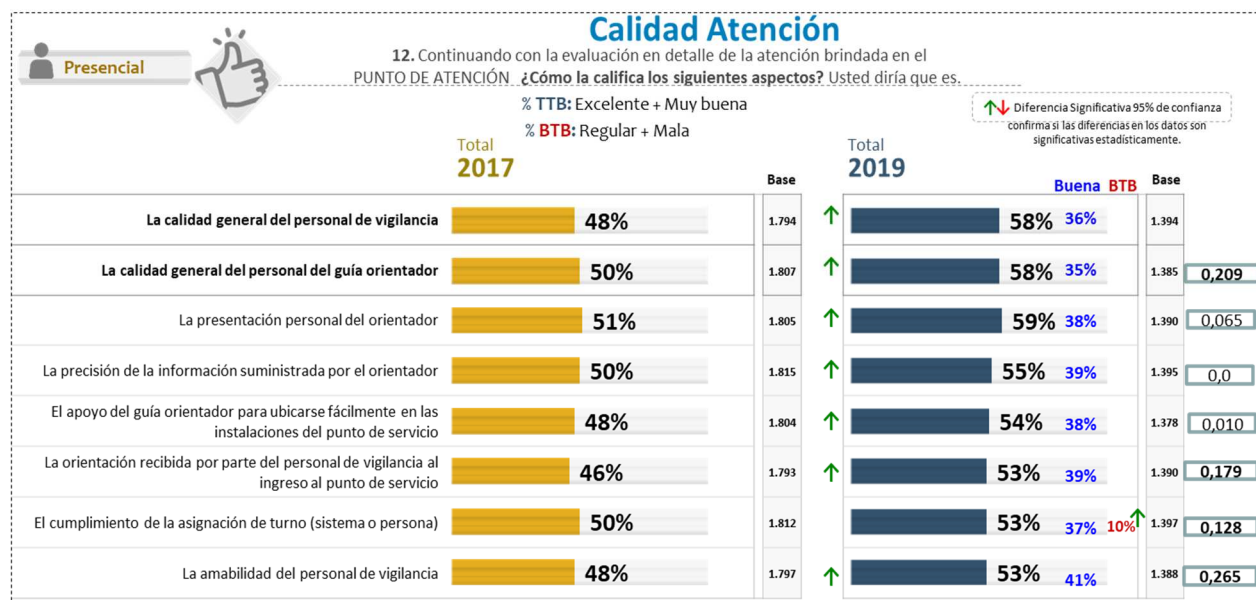
Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

“Sus instalaciones son limpias y ordenadas” se conserva con relación al estudio del 2017 como el aspecto del punto de atención mejor evaluado por la ciudadanía, así lo ratifica su indicador TTB con 96%, calificación que muestra un cambio significativo en este aspecto. Cabe destacar que en la medición del 2019 todos los aspectos relacionados con el punto de atención presentan mejora en el punto más alto de la escala, situación que muestra cambio significativo en cada uno de ellos.

Con relación a la medición del 2017 los aspectos como: cuenta con baños públicos cercanos, el número de puntos de atención disponibles es el adecuado para la cantidad de usuarios y sus instalaciones son adecuadas para el acceso de personas en condición de discapacidad, se mantienen como los atributos menos favorecidos en la evaluación de los ciudadanos y ciudadanas consultados mostrando decrementos en el indicador TTB que representa cambios significativos estadísticamente.

A nivel de los puntos de atención las características de mayor impacto en orden son: contar con personal amable y servicial, agilidad de los servidores, la prestación del servicio y disponer de personal capacitado.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Los dos atributos de mayor impacto relacionados con el personal de seguridad y guía orientador en el punto de atención son, la amabilidad del personal de vigilancia y la orientación recibida al ingreso del punto de servicio

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Con relación a la atención brindada en el punto de atención con respecto al personal de vigilancia y guía orientador o informador se destaca que todos los atributos con relación al año 2017 presentan mejora en el indicador de TTB evidenciando un cambio significativo en ellos. Es importante resaltar que en el año 2019 el indicador TTB en ninguno de los atributos supera el 59% y que en todos los atributos se evidencia un incremento en las calificaciones del punto más alto de la escala significativo con relación a la medición del 2017.

En los puntos de atención se mantiene con respecto al estudio del 2017 el atributo mejor evaluado “la presentación personal del orientador” y los menos beneficiados en la evaluación de la ciudadanía “la orientación recibida por parte del personal de vigilancia al ingreso del punto de servicio” y “la amabilidad del personal de vigilancia”.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Con relación a la atención que presta el servidor público los aspectos que más impactan la satisfacción de la ciudadanía son la disponibilidad o presencia del servidor público en el punto de atención (ventanillas o módulos), la amabilidad y actitud de servicio, la claridad de la información suministrada, agilidad para atender el trámite y la confiabilidad y exactitud de la información suministrada.

La evaluación del servicio prestado por el Servidor público muestra en todos los atributos mejora en el indicador TTB con relación al estudio del 2017 y presenta incrementos en el punto más alto de la escala que indican cambio significativo en cada uno de ellos.

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° 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.

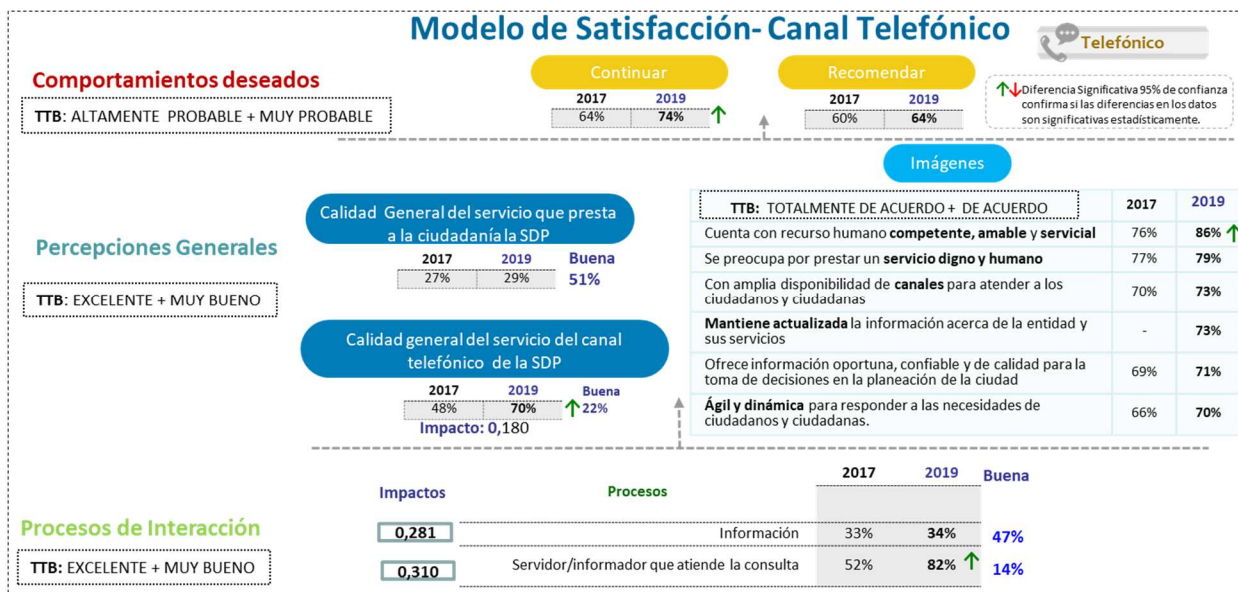
Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Los atributos claridad de la información suministrada por el servidor público, la agilidad del servidor público para atender el trámite, solicitud y/o consulta, la amabilidad y actitud de servicio del servidor público y la confiabilidad y exactitud de la información suministrada por el servidor público en el indicador TTB presentan incrementos que muestra un cambio significativo estadísticamente respecto al estudio del 2017.

Tiene un impacto medio el conocimiento del servidor público para entender y solucionar las necesidades de la ciudadanía.

9.2. Modelo de Satisfacción Canal Telefónico



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Entre los ciudadanos y ciudadanas consultados se ratifica el posicionamiento de la SDP como una entidad que cuenta con un recurso humano competente, amable y servicial con relación a la medición del 2017 sin embargo, es importante destacar que todas las imágenes muestran incremento en el indicador del TTB.

Las imágenes como agilidad y dinamismo de la entidad para atender los requerimientos de los usuarios y la oferta de información confiable, oportuna y de calidad para la toma de decisiones en la planeación de la ciudad respecto al año 2017 se mantienen como las menos favorecidas en la valuación de la ciudadanía

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La calidad general del servicio que presta a la ciudadanía la Secretaría Distrital de Planeación en el indicador del TTB presenta una leve recuperación (2 puntos porcentuales) con respecto al año 2017 sin embargo no supera las expectativas de la ciudadanía consultada, lo cual se ratifica por mantener alta concentración de las calificaciones en buena (51%).

37

Momentos de Verdad

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

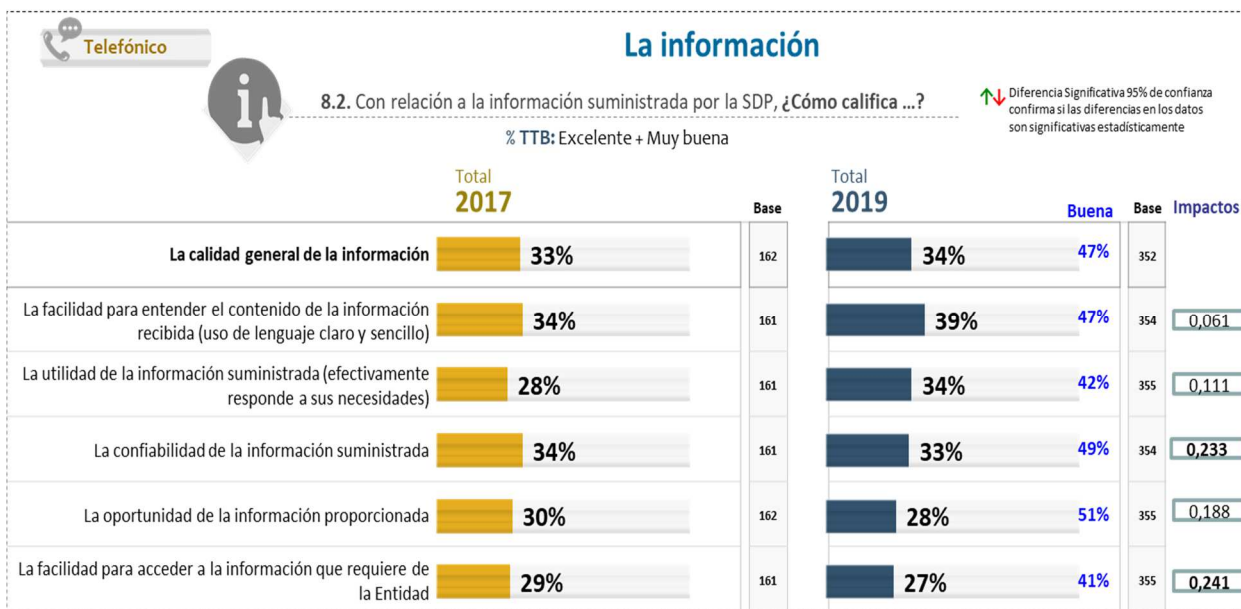
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Con relación al momento de verdad de información los atributos de mayor impacto son: la confiabilidad de la información suministrada, la facilidad para acceder a la información que requiere de la entidad y la oportunidad de la información proporcionada.

En el momento de verdad referido con relación al año 2017 se mantiene una alta concentración en todos los aspectos en el punto medio de la escala “buena”, lo que indica que la SDP en el proceso de información cumple, pero no excede las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas consultados.

Con relación al estudio del 2017 se mantiene “la facilidad para entender el contenido de la información” como el atributo mejor calificado y “la facilidad para acceder a la información que requiere de la entidad” como el menos favorecido en la evaluación de la ciudadanía, el cual amerita importante atención ya que muestra un incremento en las calificaciones de “regular” que con lleva a una diferencia significativa respecto al 2017.

38

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La calidad general del servicio canal telefónico muestra una significativa recuperación en el indicador del TTB pasando de 48% a 70% respecto al año 2017.

Todos los atributos del momento de verdad referido evidencian mejora significativamente en el TTB con relación al 2017 ratificando lo fundamental del factor humano como componente del servicio: siendo el aspecto “la cordialidad del saludo de la persona que contesta la llamada” el mejor evaluado.

El atributo “El tiempo de espera para que le conteste el operador (una persona)” se mantiene como el aspecto menos favorecido en la evaluación de la ciudadanía.

“El tiempo de espera para que le conteste el operador al usuario del canal “se mantiene como una característica de alto impacto en el canal telefónico y muestra en los años en estudio el TTB más bajo del proceso por consiguiente es un aspecto del servicio a fortalecer en la entidad.

39

EVITE ENGANOS: 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.

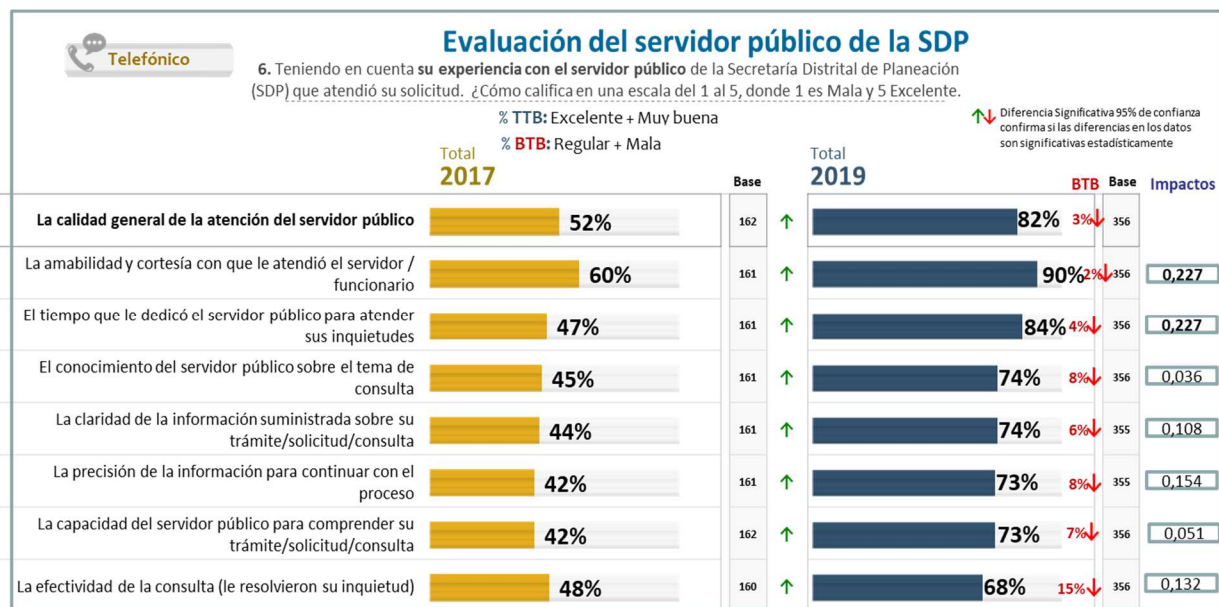
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La calidad general de la atención del servidor público con relación al 2017 mejoró significativamente (30 puntos porcentuales) en el indicador del TTB pasando de 52% a 82%. En el 2019 todos los atributos del momento de verdad referido se destacan por obtener incrementos en el TTB significativos siendo el más bajo entre ellos 68%.

Con relación al año 2017 se mantiene “la amabilidad y cortesía con que le atendió el servidor/funcionario” como el **atributo mejor calificado** por los ciudadanos y ciudadanas consultados.

En la evaluación del *servidor* los atributos de **alto impacto y buen desempeño** son la amabilidad y cortesía con que le atendió el servidor/funcionario y el *tiempo* que el servidor le dedicó para atender sus inquietudes. La precisión de la información para continuar con el proceso y la efectividad de la consulta tienen un **impacto medio**.

40

EVITE ENGANOS: 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.

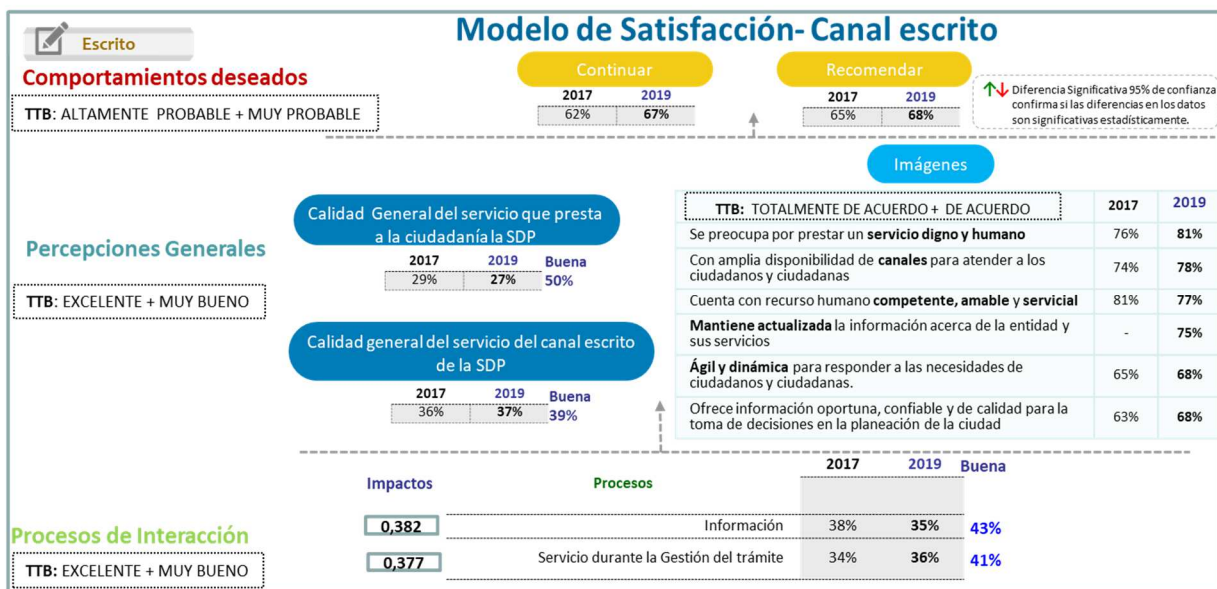
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999.

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación.

9.3. Modelo de Satisfacción Canal Escrito



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Con relación al estudio del año 2017 la imagen de la SDP se fortalece en la mayor parte de los aspectos, prevaleciendo el posicionamiento como una entidad que se preocupa por prestar un servicio digno y humano (81%). Cabe destacar que el aspecto relacionado con el recurso humano competente, amable y servicial con el que cuenta, es la única imagen en la cual cae ante la ciudadanía consultada respecto al 2017 (77%).

41

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La calificación de la calidad general del servicio que le presta la SDP a la ciudadanía con relación al estudio del 2017 muestra un leve decremento en los puntos más altos de la escala (2 puntos porcentuales) (27%) sin embargo cabe destacar que la concentración de calificaciones en el punto medio de la escala “buena” muestra un incremento significativo respecto al año en comparación lo que indica que el servicio ha mejorado, pero aún no supera las expectativas de los usuarios del canal. Las principales razones para que la ciudadanía califique en la excelencia la calidad del servicio de la entidad incluye aspectos como: agilizar respuestas y contar con personal capacitado.

42

Momentos de Verdad

EVITE ENGANOS: 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.

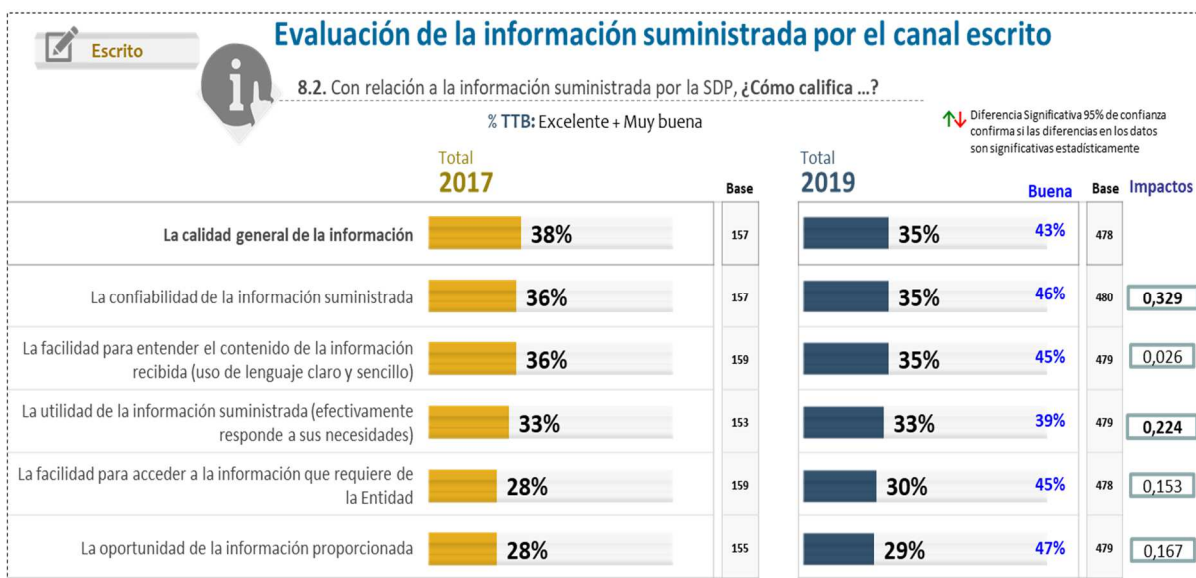
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

En concordancia con los resultados del 2017 las características de la información al momento del usuario radicar el documento en el punto de atención muestran en todos sus aspectos calificaciones poco favorables que no superan 35% en su indicador TTB. La información suministrada por el canal escrito es bien percibida en cuanto a la confiabilidad y facilidad para entender su contenido sin embargo, la oportunidad de la información sigue siendo el aspecto peor evaluado por los ciudadanos y ciudadanas consultados.

Con relación a la información suministrada por el canal escrito de la SDP los atributos de mayor impacto son: la *confiabilidad* y utilidad de la información suministrada, los dos indicadores se mantienen respecto a la medición del 2017.

Dos características del proceso tienen impacto medio, la *facilidad* para acceder a la información que requiere de la entidad y la *oportunidad de la información proporcionada*, ambas con leve progreso en el indicador de desempeño respecto al 2017.

43

EVITE ENGANOS: 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.

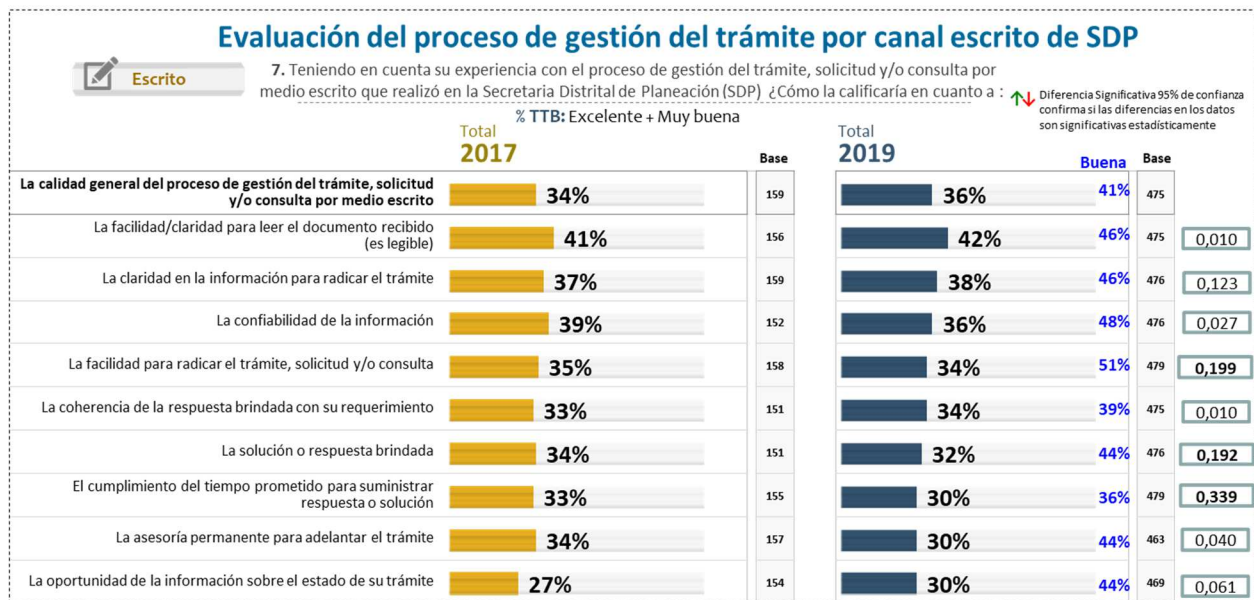
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La calificación de la calidad general del servicio que le prestaron en la SDP a los usuarios en la gestión de su último trámite, solicitud y/o consulta, refleja una leve recuperación en el indicador TTB con relación al 2017.

En el proceso de gestión del trámite la calificación de la calidad general evidencia una leve recuperación (2 puntos porcentuales) en el indicador del TTB respecto al 2017. Todos los atributos mantienen calificaciones inferiores a 43% en el indicador TTB. El atributo facilidad/claridad para leer el documento recibido (es legible) se mantiene como el mejor evaluado (42%) mientras que la oportunidad de la información sobre el estado del trámite se conserva con las calificaciones más bajas.

Los atributos de mayor impacto son: el *cumplimiento del tiempo prometido* para suministrar respuesta o solución, la facilidad para radicar mi trámite, solicitud y/o consulta y la solución o *respuesta brindada*; las tres variables muestran un discreto decremento en el TTB respecto al 2017

Los atributos relacionados con la claridad en la información para radicar el trámite, la asesoría permanente para adelantararlo y la oportunidad de la información sobre el estado del trámite con impacto medio, la confiabilidad de la información, la facilidad/claridad para leer el documento recibido y la *coherencia* de la respuesta brindada con su requerimiento, son atributos de bajo impacto: las dos últimas variables mejoran en el TTB.

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

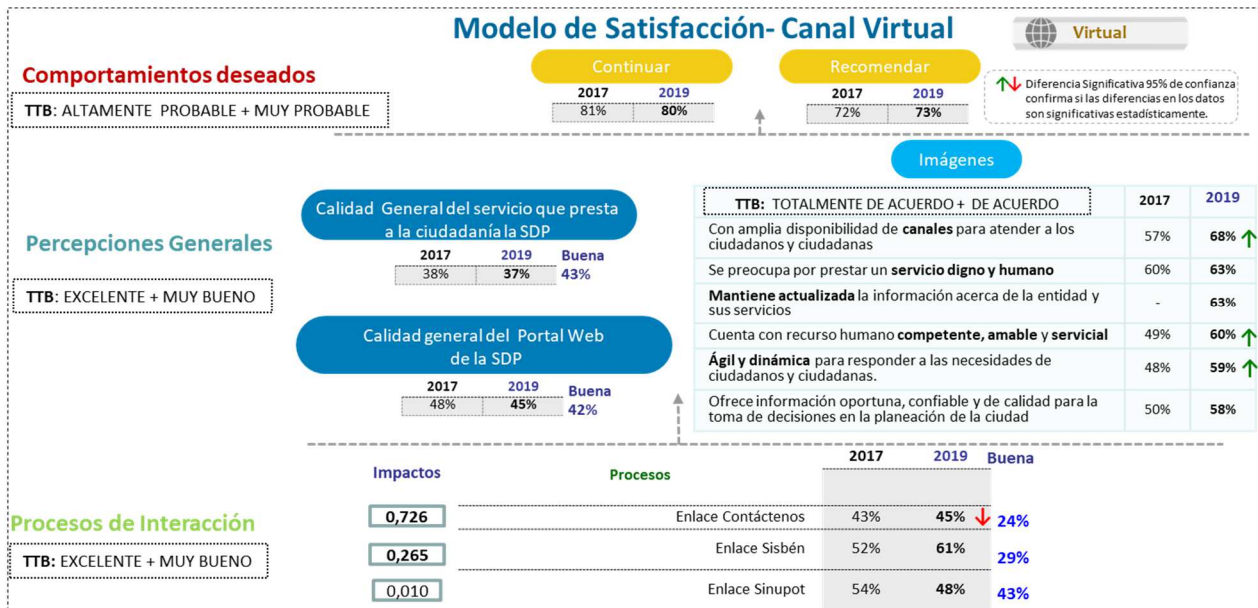


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

9.4. Modelo de Satisfacción Canal Escrito



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Entre los usuarios del canal virtual consultados de la SDP la imagen de la entidad mejora con relación al año 2017 en todos los aspectos y se ratifica su posicionamiento cuanto a la amplia disponibilidad de canales para atender a la ciudadanía.

Con relación a la imagen de la SDP cabe destacar que se evidencia incrementos significativos en el indicador del TTB en aspectos como agilidad y dinámica para responder a los usuarios del canal, recurso humano competente, amable y servicial y disponibilidad de canales con relación al año 2017.

La oferta de información oportuna, confiable y de calidad para la toma de decisiones en la planeación de la ciudad a pesar que mejorar en su evaluación del TTB sin embargo, se mantiene como la imagen con calificaciones más bajas con relación al 2017.

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° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

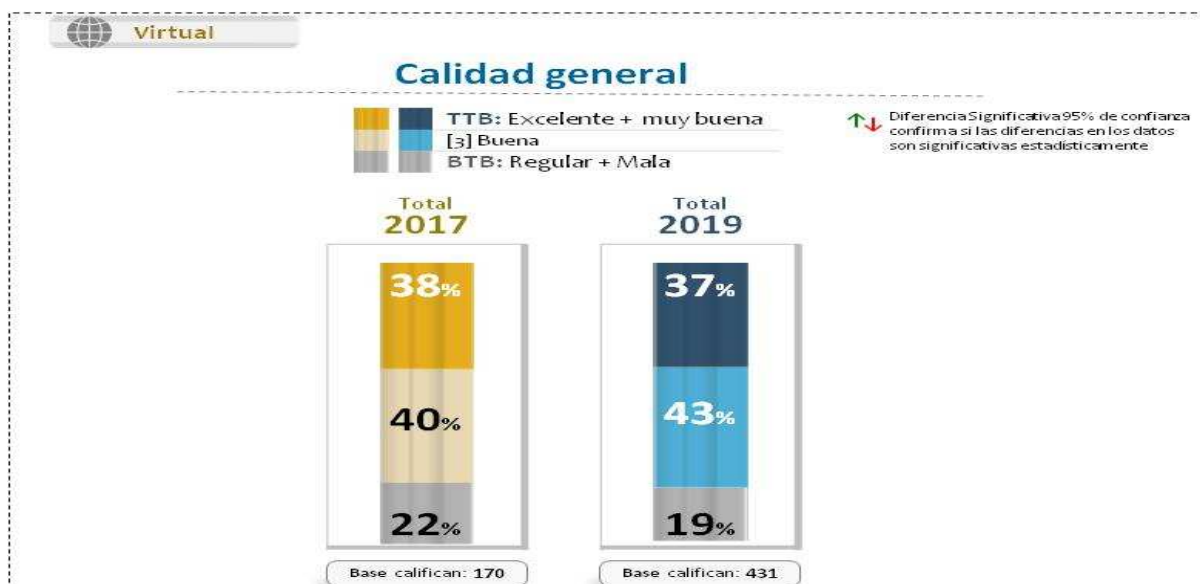
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

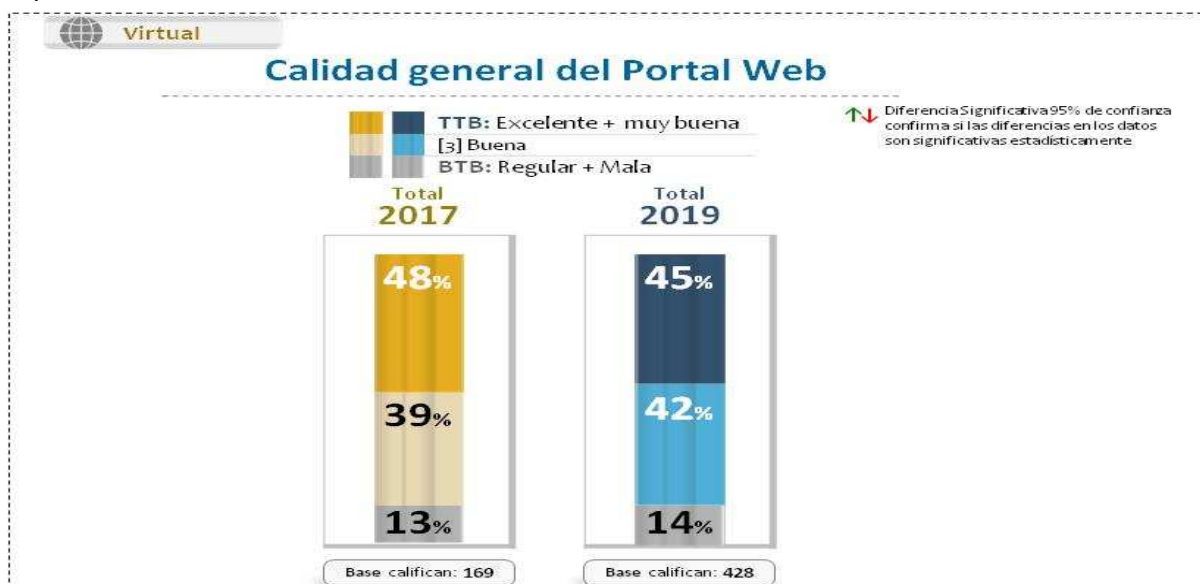
El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La calificación de la calidad general del servicio que presta a la ciudadanía la Secretaría Distrital de Planeación evidencia un leve decremento (1 punto porcentual) en el TTB con relación al 2017 (37%); sin embargo, el porcentaje de usuarios que califican en la excelencia disminuyó mientras que un poco menos de la mitad de los usuarios consultados mantienen concentradas sus calificaciones en el punto medio “buena”, hallazgo que indica que la SDP no supera las expectativas de la ciudadanía.

46



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° 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.

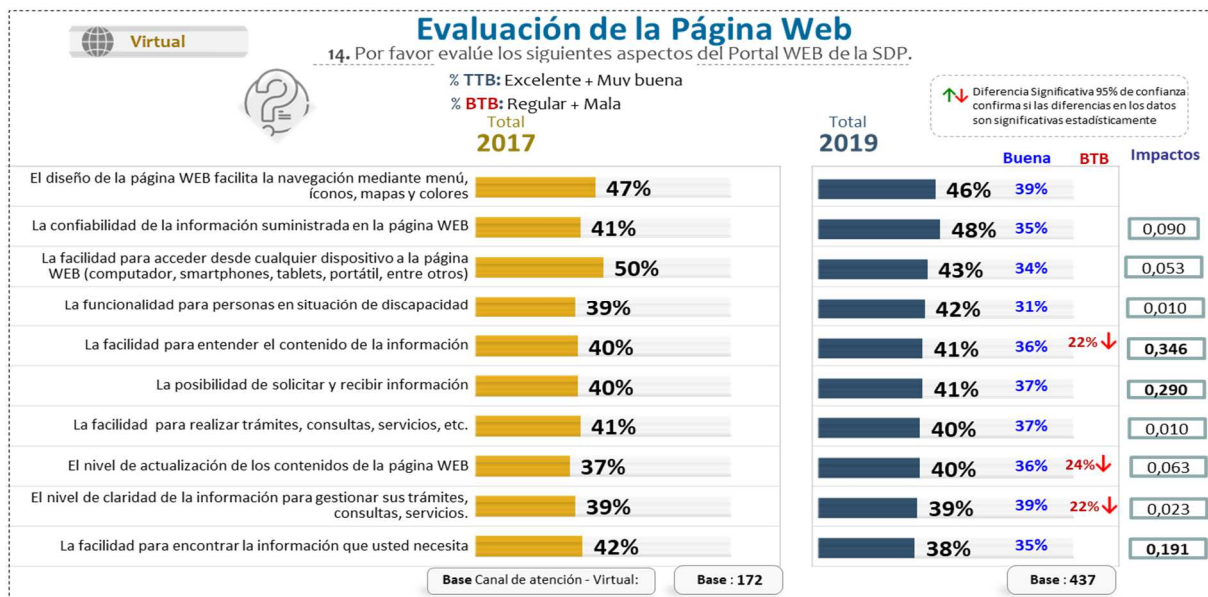
Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La calidad general del Portal WEB de la Secretaría Distrital de Planeación disminuyó (3 puntos) en el indicador TTB respecto a la medición anterior (45%) sin embargo la mayoría de las calificaciones se mantienen concentradas en “buena”. Los usuarios mejorarían su percepción de calidad general del portal referido si la entidad brindara respuestas ágiles y oportunas, facilitara la búsqueda y descarga de información y la información fuera clara en lenguaje sencillo y fácil de entender.

Momentos de Verdad



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

En correspondencia con los resultados del año 2017 la **evaluación de la página web** obtiene calificaciones en el indicador TTB **poco favorables** que no superan el 48% en ninguno de sus atributos, siendo **el aspecto mejor evaluado** la confiabilidad de la información suministrada en la página Web (48%) que muestra incremento significativo a nivel de escala “muy buena”. En el detalle de la evaluación del portal Web con relación al 2017 se destaca que **mejora en 1 ó 3 puntos porcentuales** aspectos como la facilidad para entender el contenido de la información (41%), la posibilidad de solicitar y recibir información (41%), el nivel de actualización de los contenidos de la página web (40%), la funcionalidad para personas en situación de discapacidad (42%).

Con relación al momento de verdad referido hubo aspectos **que presentaron decremento en su indicador TTB** entre los que se encuentran el diseño de la página Web facilita la navegación mediante menú, íconos, mapas y olores (46%), la facilidad para realizar trámites, consultas,

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



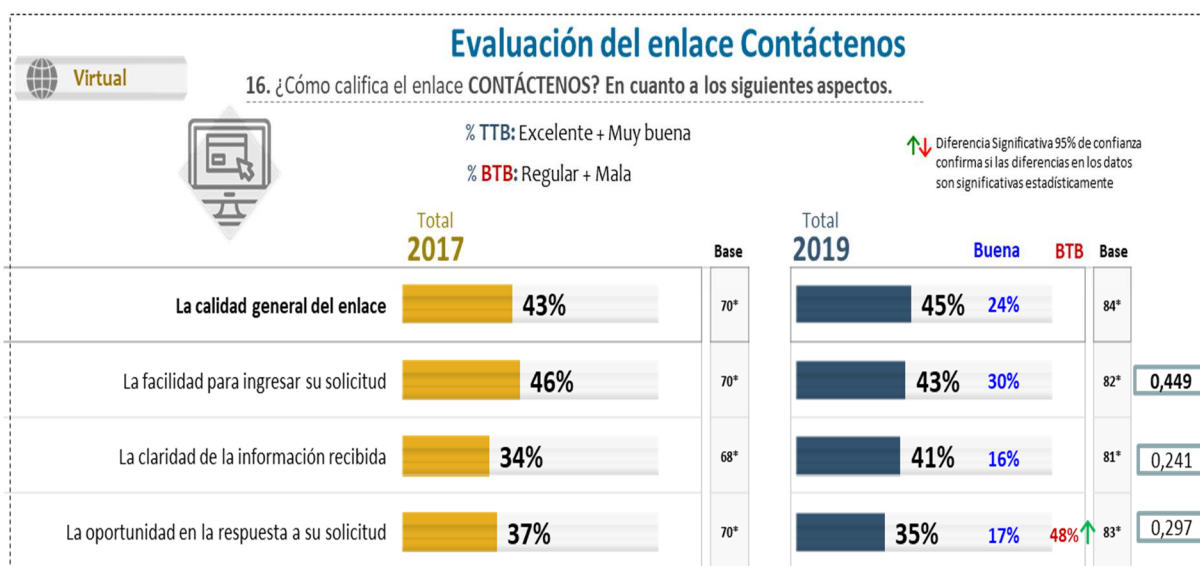
Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

servicios (40%), la facilidad para encontrar la información que necesita (38%) y la facilidad para acceder desde cualquier dispositivo a la página Web (computador, smartphones, tablets, portátil entre otros) (43%) con relación al 2017. Cabe destacar que el último aspecto referido anteriormente **disminuyó** en 7 puntos porcentuales en el TTB respecto al 2017.

Cabe destacar que con relación al año 2017 aspectos como la facilidad para encontrar la información que necesita, el nivel de claridad de la información para gestionar sus trámites, consultas, servicios y la facilidad para entender el contenido de la información a pesar que disminuyen, aumentan o mantienen su indicador TTB sin embargo muestran incrementos significativos en sus calificaciones en el nivel “bueno” de la escala.

La evaluación del **Portal WEB** de la SDP durante las mediciones del 2019 obtiene indicadores de desempeño muy bajas que no superan en ninguna de ellas en el TTB el 48%. Los atributos de mayor impacto son: la facilidad para entender el contenido de la información, la posibilidad de solicitar y recibir información y la facilidad para encontrar la información que el ciudadano necesita. Las tres variables obtienen TTB por debajo de 42%, es decir la SDP no alcanza niveles de excelencia al facilitarle a los usuarios del portal Web de la SDP la comprensión de la información y ofrecer información actualizada



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Un discreto porcentaje de los usuarios consultados en el 2019 evidencian uso del **enlace CONTÁCTENOS del Portal WEB** de la SDP con relación al 2017 (19%), suceso que evidencia un cambio significativo. La calidad del enlace en su indicador TTB es muy similar al año en comparación sin embargo en el 2019 se evidencia un incremento significativo en el punto más bajo de la escala “mala” (14%)

EVITE ENGANOS: 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.

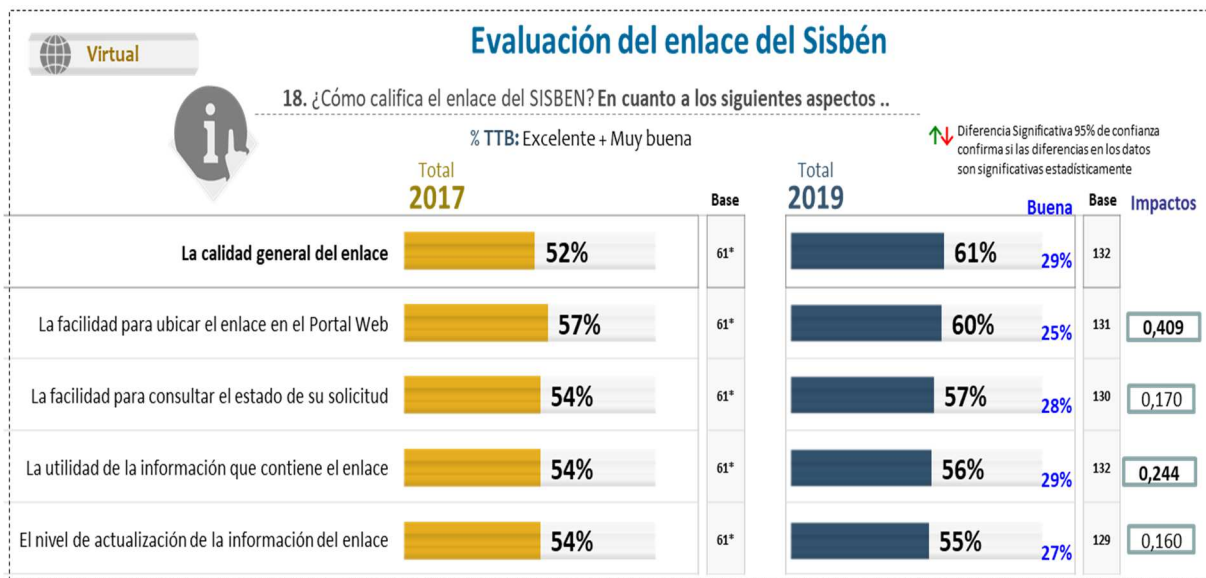
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Los aspectos evaluados del enlace referido mantienen en su indicador TTB calificaciones muy bajas que no superan el 43%. La característica que más impacta el uso del enlace es la facilidad para ingresar su solicitud, atributo con bajo indicador en el TTB y con tendencia a la baja.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Con relación al estudio del año 2017 se mantiene el bajo porcentaje de usuarios que ha ingresado al **enlace Sisbén** sin embargo este disminuyó en 5 puntos porcentuales (31%). Los atributos evaluados del enlace referido conserva calificaciones bajas en el TTB que no superan el 60%. Las características que más impacta el uso del enlace entre los usuarios del canal es la facilidad para ubicar el enlace en el Portal Web y la utilidad de la información que contiene el enlace, atributos con indicador TTB medio alto y con tendencia a mejorar.

49

EVITE ENGANOS: 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.

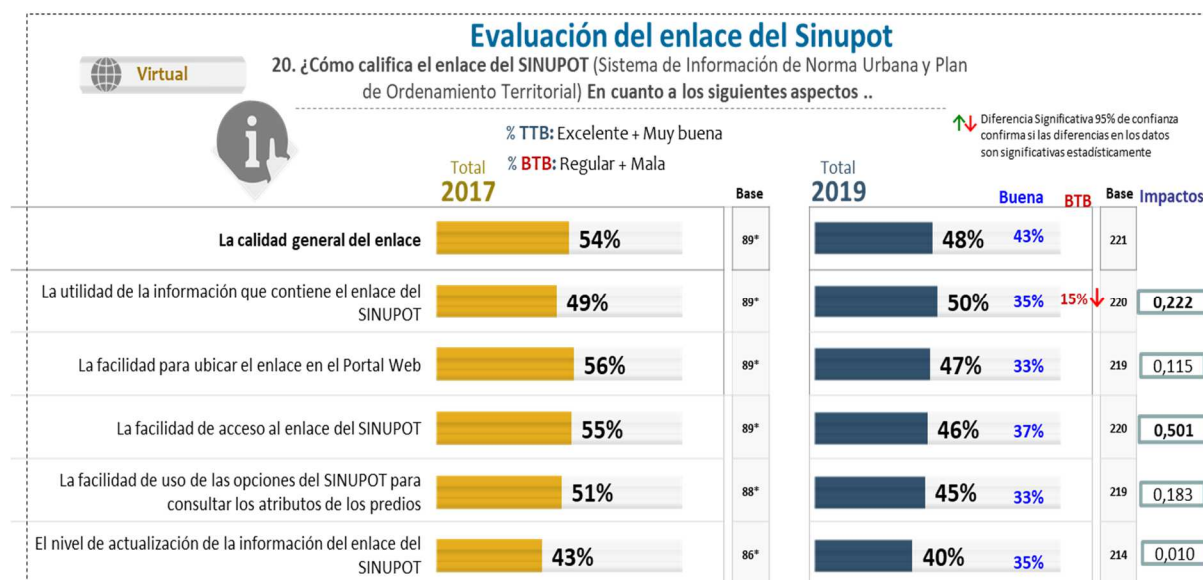
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

En concordancia con los resultados obtenidos en el 2017 se mantiene que la mitad de los ciudadanos y ciudadanas usuarios del canal consultados han ingresado al enlace del SINUPOT. Todos los atributos del enlace obtienen calificaciones muy bajas que no superan en el TTB 50%. Con excepción del atributo de la utilidad de la información que contiene el enlace del Sinupot todos los aspectos evaluados del enlace decaen en el indicador del TTB. Los dos atributos de mayor impacto son: la facilidad de acceso y la utilidad de la información que contiene el enlace.

50

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

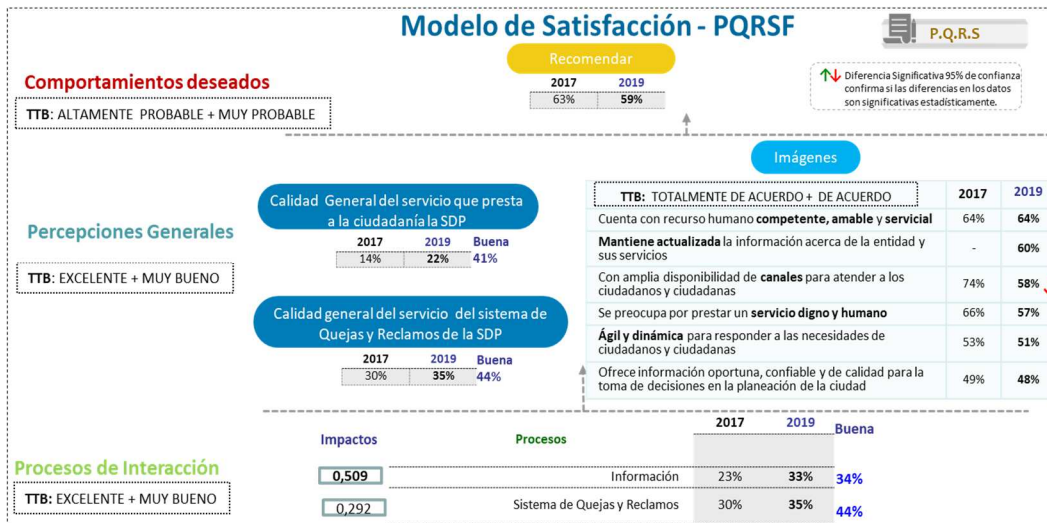


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

9.5. Modelo satisfacción Sistema de Quejas y Reclamos - SDP



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Respecto al estudio del 2017 todas las imágenes de la SDP, disminuyen en el indicador TTB, sin embargo, prevalece entre la ciudadanía consultada el posicionamiento de una entidad que cuenta con recurso humano competente, amable y servicial (64%).

Con relación a las imágenes “ágil y dinámica para responder a las necesidades de ciudadanos y ciudadanas”, “con amplia disponibilidad de canales para atender a ciudadanos y ciudadanas” y “cuenta con recurso humano competente, amable y servicial” a pesar que su indicador TTB disminuyó cabe destacar que en ellos el porcentaje de las calificaciones en el nivel más alto y bajo de la escala muestra incrementos significativos respecto al 2017.

En línea con lo anterior es importante destacar que en las imágenes como “se preocupa por prestar un servicio digno y humano” y “ofrece información oportuna confiable y de calidad para la toma de decisiones en la planeación de la ciudad” el indicador TTB disminuyó respecto al 2017 sin embargo, las calificaciones en la excelencia presentan un incremento significativo. Entre los consultados del sistema de quejas y reclamos de la SDP la característica con la cual **menos identifican** a la entidad se encuentra relacionada con la imagen “ofrece información oportuna confiable y de calidad para la toma de decisiones en la planeación de la ciudad” resultado que coincide con los obtenidos en la medición anterior.

51

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

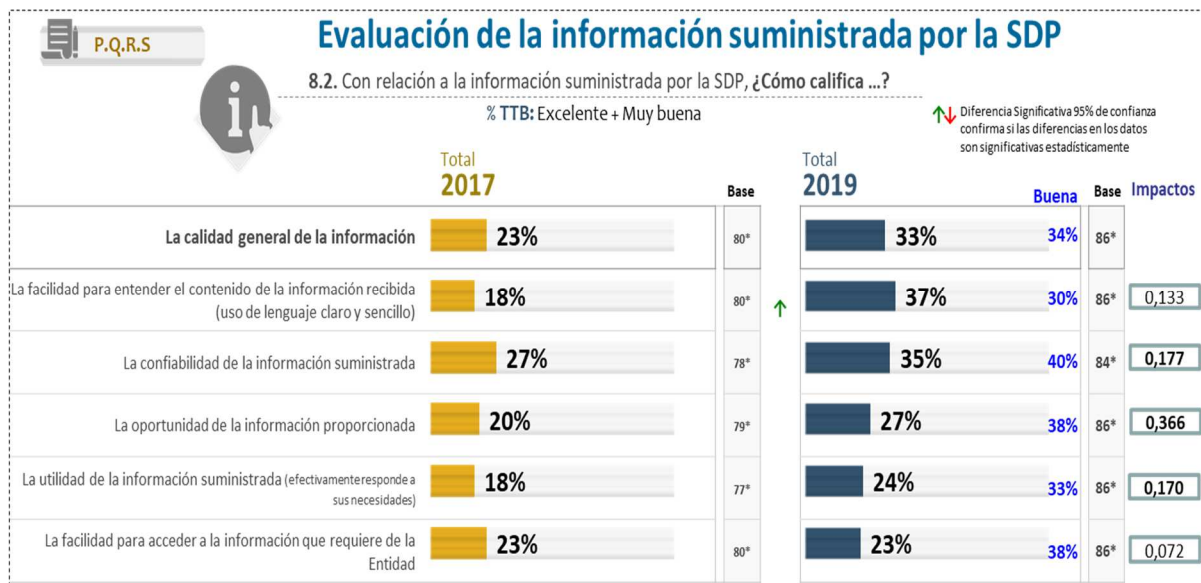
El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

La percepción de **calidad del servicio** que presta la SDP a la ciudadanía **mejoró** en el TTB 8 puntos porcentuales con relación al 2017 sin embargo, **mantiene** una alta concentración de las calificaciones en el punto medio de la escala “buena” hallazgo que indica que los consultados perciben un servicio estándar que no supera sus expectativas.

52



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

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° 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.

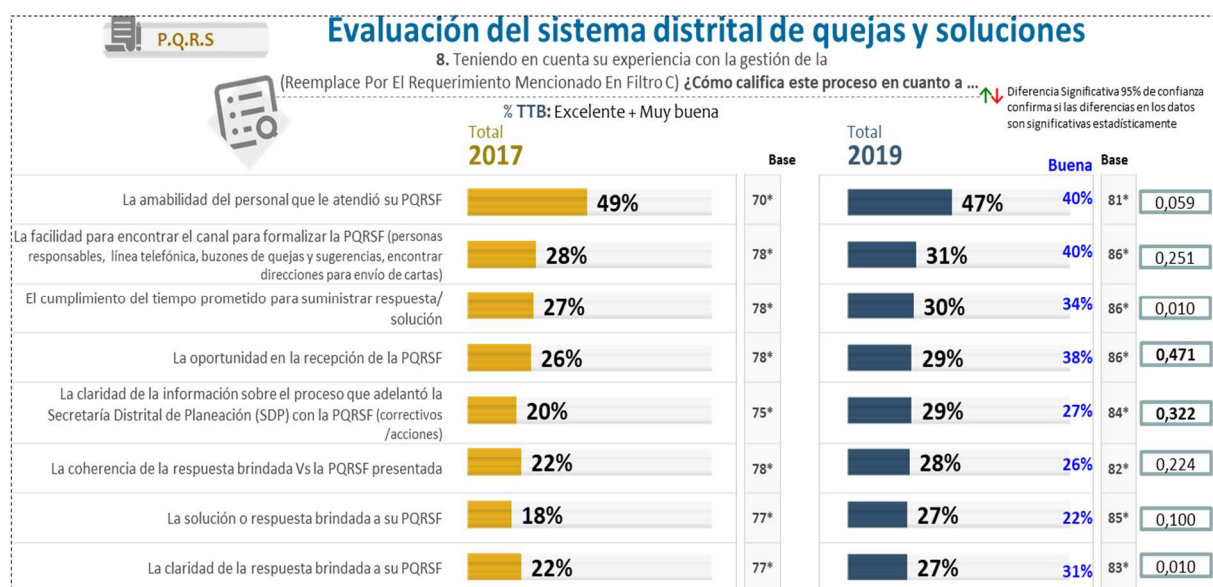
Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Respecto al estudio del 2017 en **casi todos los atributos** relacionados con la información suministrada por la SDP muestra **mejora en el indicador** TTB sin embargo obtiene calificaciones muy bajas que no superan 37%. Todas las características conservan una **alta concentración** de sus calificaciones en el punto medio de la escala “buena”

Con relación al momento de verdad referido el atributo relacionado con “la facilidad para entender el contenido de la información recibida” **duplica** las calificaciones en los niveles más altos de la escala que presentan un cambio significativo a nivel del indicador TTB respecto al 2017 (37%).

Con relación a la **información suministrada** por la SDP **los atributos de mayor impacto** son la oportunidad y la confiabilidad de la información suministrada; ambos atributos en su indicador TTB presentan mejora de 7 puntos porcentuales respecto al 2017 sin embargo evidencian una alta concentración de sus calificaciones en el punto medio de la escala “bueno”.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

Con relación a la experiencia de los usuarios con el Sistema de PQRSF, los atributos de **mayor impacto** son: la oportunidad en la recepción de la PQRSF, la claridad de la información sobre el proceso adelantado (correctivos) por la SDP con la PQRSF presentada, la facilidad para encontrar el canal para formalizar la PQRSF y la coherencia de la respuesta brindada ante la PQRSF presentada los cuales presentan indicador TTB que no supera el 31% sin embargo muestran mejora respecto al 2017

De otra parte, la solución o respuesta brindada a la PQRSF y la amabilidad del personal que le atendió su PQRSF tienen **impacto medio** sobre la percepción de los ciudadanos y ciudadanas

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

consultados. Cabe destacar que el primer atributo referido con respecto al 2017 mantiene las calificaciones **más bajas** de la ciudadanía mientras que la segunda característica mencionada es la **mejor evaluada**.



Fuente: Estudio de Satisfacción – Producto No. 6 – Contrato de consultoría 340 de 2019 – SDP – Centro Nacional de Consultoría

El **nivel de satisfacción** de los ciudadanos y ciudadanas entrevistados con la respuesta brindada por la SDP **aumentó** en 5 unidades porcentuales en el indicador TTB respecto al año 201 (47%); adicionalmente conserva una **alta concentración** de respuestas en los puntos más bajos de la escala (insatisfecho/completamente insatisfecho), por lo que se requiere de especial atención con la respuesta que se brinda.

54

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

10. MATRICES DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

10.1. Matrices de oportunidad de mejora Canal Presencial


Presencial

GENERAL

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
		La calidad general de la información I= 0,377 D= 59%

INFORMACIÓN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
		La confiabilidad de la información suministrada I= 0,282 D= 55%
		La utilidad de la información suministrada es decir efectivamente responde a sus necesidades I= 0,197 D= 55%

Alto impacto y Bajo desempeño
Bajo impacto y Bajo desempeño
Alto impacto y Alto desempeño


Presencial

PERSONAL DE VIGILANCIA Y ORIENTACIÓN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
		La calidad general del personal del guía orientador I= 0,209 D= 58%
		La orientación recibida por parte del personal de vigilancia al ingreso al punto de servicio I= 0,179 D= 53%
		La amabilidad del personal de vigilancia I= 0,265 D= 53%

Alto impacto y Bajo desempeño
Bajo impacto y Bajo desempeño
Alto impacto y Alto desempeño

55

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

Presencial		
SERVIDOR PÚBLICO		
		La disponibilidad o presencia del servidor público en el punto de atención (ventanillas o módulos). I= 0,240 D= 60%
		La amabilidad y actitud de servicio del servidor público I= 0,168 D= 68%
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

10.2. Matrices de oportunidad de mejora Canal Telefónico

Telefónico		
GENERAL		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La calidad general de la información I= 0,281 D= 34%		La calidad general de la atención del servidor público I= 0,310 D= 82%
INFORMACIÓN		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
Confiabilidad de la información suministrada I= 0,233 D= 33%	La facilidad para entender el contenido de la información recibida I= 0,061 D= 39%	
La oportunidad de la información proporcionada I= 0,188 D= 28%	La utilidad de la información suministrada, es decir, efectivamente responde a sus necesidades I= 0,111 D= 34%	
La facilidad para acceder a la información que requiere de la Entidad I= 0,241 D= 27%		
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

56

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

 Telefónico		
SERVICIO CANAL TELEFÓNICO		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
		La facilidad para encontrar en el menú la opción que necesita I= 0,264 D= 61%
		El tiempo de espera para que le conteste el operador (una persona) I= 0,425 D=52%
SERVIDOR PÚBLICO		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
		El tiempo que le dedicó el servidor público para atender sus inquietudes I= 0,227 D= 84%
		La amabilidad y cortesía con que le atendió el servidor/funcionario I= 0,227 D= 90%
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

10.3. Matrices de oportunidad de mejora Canal Escrito

 Escrito		
GENERAL		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La calidad general de la información I= 0,382 D= 35%		
La calidad general del proceso de gestión del trámite, solicitud y/o consulta por medio escrito I= 0,377 D= 36%		
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	

57

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación



Escrito

INFORMACIÓN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La confiabilidad de la información suministrada I= 0,329 D= 35%	La facilidad para entender el contenido de la información recibida I= 0,026 D= 35%	
La oportunidad de la información proporcionada I= 0,167 D= 29%	La facilidad para acceder a la información que requiere de la Entidad I= 0,153 D= 30%	
La utilidad de la información suministrada, es decir efectivamente responde a sus necesidades I= 0,224 D= 33%		
Alto impacto y Bajo desempeño		Bajo impacto y Bajo desempeño



Escrito

GESTIÓN DEL TRÁMITE, SOLICITUD O CONSULTA

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
El cumplimiento del tiempo prometido para suministrar respuesta o solución I= 0,339 D= 30%	La claridad en la información para radicar el trámite I= 0,123 D= 38%	
La facilidad para radicar mi trámites, solicitud y/o consulta I= 0,199 D= 34%	La asesoría permanente para adelantar el trámite I= 0,040 D= 30%	
La solución o respuesta brindada I= 0,192 D= 32%	La oportunidad de la información sobre el estado de su trámite I= 0,061 D= 30%	
	La confiabilidad de la información I= 0,027 D= 36%	
	La facilidad/claridad para leer el documento recibido (es legible) I= 0,010 D= 42%	
	La coherencia de la respuesta brindada con su requerimiento I= 0,010 D= 34%	
Alto impacto y Bajo desempeño		Bajo impacto y Bajo desempeño
		Alto impacto y Alto desempeño

58

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

10.4. Matrices de oportunidad de mejora Canal Virtual

Virtual		
GENERAL		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La calidad general del enlace CONTÁCTENOS I= 0,726 D= 45%	El diseño de la página WEB facilita la navegación mediante menú, iconos, mapas y colores. I= 0,100 D= 46%	
	La calidad general del enlace SINUPOT I= 0,010 D= 48%	
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

Virtual		
DISEÑO DE LA PAGINA WEB		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La facilidad para encontrar la información que usted necesita I= 0,191 D= 38%	La facilidad para acceder desde cualquier dispositivo a la página WEB (computador, smartphones, tablets, portátil, entre otros) I= 0,053 D=43%	
La facilidad para entender el contenido de la información I= 0,346 D=41%	El nivel de claridad de la información para gestionar sus trámites, consultas, servicios. I= 0,023 D= 39%	
La posibilidad de solicitar y recibir información I= 0,290 D=41%	La facilidad para realizar trámites, consultas, servicios I= 0,010 D=40%	
	El nivel de actualización de los contenidos de la página web I= 0,063 D= 40%	
	La funcionabilidad para personas en situación de discapacidad I= 0,010 D=42%	
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

59

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

ENLACE CONTACTENOS

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La facilidad para ingresar su solicitud I= 0,449 D= 43%		
La oportunidad en la respuesta a su solicitud I= 0,241 D= 35%		
La claridad de la información recibida I= 0,241 D= 35%		

ENLACE SISBÉN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
		La facilidad para ubicar el enlace en la página WEB I= 0,409 D= 60%
		La utilidad de la información que contiene el enlace I= 0,244 D= 56%
		La facilidad para consultar el estado de su solicitud I= 0,170 D= 57%



Virtual

ENLACE SINUPOT

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La facilidad de acceso al enlace del SINUPOT I= 0,501 D= 46%	El nivel de actualización de la información del enlace del SINUPOT I= 0,010 D= 40%	
La facilidad de uso de las opciones del SINUPOT para consultar los atributos de los predios I= 0,183 D= 45%		La utilidad de la información que contiene el enlace del SINUPOT I= 0,222 D= 50%

Alto impacto y Bajo desempeño

Bajo impacto y Bajo desempeño

Alto impacto y Alto desempeño

60

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

10.5. Matrices de oportunidad de mejora Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

P.Q.R.S		
GENERAL		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La calidad general de la información I= 0,509 D= 33%		
Teniendo en cuenta su experiencia con el sistema distrital de quejas y soluciones de la SDP ¿Cómo califica la calidad general de este servicio? I= 0,292 D= 35%		
INFORMACIÓN		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La confiabilidad de la información suministrada I= 0,366 D= 27%	La facilidad para entender el contenido de la información recibida I= 0,133 D= 37%	
La oportunidad de la información proporcionada I= 0,366 D= 27%	La facilidad para acceder a la información que requiere de la Entidad I= 0,072 D= 23%	
La utilidad de la información suministrada, es decir efectivamente responde a sus necesidades I= 0,170 D= 24%		
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

61

P.Q.R.S		
SISTEMA DE PQRSF		
Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La facilidad para encontrar el canal para formalizar la PQRSF, como personas responsables, línea telefónica, buzones de quejas y sugerencias, encontrar direcciones para envío de cartas) I: 0,251 TTB: 31%	El cumplimiento del tiempo prometido para suministrar respuesta o solución I: 0,010 TTB: 30%	
La oportunidad en la recepción de su PQRSF I: 0,471 TTB: 29%	La solución o respuesta brindada a su PQRSF I: 0,100 TTB: 27%	
La claridad de la información sobre el proceso que adelantó la SDP con su PQRSF, es decir correctivos o acciones I: 0,322 TTB: 29%	La claridad de la respuesta brindada a su PQRSF I: 0,010 TTB: 27%	
La coherencia de la respuesta brindada vs la PQRSF, presentada I: 0,224 TTB: 28%	La amabilidad del personal que le atendió su PQRSF I: 0,059 TTB: 47%	
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

El contenido y los derechos de autor del presente estudio están amparados por las disposiciones del contrato 340 de 2019 ejecutado por el Centro Nacional de Consultoría para la Secretaría Distrital de Planeación

11. Conclusiones

- ☐ La imagen de la SDP es muy favorable entre los entrevistados de los diferentes canales y el sistema PQRSF, salvo el posicionamiento de la entidad relacionado con la agilidad y dinamismo para responder a las necesidades de los usuarios y la oferta de información oportuna confiable y de calidad para la toma de decisiones en la planeación de la ciudad.
- ☐ El nivel de conocimiento de los canales de atención de la SDP no es el deseable entre los ciudadanos y ciudadanas consultados; el porcentaje de quienes afirman conocerlo mejora con relación a la medición adelantada en el año 2017 con excepción de los usuarios del canal virtual.
- ☐ Consolidar las estrategias para atender a los usuarios del servicio con mayor agilidad y dinamismo, tales como contar con personal capacitado, cumplir con los tiempos de respuesta, uso de tecnología de punta para acceder a la información.
- ☐ La SDP debe continuar brindando información confiable y de utilidad para la ciudadanía.
- ☐ Respecto a los puntos de atención la SDP debe pensar en ampliar el número de ellos con relación con el número de usuarios que demandan sus servicios.
- ☐ La documentación incompleta para realizar el trámite, poca claridad en la información suministrada en la primera consulta, la ausencia de respuesta al trámite y el cambio de datos o error en los documentos prevalecen como los principales motivos por los cuales la ciudadanía regresa a los puntos de atención.
- ☐ **El correo electrónico, teléfono/ celular e Internet (página Web de la entidad) prevalecen entre los entrevistados como los medios preferidos** para recibir información sobre trámites, solicitudes y/o consultas de la SDP, particularmente el correo electrónico y la página web de la SDP
- ☐ Medios como las **redes sociales, el periódico, correo postal y recibos de servicios públicos** toman importancia entre la ciudadanía para recibir información sobre trámites, solicitudes y/o consultas de la SDP.

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

- ☐ La SDP deben mejorar los tiempos de entrega de la información que requiere la ciudadanía y divulgar con mayor efectividad los medios o formas mediante las cuales los usuarios pueden tener mayor acceso a la información de la entidad.
- ☐ Se mantiene que un alto porcentaje de servidores/informadores de la SDP que atienden el canal telefónico que siguen el protocolo de *identificarse* con el usuario.
- ☐ La SDP debe capacitar constantemente a sus servidores públicos con el fin de mejorar la precisión de la información que brindan a los usuarios del canal relacionado con los pasos a seguir para continuar con el proceso de interés del ciudadano.
- ☐ El tiempo de dedicación, la amabilidad y cortesía que distinguen la atención del servidor público se debe seguir preservando entre los actuales y futuros servidores integrantes del canal telefónico.
- ☐ La Secretaria Distrital de planeación debe preocuparse por examinar el proceso de radiación de trámites, solicitud y/o consulta en el canal escrito con el fin de volverlo más ágil para la ciudadanía ya que la claridad en la información que brinda para realizar este proceso es adecuada y pertinente.
- ☐ La SDP debe realizar una mayor difusión entre la ciudadanía de los medios que ofrece para consultar el estado del trámite.
- ☐ La SDP debe estimar esfuerzos para cumplir con los tiempos prometidos para suministrar respuesta a los trámites, solicitud y consulta presentado por los ciudadanos y ciudadanas e interesarse por propinar soluciones o respuestas que satisfagan las expectativas del usuario.
- ☐ Continuar proporcionando medios que permitan a los ciudadanos y ciudadanas acceder con facilidad a la información que requieren de la entidad.
- ☐ Mayor divulgación de las acciones o correctivos realizados con base en las PQRSF presentadas.

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

- ☐ Mantener la diversidad de canales dispuestos para presentar PQRSF.
- ☐ Mayor difusión entre los ciudadanos y ciudadanas que utilizan los canales presencial, escrito, virtual y el sistema de queja y reclamos del nuevo servicio especializado de agendamiento.
- ☐ El servicio especializado de agendamiento muestra un nivel de satisfacción **favorable** entre la mayor parte de los usuarios de los diferentes canales que han tenido la oportunidad de utilizar el servicio.
- ☐ Los aspectos que **más destacan** los usuarios de los diferentes canales del servicio referido son la amabilidad y cortesía de los servidores que atienden la línea 195, el conocimiento del servidor Público que atiende y la claridad en la información que se requiere para programar una cita.
- ☐ Entre los aspectos que resultan **menos favorecidos** en la evaluación del servicio especializado se encuentra: el tiempo de respuesta a su llamada es rápido y el agendamiento se adapta a las necesidades y requerimientos del ciudadano.
- ☐ **Facebook e Instagram** son las redes sociales a las cuales los usuarios de los diferentes canales **más pertenecen**.
- ☐ La SDP debe proponerse en realizar una mayor difusión entre la ciudadanía de su presencia en las redes sociales.

EVITE ENGANOS: 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° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

A. GLOSARIO DE EXPRESIONES TÉCNICAS.

Guía de Caracterización de Usuarios de la estrategia Gobierno en Línea del MINTIC:

• “descripción de un usuario o conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio”

Preguntas abiertas:

• Corresponden a las preguntas en las cuáles se tiene que registrar la respuesta en los términos expresados por el entrevistado. Por ejemplo, ¿qué debería ofrecer la SDP para que usted califique la calidad del servicio con excelente?. Las preguntas abiertas pueden tener respuesta alfabética (nombres, textos) o respuesta numérica (fechas, edades, valores, etc)

Preguntas cerradas :

• Conformadas por varios tipos: algunas presentan listas de opciones acompañadas de un código numérico. Para las preguntas cerradas de respuesta múltiple se debe esperar la respuesta y marcar de acuerdo con ella

Top Two Boxes (TTB):

• la suma de los dos puntos más altos de la escala

Encuesta autodiligenciada :

• En este tipo de encuesta no interviene un entrevistador, el entrevistado recibe el formulario y directamente contesta la encuesta, es decir sin mediación de un encuestador. Para la investigación que nos ocupa el canal utilizado para el diligenciamiento de la encuesta es Internet; la encuesta se subirá al Portal Web de la SDP

Muestra:

• Una muestra estadística (también llamada muestra aleatoria o simplemente muestra) es un subconjunto de casos o individuos de una población. Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo.

EVITE ENGANOS: 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° 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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente
Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999

Censo:

- Se denomina censo, al recuento o investigación sobre individuos que conforman una población, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. El censo de una población estadística consiste, básicamente, en obtener el número total de individuos. Para la investigación que se adelantará se indagará a todos los individuos de los listados proporcionados por la SDP

Error de muestreo:

- En Estadística, el Error Muestral o Error de Estimación es el error a causa de observar una muestra en lugar de la población completa
- La estimación de un valor de interés, como la media o el porcentaje, estará generalmente sujeta a una variación entre una muestra y otra. Estas variaciones en las posibles muestras de una estadística pueden, teóricamente, ser expresadas como errores muestrales, sin embargo, normalmente, en la práctica el error exacto es desconocido. El error muestral se refiere en términos más generales al fenómeno de la variación entre muestras

Nivel de confianza:

- Es la probabilidad a priori de que el intervalo de confianza a calcular contenga al verdadero valor del parámetro. Se indica por $1-\alpha$ y habitualmente se da en porcentaje $(1-\alpha)\%$. Hablamos de nivel de confianza y no de probabilidad ya que una vez extraída la muestra, el intervalo de confianza contendrá al verdadero valor del parámetro o no, lo que sabemos es que si repitiésemos el proceso con muchas muestras podríamos afirmar que el $(1-\alpha)\%$ de los intervalos así contruidos contendría al verdadero valor del parámetro

Muestreo Aleatorio simple:

- Es un método de selección de n unidades de un universo de N , mediante selección aleatoria

Técnica de coordinado negativo:

- Se realiza un ordenamiento aleatorio de los elementos del universo y se seleccionan los primeros requeridos según tamaño de muestra establecido

Modelo de Evaluación de la Relación de WalkerInformation:

- parte de una sencilla visión de las relaciones de las personas y de las organizaciones. En cada ocasión en que hay un contacto con la empresa/entidad, hay un conjunto de detalles que determinan la impresión que la persona se lleva de ese contacto. Esto configura una experiencia. El individuo elabora, con las impresiones (experiencias) que ha sacado de cada uno de esos encuentros, más lo que ha oído sobre la empresa/entidad, una serie de sentimientos y de parámetros positivos o negativos para juzgar a la organización/entidad. Esos juicios y sentimientos, elaborados con base en las experiencias concretas, son los que determinan que los usuarios tengan con la organización los comportamientos deseados, es decir que el cliente quiera profundizar la relación, al continuar utilizando el canal y recomendarlos