

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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

JENNYFERT JOHANA MARTÍNEZ ARANDA

Directora de Servicio a la Ciudadanía
Coordinación Medición Percepción del Servicio

Equipo informe Estadístico:

Seguimiento de servicio:

Pamela Cristina Medina Gómez

Formulario de Registro de Citas:

Daniel Mauricio Mora.

Elaboración:

Luis Eduardo Daniels

Enero 2024

CONTENIDO

Presentación	4
1. Objetivos	5
2. Metodología	5
2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción	7
2.2. Otros atributos que se miden	8
3. Resultados de la Medición de la Satisfacción del Servicio en el Segundo Semestre de 2023	8
3.1. Calificación de los atributos del servicio	12
3.2. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa (1 - malo, 2 - regular, 3 - bueno, 4 - muy bueno y 5 - excelente).	13
3.3. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa (1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo).	15
3.4. Atributos de Continuidad del Servicio.....	18
3.5. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad	19
3.6. Nivel de Satisfacción del Servicio por dependencia	20
4. Seguimiento a Estándares del Servicio	23
4.1. Estándar General	23
4.2. Estándar de Gestión Interna	24
4.3. Estándar de Asignación de Citas:	27
4.4. Observaciones al servicio	29
5. Caracterización de los usuarios	30
5.1. Caracterización por sexo de nacimiento	30
5.2. Caracterización por Rangos de Edad y Sexo.....	31
5.3. Caracterización por Nivel Educativo y Sexo.....	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.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.4.	Caracterización por Nivel Educativo y Rango de edad	32
5.5.	Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.	33
5.6.	Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad	35
5.7.	Caracterización de usuarios por grupos de población	36
6.	Conclusiones del periodo y acciones de mejora	37

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Presentación

La Secretaría Distrital de Planeación presta el servicio a la ciudadanía por medio de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito, para cumplir con esta función, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía coordina al interior de la entidad las actividades de conocimiento y apropiación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, trabajando con las dependencias de la entidad en la implementación del plan de acción de la Política Pública adoptado mediante el CONPES del 3 de septiembre de 2019 y realizando el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención en los diferentes canales de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Durante el segundo semestre de 2020 frente a la necesidad de prevención por las condiciones sanitarias impuestas por el COVID-19 se implementó un nuevo modelo de atención en la Secretaría Distrital de Planeación, el 15 de julio de 2020 inicio el nuevo modelo de atención en la entidad pasando de brindar servicios presenciales en un punto único de atención ubicado en el Segundo Piso del SUPERCADÉ CAD a la atención de citas de forma virtual, utilizando la plataforma de Google Meet, aplicación corporativa.

En este modelo de atención todas las dependencias que habitualmente brindaban información en los puntos de atención presencial de información en Red CADE y punto único de atención a los ciudadanos iniciaron la atención especializada por citas programadas previo agendamiento.

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

Los resultados de la medición de la satisfacción del servicio de citas especializadas por agendamiento que se presentan en el presente informe corresponden al segundo semestre de 2023, dando cumplimiento a los lineamientos del proceso de Direccionamiento Estratégico establecidos en la Guía E-IN-014 -*Guía Para Medir la satisfacción de los Usuarios y partes interesadas de la SDP* de los atributos relacionados con la calidad de la información.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

1. Objetivos

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

- *Objetivo General.*

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

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

2. Metodología

Tabla 1. Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de PLANEACIÓN		MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Proceso:	Producción, Análisis y Divulgación de la Información	
Producto:	Servicio a la Ciudadanía a través de citas especializadas para la atención de información de normatividad urbanística y atención especializada de trámites.	
Cliente:	Ciudadanía y usuarios de los servicios de Citas Especializadas por agendamiento para la atención de información de trámites y servicios de la SDP.	
Objetivo de la medición:	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas especializadas para la atención especializada por agentamiento que se brinda a través de la plataforma Google- Meet.	

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de PLANEACIÓN		MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio a la Ciudadanía														
Tamaño de la población objetivo:	De 406 citas especializadas realizadas durante el segundo semestre de 2023, 219 usuarios contestaron la encuesta que corresponde al 53.94%															
Fecha de realización de la recolección de información	Segundo Semestre de 2023															
Tipo de muestreo	No se aplica técnica de muestreo. La dirección del link de la encuesta se comparte a todos los usuarios que asisten a citas especializadas.															
Técnica de recolección de datos:(.)	Encuesta, para los atributos 1,7 y 8. la calificación va de 1 a 5, donde 5 es Excelente, 4 Muy bueno, 3 Bueno, 2 Regular y 1 Malo, para los atributos 2 al 6 se aplica una escala de 1 a 5, donde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, en ambas escala si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique su respuesta.															
Margen de error:	No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios el link para el diligenciamiento de la encuesta.															
Numero de preguntas formuladas:	La medición de percepción de servicio se realiza aplicando un formato que contiene siete preguntas cada una corresponde a un atributo: En relación con la información: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tbody> <tr> <td>a) Utilidad</td> <td>¿La información que recibió responde a sus necesidades?</td> </tr> <tr> <td>b) Confiabilidad</td> <td>¿Confía en la información suministrada?</td> </tr> <tr> <td>c) Oportunidad</td> <td>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</td> </tr> <tr> <td>d) Claridad</td> <td>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</td> </tr> <tr> <td>e) Accesibilidad</td> <td>¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</td> </tr> <tr> <td>f) Amabilidad:</td> <td>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</td> </tr> <tr> <td>g) Calificación General</td> <td> ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual? </td> </tr> </tbody> </table>		a) Utilidad	¿La información que recibió responde a sus necesidades?	b) Confiabilidad	¿Confía en la información suministrada?	c) Oportunidad	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	d) Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	e) Accesibilidad	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	f) Amabilidad:	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	g) Calificación General	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual?
a) Utilidad	¿La información que recibió responde a sus necesidades?															
b) Confiabilidad	¿Confía en la información suministrada?															
c) Oportunidad	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?															
d) Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?															
e) Accesibilidad	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?															
f) Amabilidad:	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?															
g) Calificación General	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual?															
Realizada por:	La Dirección de Servicio a la Ciudadanía diseñó el formulario en la plataforma de formularios Google con base en los lineamientos de la Guía E-IN-014															

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción

Siguiendo los lineamientos de la Guía para medir la satisfacción de los grupos de valor y de los grupos de interés o partes interesadas de la SDP - E-IN-014 - versión 8, acta de mejoramiento 308 del 28 de diciembre de 2022 - Proceso E-CA-001 Dirección de Planeación Institucional, se seleccionaron 6 de los atributos propuestos en la guía y se incluyó el de percepción general del servicio, en la **Tabla 2** se describen los atributos que se utilizan para identificar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

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

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

Fuente: Adaptación a las preguntas de la Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los grupos de valor y de los grupos de interés o partes interesadas de la SDP

Los atributos se califican en una escala de 1 a 5, para los atributos 1,7 y 8. la calificación va de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) es excelente, para los atributos 2 al 6 se aplica una escala de 1 a 5, donde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, para la interpretación de los resultados

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

se tendrán en cuenta los siguientes criterios, en la **Tabla 3** el análisis de resultados es sobre un análisis de promedio ponderado.

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

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

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

2.2. Otros atributos que se miden

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

Tabla 4. Otros atributos que se miden

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

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

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

Durante el segundo semestre de 2023 se realizaron 406 citas especializadas de las cuales 219 fueron calificadas por los ciudadanos lo que corresponde al 53.94%, esta cifra se contrasta con

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

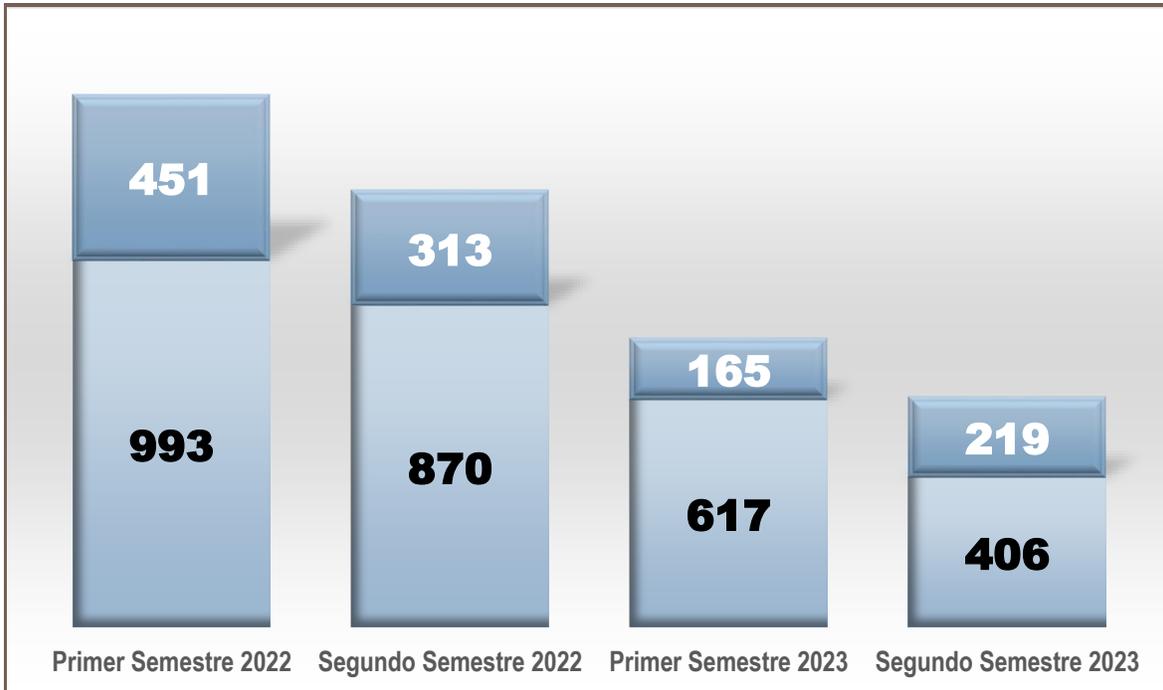


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

las cifras del primer en el cual se realizaron 617 citas especializadas de las cuales se calificaron 165 que corresponde al 26.74%.

En el segundo semestre de 2022 se realizaron 870 citas especializadas de las cuales se calificaron 313 es decir un 35.98% y para el primer semestre de 2023 se realizaron 993 citas de las cuales se calificaron 451 es decir el 45.42% este comportamiento se puede observar en el siguiente gráfico:

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



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero 2024

Para el presente semestre el mes con mayor porcentaje de citas calificadas es julio con el 69.33% es decir 52 citas calificadas de las 75 realizadas, seguido del mes de octubre que registra 65.38% de citas calificadas, es decir 34 de 52 citas realizadas, el mes con menor número de citas calificadas es diciembre con 29 citas calificadas de 82 realizadas lo que equivalen al 35.37%, lo que indica que durante el segundo semestre de 2023 el porcentaje de citas calificadas se mantuvo superior al 35%.

En la **Tabla No. 5** se puede detallar el comportamiento mensual de las Citas Especializadas Realizadas durante el año 2023 y su comparación con las citas calificadas, además se encuentra el porcentaje de participación de las citas realizadas por mes y el porcentaje de Citas Calificadas, de igual manera se encuentran resaltados en color verde los mayores porcentajes de cada semestre y en color amarillo el segundo mayor valor, para facilitar la lectura de los datos.

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

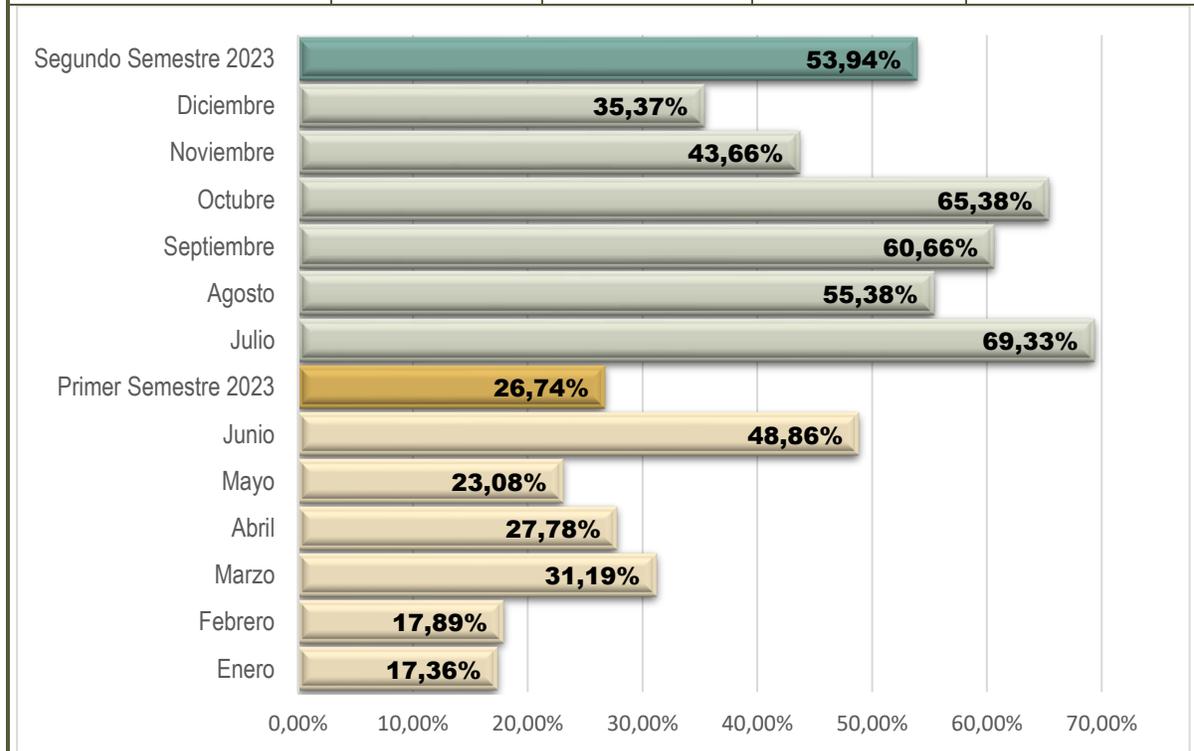
Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
 PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
 Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 5. Porcentaje de Citas Calificadas

MES	Citas Especializadas Realizadas	Citas Calificadas	Participación citas por mes	Porcentaje de Citas Calificadas
Enero	144	25	23,34%	17,36%
Febrero	95	17	15,40%	17,89%
Marzo	109	34	17,67%	31,19%
Abril	90	25	14,59%	27,78%
Mayo	91	21	14,75%	23,08%
Junio	88	43	14,26%	48,86%
Primer Semestre 2023	617	165	100,00%	26,74%
Julio	75	52	18,47%	69,33%
Agosto	65	36	16,01%	55,38%
Septiembre	61	37	15,02%	60,66%
Octubre	52	34	12,81%	65,38%
Noviembre	71	31	17,49%	43,66%
Diciembre	82	29	20,20%	35,37%
Segundo Semestre 2023	406	219	100,00%	53,94%
Total	1023	384	37,54%	37,54%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En la **Tabla No. 5** se puede observar el comportamiento de las citas calificadas por dependencia durante el año 2023, se encuentra que la Subsecretaría de Planeación Territorial cuenta con el mayor número de citas calificadas con 198 para el segundo semestre y 112 para el primer semestre, la Subsecretaría de Información cuenta con 21 citas calificadas en el segundo semestre y 52 para el primer semestre, es de anotar que la Subsecretaría de Gestión Institucional con su dependencia Dirección de Servicio a la Ciudadanía solo cuenta con una cita calificada, esto se debe a que esta dirección ya no tramita los conceptos de uso de suelo y Norma urbana.

La dependencia con mayor número de citas calificadas en el segundo semestre 2023 es la Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo que cuenta con 38 citas y 8 para el primer semestre de 2023, en el primer semestre del año la dependencia con el mayor número de citas calificadas es la Dirección de Desarrollo del Suelo con 52 citas calificadas en el primer semestre y 11 en el segundo, el detalle de la información se puede consultar en la siguiente tabla:

Tabla No. 5 Registro de citas calificadas por dependencia

Subsecretaría - Dirección	Año 2023				
	Primer Semestre	Porcentaje	Segundo Semestre	Porcentaje	Diferencia
Subsecretaría de Gestión Institucional	1	0,61%		0,00%	-100,00%
2670 - Dirección de Servicio a la Ciudadanía	1	0,61%		0,00%	-100,00%
Subsecretaría de Información	52	31,52%	21	9,59%	-59,62%
2310 - Dirección de Cartografía		0,00%	1	0,46%	#¡DIV/0!
2330 - Dirección de Estratificación	52	31,52%	20	9,13%	-61,54%
Subsecretaría de Planeación Territorial	112	67,88%	198	90,41%	76,79%
2110 - Dirección de Planeamiento Local	19	11,52%	2	0,91%	-89,47%
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		0,00%	12	5,48%	#¡DIV/0!
2112 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		0,00%	3	1,37%	#¡DIV/0!
2113 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	1	0,61%	5	2,28%	400,00%
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		0,00%	6	2,74%	#¡DIV/0!
2115 - Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente		0,00%	3	1,37%	#¡DIV/0!
2116 - Subdirección de Planeamiento Local del Norte		0,00%	3	1,37%	#¡DIV/0!
2117 - Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	3	1,82%	9	4,11%	200,00%
2120 - Dirección de Desarrollo del Suelo	52	31,52%	11	5,02%	-78,85%
2121 - Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	8	4,85%	38	17,35%	375,00%
2122 - Subdirección de Consolidación		0,00%	20	9,13%	#¡DIV/0!
2123 - Subdirección de Mejoramiento Integral		0,00%	21	9,59%	#¡DIV/0!

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Subsecretaria - Dirección	Año 2023				
	Primer Semestre	Porcentaje	Segundo Semestre	Porcentaje	Diferencia
2131 - Subdirección de Planes Maestros		0,00%	32	14,61%	#¡DIV/0!
2132 - Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible		0,00%	4	1,83%	#¡DIV/0!
2133 - Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional		0,00%	8	3,65%	#¡DIV/0!
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	22	13,33%	21	9,59%	-4,55%
2130 - Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	7	4,24%		0,00%	-100,00%
Total general	165	100,00%	219	100,00%	32,73%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

3.1. Calificación de los atributos del servicio

Durante el segundo semestre de 2023, ciudadanos a la pregunta: ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación?, el 98.17% de los encuestados respondieron que la cita fue atendida el día y la hora programada, dos ciudadanos respondieron negativamente y otros dos no contestaron la pregunta, en la siguiente tabla se puede observar el detalle de los datos registrados.

Tabla No. 6 Pregunta 1. ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación?

Mes	No	Si	(en blanco)	Total general
Julio	2	50		52
Agosto		36		36
Septiembre		35	2	35
Octubre		34		34
Noviembre		31		31
Diciembre		29		29
Total general	2	215	2	219
Participación	0,91%	98,17%	0,91%	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

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

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 7 Razones por las cuales respondieron negativamente a la pregunta anterior

Respuesta	Citas Calificadas
El día si fue el correspondiente pero la hora no	1
La cita inició 30 minutos después ya que al momento del ingreso el personal de seguridad puso mucho problema, se tuvo que verificar el ingreso con la coordinación del Super CADE en donde allí encontraron el correo enviado el día anterior y fue allí donde se permitió el ingreso	1
Total general	2

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

3.2. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa (1 - malo, 2 - regular, 3 - bueno, 4 - muy bueno y 5 - excelente).

A continuación, se presentan los resultados del segundo semestre de 2023 para las preguntas calificadas por los usuarios por dependencia, para la escala de 1 a 5 con la siguiente interpretación cualitativa (1 - malo, 2 - regular, 3 - bueno, 4 - muy bueno y 5 - excelente).

Como se observa en la **Tabla 8**, el Indicador Satisfacción por dependencia ponderado de las preguntas con escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente, es **4.85**, el promedio ponderado por atributo para la pregunta *¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?* fue de **4.89**, y para la pregunta *¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?* fue **4.92** y para la pregunta *¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual?* Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual, el promedio fue **4.73**.

Respecto a el Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) la Subsecretaría de Información obtiene una calificación de **4.87** y el atributo mejor calificado es el de amabilidad con **4.9**.

Respecto a las dependencias de esta subsecretaria, la Dirección de Cartografía obtiene una calificación promedio para estos atributos de **4.67**, se encuentra que la calificación general con la pregunta: *¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?* y el atributo de amabilidad obtienen una calificación de 5, la dirección de Estratificación obtiene una calificación promedio para estos atributos de 4.88 los atributos de amabilidad y la calificación general con la pregunta: *¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual* obtuvieron una calificación de **4.89**.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 8. Promedio Ponderado preguntas con escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente

Atributos del Servicio Calificados	1	7	8	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
Atributos del Servicio Calificados	Calificación General	Amabilidad:	Calificación General	
Subsecretaria - Dirección	<i>¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?</i>	<i>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</i>	<i>¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual</i>	
Subsecretaría de Información	4,85	4,90	4,85	4,87
2310 - Dirección de Cartografía	5,00	5,00	4,00	4,67
2330 - Dirección de Estratificación	4,84	4,89	4,89	4,88
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,87	4,91	4,75	4,84
2110 - Dirección de Planeamiento Local	4,87	4,91	4,75	4,84
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	5,00	5,00	5,00	5,00
2112 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	4,83	4,83	4,67	4,78
2113 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	5,00	5,00	5,00	5,00
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	5,00	5,00	5,00	5,00
2115 - Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente	5,00	5,00	5,00	5,00
2116 - Subdirección de Planeamiento Local del Norte	5,00	5,00	5,00	5,00
2117 - Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00	5,00	3,67	4,56
2120 - Dirección de Desarrollo del Suelo	4,89	4,89	5,00	4,93
2121 - Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,90	4,80	4,78	4,83
2122 - Subdirección de Consolidación	4,87	4,87	4,90	4,88
2123 - Subdirección de Mejoramiento Integral	4,84	4,95	4,66	4,82
2131 - Subdirección de Planes Maestros	4,90	4,90	4,74	4,85
2132 - Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	4,81	4,94	4,81	4,85

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Atributos del Servicio Calificados	1	7	8	
Atributos del Servicio Calificados	Calificación General	Amabilidad:	Calificación General	
Subsecretaria - Dirección	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
2133 - Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	4,50	4,50	4,75	4,58
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,88	5,00	4,50	4,79
2130 - Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	4,86	4,95	4,76	4,86
Promedio ponderado por atributo	4,89	4,92	4,73	4,85

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

La Subsecretaría de Planeación Territorial obtiene una calificación promedio para estos atributos de **4.84**, el atributo mejor calificado fue el de amabilidad pregunta ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? con una calificación de **4.91** y el que obtuvo menor calificación fue el atributo de Calificación General con la pregunta ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual con una calificación de **4.75**.

Las dependencias mejor calificadas con **5** en todos los atributos son: la Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado, la Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente, la Subdirección de Planeamiento Local del Occidente, la Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente, la Subdirección de Planeamiento Local del Norte y Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible la discriminación de las calificaciones obtenidas se puede observar en **Tabla No. 8**.

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 9. Promedio Ponderado preguntas con una escala de 1 a 5, donde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Atributos del Servicio Calificados	Utilidad	Confiabilidad	Oportunidad	Claridad	Accesibilidad	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
No de Pregunta	2	3	4	5	6	
Subsecretaria - Dirección	<i>[¿La información que recibió responde a sus necesidades?]</i>	<i>¿Confía en la información suministrada?</i>	<i>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</i>	<i>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</i>	<i>¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</i>	
Subsecretaría de Información	4,86	4,90	4,86	4,86	4,90	4,88
2310 - Dirección de Cartografía	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,80
2330 - Dirección de Estratificación	4,90	4,90	4,85	4,85	4,90	4,88
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,67	4,78	4,71	4,80	4,51	4,69
2110 - Dirección de Planeamiento Local	4,67	4,78	4,71	4,80	4,51	4,69
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2112 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	4,42	4,83	4,50	4,73	4,50	4,60
2113 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	4,60	4,83	4,80	4,80	4,20	4,65
2115 - Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente	5,00	4,83	4,83	4,83	4,17	4,73
2116 - Subdirección de Planeamiento Local del Norte	4,00	4,00	3,33	4,33	2,33	3,60
2117 - Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	4,87
2120 - Dirección de Desarrollo del Suelo	4,78	4,67	5,00	5,00	4,89	4,87

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/EstadoTrámite. Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.**

Atributos del Servicio Calificados	Utilidad	Confiabilidad	Oportunidad	Claridad	Accesibilidad	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
No de Pregunta	2	3	4	5	6	
Subsecretaria - Dirección	<i>[¿La información que recibió responde a sus necesidades?]</i>	<i>¿Confía en la información suministrada?</i>	<i>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</i>	<i>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</i>	<i>¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</i>	
2121 - Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,36	4,45	4,55	4,55	4,73	4,53
2122 - Subdirección de Consolidación	4,70	4,79	4,68	4,84	4,38	4,68
2123 - Subdirección de Mejoramiento Integral	4,74	4,79	4,89	4,74	4,32	4,69
2131 - Subdirección de Planes Maestros	4,48	4,76	4,62	4,57	4,81	4,65
2132 - Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	4,78	4,91	4,68	4,94	4,44	4,75
2133 - Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,88	5,00	5,00	5,00	4,88	4,95
2130 - Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	4,71	4,71	4,81	4,81	4,67	4,74
Promedio ponderado por atributo	4,66	4,78	4,72	4,80	4,50	4,69

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

Observando los resultados de la **Tabla No. 9**, el Indicador Satisfacción por dependencia ponderado de las preguntas con escala de 1 a 5, donde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo es **4.69** Respecto a los resultados por atributo se encuentra que el promedio ponderado para el atributo Utilidad pregunta *¿La información que recibió responde a sus necesidades?* fue **4.66**, para el atributo confiabilidad pregunta *¿Confía en la información suministrada?* fue **4.78**, para el atributo oportunidad pregunta *¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?* fue **4.72**, para el atributo claridad pregunta *¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?* el promedio ponderado fue de **4.80** y finalmente para el atributo accesibilidad pregunta *¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?* El promedio ponderado fue de **4.50** el más bajo de este tipo de preguntas.

Respecto a el Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) se observa que la Subsecretaría de Información obtiene una calificación promedio de **4.88** y la Subsecretaría de

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

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

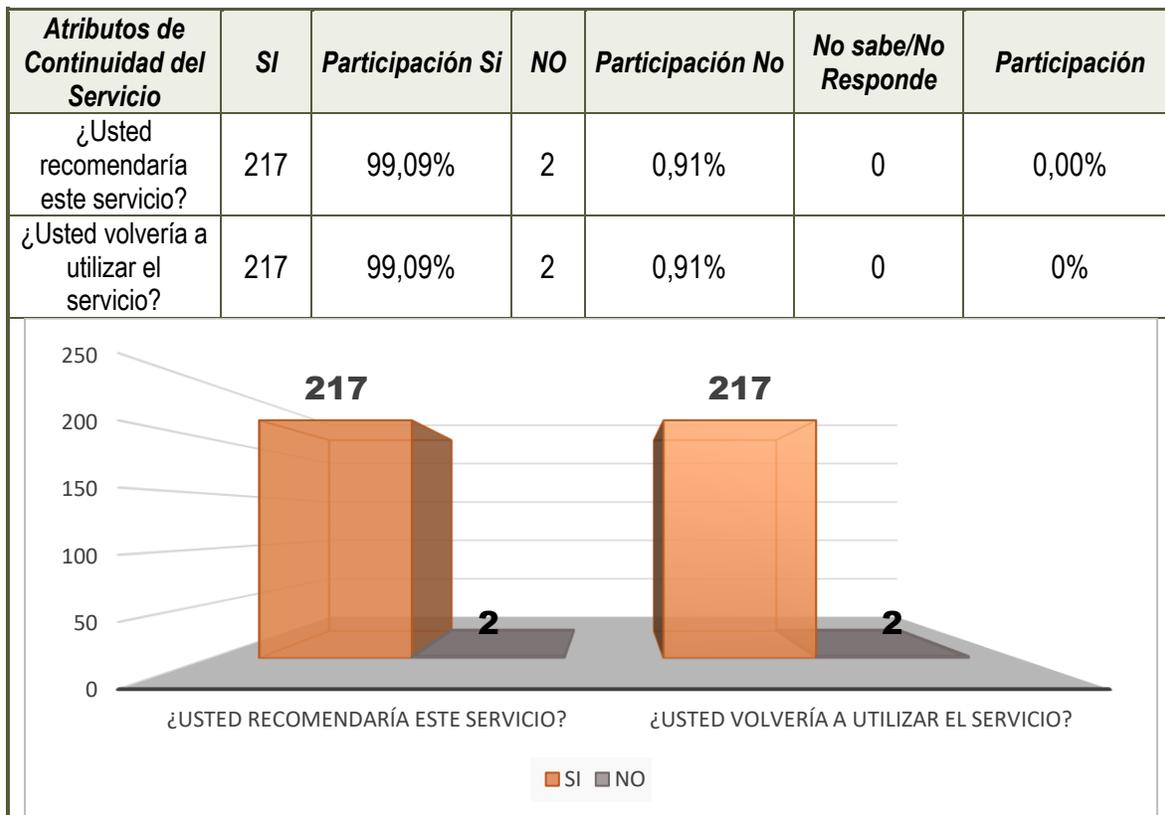


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Planeación Territorial obtiene en promedio una calificación de **4.69** para estos atributos, respecto a las dependencias la Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado y la Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente obtuvieron calificaciones de 5.00 en todos los atributos el detalle de las calificaciones por dependencia y por atributo se puede consultar en la **Tabla No. 9.**

3.4. Atributos de Continuidad del Servicio

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



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas especializadas recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo, se encuentra que el 99.09% de los ciudadanos encuestados recomendaría el servicio de citas especializadas y el 0.91% no lo recomendarían, respecto a si volvería a utilizar el servicio el 99.09% de los encuestados dio una respuesta afirmativa y solo 2 personas consideraron que no volverían a utilizar el servicio que corresponde al 0.91%.

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

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

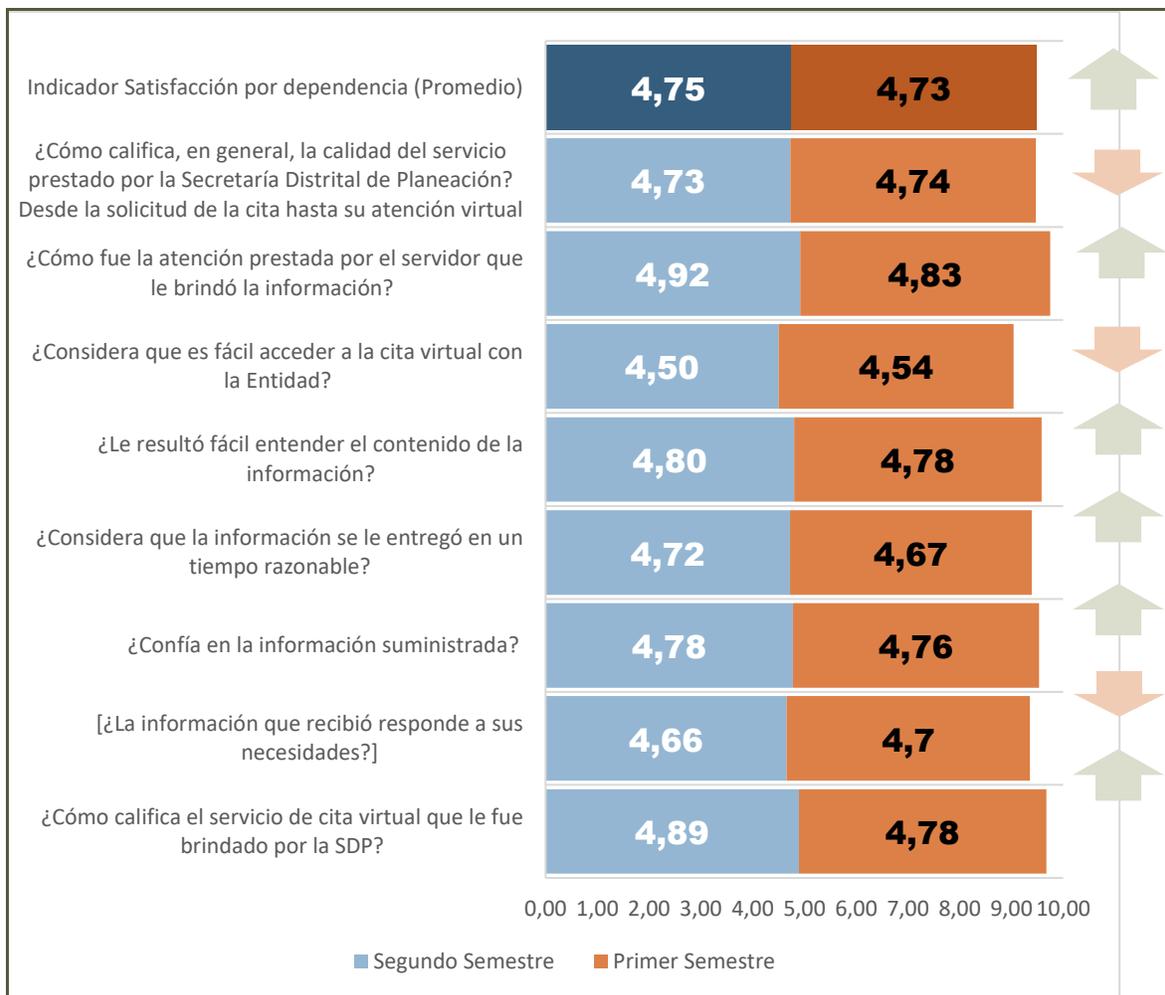


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

3.5. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad

El nivel de satisfacción del servicio recibido para el segundo semestre de 2023, tomando en cuenta la calificación de todos los atributos, se ubicó en 4.75 que corresponde a un nivel alto, subió dos decimas respecto a la medición del semestre anterior, el cual se ubico en 4.73, en el siguiente grafico se puede observar el comportamiento por atributo y su comparación con el periodo anterior.

Gráfico 2. Nivel de Satisfacción entidad y por atributos del servicio.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

Los atributos que obtuvieron más alta calificación fueron: El atributo amabilidad ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? obtuvo un promedio ponderado de 4.92, en el anterior semestre este atributo obtuvo una calificación de 4.83, le siguen los atributos de calificación general (¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

por la SDP?) que obtiene una calificación de 4.89, también se observa una mejoría respecto a la medición anterior en la cual se registró una calificación de **4.78**, el atributo claridad (¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?) pasa de registrar **4.78**, en el primer semestre a **4.80** en el segundo.

El atributo confiabilidad ¿Confía en la información suministrada? registra **4.78** en la medición anterior registro **4.76** el atributo calificación general (¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual) presenta una leve disminución pasando de **4.74** en el primer semestre a **4.73** en el segundo.

Los atributos con menor calificación por parte de los ciudadanos son accesibilidad (¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?) con **4.50** en el primer semestre del año registro **4.54**, utilidad ¿La información que recibió responde a sus necesidades? con una calificación de **4.66** en la medición anterior obtuvo **4.7** y oportunidad ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? que obtuvo un promedio para el primer semestre de **4.67** y en el segundo semestre presenta una importante mejoría registrando una calificación de **4.72**.

3.6. Nivel de Satisfacción del Servicio por dependencia

El servicio de atención especializada por citas especializadas por agendamiento está siendo brindado por la Subsecretaría de Información y la Subsecretaría de Planeación Territorial con sus distintas dependencias, en la **Tabla No. 11** se puede detallar el comportamiento de las distintas dependencias por cada una de las preguntas realizadas.

Tabla No. 11. Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Especializadas – Segundo Semestre de 2023

Subsecretaría - Dirección	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?	¿La información que recibió responde a sus necesidades?	¿Confía en la información suministrada?	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
Subsecretaría de Información	4,85	4,86	4,90	4,86	4,86	4,90	4,90	4,85	4,87
2310 - Dirección de Cartografía	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,75
2330 - Dirección de Estratificación	4,84	4,90	4,90	4,85	4,85	4,90	4,89	4,89	4,88

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Subsecretaría - Dirección	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?	[¿La información que recibió responde a sus necesidades?]	¿Confía en la información suministrada?	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,87	4,67	4,78	4,71	4,80	4,51	4,91	4,75	4,75
2110 - Dirección de Planeamiento Local	4,87	4,67	4,78	4,71	4,80	4,51	4,91	4,75	4,75
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2112 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	4,83	4,42	4,83	4,50	4,73	4,50	4,83	4,67	4,66
2113 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	5,00	4,60	4,83	4,80	4,80	4,20	5,00	5,00	4,78
2115 - Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente	5,00	5,00	4,83	4,83	4,83	4,17	5,00	5,00	4,83
2116 - Subdirección de Planeamiento Local del Norte	5,00	4,00	4,00	3,33	4,33	2,33	5,00	5,00	4,13
2117 - Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	5,00	3,67	4,75
2120 - Dirección de Desarrollo del Suelo	4,89	4,78	4,67	5,00	5,00	4,89	4,89	5,00	4,89
2121 - Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,90	4,36	4,45	4,55	4,55	4,73	4,80	4,78	4,64
2122 - Subdirección de Consolidación	4,87	4,70	4,79	4,68	4,84	4,38	4,87	4,90	4,75
2123 - Subdirección de Mejoramiento Integral	4,84	4,74	4,79	4,89	4,74	4,32	4,95	4,66	4,74
2131 - Subdirección de Planes Maestros	4,90	4,48	4,76	4,62	4,57	4,81	4,90	4,74	4,72

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Subsecretaría - Dirección	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?	[¿La información que recibió responde a sus necesidades?]	¿Confía en la información suministrada?	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
2132 - Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	4,81	4,78	4,91	4,68	4,94	4,44	4,94	4,81	4,79
2133 - Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,75	4,53
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,88	4,88	5,00	5,00	5,00	4,88	5,00	4,50	4,89
2130 - Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	4,86	4,71	4,71	4,81	4,81	4,67	4,95	4,76	4,79
Promedio ponderado por atributo	4,89	4,66	4,78	4,72	4,80	4,50	4,92	4,73	4,75

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

Las dependencias mejor calificadas con **5,00** en todos los atributos son: la Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado y la Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente, las dependencias de Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos y Dirección de Desarrollo del Suelo obtuvieron un promedio de **4.89** y la dependencia Dirección de Estratificación registra un Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) de **4.88**.

Las dependencias Subsecretaría de Información, Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente, Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible, Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales y Subdirección de Planeamiento Local del Occidente se ubicaron con calificaciones superiores al promedio ponderado por atributo de **4.75**.

Y las dependencias Subdirección de Mejoramiento Integral, Subdirección de Planes Maestros, Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente, Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo, Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional y Subdirección de Planeamiento Local del Norte se ubicaron por debajo del promedio ponderado por atributo de **4.75**.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4. Seguimiento a Estándares del Servicio

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

4.1. Estándar General

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

Tabla 12. Estándar General

RANGOS	menor o igual a 15 días hábiles		mayor a 15 días hábiles		TOTAL	
Enero	108	agendamientos	14	agendamientos	122	agendamientos
Febrero	40	agendamientos	37	agendamientos	77	agendamientos
Marzo	55	agendamientos	25	agendamientos	80	agendamientos
Abril	68	agendamientos	19	agendamientos	87	agendamientos
Mayo	66	agendamientos	19	agendamientos	85	agendamientos
Junio	73	agendamientos	10	agendamientos	83	agendamientos
Julio	70	agendamientos	4	agendamientos	74	agendamientos
Agosto	59	agendamientos	1	agendamientos	60	agendamientos
Septiembre	58	agendamientos	1	agendamientos	59	agendamientos
Octubre	49	agendamientos	2	agendamientos	51	agendamientos
Noviembre	71	agendamientos	1	agendamientos	72	agendamientos
TOTAL	717	agendamientos	133	agendamientos	850	agendamientos
% de Participación	84.35%		15.65%		100,00%	

Fuente: Base de Gestión Citas Especializadas

Durante el periodo enero a octubre 2023 se han implementado varias acciones de mejora, (las cuales se describen en el capítulo conclusiones del periodo y acciones de mejora del canal de citas territoriales especializadas).

Este trabajo evidencia una evolución favorable del cumplimiento del estándar en el transcurso del periodo, logrando una mejora de más del **46% de cumplimiento**, entre los meses de febrero a noviembre de 2023

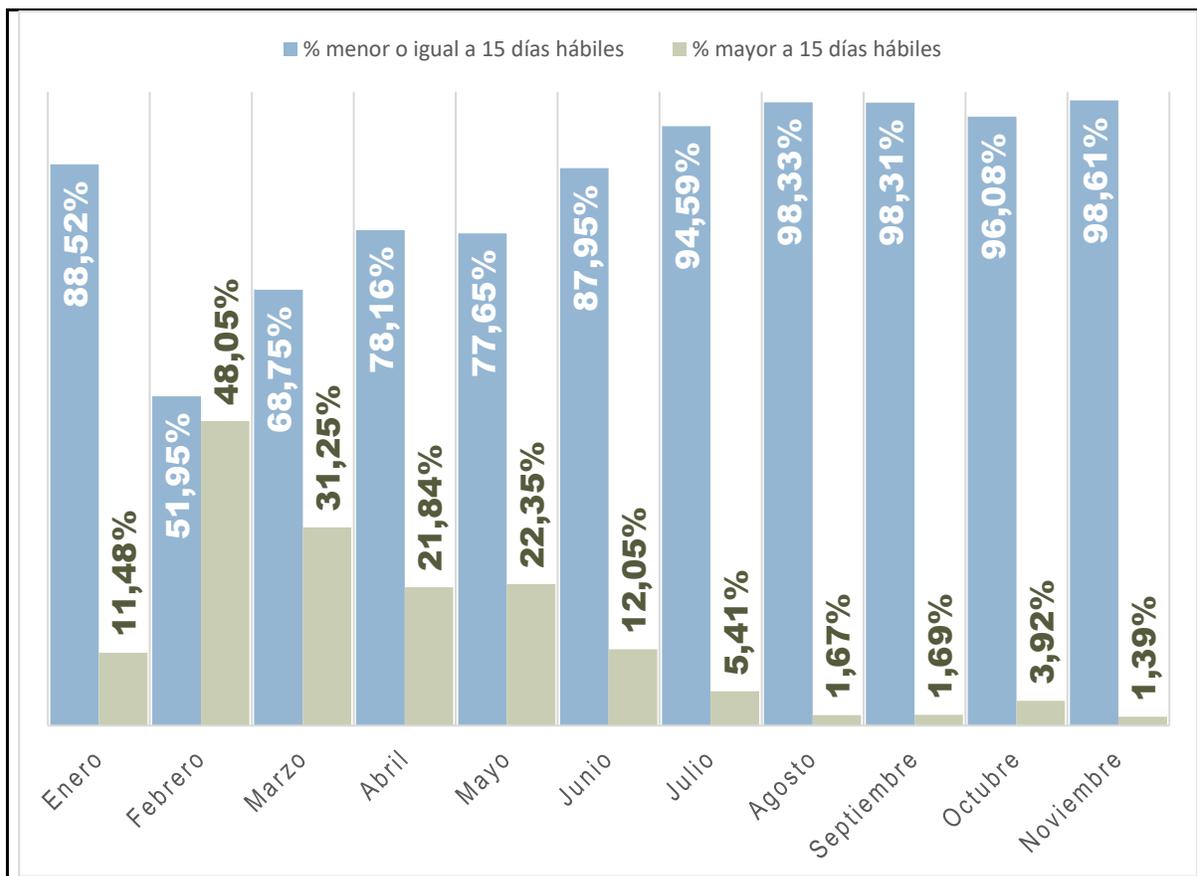
EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica No. 3 Evolución del cumplimiento del estándar de 15 días hábiles en el servicio



Fuente. Base de Gestión Citas Especializadas

El mes de enero 2023 representa una anomalía ya que una gran cantidad de agendamientos corresponden a expedición de certificado de estratificación, este tiene unas características distintas a las subdirecciones territoriales y el agendamiento es más eficiente.

Por esta razón, se puede concluir que el servicio se está prestando con un porcentaje muy alto de cumplimiento del estándar de calidad y que las acciones de mejora que se pueden implementar ayudarán a lograr la excelencia.

4.2. Estándar de Gestión Interna

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 13. Estándar de Gestión Interna

RANGOS	menor o igual a 5 días hábiles		mayor a 5 días hábiles		TOTAL	
Enero	118	agendamientos	10	agendamientos	128	agendamientos
Febrero	31	agendamientos	55	agendamientos	86	agendamientos
Marzo	44	agendamientos	31	agendamientos	75	agendamientos
Abril	55	agendamientos	32	agendamientos	87	agendamientos
Mayo	65	agendamientos	21	agendamientos	86	agendamientos
Junio	78	agendamientos	5	agendamientos	83	agendamientos
Julio	73	agendamientos	1	agendamientos	74	agendamientos
Agosto	52	agendamientos	4	agendamientos	56	agendamientos
Septiembre	57	agendamientos	2	agendamientos	59	agendamientos
Octubre	48	agendamientos	2	agendamientos	50	agendamientos
Noviembre	72	agendamientos	0	agendamientos	72	agendamientos
TOTAL	693	agendamientos	163	agendamientos	856	agendamientos
% de Participación	80.96%		19.04%		100,00%	

Fuente. Base de Gestión Citas Especializadas

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

- Solicitudes relacionadas con Sisbén (Son orientados a canales de Sisbén), mediante correo electrónico.
- Generalidades de uso de suelo y edificabilidad, (para aclaraciones generales mediante llamada telefónica y correo electrónico los ciudadanos son orientados a módulo de norma. Si requieren concepto de uso de suelo mediante correo electrónico se orientan a las Curadurías Urbanas, según lineamientos de la circular 040 de 2023).
- Solicitudes que no son competencia de la Secretaría Distrital de Planeación. (Se socializa el alcance de la Secretaría y mediante correo electrónico se informa que no es competencia de la entidad.)
- Solicitudes en las que únicamente se requiere radicar una solicitud por escrito. (Se orienta al usuario para que realice su radicación por los canales dispuestos para realizar radicaciones de solicitudes por escrito, la orientación se hace mediante llamada telefónica y correo electrónico)

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

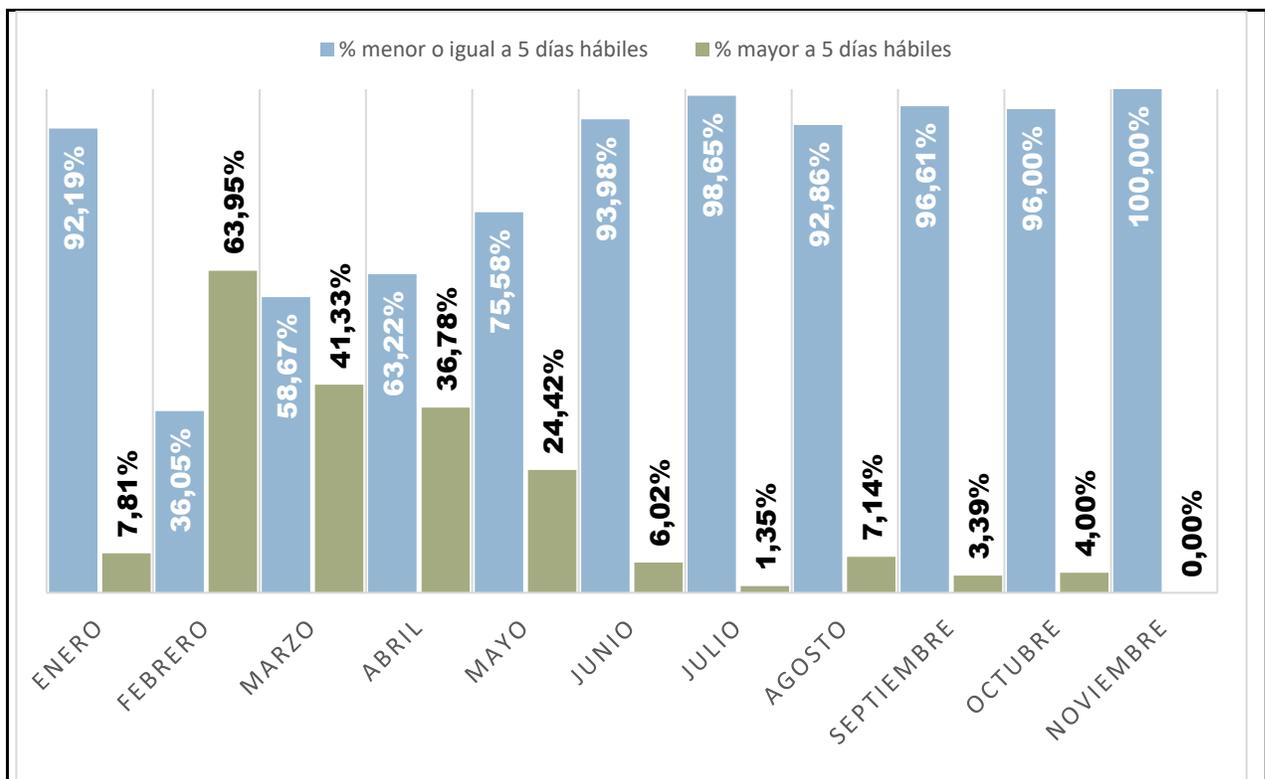
- Solicitudes de material documental como Planos de Loteo o Licencias de Construcción (Se orienta para que dirijan las consultas a Archivo Central de Predios o a Planoteca de la SDP, esta orientación se hace mediante llamada telefónica y correo electrónico).
- Usuarios a los que no es posible contactarlos a los números de contacto. (Se les informa mediante correo electrónico que no se logró establecer contacto y que se da por desistida la solicitud)

Para este estándar se estableció una meta máxima no mayor a 5 días hábiles. Durante el periodo 2023 se evidencia una evolución positiva en la gestión interna de la DSC, a partir del mes de junio esta gestión supera el 90% del cumplimiento, lo que quiere decir que por más de 5 meses el estándar se ha mantenido en un porcentaje de alta calidad, superando el 96%.

Es importante destacar que en el mes de noviembre de 2023 la DSC logró el **100% del cumplimiento de este estándar**

Durante el periodo 2023 se evidencia una evolución positiva en la gestión interna de la DSC, a partir del mes de junio esta gestión supera el 90% del cumplimiento, lo que quiere decir que por más de 5 meses el estándar se ha mantenido en un porcentaje de alta calidad, superando el 96%.

Gráfica No. 4 Evolución del cumplimiento del Estándar de Gestión Interna



Fuente. Base de Gestión Citas Especializadas

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Durante el periodo de febrero a octubre 2023, la evolución de mejora del porcentaje de calidad fue de más del 63%, pasando del 36,05% en el mes de febrero al 100% para el mes de noviembre, lo cual denota el compromiso que tiene la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el servicio y que las acciones de mejora implementadas han dado resultados positivos en busca del mejoramiento continuo.

4.3. Estándar de Asignación de Citas:

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

Tabla 14. Estándar de Asignación de Citas

RANGOS	menor o igual a 4 días hábiles		mayor a 4 días hábiles		TOTAL	
Enero	55	agendamientos	67	agendamientos	122	agendamientos
Febrero	32	agendamientos	45	agendamientos	77	agendamientos
Marzo	25	agendamientos	45	agendamientos	70	agendamientos
Abril	21	agendamientos	66	agendamientos	87	agendamientos
Mayo	64	agendamientos	24	agendamientos	88	agendamientos
Junio	54	agendamientos	29	agendamientos	83	agendamientos
Julio	60	agendamientos	13	agendamientos	73	agendamientos
Agosto	41	agendamientos	12	agendamientos	53	agendamientos
Septiembre	54	agendamientos	5	agendamientos	59	agendamientos
Octubre	45	agendamientos	6	agendamientos	51	agendamientos
Noviembre	60	agendamientos	11	agendamientos	71	agendamientos
TOTAL	352	agendamientos	301	agendamientos	653	agendamientos
% de Participación	53.91%		46.09%		100,00%	

Fuente. Base de Gestión Citas Especializadas

Se evidencia una mejora notable del estándar a partir del mes de mayo, esto se debe a las acciones de mejora que se han implementado: (estas acciones de mejora se encuentran desarrolladas con más detalle en el capítulo conclusiones y acciones de mejora en citas territoriales especializadas)

- mesas de trabajo con enlaces y subdirectores de las dependencias territoriales.
- implementación de seguimientos y control semanales

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

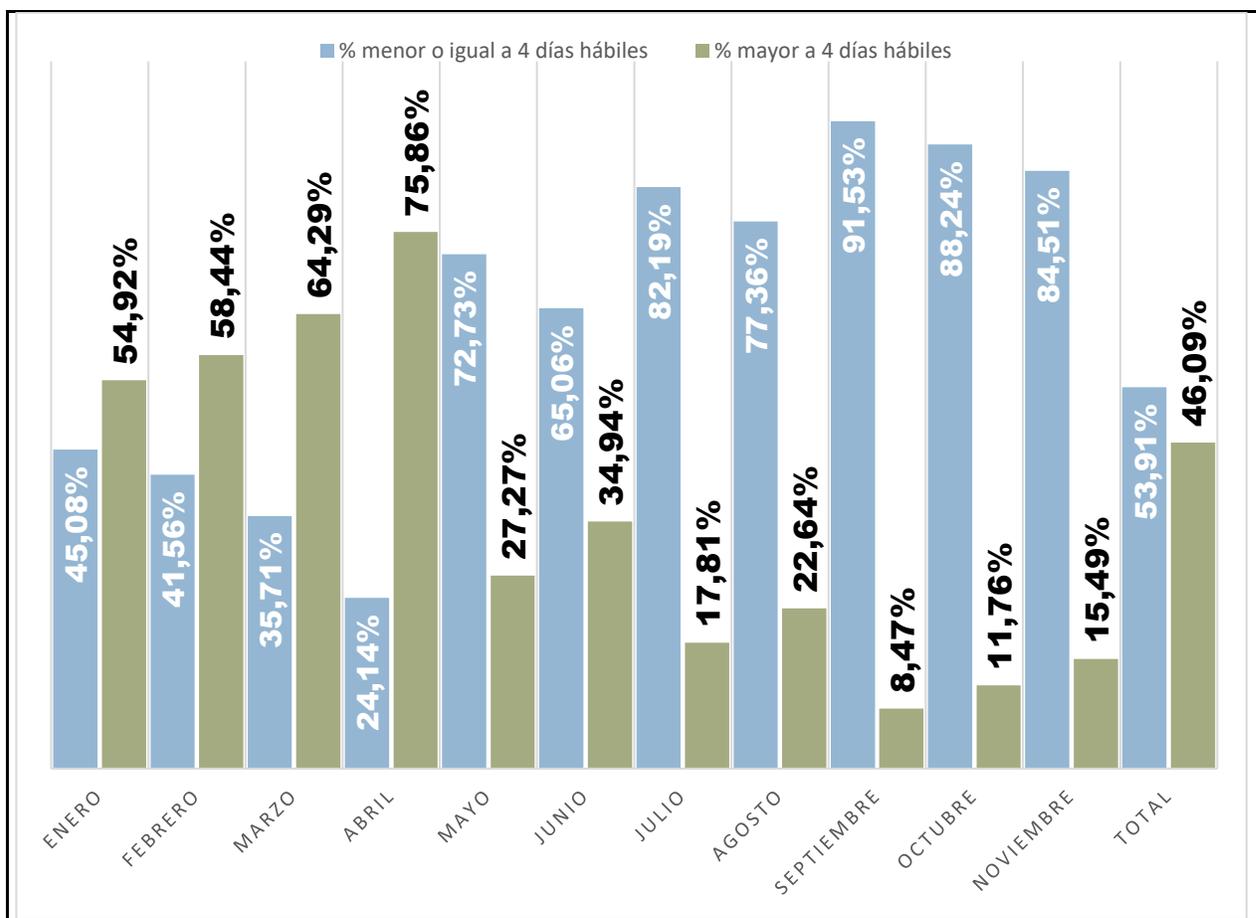
- acciones de verificación y seguimiento a la atención de la cita.
- comunicación continua con las diferentes dependencias territoriales

Durante el periodo de enero a noviembre de 2023 se ha mejorado en un **45% aproximadamente**, el porcentaje de estándar de cumplimiento.

Este resultado es importante de destacar ya que es un trabajo en conjunto con 20 dependencias territoriales, que son quienes brindan la atención especializada, esta coordinación ha sido una apuesta y un trabajo diseñado por la DSC, los resultados han sido destacables.

Hay acciones de mejora por implementar para lograr mejorar el estándar y lograr una alta calidad en la prestación del servicio que se sostenga en los diferentes periodos

Gráfica No. 5 Evolución del cumplimiento del Estándar de Asignación de Citas



Fuente: Base de Gestión Citas Especializadas

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

4.4. Observaciones al servicio

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

Tabla No. 15. En caso de que uno o varios aspectos fueran calificados igual o menor a tres, queremos conocer el motivo (OPCIONAL).

Orden	Respuesta	Cuenta
1	Cuando fui personalmente a planeación en SUPERCADÉ nadie supo dirigirme a un consultor especializado, el personal no está informado sobre esto	1
2	Debería ser más específico para solicitar la llegada de acompañantes	1
3	Demorada la cita	1
4	El Profesional de Citas especializadas presente 100% en el segundo piso, me aclaro las dudas de la respuesta dada por escrito.	1
5	En mi caso estas consultas deberían ser más rápidas, la programación más ágil	1
6	Excelente todo	1
7	Felicitaciones	1
8	Gracias	1
9	La cita se realizó con éxito. Gracias por su amable y oportuna colaboración.	1
10	Me parece buen servicio	1
11	Mejorar la transmisión para que sea buena en todas las ubicaciones del asesor	1
12	Modificar la prestación de los servicios, que no sea virtual	1
13	Muy buena atención	1
14	Ninguna	1
15	Ninguna, todo está bien	1
16	No tengo	1
17	Ojalá fuera menor el tiempo de atención de la cita pero se entiende por qué.	1
18	Por favor mejorar el servicio en cuanto al tiempo de espera para la cita	1
19	"Que al momento de llamar directamente a la SDP escuchen QUÉ es lo que uno necesita verdaderamente, si me hubieran suministrado la información correcta desde el principio no hubiera perdido 20 días del trámite esperando a que me dijeran que ellos daban la información verbal cuando los operadores desde un inicio me insistieron (varias veces) que me darían los certificados por medio de la cita virtual.	1
20	La atención por parte de los funcionarios en la atención virtual fue excelente, pero no era lo que yo necesitaba (los certificados de perfil vial del predio). No fue culpa de ellos pero si de los operadores que me atendieron por llamada desde un inicio y me agendaron la cita virtual."	1

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Orden	Respuesta	Cuenta
21	Que todos los profesionales tengan una presentación formal sobre el predio a consultar como la profesional que atendió la cita.	1
22	Si no se le puede cumplir al ciudadano realizar el respectivo aviso a tiempo, desde los tiempos dar respeto.	1
23	Sigan con personas como Sandra, muy dispuesta a ayudar	1
24	Simplemente agradecer a la funcionaria que nos atendió, por su precisión en la información y diligencia en la solicitud, muy amable, muy oportuna y muy formal.	1
25	Todo excelente	1
	Total	25

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

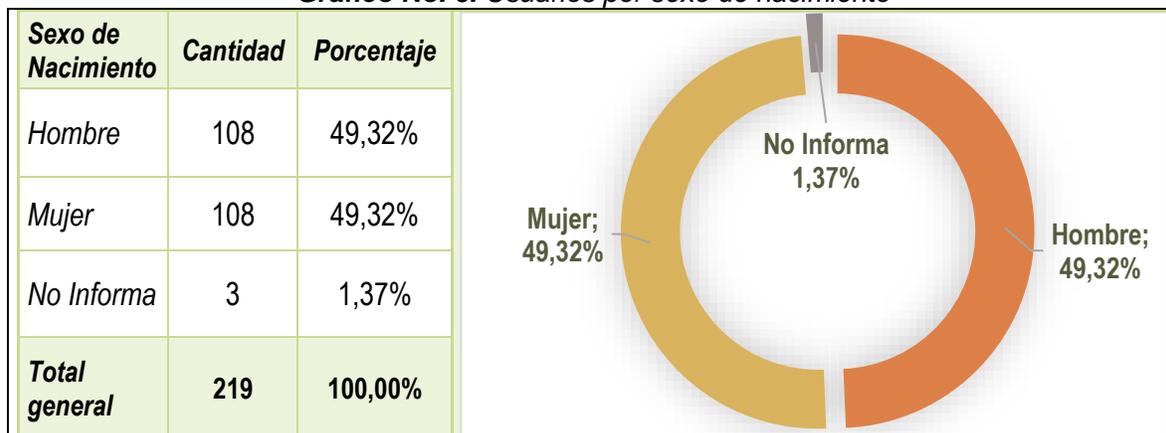
5. Caracterización de los usuarios

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

5.1. Caracterización por sexo de nacimiento

De acuerdo con los 219 registros de las encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del servicio de citas especializadas, la cantidad de hombres y mujeres es proporcional con 108 registros cada uno que representan el 49.32% del total y 3 personas no diligenciaron esta pregunta que corresponde al 1.37% del total de encuestados.

Gráfico No. 6. Usuarios por sexo de nacimiento



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

5.2. Caracterización por Rangos de Edad y Sexo

En términos de rango de edad se observa que el 33.79% de los usuarios se ubica entre los 46 y 59 años en segundo lugar se ubica el rango entre los 26 y 35 años con una participación del 21.92%, y en tercer lugar se ubica el rango entre 36 y 45 años con el 19.18%, estos tres rangos sumados corresponden al 74.89% del total de ciudadanos encuestados.

El rango entre 46 y 59 años es el más representativo para ambos sexos con el 17.81% para hombres y el 15.98% para mujeres, seguido en el caso de los hombres del rango entre 36 y 45 años con el 10.510% ya para las mujeres el rango entre 26 y 35 años con el 12.33%, el rango de edad con menor participación en el semestre es entre los 18 y 25 años con el 3.65%, se registran 3 ciudadanos que no informan su rango de edad ni su sexo de nacimiento, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en el **Grafico No. 6**

Tabla No. 16. Usuarios servicio citas especializadas por rango de edad. Hombres vs Mujeres.

Rango de Edad	Hombre		Mujer		No Informa	Total general	Participación
	Cantidad	%	Cantidad	%			
60 o más	20	9,13%	22	10,05%	0	42	19,18%
Entre 18 y 25 años	3	1,37%	5	2,28%	0	8	3,65%
Entre 26 y 35 años	21	9,59%	27	12,33%	0	48	21,92%
Entre 36 y 45 años	23	10,50%	19	8,68%	0	42	19,18%
Entre 46 y 59 años	39	17,81%	35	15,98%	0	74	33,79%
No Informa	2	0,91%	0	0,00%	3	5	2,28%
Total general	108	49,32%	108	49,32%	3	219	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

5.3. Caracterización por Nivel Educativo y Sexo

Los usuarios del servicio de citas especializadas para el segundo semestre de 2023, en un 42.92% registraron tener estudios universitarios completos, de los cuales un 22.83% correspondió a hombres un 20.09% a mujeres, el segundo porcentaje más alto respecto al nivel educativo corresponde a estudios de postgrado completos con un 23.74% de los cuales un 12.79% correspondió a hombres un 10.96% a mujeres, sumadas estas dos categorías corresponde al 66.67% de los usuarios, lo que está directamente relacionado con la información que brinda la entidad en materia de norma urbana y los diferentes instrumentos de planeación territorial.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

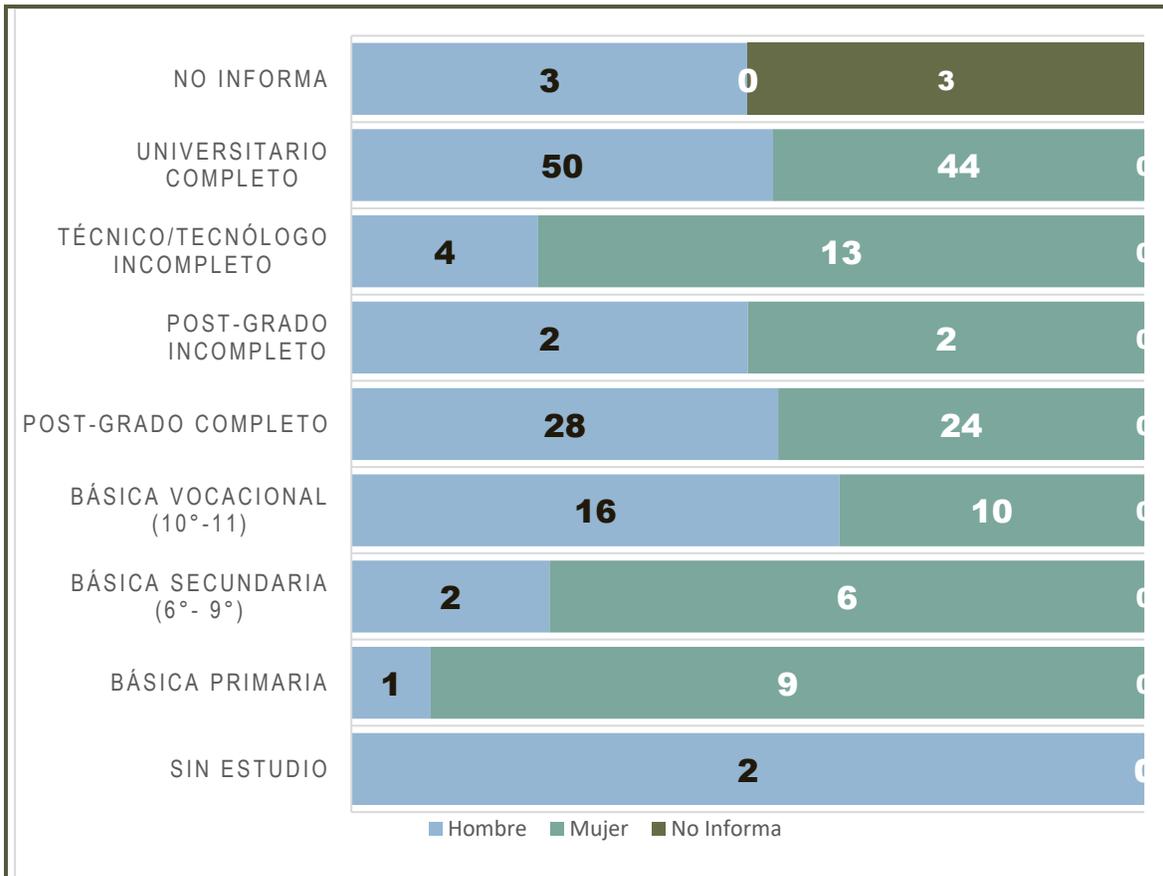
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Los usuarios con nivel Básica vocacional (10°-11) representan el 11.87% del total de ciudadanos encuestados y el nivel Técnico/Tecnólogo incompleto corresponde al 7.76% los usuarios con educación Básica primaria equivalen al 4.57%, los detalles de los datos recolectados pueden consultarse en la siguiente gráfica:

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



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

5.4. Caracterización por Nivel Educativo y Rango de edad

Al comparar los datos de nivel educativo vs el rango de edad encontramos que el rango entre 26 y 35 años con estudios Universitarios completos es el que mayor número de usuarios registra con 28 personas, le sigue el rango entre 46 y 59 años con estudios Universitarios completos con 25 personas, le sigue de cerca el rango entre 46 y 59 años con Posgrado completo con 20 personas, reforzando lo expresado en el punto anterior, el detalle de esta información se puede observar en la siguiente tabla:

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 17. Caracterización de usuarios - Nivel Educativo y Rango de Edad.

Nivel Educativo	60 o más	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 59 años	No sabe/ No responde	Total general	Porcentaje
Sin estudio	1	0	0	0	1	0	2	0,91%
Básica primaria	6	0	0	0	4	0	10	4,57%
Básica secundaria (6°- 9°)	3	0	0	1	4	0	8	3,65%
Básica vocacional (10°-11)	8	1	1	5	11	0	26	11,87%
Posgrado completo	5	0	15	12	20	0	52	23,74%
Posgrado incompleto	0	1	1	2	0	0	4	1,83%
Técnico/Tecnólogo incompleto	2	1	3	3	8	0	17	7,76%
Universitario completo	17	5	28	19	25	0	94	42,92%
No Informa	0	0	0	0	1	5	6	2,74%
Total general	42	8	48	42	74	5	219	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

5.5. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.

Respecto a la caracterización de usuarios servicio citas especializadas por localidad y sexo de nacimiento, el 53.42% de los usuarios del servicio de citas especializadas habitan en las localidades de Suba (19.63%) , Kennedy (11.87%), Engativá (11.42%) y Usaquén (10.50%) y por debajo del 7% están los registros de los usuarios en las demás localidades de la ciudad.

El origen de los ciudadanos es similar para ambos sexos solo cambia el orden de importancia, para el caso de los hombres las tres primeras localidades en número de usuarios son: Suba, Kennedy y Engativá, para el caso de las mujeres son: Suba, Engativá y tercer lugar Kennedy y Usaquén, y, las localidades con menor afluencia de ciudadanos son: Los Mártires con el 0.46% es decir 1 ciudadano, Usme con el .091% es decir 2 ciudadanos al igual que los ciudadanos que viven Fuera de Bogotá y Tunjuelito con el 1.37% es decir 3 ciudadanos, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la **Tabla No. 18**.

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 18. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.

Localidad	Hombres		Mujeres		No Informa	Total general	Porcentaje
	Cantidad	%	Cantidad	%			
Suba	16	7,31%	27	12,33%	0	43	19,63%
Kennedy	15	6,85%	11	5,02%	0	26	11,87%
Engativá	13	5,94%	12	5,48%	0	25	11,42%
Usaquén	12	5,48%	11	5,02%	0	23	10,50%
Fontibón	10	4,57%	4	1,83%	0	14	6,39%
Chapinero	6	2,74%	7	3,20%	0	13	5,94%
Bosa	6	2,74%	7	3,20%	0	13	5,94%
Teusaquillo	1	0,46%	8	3,65%	0	9	4,11%
San Cristóbal	5	2,28%	4	1,83%	0	9	4,11%
Santa Fe	3	1,37%	3	1,37%	0	6	2,74%
Rafael Uribe Uribe	1	0,46%	4	1,83%	0	5	2,28%
Barrios Unidos	4	1,83%	1	0,46%	0	5	2,28%
Ciudad Bolívar	3	1,37%	1	0,46%	0	4	1,83%
Puente Aranda	1	0,46%	3	1,37%	0	4	1,83%
Antonio Nariño	3	1,37%	1	0,46%	0	4	1,83%
Tunjuelito	3	1,37%	0	0,00%	0	3	1,37%
Usme	2	0,91%	0	0,00%	0	2	0,91%
Los Mártires	1	0,46%	0	0,00%	0	1	0,46%
Fuera de Bogotá	1	0,46%	1	0,46%	0	2	0,91%
No sabe/ No responde	2	0,91%	3	1,37%	3	8	3,65%
Total general	108	49,32%	108	49,32%	3	219	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.6. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad

Tomando en cuenta los rangos de edad con respecto a la localidad registrada por los usuarios, encontramos que la localidad de Suba en el rango entre 46 y 59 años es el que mayor número de usuarios registra con 15 personas, le sigue en este rango la localidad de Usaquén con 11 ciudadanos en tercer lugar se ubica el rango de 60 años o más con las localidades de Suba y Usaquén cada una con 10 ciudadanos.

Tabla No. 19. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad

Localidad	60 o más	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 59 años	No sabe/ No responde	Total general	Porcentaje
Suba	10	3	9	6	15	0	43	19,72%
Kennedy	3	1	8	7	7	0	26	11,93%
Engativá	5	0	4	5	11	0	25	11,47%
Usaquén	10	0	5	3	5	0	23	10,55%
Fontibón	1	0	4	5	3	1	14	6,42%
Chapinero	2	0	3	2	6	0	13	5,96%
Bosa	3	1	2	4	3	0	13	5,96%
Teusaquillo	4	0	1	1	3	0	9	4,13%
San Cristóbal	2	0	1	4	2	0	9	4,13%
Santa Fe	0	0	1	2	3	0	6	2,75%
Rafael Uribe Uribe	1	1	0	0	3	0	5	2,29%
Barrios Unidos	0	0	3	0	2	0	5	2,29%
Ciudad Bolívar	0	1	0	0	3	0	4	1,83%
Puente Aranda	0	0	1	1	2	0	4	1,83%
Antonio Nariño	1	1	0	1	1	0	4	1,83%
Tunjuelito	0	0	2	0	1	0	3	1,38%
Usme	0	0	0	1	1	0	2	0,92%
Fuera de Bogotá	0	0	2	0	0	0	2	0,92%
Los Mártires	0	0	0	0	1	0	1	0,46%
No sabe/ No responde	0	0	2	0	2	4	7	3,21%
Total general	42	8	48	42	74	5	218	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

5.7. Caracterización de usuarios por grupos de población

Respecto a la pregunta *¿Usted hace parte de alguno de los siguientes grupos de población?* Selecciono las opciones que considere, se encuentra que el 75.80% de las personas encuestadas seleccionaron la opción Ninguna de las anteriores, el 15.98% registraron pertenecer al grupo Persona mayor (60 años o más) es decir 35 personas de las cuales 17 son hombres y 18 mujeres, el 5.48% no respondió a la pregunta y el 1.83% diligenció el campo Persona víctima del conflicto armado de las cuales 3 son mujeres y una hombre, el detalle de la información reportada en esta pregunta se puede detallar en el siguiente cuadro:

Tabla No. 20. Caracterización de usuarios por grupos de población

¿Usted hace parte de alguno de los siguientes grupos de población?	Hombres		Mujeres		No Informa	Total general	Porcentaje
	Cantidad	%	Cantidad	%			
Ninguna de las anteriores	83	37,90%	83	37,90%	0	166	75,80%
Persona campesina	1	0,46%	0	0,00%	0	1	0,46%
Persona con discapacidad	0	0,00%	1	0,46%	0	1	0,46%
Persona mayor (60 años o más)	17	7,76%	18	8,22%	0	35	15,98%
Persona víctima del conflicto armado	1	0,46%	3	1,37%	0	4	1,83%
No sabe/ No responde	6	2,74%	3	1,37%	3	12	5,48%
Total general	108	49,32%	108	49,32%	3	219	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada. Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Enero de 2024

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

6. Conclusiones del periodo y acciones de mejora

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

- Inicialmente se detectó que en reiteradas ocasiones la ciudadanía hace un uso inadecuado del servicio de citas territoriales especializadas ya que se solicita orientación de temas que no son competencia del servicio o que su atención se puede realizar en módulo sin necesidad de agendamiento. Por esta razón se implementaron las siguientes acciones de mejora.
- Con el objetivo comunicar y acercar de forma masiva el servicio de citas especializadas a la ciudadanía, el jueves 11 de mayo 2023 se realizó un Facebook live, donde se informó en qué consiste el servicio, que tipo de temas son competencia de citas especializadas, opiniones de usuarios del canal y se aclararon inquietudes con los participantes.
- Se implementó un nuevo formulario con los principios de lenguaje claro, para orientar al ciudadano y aclarar el tipo de solicitudes que son objeto de agendamiento de citas especializadas; además se orienta a una descripción más específica de la solicitud que permita un filtro más acertado y ágil y de esta manera optimizar los tiempos de agendamiento. Se evidenció una disminución de más del 30% en el número de solicitudes a partir del mes de mayo.
- Se implementó una nueva matriz de agendamiento, en esta matriz se agregó un control de tiempos y procesos, lo cual permite optimizar la gestión y realizar seguimiento y control en cada uno de los pasos del servicio, también permite evidenciar los casos en donde no se está dando cumplimiento al estimado de los tiempos establecidos, esto ayuda a implementar acciones de mejora oportunamente.
- Las estadísticas son una estrategia implementada en el año 2023 para medir en tiempo real la ejecución y el estado del servicio, estas estadísticas se encuentran en el archivo Matriz de agendamiento en la pestaña “ESTADÍSTICAS” y muestran el estado del total de las solicitudes y detalla cantidades por tema, para cada mes del año. Esta medida ayuda a verificar la gestión en tiempo real y a obtener datos a detalle del origen de las solicitudes, citas agendadas virtuales y presenciales, solicitudes pendientes, solicitudes en estudio, solicitudes que no son competencia de citas territoriales especializadas. También se hace seguimiento del porcentaje de cada uno de estos temas, por lo cual esta verificación aporta un análisis comparativo entre meses y permite evaluar gestión y estado del servicio.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

- Se implementó la estrategia de trazabilidad del servicio, Una vez al mes se realiza una verificación de muestras, este proceso consiste en seleccionar de forma aleatoria las grabaciones de 4 citas que hayan sido atendidas en la modalidad virtual, estas grabaciones se revisan por los profesionales del equipo de citas territoriales especializadas. Una vez revisada la grabación se realiza una retroalimentación a la subdirección que realizó la atención, también se detectan puntos débiles y oportunidades de mejora para el servicio en general.
- Se realizó reunión de articulación con canales como línea 195 para que orientadores que atienden el canal telefónico estén enterados de los trámites que se atienden en el servicio y evitar retrocesos.
- Se han implementado acciones de verificación y seguimiento a la ejecución de la cita ya que se ha detectado que en reiteradas ocasiones a pesar de la confirmación del agendamiento el ciudadano no asiste.
- Se han realizado mesas de trabajo para la articulación con los enlaces de las diferentes Dependencias territoriales y con profesionales que atienden módulos de norma del canal presencial en SuperCAD, para establecer lineamientos del servicio de citas territoriales especializadas.
- El 31 de agosto 2023 se realizó una mesa de trabajo con las subdirecciones de cada una de las dependencias que atienden las citas especializadas, en este espacio se socializó los resultados de la encuesta de satisfacción y se concluyeron algunos aspectos importantes a tener en cuenta para una mejor calidad en la prestación del servicio, además de solicitar implementación de acciones de mejora en los casos donde no se cumple el estándar por dependencia.
- Para garantizar mayor cobertura de las encuestas de satisfacción se ha implementado un control de las citas territoriales especializadas en la modalidad presencial se ha convocado a los enlaces de las diferentes Dependencias territoriales para que recuerden a los profesionales que atienden la cita en la modalidad virtual enviar el enlace de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía una vez se dé por terminada la cita.
- Se han detectado subdirecciones, que en particular, incumplen con los lineamientos de tiempo establecidos para la prestación del servicio, por lo cual se implementó un seguimiento semanal, este consiste en revisar que las solicitudes enviadas a las subdirecciones territoriales hayan tenido respuesta, el tiempo estimado es de 5 días hábiles, si se detectan solicitudes que sobrepasen este tiempo se envía un correo de seguimiento a la Subdirección.
- Se postuló el servicio de Citas Territoriales Especializadas en la VIII gala de reconocimiento “Talento haciendo historia”, dentro de la Segunda categoría: *Reconocimiento a la innovación pública y competencias digitales, Modalidad 1. Proyectos Innovadores Implementados*, ya que se considera que el servicio y las

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

acciones de mejora implementadas soluciona una problemática de la ciudadanía de manera innovadora y muestran resultados de impacto.

- Se postuló el servicio de Citas Territoriales Especializadas a la “Semana de Buenas Prácticas”, de la Red de Quejas y Reclamos, ya que el servicio representa una buena práctica para acercar a la ciudadanía conceptos técnicos poco accesibles.
- Se planean piezas de comunicación en la página de la Secretaría donde se informe el objetivo de las citas especializadas y el tipo de solicitudes que se agendan.
- Se planean piezas gráficas de comunicación que acompañen el link de encuesta de satisfacción, con el fin de incentivar a los usuarios de citas especializadas en la modalidad virtual, para que diligencien la encuesta de satisfacción.
- Se planea Articulación con Archivo Central para realizar las acciones necesarias para que la ciudadanía tenga claridad sobre la diferencia de servicios que se prestan en cada uno de los agendamientos, ya que se ha detectado que se hace un uso inadecuado del formulario de agendamiento y se filtran bastantes solicitudes competencia de archivo central en la matriz de citas especializadas.
- La implementación de las acciones de mejora anteriormente realizadas, han dado como resultado el cumplimiento de más **del 98% del estándar de calidad total y del 100% del estándar de gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para el mes de noviembre 2023**, también se puede observar que la mejora es progresiva durante el 2023, lo cual indica que el diagnóstico de las oportunidades de mejora y la implementación de acciones oportunas ha sido un trabajo

Aprobó	Jennyfert Johana Martínez Aranda	Directora Dirección de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Planeación - SDP
Revisó	Pamela Cristina Medina Gómez	Citas Especializadas - Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Elaboró	Luis Eduardo Daniels Campos	Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**