



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN -SDP-
Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Informe de Medición de Percepción del Servicio de Atención Especializada

Período: Primer Semestre 2024

Juan Sebastián Gacharna Bello
Director de Servicio a la Ciudadanía

Julio 2024

CONTENIDO

CONTENIDO	2
Presentación	3
1. Objetivos	4
2. Metodología	4
2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción.....	6
2.2. Otros atributos que se miden	7
3. Resultados de la Medición de la Satisfacción del Servicio en el Primer Semestre de 2024	8
3.1. Calificación de los atributos del servicio.....	11
3.2. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa donde 1 es malo y 5 es excelente.....	12
3.3. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo. 14	
3.4. Atributos de Continuidad del Servicio	16
3.5. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad.....	17
3.6. Nivel de Satisfacción del Servicio por dependencia.....	19
3.7. Observaciones al servicio	21
4. Caracterización de los usuarios	24
4.1. Caracterización por sexo de nacimiento	24
4.2. Caracterización por Rangos de Edad y Sexo	24
4.3. Caracterización por Nivel Educativo y Sexo	26
4.4. Caracterización por Nivel Educativo y Rango de edad	27
4.5. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.	27
4.6. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad	29
4.7. Caracterización de usuarios por grupos de población	30
5. Conclusiones del periodo y acciones de mejora	31

Presentación

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

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

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

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

Los resultados de la medición de la satisfacción del servicio de citas especializadas por agendamiento que se presentan en el presente informe corresponden al **primer semestre de 2024**, 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 (Versión 8, Acta de mejoramiento 308 del 28 de diciembre de 2022 - Proceso E-CA-001) de los atributos relacionados con la calidad de la información.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

1. Objetivos

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

- *Objetivo General.*


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

- *Objetivos Específicos*

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

2. Metodología

Tabla 1. Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio.

 <p style="text-align: center;">MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio a la Ciudadanía</p>	
Proceso:	Producción, Análisis y Divulgación de la Información
Producto:	Servicio a la Ciudadanía a través de citas especializadas para la atención de información de normatividad urbanística y atención especializada de trámites.
Cliente:	Ciudadanía y usuarios de los servicios de Citas Especializadas por agendamiento para la atención de información de trámites y servicios de la SDP.
Objetivo de la medición:	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas especializadas para la atención especializada por agentamiento que se brinda a través de la plataforma Google- Meet.(durante el mes de junio de 2024 se migro a la plataforma Microsoft)

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 492 citas especializadas realizadas durante el Primer Semestre de 2024, 204 usuarios contestaron la encuesta que corresponde al 41.46%															
Fecha de realización de la recolección de información	Primer Semestre de 2024															
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 (durante el mes de junio de 2024 se migro a la plataforma Microsoft) 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	<ul style="list-style-type: none"> ¿La información que recibió responde a sus necesidades?
Confiabilidad	Se refiere a que tanto podemos creer en la información	<ul style="list-style-type: none"> ¿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	<ul style="list-style-type: none"> ¿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	<ul style="list-style-type: none"> ¿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.	<ul style="list-style-type: none"> ¿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	<ul style="list-style-type: none"> ¿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

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

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 y requiere definir acciones de mejora.
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	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo de nacimiento • Rango de edad • Localidad • Nivel educativo
Continuidad del servicio	¿Usted recomendaría este servicio? ¿Usted volvería a utilizar el servicio?

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

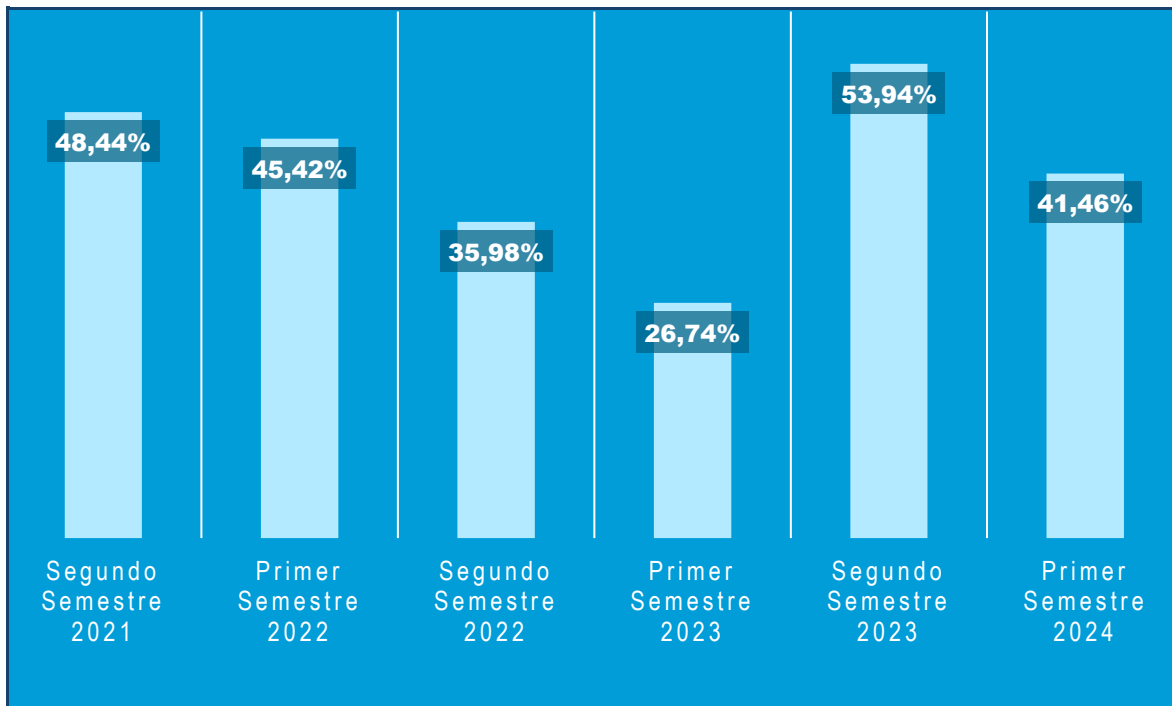
3. Resultados de la Medición de la Satisfacción del Servicio en el Primer Semestre de 2024

Para realizar el análisis de la satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los lineamientos de la GUÍA E-IN-014, una vez terminada la atención de la cita virtual el funcionario que brindó el servicio comparte el link de la encuesta para que el ciudadano realice la calificación del mismo.

Los datos diligenciados por el usuario se registran en una base de datos, la cual es consolidada, analizada, depurada y tabulada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para el presente análisis.

En el Primer semestre de 2024 se realizaron 492 citas especializadas de las cuales se calificaron 204 que corresponde al 41.46% del total, estas cifras se contrastan con las del segundo semestre de 2023 en el cual se realizaron 406 citas especializadas de las cuales 219 fueron calificadas por los ciudadanos lo que corresponde al 53.94%, para el primer semestre de 2023 se realizaron 617 citas especializadas de las cuales se calificaron 165 que corresponde al 26.74%, en el siguiente grafico se puede observar, la comparativa de los porcentajes de las citas especializadas calificadas desde el segundo semestre de 2021 al primer semestre de 2024.

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



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas especializadas de atención especializada.

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dirección de Servicio a la Ciudadanía- SDP. Julio 2024

Para el presente semestre el mes con mayor porcentaje de citas calificadas es mayo con el 64.62% es decir 42 de las 65 realizadas, seguido del mes de marzo que registra 63.46% de citas calificadas, es decir 33 de 52 realizadas, el mes con menor número de citas calificadas es junio con 2, esto debido a la migración de datos de la plataforma Google a Microsoft, que afectó el proceso al ser necesario crear nuevamente el formulario en dicha plataforma.

En la **Tabla No. 5** se puede detallar el comportamiento mensual de las Citas Especializadas Realizadas y su comparación con las citas calificadas para el periodo de estudio, además de los porcentajes de participación de las citas realizadas y calificadas por mes.

Para facilitar la lectura de los datos, las celdas de color amarillo indican los mayores porcentajes de cada semestre y las celdas de color verde indican el segundo mayor valor.

Tabla No. 5. Porcentaje de Citas Calificadas

MES	Citas Especializadas Realizadas	Citas Calificadas	Participación citas por mes	Porcentaje de Citas Calificadas
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%
Enero	79	26	16,06%	32,91%
Febrero	83	45	16,87%	54,22%
Marzo	52	33	10,57%	63,46%
Abril	119	56	24,19%	47,06%
Mayo	65	42	13,21%	64,62%
Junio	94	2	19,11%	2,13%
Primer Semestre 2024	492	204	100,00%	41,46%
Total	898	423		47,10%

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

En la **Tabla No. 6** se puede observar el comportamiento de las citas calificadas por dependencia para el periodo, la Subsecretaría de Planeación Territorial cuenta con el mayor número de citas calificadas con 194 para el primer semestre de 2024 y 198 para el segundo semestre de 2023, la Subsecretaría de Información cuenta con 8 para el primer semestre de 2024 y 21 para el segundo semestre de 2023, es de anotar que la Subsecretaría de Gestión Institucional con su dependencia Dirección de Servicio a la Ciudadanía solo cuenta con dos citas calificadas, esto se debe a que esta dirección ya no tramita los conceptos de uso de suelo y Norma urbana.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Las dependencias con mayor número de citas calificadas en el primer semestre de 2024 son: Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo, Subdirección de Planes Maestros que cuenta con 34 citas cada una, en segundo lugar, por cantidad de citas calificadas se ubica la Subdirección de Mejoramiento Integral que cuenta con 29 citas y 21 en el segundo semestre de 2023, el detalle de la información se puede consultar en la siguiente tabla:

Tabla No. 6 Registro de citas calificadas por dependencia

Subsecretaría - Dirección	Primer Semestre 2024	Porcentaje	Segundo Semestre 2023	Porcentaje	Diferencia
Subsecretaría de Gestión Institucional	2	0,98%	0	0,00%	0,00%
2670 - Dirección de Servicio a la Ciudadanía	2	0,98%	0	0,00%	0,00%
Subsecretaría de Información	8	3,92%	21	9,59%	-61,90%
2310 - Dirección de Cartografía	5	2,45%	1	0,46%	400,00%
2330 - Dirección de Estratificación	3	1,47%	20	9,13%	-85,00%
Subsecretaría de Planeación Territorial	194	95,10%	198	90,41%	-2,02%
2110 - Dirección de Planeamiento Local	0	0,00%	2	0,91%	-100,00%
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	7	3,43%	12	5,48%	-41,67%
2112 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	6	2,94%	3	1,37%	100,00%
2113 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	5	2,45%	5	2,28%	0,00%
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	17	8,33%	6	2,74%	183,33%
2115 - Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente	4	1,96%	3	1,37%	33,33%
2116 - Subdirección de Planeamiento Local del Norte	4	1,96%	3	1,37%	33,33%
2117 - Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	10	4,90%	9	4,11%	11,11%
2120 - Dirección de Desarrollo del Suelo		0,00%	11	5,02%	-100,00%
2121 - Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	34	16,67%	38	17,35%	-10,53%
2122 - Subdirección de Consolidación	10	4,90%	20	9,13%	-50,00%
2123 - Subdirección de Mejoramiento Integral	29	14,22%	21	9,59%	38,10%
2131 - Subdirección de Planes Maestros	34	16,67%	32	14,61%	6,25%
2132 - Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	4	1,96%	4	1,83%	0,00%
2133 - Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	7	3,43%	8	3,65%	-12,50%
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	23	11,27%	21	9,59%	9,52%
Total general	204	100,00%	219	100,00%	-6,85%

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

3.1. Calificación de los atributos del servicio

Durante el primer semestre de 2024, 204 ciudadanos respondieron a la pregunta: *¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación?*, de los cuales el 99.02% es decir 202 personas, respondieron que la cita fue atendida el día y la hora programada, dos ciudadanos respondieron negativamente que corresponde al 0.98%, en la siguiente tabla se puede observar el detalle por mes de los datos registrados.

Tabla No. 7 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
Enero	0	26	0	26
Febrero	0	45	0	45
Marzo	0	33	0	33
Abril	0	56	0	56
Mayo	2	40	0	42
Junio	0	2	0	2
Total general	2	202	0	204
Participación	0,98%	99,02%	0,00%	100,00%

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

Al consultar el motivo por el cual 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?*, se encontraron las siguientes respuestas:

Tabla No. 8 Razones por las cuales respondieron negativamente a la pregunta anterior

Respuesta	Citas Calificadas
Enviaron el link de conexión y nunca nos dieron ingreso.	1
Nadie se conectó a la reunión, pase más de 30 minutos esperando que alguien se uniera o que confirmaran si la reunión se había reprogramado, pero nadie se contactó conmigo - los funcionarios que la iban a atender fueron Shaira Adelina Guzmán Marmolejo / Carlos Eduardo Chinchilla	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. Julio 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.

3.2. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa donde 1 es malo y 5 es excelente.

A continuación, se presentan los resultados del primer semestre 2024 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).

Tabla No. 9. Promedio Ponderado preguntas con escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es excelente

Atributos del Servicio Calificados	1	7	8	Indicador de Satisfacción por dependencia (Promedio)
Atributos del Servicio Calificados	Calificación General	Amabilidad:	Calificación General	
Subsecretaría - 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	
Subsecretaría de Gestión Institucional	5,00	5,00	5,00	5,00
2670 - Dirección de Servicio a la Ciudadanía	5,00	5,00	5,00	5,00
Subsecretaría de Información	4,88	5,00	4,88	4,92
2310 - Dirección de Cartografía	5,00	5,00	5,00	5,00
2330 - Dirección de Estratificación	4,67	5,00	4,67	4,78
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,84	4,89	4,79	4,84
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	4,86	4,86	4,43	4,71
2112 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	5,00	5,00	5,00	5,00
2113 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	4,82	5,00	5,00	4,94
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	4,82	4,94	4,82	4,86
2115 - Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente	4,50	4,50	4,50	4,50
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	4,90	4,97

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	1	7	8	Indicador de Satisfacción por dependencia (Promedio)
Atributos del Servicio Calificados	Calificación General	Amabilidad:	Calificación General	
Subsecretaría - 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>	
2121 - Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,97	5,00	4,88	4,95
2122 - Subdirección de Consolidación	5,00	5,00	5,00	5,00
2123 - Subdirección de Mejoramiento Integral	4,83	4,80	4,69	4,77
2131 - Subdirección de Planes Maestros	4,76	4,94	4,79	4,83
2132 - Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	4,75	5,00	5,00	4,92
2133 - Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	5,00	5,00	4,71	4,90
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,57	4,61	4,61	4,59
Promedio ponderado por atributo	4,86	4,92	4,82	4,87

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

Como se observa en la **Tabla No. 9**, el Indicador de Satisfacción por dependencia ponderado para estas preguntas es de **4.87**, respecto a los resultados por atributo el de Calificación general con la pregunta *¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?* el promedio ponderado fue de **4.86** y para la pregunta *¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Desde la solicitud de la cita hasta su atención virtual*, el promedio ponderado fue **4.82**, para el atributo amabilidad con la pregunta *¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?* el promedio ponderado fue **4.92**.

Respecto al promedio del Indicador de Satisfacción por dependencia la Subsecretaría de Información obtiene una calificación de **4.92** y el atributo mejor calificado es el de amabilidad con **5,0**; analizando las dependencias de esta subsecretaría, la Dirección de Cartografía obtiene una calificación promedio para estas preguntas es de **5,0**, es decir excelente en todos los atributos calificados, la dirección de Estratificación obtiene una calificación promedio para estas preguntas de **4.78** y el atributo mejor calificado es el de amabilidad con **5.0**.

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.

La Subsecretaría de Planeación Territorial obtiene una calificación promedio para estas preguntas de **4.84**, el atributo mejor calificado fue el de amabilidad con una calificación de **4.89** y el que obtuvo menor calificación fue el atributo de Calificación General con **4.79**.

Las dependencias de esta subsecretaría con calificaciones de **5,0** en todos los atributos son: la Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente, la Subdirección de Planeamiento Local del Norte y la Subdirección de Consolidación, la discriminación de las calificaciones obtenidas se puede observar en **Tabla No. 9** estos datos deben contrastarse con las tablas anteriores en las cuales se discrimina la cantidad de citas calificadas por dependencia.

3.3. Resultados para las preguntas con escala de 1 a 5 con interpretación cualitativa donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Observando los resultados de la **Tabla No. 10**, el Indicador de Satisfacción por dependencia ponderado es **4.61** para las preguntas con escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 es de acuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Tabla No. 10. 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 de Satisfacción por dependencia (Promedio)
No de Pregunta	2	3	4	5	6	
Subsecretaría - Dirección	[¿La información que recibió responde a sus necesidades?]	¿Confía en la información suministrada?	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	
Subsecretaría de Gestión Institucional	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	4,90
2670 - Dirección de Servicio a la Ciudadanía	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	4,90
Subsecretaría de Información	4,63	4,88	4,57	4,88	4,57	4,70
2310 - Dirección de Cartografía	4,60	5,00	4,50	5,00	4,50	4,72
2330 - Dirección de Estratificación	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67

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	Utilidad	Confiabilidad	Oportunidad	Claridad	Accesibilidad	Indicador de Satisfacción por dependencia (Promedio)
No de Pregunta	2	3	4	5	6	
Subsecretaría - Dirección	<i>[¿La información que recibió responde a sus necesidades?]</i>	<i>¿Confía en la información suministrada?</i>	<i>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</i>	<i>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</i>	<i>¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</i>	
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,54	4,74	4,45	4,78	4,45	4,59
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	4,86	4,86	4,43	4,71	4,43	4,66
2112 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	4,50	4,83	4,80	4,83	4,17	4,63
2113 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	4,00	4,71	5,00	3,80	5,00	4,50
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	4,65	4,71	4,53	4,76	4,53	4,64
2115 - Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
2116 - Subdirección de Planeamiento Local del Norte	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2117 - Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	4,10	4,70	3,89	4,60	3,70	4,20
2121 - Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,79	4,94	4,66	4,94	4,74	4,81
2122 - Subdirección de Consolidación	4,20	4,40	4,10	4,80	4,10	4,32
2123 - Subdirección de Mejoramiento Integral	4,66	4,90	4,50	4,90	4,38	4,67
2131 - Subdirección de Planes Maestros	4,47	4,79	4,43	4,85	4,53	4,61
2132 - Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	4,50	4,75	4,25	4,75	4,25	4,50

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 de Satisfacción por dependencia (Promedio)
No de Pregunta	2	3	4	5	6	
Subsecretaría - Dirección	<i>[¿La información que recibió responde a sus necesidades?]</i>	<i>¿Confía en la información suministrada?</i>	<i>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</i>	<i>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</i>	<i>¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</i>	
2133 - Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	4,86	4,86	4,43	4,86	4,43	4,69
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,30	4,39	4,21	4,57	4,35	4,36
Promedio ponderado por atributo	4,54	4,76	4,52	4,74	4,49	4,61

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

Discriminando los resultados por atributo, se encuentra que el promedio ponderado para la pregunta *¿La información que recibió responde a sus necesidades?* que corresponde al atributo Utilidad con fue **4.54**, para la pregunta *¿Confía en la información suministrada?* del atributo confiabilidad fue **4.76**, para la pregunta *¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?* del atributo oportunidad fue **4.52**, para la pregunta *¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?* del atributo claridad el promedio ponderado fue de **4.74** y finalmente para el atributo accesibilidad con la pregunta *¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?* El promedio ponderado fue de **4.49** el más bajo de este tipo de preguntas.

Respecto a el promedio del Indicador de Satisfacción por subsecretaría, se observa que la Subsecretaría de Información obtiene una calificación promedio de **4.70** y la Subsecretaría de Planeación Territorial obtiene en promedio una calificación de **4.59** para estos atributos, respecto a las dependencias, la Subdirección de Planeamiento Local del Norte obtuvo una calificación de **5.00** en todos los atributos.

3.4. Atributos de Continuidad del Servicio

En cuanto a la continuidad, los usuarios del servicio de citas especializadas, el 99.02% de los ciudadanos encuestados es decir 202 personas lo recomendaría y dos ciudadanos que representan el 0.98% no lo recomendarían, respecto a si volvería a utilizar el este servicio el 99.51% de los encuestados dio una respuesta afirmativa es decir 203 personas y solo una persona considero que no volvería a utilizar el servicio que corresponde al 0.49%.del total.

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.

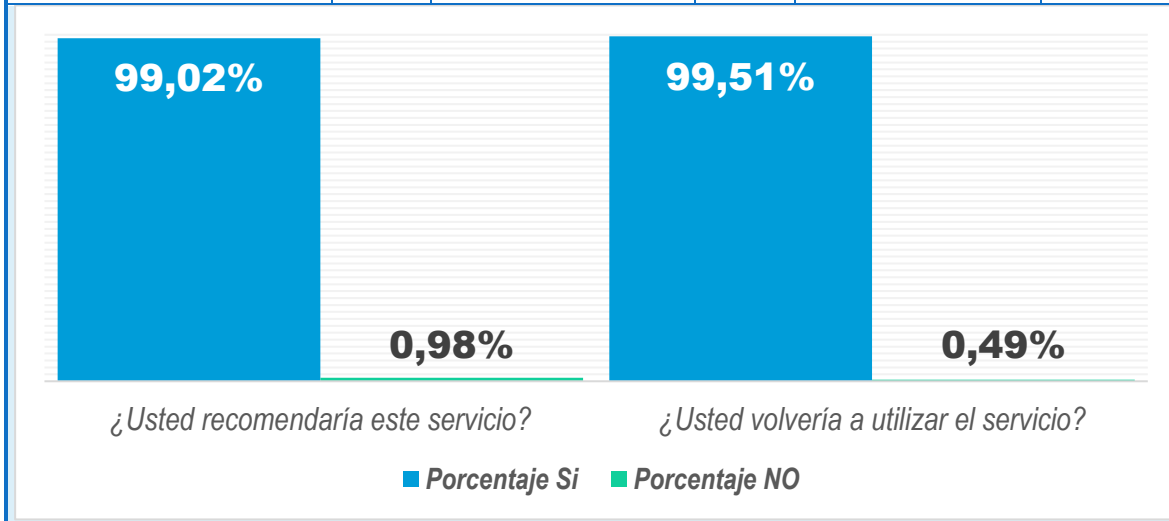
Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 11. En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas especializadas recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo.

Atributos de Continuidad del Servicio	SI	Participación Respuesta Si	NO	Participación Respuesta No	Total
¿Usted recomendaría este servicio?	202	99,02%	2	0,98%	204
¿Usted volvería a utilizar el servicio?	203	99,51%	1	0,49%	204



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

3.5. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad

El nivel de satisfacción del servicio de citas especializadas para el primer semestre de 2024, tomando en cuenta la calificación de todos los atributos, se ubicó en **4.71** que corresponde a un nivel alto, comparando estos resultados con los del semestre anterior, bajo cuatro décimas, puesto que se ubicó en **4.75**,

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**, manteniendo la misma calificación del semestre anterior, le siguen los atributos de calificación general con la pregunta *¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindado por la SDP?* que obtiene una calificación de **4.86**, bajo tres décimas respecto a la medición anterior en la cual se registró una calificación de **4.89**, y 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* pasa de registrar **4.73**, en el segundo semestre de 2023 a **4.82** en el primer semestre 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.

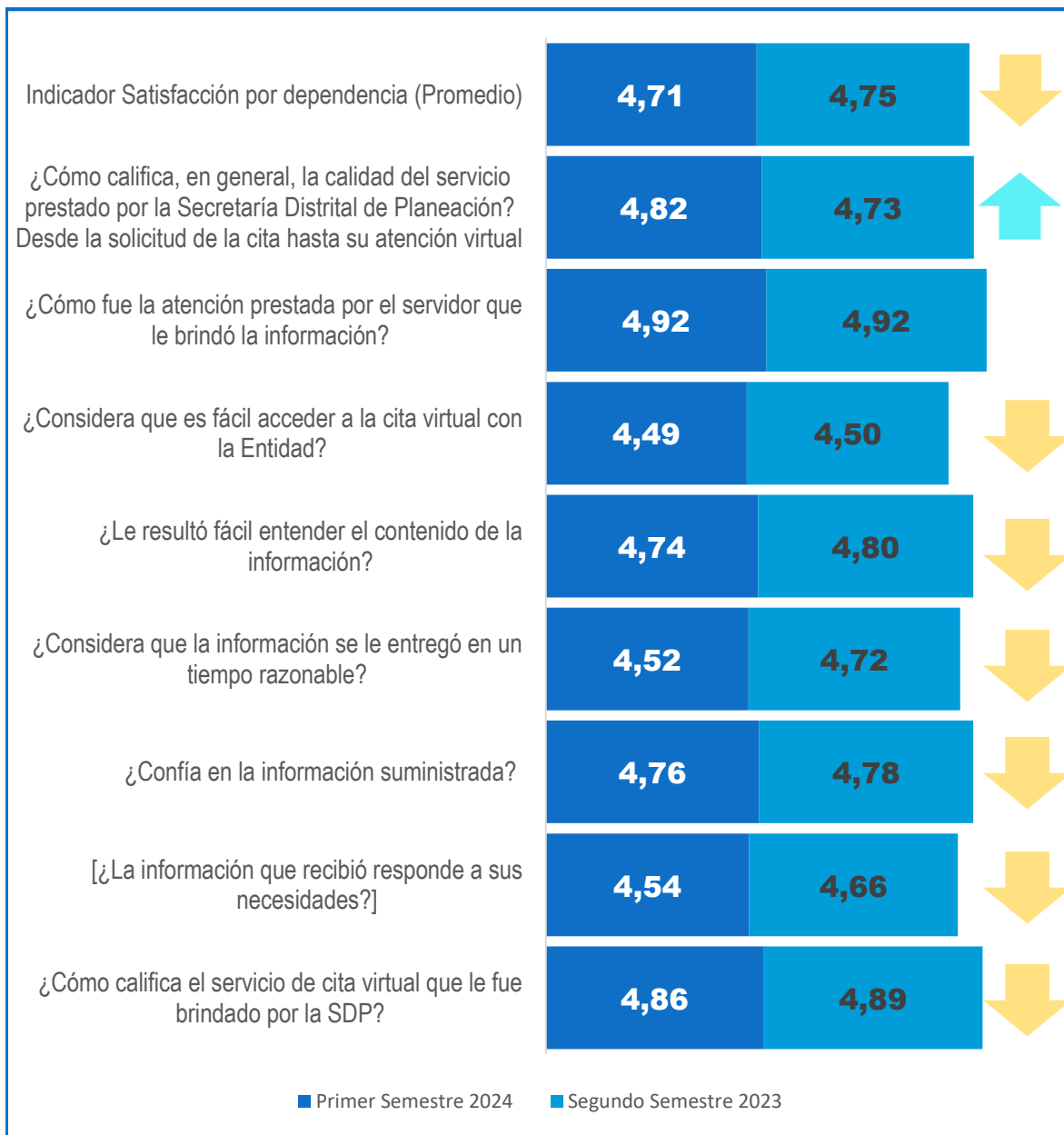
Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
 PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
 Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

El atributo oportunidad ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? registra **4.52** en la medición anterior registro **4.72** el atributo confiabilidad (¿Confía en la información suministrada?) presenta una leve disminución pasando de **4.78**. en el segundo semestre de 2023 a **4.76** en el primer semestre de 2024, 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. Julio 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.

Los atributos con menor calificación por parte de los ciudadanos son accesibilidad (*¿Considera que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?*) registra la más baja calificación del semestre con **4.49** en el segundo semestre de 2023 obtuvo una calificación de **4.50**, el atributo oportunidad (*¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?*) con **4.52**, en el segundo semestre de 2023 registro **4.72**, es el atributo que mayor disminución presenta y por último, el atributo utilidad (*¿La información que recibió responde a sus necesidades?*) recibió una calificación de **4.54** en la medición anterior obtuvo **4.66**.

3.6. Nivel de Satisfacción del Servicio por dependencia

Respecto al nivel de satisfacción, la dependencia mejor calificada del semestre con **5,00** en todos los atributos es la Subdirección de Planeamiento Local del Norte, en segundo lugar se ubica la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con un promedio de **4.94**, la Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo registra un Indicador de Satisfacción por dependencia (Promedio) de **4.86** que la ubica en tercer lugar, en cuarto lugar se ubica la Dirección de Cartografía registra un promedio de **4.83** y finalmente en quinto lugar se ubica Subdirección de Planeamiento Local del Occidente y la Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional con un promedio ponderado por atributo de **4.77**, en la siguiente tabla se puede detallar el comportamiento de las distintas dependencias por cada una de las preguntas realizadas.

Tabla No. 12. Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Especializadas – Primer Semestre de 2024

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 de Satisfacción por dependencia (Promedio)
Subsecretaría de Gestión Institucional	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,94
2670 - Dirección de Servicio a la Ciudadanía	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,94
Subsecretaría de Información	4,88	4,63	4,88	4,57	4,88	4,57	5,00	4,88	4,78
2310 - Dirección de Cartografía	5,00	4,60	5,00	4,50	5,00	4,50	5,00	5,00	4,83
2330 - Dirección de Estratificación	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67	5,00	4,67	4,71
Subsecretaría de Planeación Territorial	4,84	4,54	4,74	4,45	4,78	4,45	4,89	4,79	4,69

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co/link/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.

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 de Satisfacción por dependencia (Promedio)
2116 - Subdirección de Planeamiento Local del Norte	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
2121 - Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4,97	4,79	4,94	4,66	4,94	4,74	5,00	4,88	4,86
2133 - Subdirección de Economía Urbana, Rural y Regional	5,00	4,86	4,86	4,43	4,86	4,43	5,00	4,71	4,77
2112 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	5,00	4,50	4,83	4,80	4,83	4,17	5,00	5,00	4,77
2114 - Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	4,82	4,65	4,71	4,53	4,76	4,53	4,94	4,82	4,72
2123 - Subdirección de Mejoramiento Integral	4,83	4,66	4,90	4,50	4,90	4,38	4,80	4,69	4,71
2131 - Subdirección de Planes Maestros	4,76	4,47	4,79	4,43	4,85	4,53	4,94	4,79	4,70
2111 - Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	4,86	4,86	4,86	4,43	4,71	4,43	4,86	4,43	4,68
2113 - Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	4,82	4,00	4,71	5,00	3,80	5,00	5,00	5,00	4,67
2132 - Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	4,75	4,50	4,75	4,25	4,75	4,25	5,00	5,00	4,66
2122 - Subdirección de Consolidación	5,00	4,20	4,40	4,10	4,80	4,10	5,00	5,00	4,58
2115 - Subdirección de Planeamiento Local de Noroccidente	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
2117 - Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	5,00	4,10	4,70	3,89	4,60	3,70	5,00	4,90	4,49

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 de Satisfacción por dependencia (Promedio)
2140 - Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	4,57	4,30	4,39	4,21	4,57	4,35	4,61	4,61	4,45
Subsecretaría de Gestión Institucional	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,94

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

3.7. 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. 13. En caso de que uno o varios aspectos fueran calificados igual o menor a tres, queremos conocer el motivo (OPCIONAL).

Orden	Respuesta	Cuenta
1	Acudí a la cita y el funcionario no me brindó información ya que tuvo problemas al acceder a las plataformas. Me dijeron que me reagendarían para una cita virtual y no he recibido notificación al respecto.	1
2	El día de hoy no hay sistema	1
3	Excelente la explicación del funcionario	1
4	La ciudadana, se queja porque fue muy difícil el ingreso a la cita al Super CADE, informa su inconformismo	1
5	No cumplieron con la cita y nosotras estuvimos muy puntuales	1
6	No se respeta el tiempo ni se cumple con los cronogramas	1
7	Ciudadano no quedo conforme con la información, puesto que no era lo que quería escuchar.	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
8	<i>El proceso sigue igual y no se tiene una respuesta de fondo al requerimiento y no existe una comunicación asertiva entre la entidad y los ciudadanos</i>	1
9	<i>Esta demora el trámite, no hay respuesta clara y de fondo</i>	1
10	<i>La cita fue muy demorada en su gestión</i>	1
11	<i>La cita se demoró bastante y su tuvo que escalar al director de participación, porque el acceso a la plataforma denominado información territorial especializada no es claro en lo referente a las presenciales con vista al expediente de los procesos de infracción urbaní-stica</i>	1
12	<i>La cita se demoró mucho tiempo en ser agendada</i>	1
13	<i>La comunicación por la línea 195 es pésima.</i>	1
14	<i>La información no era lo que esperaba</i>	1
15	<i>La información, no era lo que esperaba</i>	1
16	<i>Los campos no son claros, al momento de registrar la información</i>	1
17	<i>Muy claro y explicito el funcionario</i>	1
18	<i>N/a</i>	1
19	<i>No es fácil el acceso a un computador por mi parte</i>	1
20	<i>No fue fácil poder conseguir la cita, ya que con anterioridad se habí-a solicitado una y no fue asignada, se tuvo que pedir nuevamente para poder acceder a este nuevo espacio</i>	1
21	<i>No hay respuesta precisa a la consulta o tema solicitado, porque hay varias interpretaciones de la norma al POT 555.</i>	1
22	<i>Porque Catastro y las entidades afines para des englobes, no han hecho ninguna gestión en 50 años.</i>	1
23	<i>Porque no es fácil el acceso a internet para mí.</i>	1
24	<i>Remitirse a la respuesta anterior</i>	1
25	<i>Se argumenta que la cita fue demorada (quince días)</i>	1
26	<i>Se demora la agenda de las citas (3 a 4 semanas).</i>	1
27	<i>Todo el proceso fue puntual salvo el cumplimiento de la cita.</i>	1
	Total	27

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

Tabla No. 14. En caso de que quiera dejar una sugerencia o algún aspecto para mejorar nuestro servicio.

Orden	Respuesta	Cuenta
1	Agilizar el tiempo de la asignación de las citas	1
2	Agradezco la claridad y disponibilidad de la Dra Claudia Pinzón	1
3	Ampliar el rango de opciones en el agendamiento de citas y mejorar tiempos de agendamiento.	1
4	Es bueno para aclarar dudas	1
5	Está bien	1
6	Excelente atención e información, supero mis expectativas, fue clara, argumentada, organizada. Gracias	1
7	Excelente la Dra Claudia Patricia, nos ayudó a entender en términos claros nuestras dudas.	1
8	Excelente servicio	1
9	Excelente trabajo	1
10	Gracias	1
11	La información para el ingreso no es clara	1
12	Me gustaría tener la grabación de la Cita	1
13	Nos gustaría que la definición del artículo 2.13 del decreto 083 de 2023 la estación radioeléctrica de varios mástiles sea consistente con la definición del artículo 22 del mismo decreto.	1
14	Por la calidad de las personas que tienden en el segundo piso.	1
15	Recomiendo una sesión más larga	1
16	Super la atención virtual, muchas gracias.	1
	Total	16

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

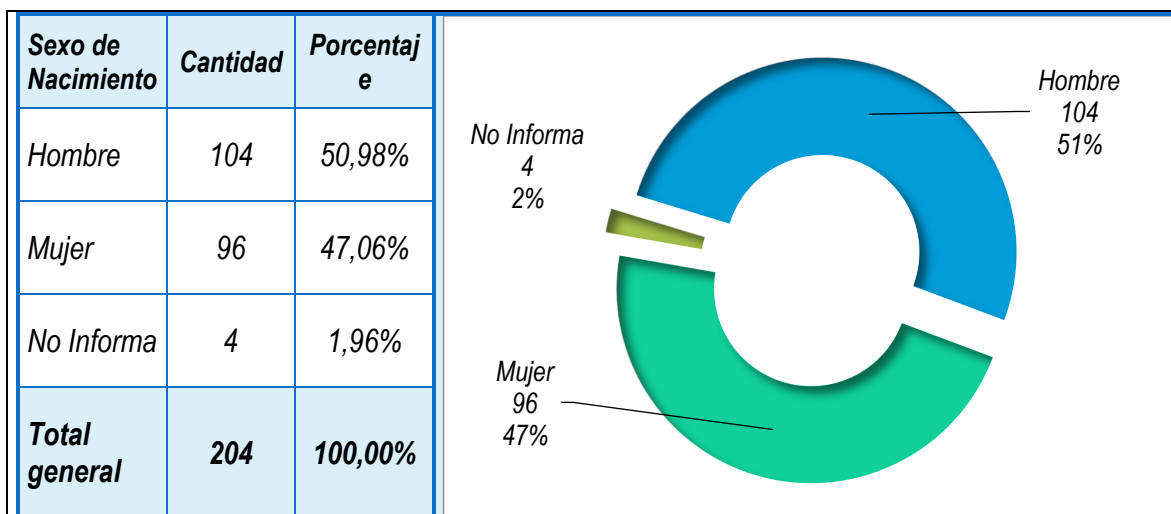
4. Caracterización de los usuarios

A continuación, se presentan los resultados de las variables demográficas de los usuarios de servicio de citas especializadas de atención especializada por agendamiento en el primer semestre de 2024.

4.1. Caracterización por sexo de nacimiento

Respecto a la caracterización de los usuarios por sexo de nacimiento, el 50.98% corresponde a hombres es decir 104 ciudadanos de los 204 registros de las encuestas de satisfacción diligenciadas, y 96 respuestas corresponden a mujeres que representa el 47.06%, cuatro ciudadanos respondieron a la pregunta que equivale al 1.96% del total del semestre.

Gráfico No. 3. Usuarios por sexo de nacimiento



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

4.2. Caracterización por Rangos de Edad y Sexo

En términos de rango de edad se observa que el **36.27%** de los usuarios se ubica en el rango de **60 años o más**, de los cuales el 42.31% es decir 44 personas, corresponde a hombres y el 29.17% a mujeres es decir 28 ciudadanos, dos personas no informaron su sexo de nacimiento, en segundo lugar, se ubica el rango **entre 46 y 59 años** con una participación del **25%**, de los cuales el 26.92.% es decir 28 personas, son hombres y el 23.96% a mujeres es decir 23 ciudadanos y en tercer lugar se ubica el rango **entre 36 y 45 años** con el **18.14%**, estos tres rangos sumados corresponden al **79.41%** del total de ciudadanos encuestados.

El rango entre **60 años o más** es el más representativo para ambos sexos con el **42.31%** para hombres y el **29.17%** para mujeres, seguido del rango **entre 46 y 59 años** con el **26.92%** y para **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

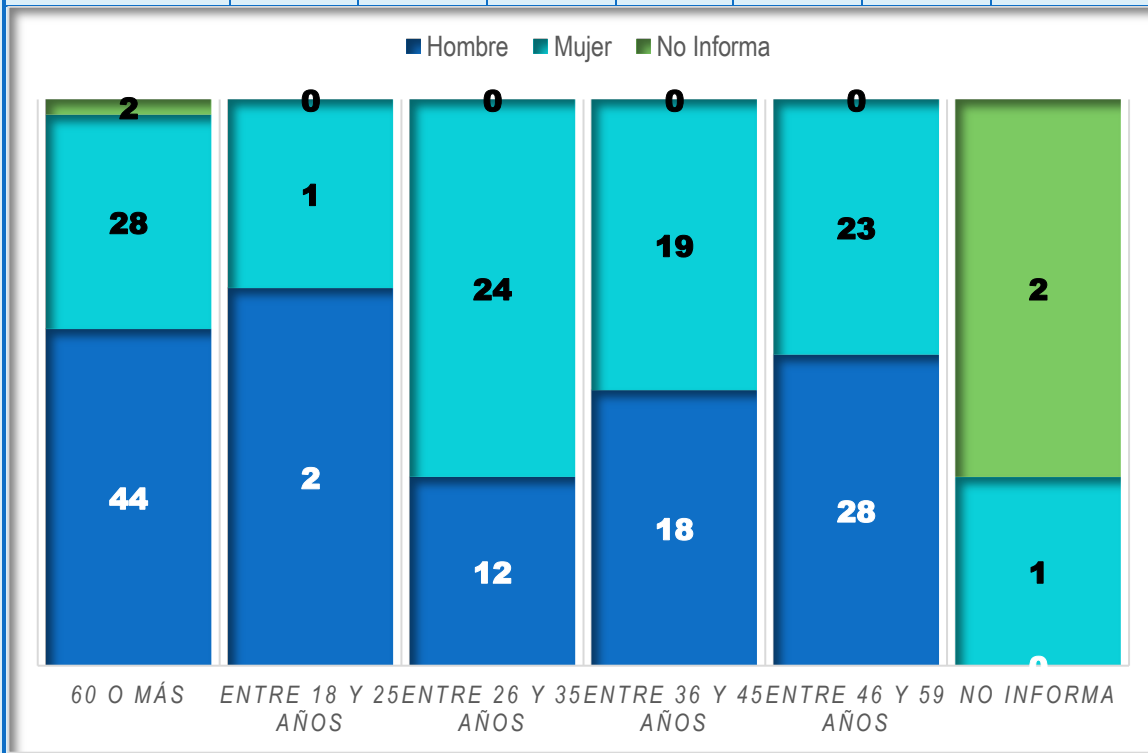


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

mujeres el rango **Entre 26 y 35 años** con el **25%**, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente tabla:

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

Rango de Edad	Hombre		Mujer		No Informa	Total general	Participación
	Cantidad	%	Cantidad	%			
60 años o más	44	42,31%	28	29,17%	2	74	36,27%
Entre 18 y 25 años	2	1,92%	1	1,04%	0	3	1,47%
Entre 26 y 35 años	12	11,54%	24	25,00%	0	36	17,65%
Entre 36 y 45 años	18	17,31%	19	19,79%	0	37	18,14%
Entre 46 y 59 años	28	26,92%	23	23,96%	0	51	25,00%
No Informa	0	0,00%	1	1,04%	2	3	1,47%
Total general	104	100,00%	96	100,00%	4	204	100,00%



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



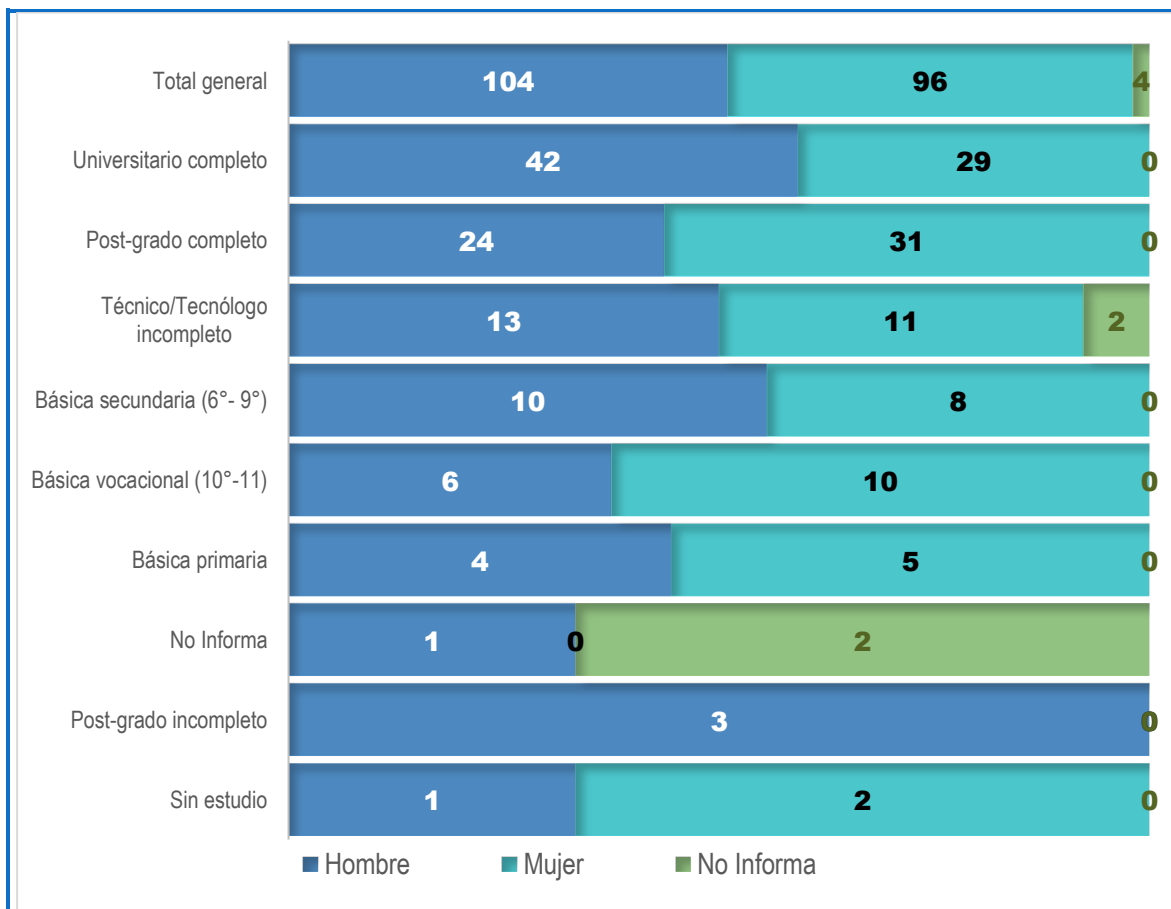
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

4.3. Caracterización por Nivel Educativo y Sexo

Los usuarios del servicio de citas especializadas para el primer semestre de 2024, en un **34.80%** registraron tener **estudios universitarios completos**, de los cuales un 40.38% correspondió a hombres un 30.21% a mujeres, el segundo porcentaje más alto respecto al nivel educativo corresponde a estudios de **postgrado completos** con un **26.96%** de los cuales un 23.08% correspondió a hombres un 32.29% a mujeres, sumadas estas dos categorías corresponde al **61.76%** 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.

Los usuarios con nivel Técnico/Tecnólogo incompleto representan el 12.75% del total de ciudadanos encuestados y el nivel Básica secundaria (6° - 9°) corresponde al 8.82% los usuarios es decir 18 personas, los detalles de los datos recolectados pueden consultarse en la siguiente gráfica:

Gráfico No. 4 Caracterización de usuarios por Nivel Educativo y Sexo.



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

4.4. Caracterización por Nivel Educativo y Rango de edad

Al comparar los datos de nivel educativo vs el rango de edad encontramos que el rango entre 60 años o más con estudios Universitarios completos es el que mayor número de usuarios registra con 28 personas, le siguen los rangos entre 46 y 59 años con estudios Universitarios completos con 19 personas y el rango Entre 36 y 45 años con Post-grado completo con la misma cantidad de ciudadanos, reforzando lo expresado en el punto anterior, el detalle de esta información se puede observar en la siguiente tabla:

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

Nivel Educativo	60 años 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	2	0	0	0	1	0	3	1,47%
Básica primaria	5	0	0	0	4	0	9	4,41%
Básica secundaria (6°- 9°)	11	0	1	1	5	0	18	8,82%
Básica vocacional (10°-11)	6	0	1	1	8	0	16	7,84%
Post-grado completo	10	0	16	19	9	1	55	26,96%
Post-grado incompleto	1	0	2	0	0	0	3	1,47%
Técnico/Tecnólogo incompleto	11	1	2	7	5	0	26	12,75%
Universitario completo	28	2	14	8	19	0	71	34,80%
No Informa	0	0	0	1	0	2	3	1,47%
Total general	74	3	36	37	51	3	204	100,00%

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

4.5. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.

Respecto a la caracterización de usuarios servicio citas especializadas por localidad y sexo de nacimiento, el **42.65%** de los usuarios del servicio de citas especializadas habitan en las localidades de Suba (14.71%), Usaquén (14.71%) y Engativá (13.24%), por debajo del 7% están los registros de los usuarios en las demás localidades de la ciudad.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

El origen de los ciudadanos según el sexo de nacimiento es similar para ambos sexos, las tres primeras localidades en número de usuarios son: Suba, Usaquén y Engativá para el caso de los hombres Usaquén cuenta con 18 personas que representan el 8.82%, Suba cuenta con 17 ciudadanos que representan el 8.33%, al igual que la localidad de Engativá, para el caso de las mujeres, Suba cuenta con 13 ciudadanos que representan el 6.37%, Usaquén cuenta con 12 personas que representan el 5.88% y Engativá registra 10 personas que corresponde al 4.90%, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 17. Caracterización de usuarios por Localidad y Sexo.

Localidad	Hombres		Mujeres		No Informa	Total general	Porcentaje
	Cantidad	%	Cantidad	%			
Suba	17	8,33%	13	6,37%	0	30	14,71%
Usaquén	18	8,82%	12	5,88%	0	30	14,71%
Engativá	17	8,33%	10	4,90%	0	27	13,24%
Barrios Unidos	4	1,96%	9	4,41%	1	14	6,86%
Bosa	5	2,45%	8	3,92%	0	13	6,37%
Kennedy	8	3,92%	4	1,96%	0	12	5,88%
Chapinero	4	1,96%	6	2,94%	1	11	5,39%
Usme	3	1,47%	8	3,92%	0	11	5,39%
Fontibón	4	1,96%	3	1,47%	0	7	3,43%
Rafael Uribe Uribe	4	1,96%	3	1,47%	0	7	3,43%
Ciudad Bolívar	3	1,47%	3	1,47%	0	6	2,94%
San Cristóbal	5	2,45%	1	0,49%	0	6	2,94%
Puente Aranda	2	0,98%	3	1,47%	0	5	2,45%
Santa Fe	1	0,49%	4	1,96%	0	5	2,45%
Teusaquillo	2	0,98%	3	1,47%	0	5	2,45%
Tunjuelito	3	1,47%	1	0,49%	0	4	1,96%
Los Mártires	1	0,49%	2	0,98%	0	3	1,47%
Fuera de Bogotá	0	0,00%	3	1,47%	0	3	1,47%
No sabe/ No responde	1	0,49%	0	0,00%	2	3	1,47%
Antonio Nariño	1	0,49%	0	0,00%	0	1	0,49%
La Candelaria	1	0,49%	0	0,00%	0	1	0,49%
Total general	104	50,98%	96	47,06%	4	204	100,00%

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

4.6. Caracterización de usuarios por Localidad y Rango de edad

Tomando en cuenta los rangos de edad con respecto a la localidad registrada por los usuarios, encontramos que la localidad de Engativá en el rango entre 60 años o más es el que mayor número de usuarios registra con 14 personas, le sigue en este rango la localidad de Usaquén con 13 ciudadanos en tercer lugar se ubica el rango de entre 46 y 59 años con la localidad de Suba con 11 ciudadanos, este comportamiento lo podemos detallar en la siguiente tabla:

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

Localidad	60 años 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	8	0	3	8	11	0	30	14,71%
Usaquén	13	1	8	2	6	0	30	14,71%
Engativá	14	0	1	6	6	0	27	13,24%
Barrios Unidos	5	0	7	1	1	0	14	6,86%
Bosa	4	0	1	2	5	1	13	6,37%
Kennedy	5	1	1	3	2	0	12	5,88%
Chapinero	4	0	6	1	0	0	11	5,39%
Usme	2	0	2	1	6	0	11	5,39%
Fontibón	1	1	1	2	2	0	7	3,43%
Rafael Uribe Uribe	2	0	1	2	2	0	7	3,43%
Ciudad Bolívar	5	0	0	1	0	0	6	2,94%
San Cristóbal	2	0	0	1	3	0	6	2,94%
Puente Aranda	2	0	1	1	1	0	5	2,45%
Santa Fe	1	0	2	1	1	0	5	2,45%
Teusaquillo	2	0	0	3	0	0	5	2,45%
Tunjuelito	1	0	2	0	1	0	4	1,96%
Los Mártires	2	0	0	0	1	0	3	1,47%
Fuera de Bogotá	0	0	0	2	1	0	3	1,47%
Fuera de Bogotá	0	0	0	0	1	2	3	1,47%
Antonio Nariño	0	0	0	0	1	0	1	0,49%
La Candelaria	1	0	0	0	0	0	1	0,49%
Total general	74	3	36	37	51	3	204	100,00%

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

4.7. 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 **61.27%** de las personas encuestadas seleccionaron la opción Ninguna de las anteriores, el **32.35%** registraron pertenecer al grupo **Persona con discapacidad** es decir 66 personas de las cuales 39 son hombres y 25 mujeres, el **2.45%** es decir 5 personas selecciono la opción **No sabe/ No responde**, el **1.96%** es decir 4 personas seleccionaron la opción **Persona mayor (60 años o más)** lo que contrasta con los resultados de las tablas anteriores, el **1.47%** diligencio el campo **Persona campesina** es decir 3 personas y una persona diligencio la opción, **Persona víctima del conflicto armado**, el detalle de la información reportada en esta pregunta se puede detallar en el siguiente cuadro:

Tabla No. 19. 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	%			
<i>Ninguna de las anteriores</i>	61	58,65%	64	66,67%	0	125	61,27%
<i>Persona con discapacidad</i>	39	37,50%	25	26,04%	2	66	32,35%
<i>No sabe/ No responde</i>	1	0,96%	2	2,08%	2	5	2,45%
<i>Persona mayor (60 años o más)</i>	2	1,92%	2	2,08%	0	4	1,96%
<i>Persona campesina</i>	1	0,96%	2	2,08%	0	3	1,47%
<i>Persona víctima del conflicto armado</i>	0	0,00%	1	1,04%	0	1	0,49%
Total general	104	100,00%	96	100,00%	4	204	100,00%

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

Aprobó	Juan Sebastián Gacharna Bello	Director 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.**