



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

1

DOCUMENTO RESUMEN

**Resultados estudio para medir la percepción de satisfacción
ciudadana con los servicios y caracterización de usuarios por los
canales de atención de la Secretaría Distrital de Planeación –
Contrato 049 de 2017.**

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Marzo de 2018

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivos de la investigación	4
3. Ficha técnica.....	5
4. Canales evaluados	6
5. Tamaño y composición de la muestra	7
6. Escalas de medición.....	8
7. Caracterización de los usuarios del Sistema Multimodal.....	9-13
8. Indicador de satisfacción.....	14-27
9. Matrices de oportunidad de mejora	28-32
10. Modelo de satisfacción sugerido... ..	33-45
11. Conclusiones.....	46-48
12. Glosario de expresiones técnicas.....	49-50

1. Introducción

El Servicio a la ciudadanía es una de las finalidades del Estado, y su materialización se hace posible a través de proyectos, programas y estrategias encaminadas a que todas las entidades públicas y los servidores y servidoras que la integran, interioricen los principios y la cultura del servicio a la comunidad.

3

El objetivo del eje transversal 4: Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y Eficiencia, del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para Todos (Acuerdo 645 de 2016) prevé las acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio ciudadano y que incorpore como práctica habitual el evaluar las diferentes alternativas para optimizar los procedimientos y costos de la prestación de los servicios procurando siempre la mejor relación costo-beneficio. Promoverá la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, incentivando además la participación ciudadana (artículo 56).

En concordancia el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2010 proyectó como meta “Aumentar en 5 puntos porcentuales el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de la SDP”. Para dar cumplimiento a esta meta el Proyecto de Inversión 984 -Producción y análisis de información para la creación de política pública, focalización del gasto público y seguimiento del desarrollo urbano, entre sus metas tiene Implementar una Estrategia de Servicio al Ciudadano, esta estrategia contempla como una de sus líneas de trabajo realizar estudios de satisfacción para conocer la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios prestados por la entidad y la identificación de áreas de oportunidad de mejora en los diferentes canales de atención del Sistema Multimodal de Servicio a la Ciudadanía que tiene la Secretaría.

La Secretaría Distrital de Planeación está comprometida con la prestación de un servicio tal y como lo dispone la Política Distrital de Servicio al Ciudadano (Decreto 197 de 2014), es decir con calidad, amable, confiable digno, efectivo y oportuno, la entidad tiene dispuestos diferentes canales de interacción a través de los cuales la ciudadanía y usuarios en general puedan acceder a los servicios y productos— presencial, telefónico, virtual y escrito, , estos son: A través del canal presencial se prestan servicios de información para los temas de norma urbanística, estratificación, Sisbén y servicios documentales, con puntos de atención de la Red Cade (6 Supercades y 13 Cades), Archivo Central de Predios y atención especializada en las instalaciones de la entidad ubicadas en el edificio Centro Administrativo Distrital (pisos 5, 8, 13 y segundo piso Supercade CAD). El servicio telefónico se presta a través del conmutador 3358000 con un menú que facilita la consulta de información de interés de la ciudadanía, las solicitudes escritas diferentes productos y servicios son recibidas por el punto de radicación y en la página web por el servicio de radicación virtual

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

(link Radicación Virtual), y por medio del portal web [www. Sdp.gov.co](http://www.Sdp.gov.co) la ciudadanía puede obtener información sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad, dentro de los mecanismos que se tienen para escuchar la “voz ciudadana” se encuentra el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a través del cual los ciudadanos dan a conocer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión y la obtención de la certificación de Calidad por parte del ICONTEC, la Secretaría ha desarrollado durante diferentes vigencias estudios de satisfacción para identificar la percepción la ciudadanía sobre los servicios y productos que recibe de la entidad, en el año 2017 la entidad en consonancia con su meta de garantizar la continuidad de los estudios de medición de percepción del servicio de la entidad , contrató a través de un proceso de concurso de Méritos al Centro Nacional de Consultoría para que ejecutara el estudio.

Para el año 2017 se realizaron dos mediciones y el presente documento es un resumen que consolida los resultados de las dos mediciones y compara los resultados con la medición 2016, la información obtenida se procesó y realizó el análisis con base en el modelo y enfoque de la empresa ejecutora del estudio adelantado por la firma Cluster Research (línea base para el indicador de satisfacción).

El documento contiene: resultados de satisfacción generales de la entidad y la caracterización de los usuarios por cada uno de los canales de atención de acuerdo a las variables demográficas definidas para el estudio, el análisis de resultados de indicador de satisfacción y matrices de mejora.

2. OBJETIVOS

General

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida a través de los diferentes canales de atención que tiene dispuestos la entidad, presencial, telefónico, virtual y escrito, además de conocer la percepción que tienen los usuarios del sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Planeación.

5

Específicos

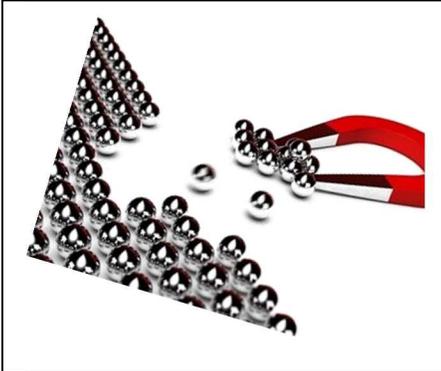
- Actualizar los instrumentos de medición de satisfacción que ha utilizado la entidad para la medición de satisfacción que precisen las dimensiones de calidad asociadas a productos y servicios de la Secretaría Distrital de Planeación y a las expectativas y necesidades de los usuarios, así como revisar y ajustar la escala de medición para las preguntas que lo requieran.
- Obtener el modelo estadístico que sustentará el estudio para identificar el indicador de satisfacción con la prestación de servicios que brinda la Secretaría Distrital de Planeación.
- Conocer la satisfacción de la ciudadanía respecto a su experiencia con la presentación de los servicios y productos.
- Identificar los círculos de servicio o momentos de verdad de tres servicios de la entidad.
- Identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en las diferentes interacciones que tiene el usuario para la obtención de un producto o servicio.
- Identificar los aspectos de fortalezas y áreas de oportunidad frente al talento humano que presta los servicios en la entidad.
- Identificar las oportunidades de mejora que deben implementarse para mejorar la experiencia de servicio a la ciudadanía.



3. FICHA TÉCNICA

Empresa Contratante	Secretaria Distrital de Planeación (SDP).
Empresa Ejecutora	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre del Proyecto	Satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida en los Canales de Atención de la SDP. 6
Metodología de la Investigación	Cuantitativa.
Técnicas de Recolección	Metodología multicanal: encuesta presencial (canal presencial), encuesta telefónica (canal telefónico, escrito y PQRSF) y online (canal virtual).
Grupo Objetivo	Ciudadanos y ciudadanas usuarios del Sistema Multimodal de la SDP y de PQRSF.
Perfil del Entrevistado	Usuarios que en los últimos tres meses hicieron hecho uso de los diferentes canales de la SDP y/o hayan formulado una PQRSF.
Cubrimiento	Bogotá.
Tamaño de la Muestra	2.397 encuestas: presencial 1823 / telefónico 162 /escrito 160 /virtual 172 / PQRSF 80
Cambios en la Muestra	Se cumplió el 100% de la muestra en los cuatro canales y en el Sistema PQRSF.
Fecha de Campo	Primera medición: 25 septiembre – 30 octubre de 2017 Segunda medición: 18 noviembre al 7 diciembre de 2017.
Método de Muestreo	Canal presencial: Muestreo aleatorio, con cuotas establecidas en cada Cade, SuperCade, pisos 5° y 13, Archivo Central de Predios y Ferias de Servicio. La selección de encuestados se realizó de manera sistemática con la finalidad de seleccionarlos uniformemente. Canal Telefónico: Muestreo aleatorio simple para los casos para los cuales se obtuvo la información de contacto. Canal Escrito: Muestreo probabilístico, estratificado con selección de unidades por muestreo aleatorio simple Canal Virtual: No aplica Sistema PQRSF: Muestreo aleatorio simple, estratificado por tipo de tramite (PQRSF), con selección aleatoria de usuarios en cada estrato muestral.
Métodos de Supervisión	Monitorización telefónica, revisión en campo y revisión en crítica y codificación.
Procedimiento de Selección de los Entrevistados	Preguntas filtro para verificar perfil del informante.
Factor de Ponderación-Expansión	No se ponderaron los datos del tabulado consolidado del año 2017; se procesó la información bajo los mismos criterios de la medición del año 2016.
Procedimiento de imputación	Ningún dato de la base de datos fue imputado, todos corresponden a los de las encuestas.
Instrumentos	Cuestionarios estructurados de preguntas cerradas con escala Likert y de opción múltiple y algunas preguntas abiertas.
Tasa de respuesta	NA.
Error muestral total	2.9 %
Nivel de confianza	95%

4. CANALES EVALUADOS – METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN



7

PRESENCIAL:

Servicios que se prestan en los diferentes puntos de atención: seis SuperCades, Trece Cades, Pisos 13 y 5° y Archivo Central de Predios.

Encuesta cara a cara en punto localizado con la asistencia de dispositivos inalámbricos (tablets) para la captura de los datos.

TELEFÓNICO:

Usuarios que ingresan por el conmutador 3358000 opciones 2 (Sisben) y 3 (inf general de la entidad sobre tramites y servicios de la SDP) a la línea 195

Encuesta telefónica desde el Call Center del CNC mediante el sistema Íntegra

ESCRITO:

Radificaciones que ingresaron a la entidad relacionadas con trámites y servicios de la SDP.

Encuesta telefónica desde el Call Center del CNC mediante el sistema Íntegra.

VIRTUAL:

Página Web de la entidad para consulta de información y acceso a servicios de estratificación, herramientas de focalización e instrumentos de planeación y link contáctenos.

Correos electrónicos desde el CNC. Envíos desde Gandia Íntegra, en bloques de 30-50 correos cada media hora.

SISTEMA DE PQRSF: Herramienta gerencial y de control social que permite conocer las necesidades de la ciudadanía respecto a los servicios prestados por la SDP.

Encuesta telefónica desde el Call Center del CNC

5. TAMAÑO Y COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

CANAL	PUNTOS DE ATENCIÓN	PUNTOS DE MUESTREO	MUESTREO	TOTAL ENCUESTAS	ERROR MUESTRAL (NIVEL CONFIANZA 95%)
PRESENCIAL	SuperCades	6	Distribución proporcional al volumen/número de usuarios en los diferentes Puntos de Atención de la SDP	506	3%
	Cades	13			5%
	Archivo Central de Predios	1			9%
	Atención Piso 13	1			13%
	Atención Piso 5°	1			12%
	Feria del Servicio al Ciudadano	1			
Subtotal				1.823	2%
TELFÓNICO	Llamadas Ingresan por el Conmutador 3358000 opciones 2 y 3 direccionadas a línea 195	1	Distribución proporcional al volumen/número de usuarios que han hecho uso del canal en los últimos 3 meses.	162	8%
ESCRITO	Radicación de Comunicaciones oficiales	1		160	8%
SISTEMA PQRSF	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	1		80	10%
Subtotal				201	
VIRTUAL	Portal Web	1	Distribución proporcional al volumen/número de usuarios que ha hecho uso de canal en los últimos 6 meses (WebFile Público Externa y del enlace Contáctenos)	172	7%
TOTAL				2.397	2%

6. LAS ESCALAS DE MEDICIÓN

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
5	4	3	2	1

Completamente satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
5	4	3	2	1

Altamente probable	Muy probable	Algo probable	No muy probable	Nada probable
5	4	3	2	1

Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
4	3	2	1

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

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

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

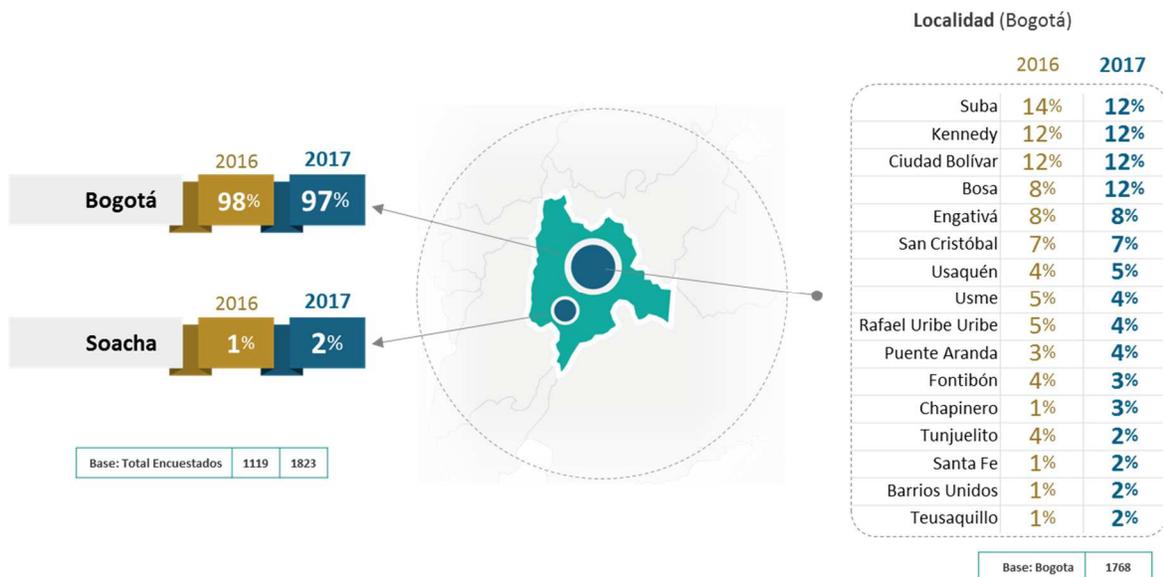
Botton Two Boxes: Agrupación de calificaciones BAJAS de 1 y 2 en porcentaje.

7. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA MULTIMODAL

7.1. Perfil demográfico Canal Presencial

Lugar de Residencia

Los usuarios que acuden a los diferentes puntos de atención presencial (Supercades, Cades, Sede Centro Administrativo Distrital –CAD, Archivo Central de Predios) residen en la ciudad de Bogotá, en su mayoría, y el 54% de ellos acuden de las localidades de Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa y Engativá.



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Presencial – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Estrato - Ocupación

Los usuarios del canal presencial residen en la ciudad de Bogotá, en su mayoría, son de nivel socioeconómico dos y tres (70%), con alguna ocupación actual como empleado o independiente (62%).

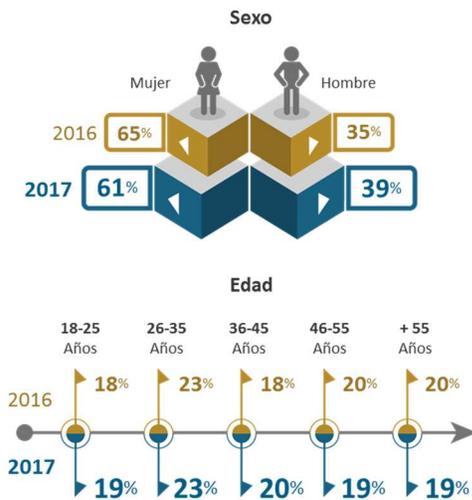


Base: Total Encuestados 2017: 1823

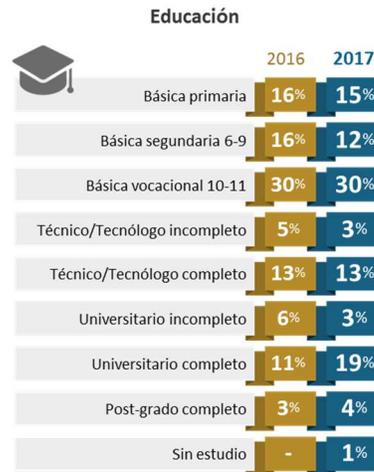
Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Presencial – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Sexo – Edad - Educación

La distribución de los usuarios que acuden a los puntos de atención de la SDP por género está inclinada en las mujeres (61%), con un leve incremento de hombres en el año 2017. El nivel de escolaridad de la mayor parte de los entrevistados es básica primaria, secundaria y vocacional (57%), lo que concuerda con el estrato predominante. Los ciudadanos que utilizan este canal se encuentran en todos los rangos de edad con preponderancia de personas entre 26 y 45 años (43%).



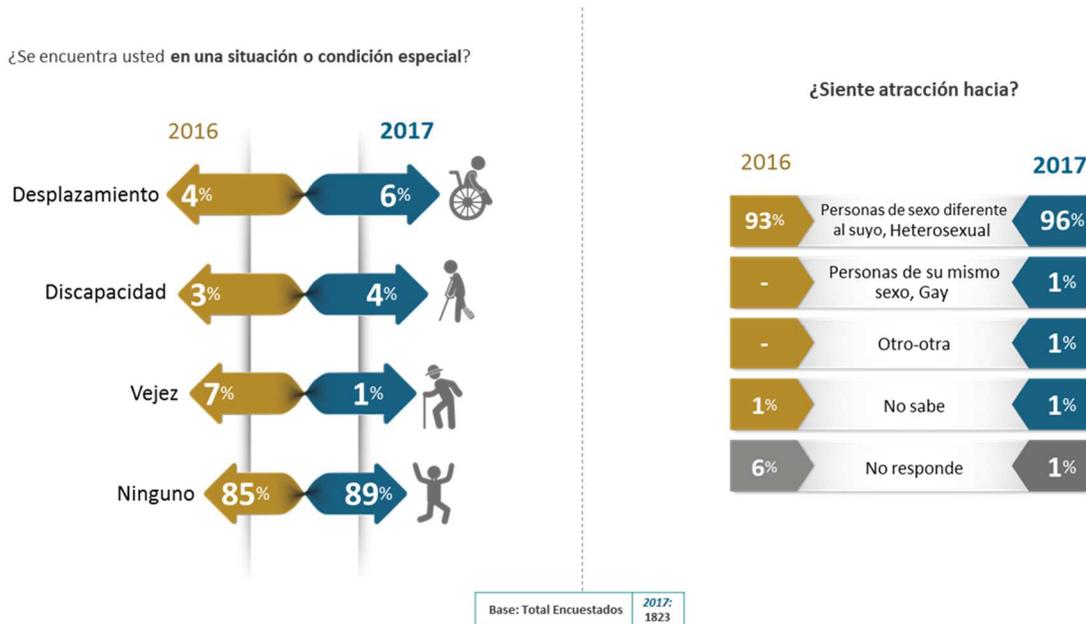
Base: Total Encuestados 2017: 1823



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Presencial – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Condición especial – Atracción

El 89% de los usuarios atendidos en puntos de atención presencial no tiene ninguna condición especial (atención preferencial), del 11% restante manifestó como condición especial el *Desplazamiento* (6%). En términos de orientación sexual, el 96% manifestó atracción por personas de sexo diferentes al suyo (heterosexuales), solo 1% informó atracción por el mismo sexo.

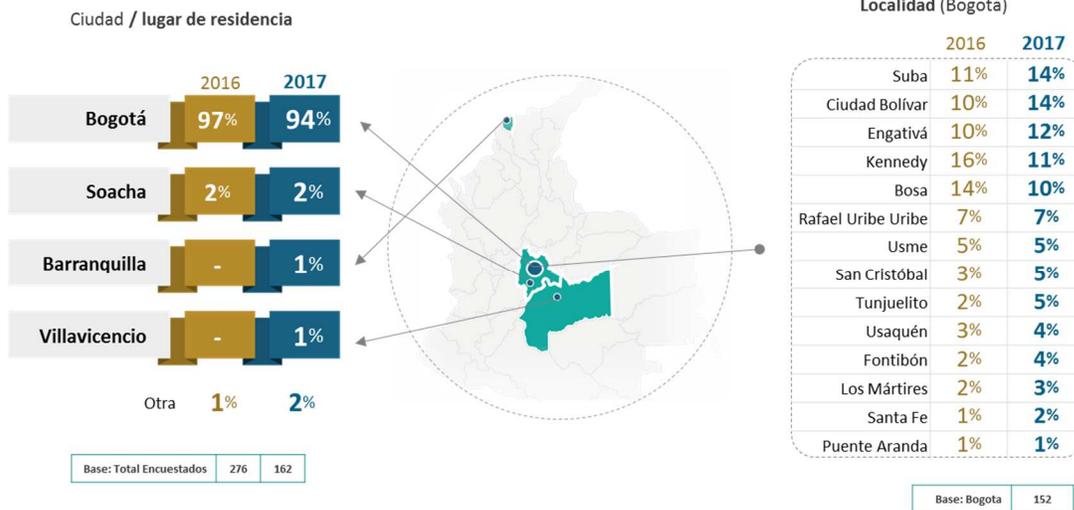


Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Presencial – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

7.2. Perfil demográfico Canal Telefónico

Lugar de Residencia

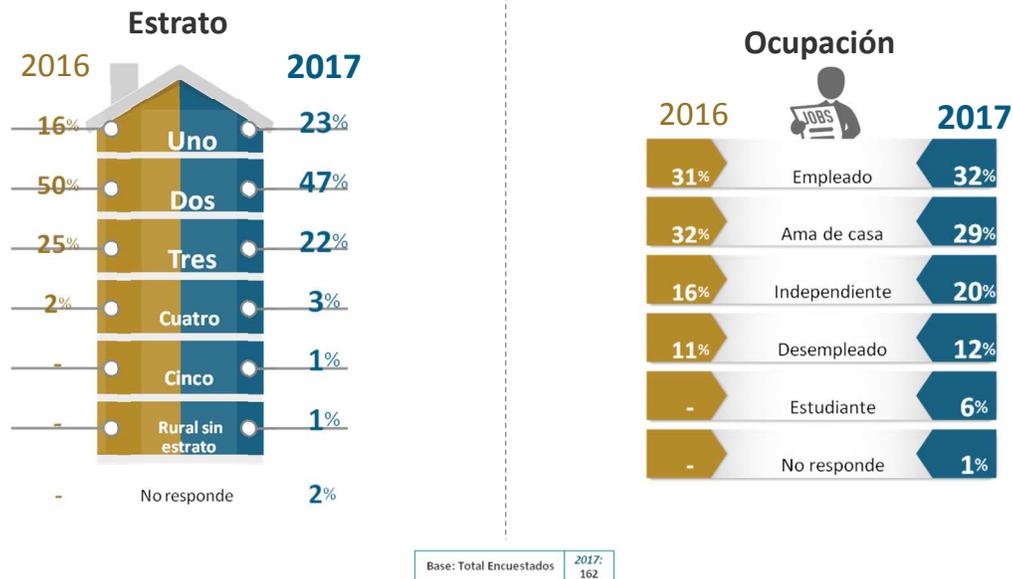
Los usuarios que utilizan el canal telefónico en su mayoría residen en la ciudad de Bogotá, sólo un 5% habitan fuera de la ciudad, de los habitantes de la ciudad el 61% de ellos habitan en las localidades de Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Kennedy y Bosa.



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Telefónico – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Estrato - Ocupación

Los ciudadanos y ciudadanas que hacen uso del canal telefónico viven en la ciudad de Bogotá, la mayor parte reporta pertenecer a estratos uno y dos (70%), con ocupación como empleados, independientes o amas de casa (81%).



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Telefónico – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

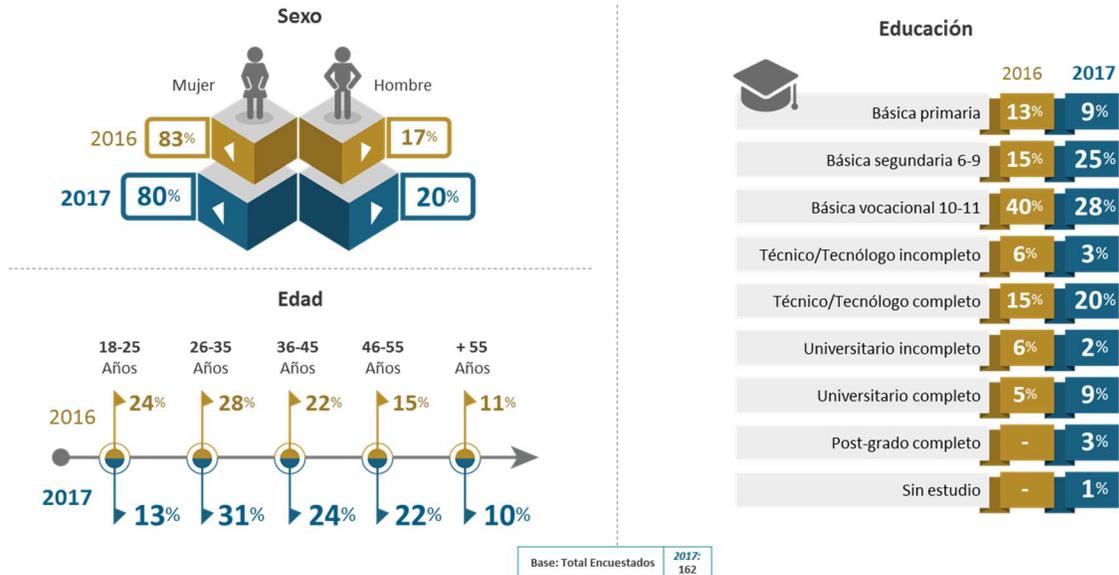


GP-CER259293

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Sexo – Edad - Educación

En la distribución por sexo de los usuarios del canal telefónico predominan las mujeres en ambos años, con un leve incremento de hombres en el año 2017. Con relación al nivel de escolaridad más de la mitad (62%) cursó básica primaria o secundaria; sin embargo, hay un aumento importante de técnicos y tecnólogos (20%). La mayor parte de los ciudadanos encuestados que utilizan este canal se encuentran entre 26 y 45 años (55%).

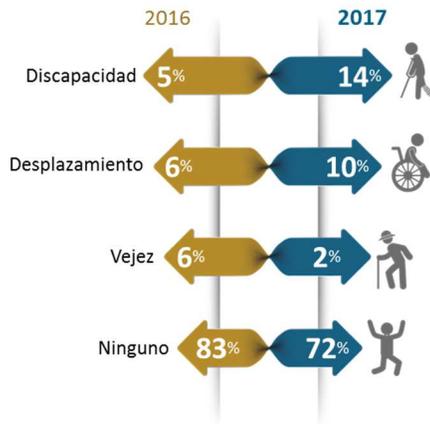


Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Telefónico – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Condición especial – Atracción

El 72% de los usuarios atendidos en el canal telefónico no tiene ninguna condición especial (atención preferencial), del 26% restante manifestó como condición especial la discapacidad (14%). En términos de orientación sexual, el 92% manifestó atracción por personas de sexo diferentes al suyo (heterosexuales), el 8% restante no brindó información.

¿Se encuentra usted en una situación o condición especial?



Base: Total Encuestados 2016: 162

¿Siente atracción hacia?

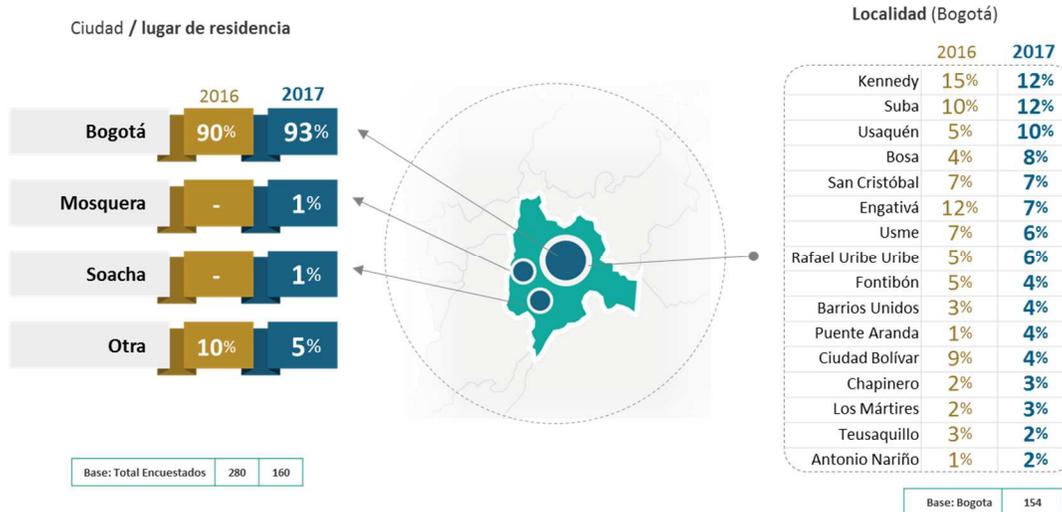


Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Telefónico – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

7.3. Perfil demográfico Canal Escrito

Lugar de Residencia

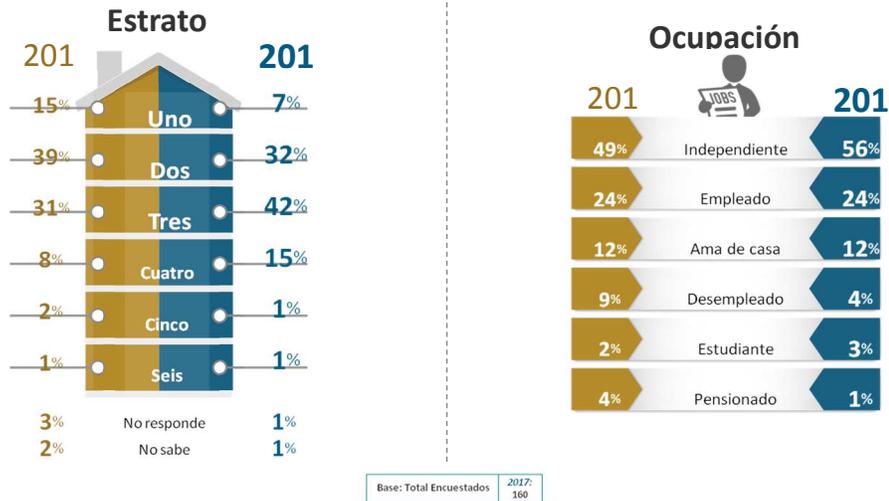
Los usuarios que utilizan el canal escrito en su mayoría (93%) residen en la ciudad de Bogotá, sólo un 7% habitan fuera de la ciudad, en este canal se observa mayor distribución por localidades el 54% de ellos habitan en las localidades de Kennedy, Suba, Usaquén, Bosa, San Cristóbal y Engativá.



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Escrito – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Estrato - Ocupación

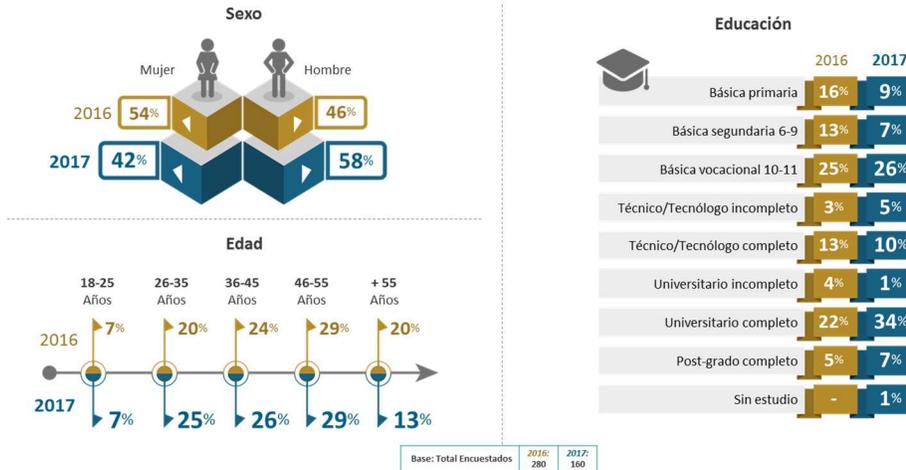
Los ciudadanos y ciudadanas que hacen uso del canal escrito residen en Bogotá, la mayor parte vive en nivel socioeconómico dos y tres (75%), con incremento de usuarios de estrato cuatro (15%). La mayor parte (80%) con actividad como empleados o independientes.



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Escrito – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Sexo – Edad - Educación

La distribución por sexo de los usuarios del canal escrito presenta un leve cambio en la medición del año 2017: disminuyeron las mujeres (42%) y aumentaron los hombres (58%) que optan por este canal para realizar solicitudes o trámites ante la SDP. Con relación a la escolaridad de los encuestados se evidencia mayor nivel de preparación con más de la tercera parte con estudios de pregrado finalizados (34%). Los ciudadanos que utilizan este canal se encuentran principalmente entre 36 y 55 años (55%).



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Escrito – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Condición especial – Atracción

El 87% de los usuarios atendidos en el canal escrito no tiene ninguna condición especial (atención preferencial), del 13% restante manifestó como condición especial el desplazamiento (8%). En términos de orientación sexual, el 91% manifestó atracción por personas de sexo diferentes al suyo (heterosexuales), el 1% manifestó orientación por el mismo sexo y el 8% no sabe/no responde.

¿Se encuentra usted en una situación o condición especial?



Base: Total Encuestados 2016: 280, 2017: 160

¿Siente atracción hacia?



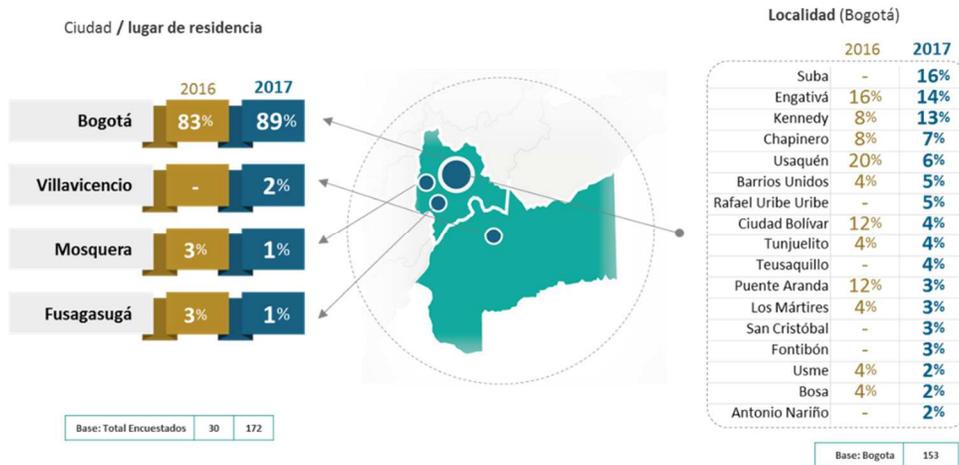
Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Escrito – Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría



7.4. Perfil demográfico Canal Virtual

Lugar de Residencia

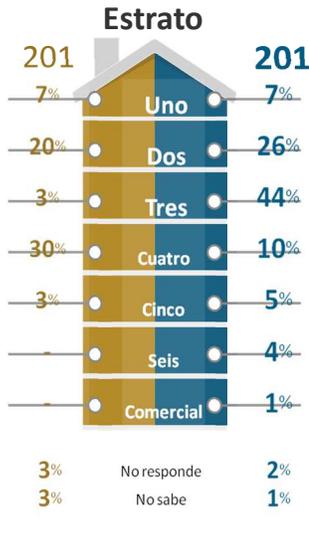
El 89% de los usuarios del canal virtual reside en la ciudad de Bogotá y el 56% de ellos habitan las localidades de Suba, Engativá, Kennedy, Chapinero y Usaquén.



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Virtual– Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Estrato - Ocupación

Los usuarios del canal virtual en su mayoría (70%) habitan en el estrato dos y tres, con alguna ocupación actual predominante como empleados, proseguida por los independientes que corresponde al 77% de los usuarios encuestados.

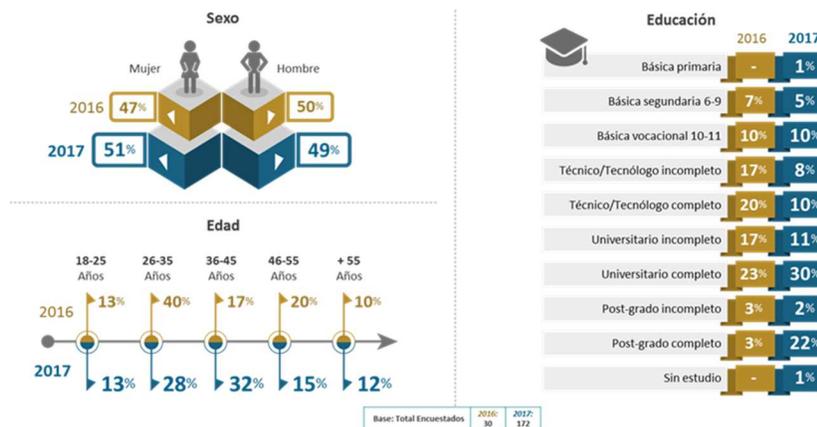


Base: Total Encuestados 2016: 30 2017: 172

Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Virtual- Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Sexo – Edad - Educación

La distribución de los usuarios del canal virtual por sexo es muy homogénea entre ambos géneros (51% mujeres, 49% hombres). En el año 2017 se presenta un leve incremento en las mujeres y decremento en los hombres que utilizan el canal para comunicarse con la SDP. El nivel de escolaridad de ciudadanos y ciudadanas consultados aumenta de manera importante respecto a los demás canales; Más de la mitad de los usuarios cuenta con estudios de pregrado y posgrado completo (52%). La mayor parte (60%) de ciudadanos que utilizan este canal se encuentran en un rango de edad entre los 26 a 45 años.



Base: Total Encuestados 2016: 30 2017: 172

Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Virtual- Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

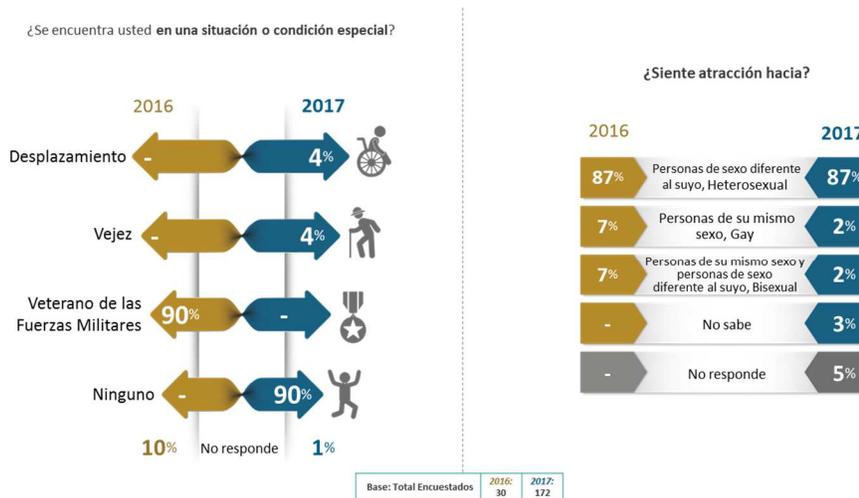


GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Condición especial – Atracción

El 90% de los usuarios atendidos en puntos de atención presencial no tiene ninguna condición especial (atención preferencial), el 8% restante manifestó como condición especial el *Desplazamiento* y *Vejez* cada uno con una participación del 4%. En términos de orientación sexual, el 87% manifestó atracción por personas de sexo diferentes al suyo (heterosexuales), 2% informó atracción por el mismo sexo, 2% personas manifestaron bisexual y 8% no saben/no responden.



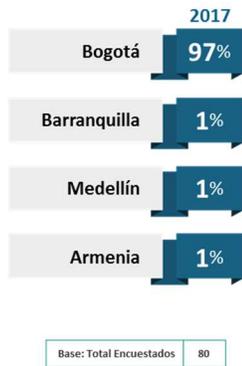
Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica Canal Virtual- Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

7.4. Perfil demográfico Sistema PQRSF

Lugar de Residencia

Los usuarios que utilizan el canal telefónico en su mayoría (97%) residen en la ciudad de Bogotá, sólo un 3% habitan fuera de la ciudad, de los habitantes de la ciudad el 51% de ellos habitan en las localidades de Suba, Kennedy, Usaquén, Engativá y Bosa.

Ciudad / lugar de residencia



Localidad (Bogotá)

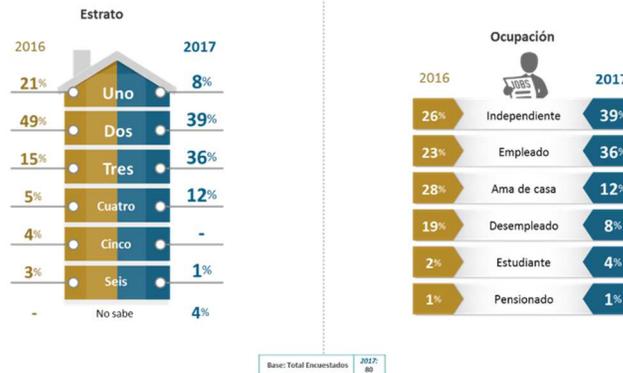
	2016	2017
Suba	12%	13%
Kennedy	7%	10%
Usaquén	5%	10%
Engativá	3%	10%
Bosa	5%	8%
Fontibón	3%	7%
Puente Aranda	2%	6%
Rafael Uribe Uribe	4%	5%
Usme	35%	4%
Ciudad Bolívar	10%	4%
San Cristóbal	4%	4%
Santa Fe	3%	4%
Chapinero	5%	3%
Barrios Unidos	1%	3%
Teusaquillo	-	3%
Los Mártires	-	3%

Base: Bogota 77

Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)– Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Estrato - Ocupación

Entre los ciudadanos que han utilizado el sistema PQRSF de la SDP, predomina que habitan en los estratos dos y tres, 75%. Se presenta un aumento importante del estrato cuatro (siete puntos porcentuales (2016 – 5% vs. 2017 -12%). La mayor parte (75%) está vinculada a una actividad productiva como independiente o empleado.



Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)– Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Sexo – Edad - Educación

Al comparar las mediciones de los años 2016 y 2017, en la distribución por sexo de los usuarios del Sistema PQRSF aumentan los hombres y disminuyen las mujeres que presentan una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a la SDP, en el 2017 tuvieron una participación cada uno del 50%.

Carrera 30 N. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 1,5,8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



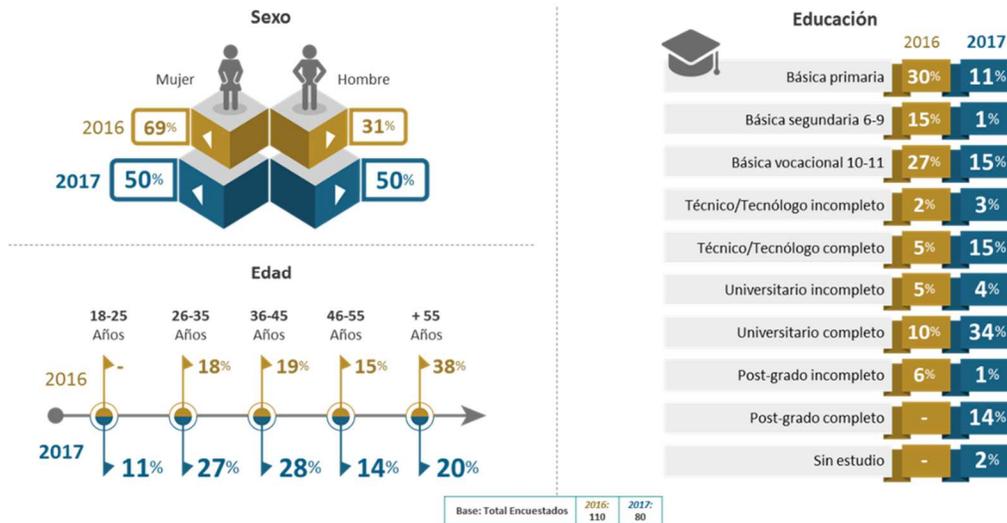
CO-SC-CER259292



GP-CER259293



Con relación al nivel de escolaridad un poco menos de la mitad cuenta con estudios de pregrado y posgrado. Entre los encuestados la mayoría (55%) se encuentra en un rango de edad entre los 26 a 45 años.

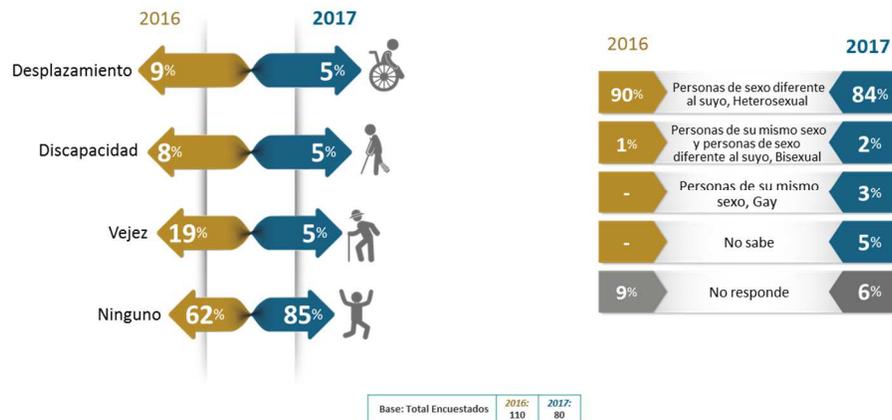


Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)– Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

Condición especial – atracción

El 85% de los usuarios atendidos a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones no tiene ninguna condición especial (atención preferencial), del 15% restante manifestó como condición especial la desplazamiento, discapacidad y vejez cada una con una participación del 5%). En términos de orientación sexual, el 84% manifestó atracción por personas de sexo diferentes al suyo (heterosexuales), el 3% manifestó atracción por su mismo sexo, el 2% bisexual y el 11% no respondió.

¿Se encuentra usted en una situación o condición especial?

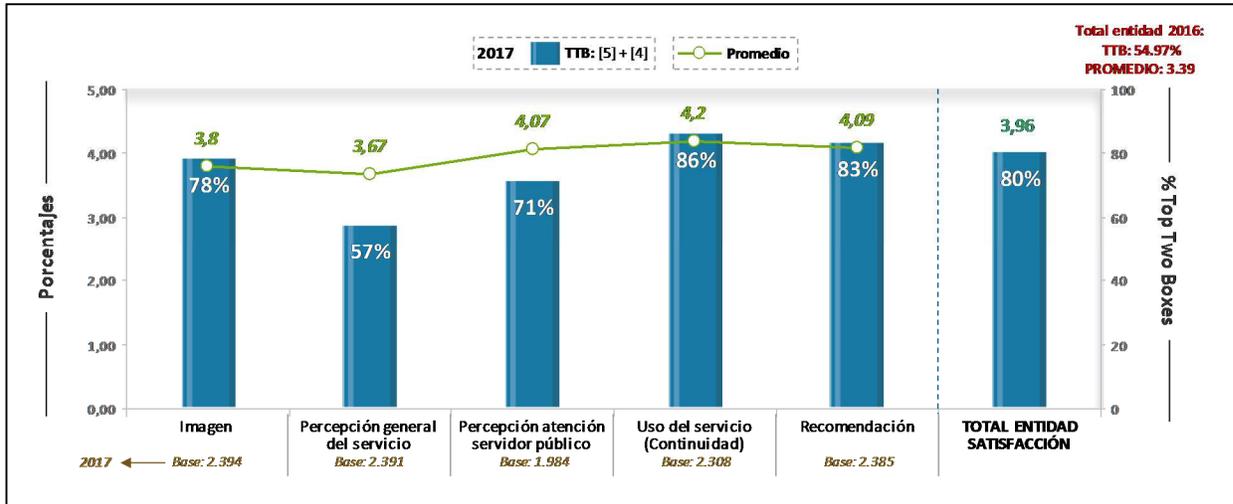


Fuente: Estudio de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida Información Demográfica PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)– Producto 6 – Consultoría 249 de 2017 – Centro Nacional de Consultoría

8. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Considerando que a todos los canales se les dio el mismo peso, el indicador global está fuertemente influenciado por el TTB y el promedio del canal presencial que es el de mayor muestra. El indicador global se obtuvo de la siguiente manera: se calcula el TTB y el promedio de las cinco preguntas para cada usuario, excluyendo aquellos que respondieron No Sabe/ No responde y con esta información por individuo encuestado se estimó el indicador global para cada uno. Con base en la información de cada sujeto se establece el indicador de satisfacción total de la entidad.

Indicador global SDP de Satisfacción



Variables seleccionadas para las preguntas que conforman el indicador:

Imagen: se promedian los TTB y los promedios de todas las imágenes de los cinco canales, teniendo en cuenta sólo a los que califican. Presencial p.1 -Telefónico p.2 -Escrito p1A - Virtual p.8 - PQRSF p.1

Calidad general del Servicio: promedio y TTB de la pregunta, ¿Cómo califica la calidad general del servicio que presta a la ciudadanía la SDP? Presencial p.8 - telefónico p.3 - escrito p1B - virtual p.9 - PQRSF p.2.

Percepción del Servidor Público: promedio y TTB de la pregunta de calidad general del servicio ofrecido por el servidor público ante el cual realizó el trámite/solicitud/consulta. Presencial p.13-telefónico p.6.1 - escrito NO APLICA - virtual NO APLICA - PQRSF NO APLICA.

Recomendación general promedio y TTB de la pregunta de probabilidad de recomendar a otra persona el uso ...punto de atención. Presencial p.18- telefónico p.8 – escrito p.14A / virtual p.13 / PQRSF p.14.

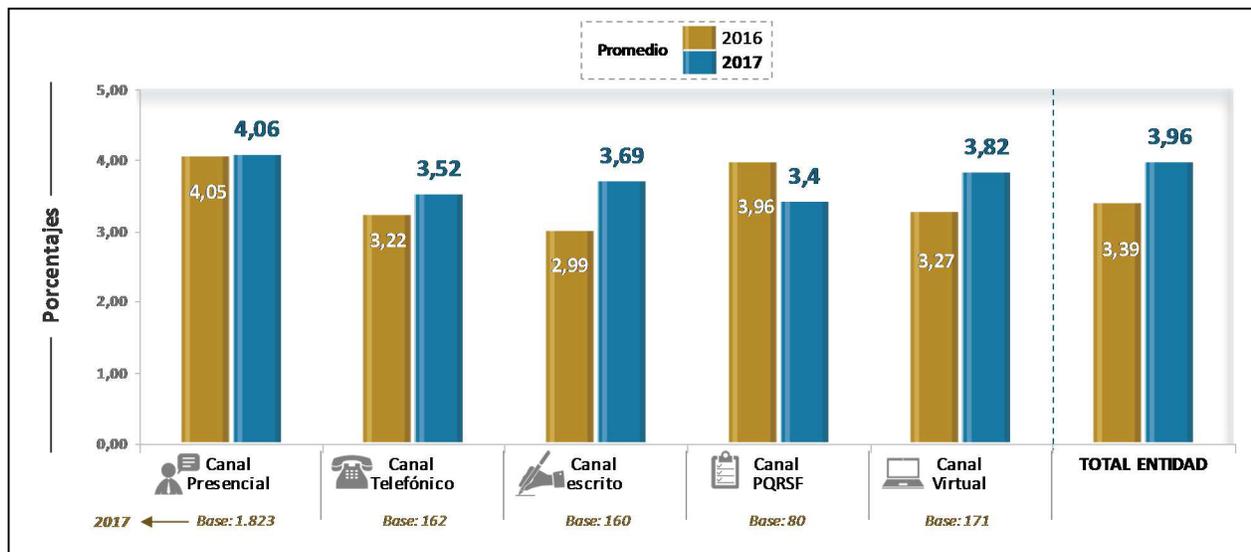
Continuidad con el servicio: promedio y TTB de la pregunta de probabilidad de continuar utilizando el canal. Presencial p.17 - telefónico p.7- escrito p.14 - virtual p.12

Los resultados indican un aumento importante en el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Multimodal de la SDP en el año 2017 respecto a la medición adelantada en el 2016. Con relación a la imagen de la entidad se mantienen las calificaciones relacionadas con la prestación de un servicio digno y humano, la percepción de la disponibilidad de canales para la atención de los ciudadanos, el reconocimiento de un recurso humano competente, amable y servicial que cuenta con las mejores prácticas en el campo de servicio al ciudadano. El posicionamiento de la entidad relacionado con la agilidad y dinamismo para responder a las necesidades de los usuarios no mejora en la medición del año 2017 respecto al 2016 (el indicador disminuyó 6 puntos porcentuales).

La percepción general del servicio es mucho más favorable entre los ciudadanos consultados durante el 2017 (14 puntos con relación a la medición anterior), hallazgo que indica que las acciones estratégicas implementadas por la entidad han tenido un impacto positivo en los usuarios del sistema multimodal.

Cuando nos referimos a los comportamientos de continuidad en el uso del servicio y la recomendación de los canales de la SDP, también presentan una mejora importante en el TTB en la evaluación del año 2017, lo que indica que los usuarios están tan satisfechos con el servicio recibido que estarían dispuestos a permanecer utilizando los canales de la SDP y le sugerirían a otras personas recurrir a los mismos para formular solicitudes, trámites o consultas en la entidad.

Indicador por canal



Al realizar el análisis del promedio global para cada canal, respecto a la medición del año 2016, no se presentan cambios significativos en el presencial ni en el telefónico, conservando el mejor desempeño en los puntos de atención. Se manifiestan mejoras en los indicadores de los canales escrito y virtual y una disminución en el promedio obtenido en el sistema PQRSF.

Momentos de Verdad

Presencial 

La Información



% TTB: Excelente + Muv Buena

2017

Impacto



Base: Total Encuestados 1823

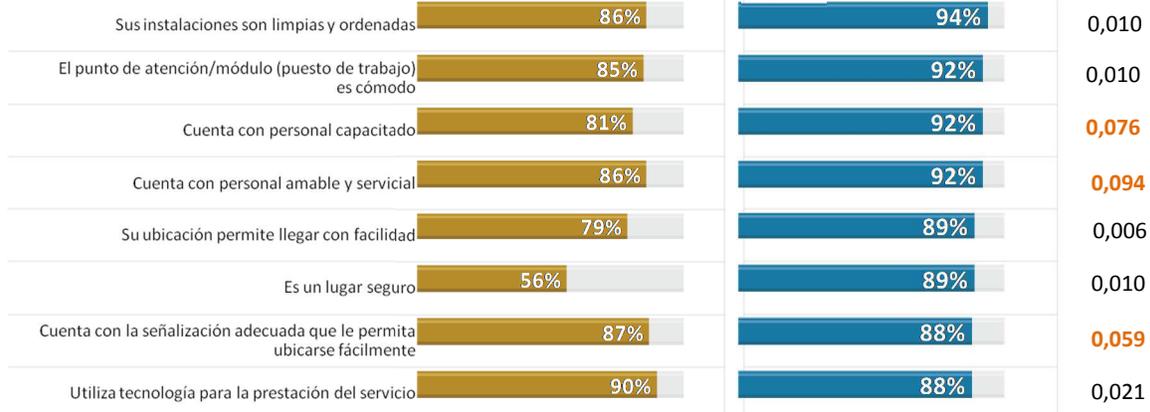
En este momento de verdad los dos atributos de mayor impacto son la confiabilidad y la oportunidad de la información proporcionada al usuario. Con relación a la primera característica un poco más de la mitad de los ciudadanos consultados la califica en la excelencia, presentándose una alta concentración de respuestas en el punto medio de la escala (bueno). Respecto a la oportunidad de la información supera las expectativas de la mitad de las personas consultadas.

Los Puntos de atención

% TTB: Totalmente de Acuerdo + De Acuerdo

2016

2017



Carrera 30 N. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 1,5,8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292

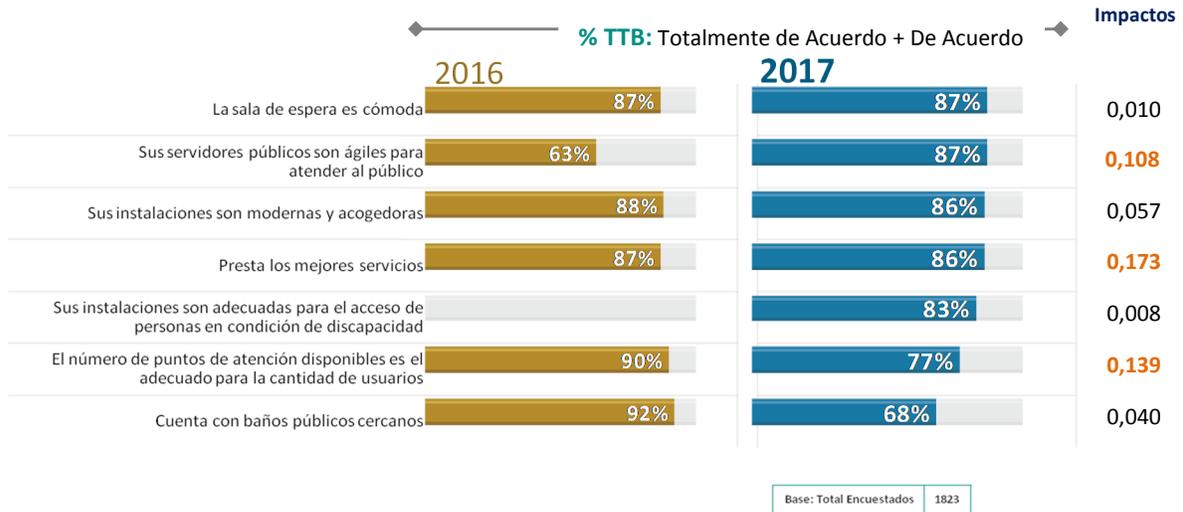


CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



En términos generales los puntos de atención fueron bien evaluados por los usuarios del canal presencial de la SDP. Las características de mayor impacto en orden son la *prestación del servicio*, el *número de puntos de atención para atender el volumen de usuarios* y la *agilidad de los servidores*.

En la primera variable se mantiene la calificación con relación a la medición de 2016, lo que indica que sigue siendo sobresaliente el desempeño de la SDP en el servicio que ofrece en los distintos puntos de atención. El segundo atributo, que se refiere a la concordancia entre el número de puestos de atención y el volumen de usuarios, disminuyó el TTB en 13 puntos porcentuales con relación a la medición anterior; significa este hallazgo que los ciudadanos y ciudadanas esperan que la entidad fortalezca el personal de atención en el canal presencial para que tenga un impacto positivo en la calidad de la atención y el tiempo en fila. En la característica de *agilidad en la atención* se evidencia una mejora importante en el desempeño respecto a los resultados obtenidos en el 2016. El atributo relacionado con *la disponibilidad de baños públicos cercanos*, el indicador presenta decremento de 24 puntos porcentuales en el TTB respecto a la medición anterior.

Calidad de la Atención

Carrera 30 N. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 1,5,8 y 13
 PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292

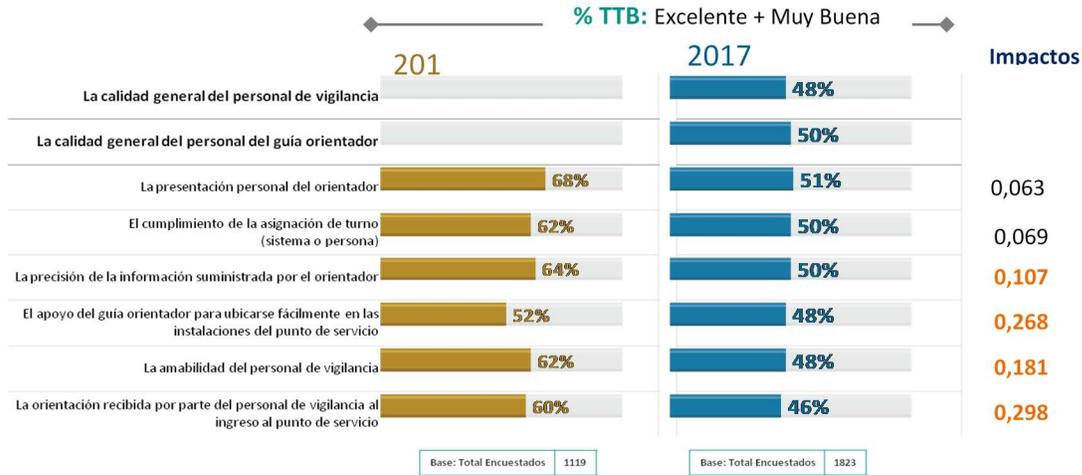


CO-SC-CER259292



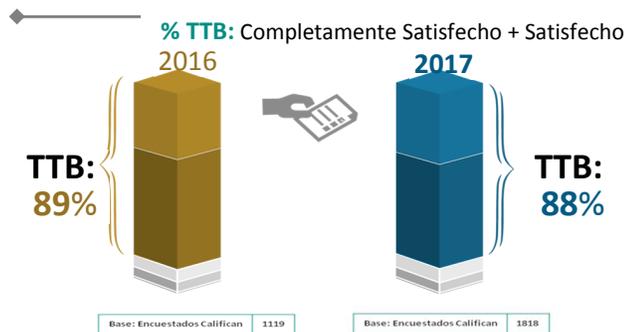
GP-CER259293





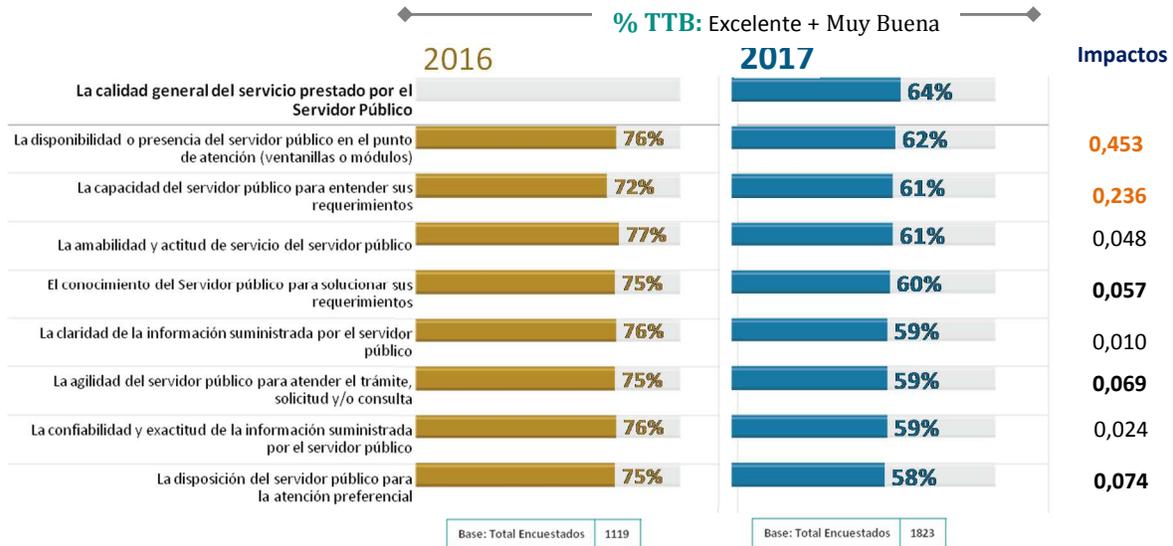
Con relación a la *calidad de la atención* en los puntos los atributos que más impactan la satisfacción de los usuarios son en orden: la *orientación* recibida por parte del personal de vigilancia al ingreso al punto de servicio, la *amabilidad del personal* de vigilancia, la *calidad general del guía orientador* y la *precisión de la información* suministrada por el orientador. Se presenta decremento en el TTB de los 4 atributos. Las calificaciones de las características evaluadas presentan una alta concentración en el punto medio de la escala (buena), lo que indica que el desempeño de la entidad en estos aspectos es muy estándar y no supera las expectativas de los usuarios.

Nivel de satisfacción con la respuesta suministrada por el Servidor



Al indagar la satisfacción con la respuesta del servidor público que atendió el trámite, solicitud y/o consulta, se mantiene el TTB respecto al año anterior; algunos “satisfechos” migran a “completamente satisfechos” en la medición del año 2017.

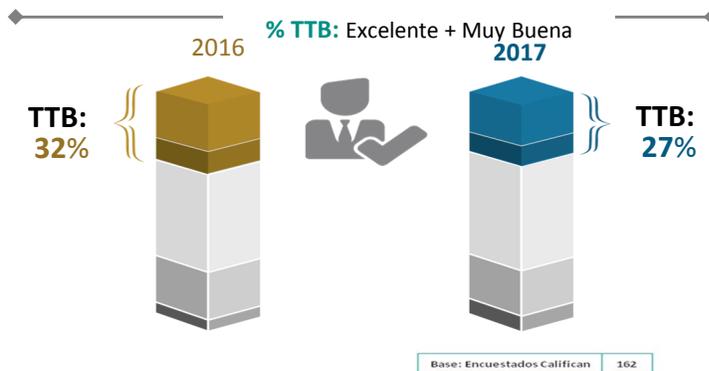
Calidad de la atención brindada por el servidor



Los servidores de la SDP obtienen calificaciones destacables en la *calidad general del servicio* que prestan (64% TTB). Los aspectos que más impactan la satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada por el servidor público son la *disponibilidad* o presencia del servidor público en el punto de atención (ventanillas o módulos) y la *capacidad* del servidor público para entender los requerimientos del ciudadano. Ambos atributos disminuyen de manera importante en la calificación de calidad general respecto al año 2016. Las características que presentan un impacto medio son la *disposición* del servidor público para la atención preferencial, la *agilidad* del servidor público para atender el trámite, solicitud y/o consulta y el *conocimiento* del servidor público para solucionar sus requerimientos, los cuales evidencian decremento en su desempeño.

Telefónico

Calidad general del servicio que presta la SDP a la ciudadanía



Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



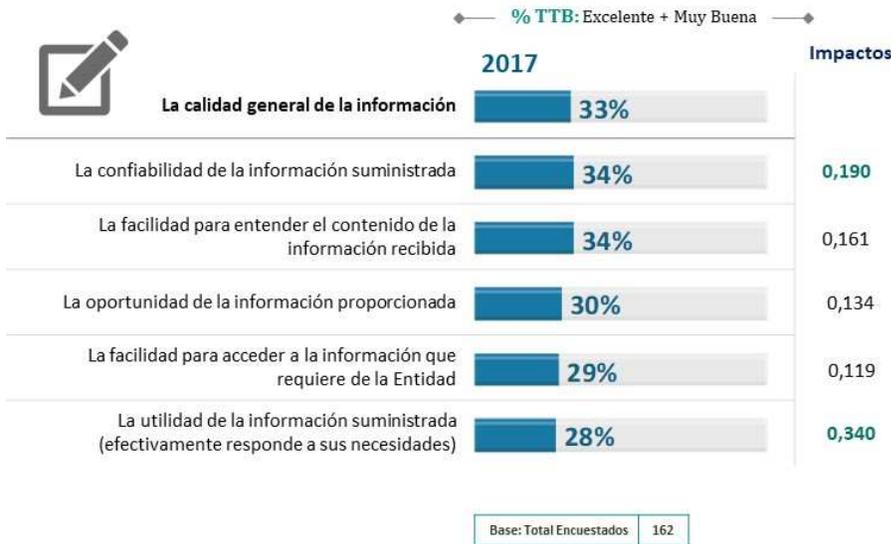
GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Respecto a la calidad general del servicio que presta a la ciudadanía la Secretaría Distrital de Planeación, disminuye el TTB en cinco puntos entre los usuarios que hacen uso del canal telefónico que fueron encuestados.

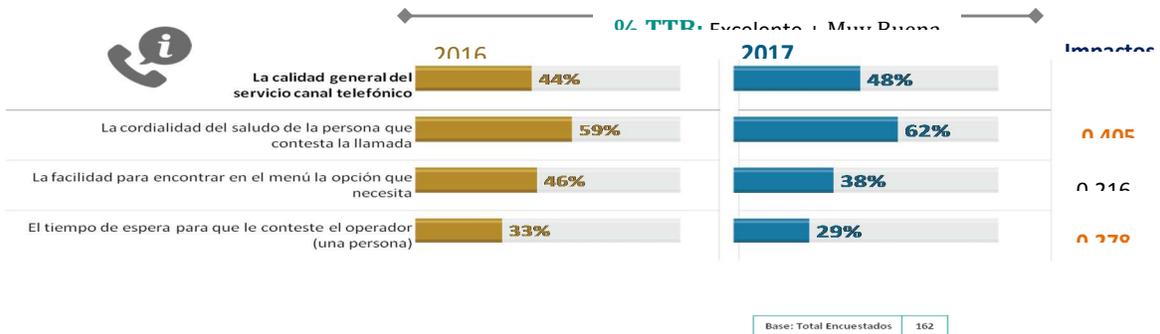
Momentos de verdad

La información



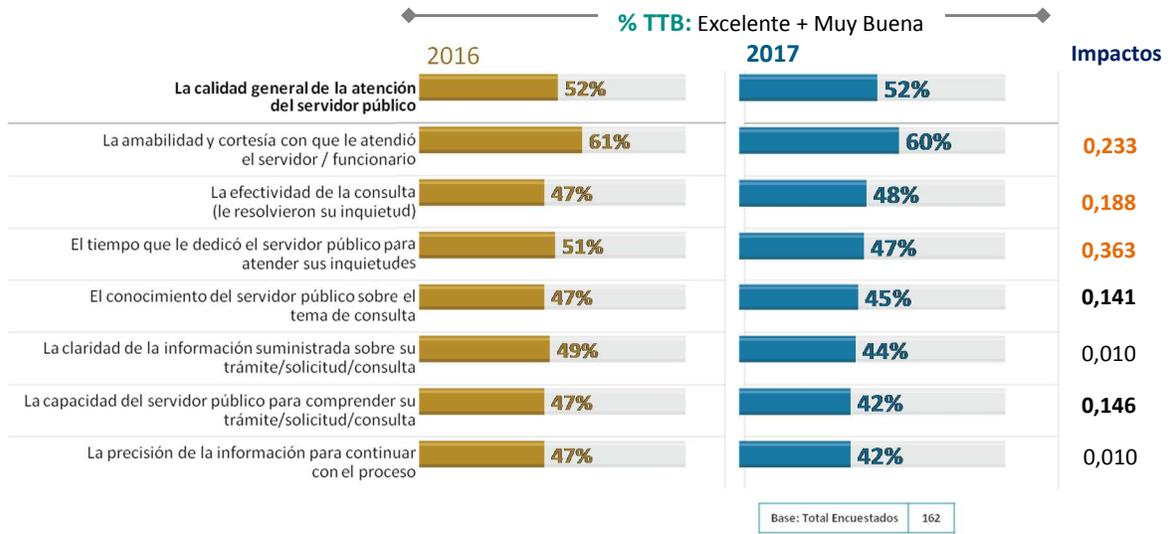
Los dos atributos -del momento de verdad de información- de mayor impacto son, la *utilidad de la información* suministrada y la *confiabilidad de la información suministrada*, ambos con muy bajos TTB, dado que menos de la tercera parte de los informantes los califican en la excelencia. Dos características del proceso tienen impacto medio, *la facilidad para entender el contenido de la información recibida* y la *oportunidad* de la información proporcionada también obtienen bajos indicadores de desempeño.

Evaluación del canal telefónico



En la evaluación del canal telefónico el factor humano es fundamental; *servidores cordiales y amables* son esenciales como un componente del servicio. El 62% de los encuestados los califica en la excelencia. El *tiempo de espera* para que le conteste el operador al ciudadano y ciudadana es una característica de alto impacto en el canal telefónico y obtiene el más bajo TTB del proceso.

Evaluación del servidor público de la SDP



En la evaluación del servidor público se reitera una vez más la importancia del recurso humano en la atención al usuario. El atributo, tiempo que le dedicó el servidor público para atender sus inquietudes es muy importante: tiene el mayor impacto en la experiencia con el servidor y menos de la mitad de los entrevistados lo califica en los puntos más altos de la escala. Le sigue la *amabilidad y cortesía* con que atendió el servidor/funcionario con un alto impacto y con la mejor evaluación en el desempeño (TTB 60%)

La efectividad de la consulta es muy relevante: tiene alto impacto sobre la experiencia con el servidor público y sólo el 48% de las personas consultadas lo califica en uno de los dos puntos más altos de la escala. La experiencia con el servidor público de la SDP no supera las expectativas de los usuarios entrevistados lo cual lo ratifica la alta concentración de calificaciones en “buena”.



Calidad general

Carrera 30 N. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 1,5,8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292

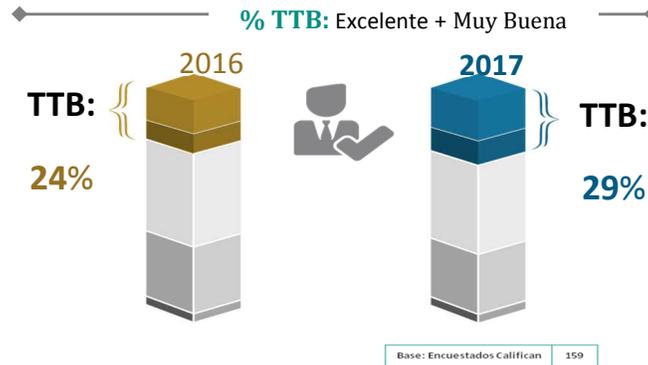


CO-SC-CER259292



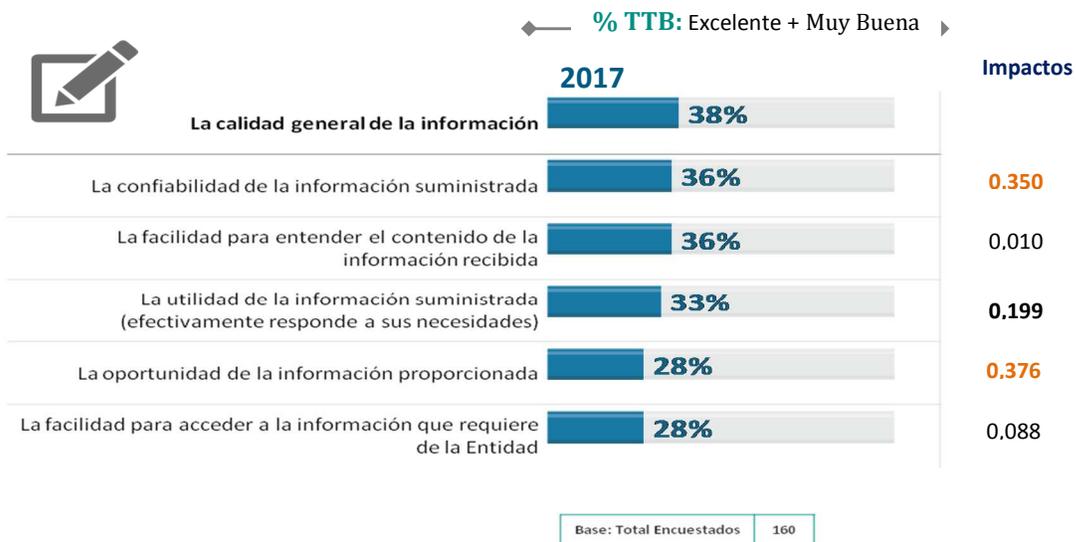
GP-CER259293





Respecto a la calidad general del servicio que presta a la ciudadanía la Secretaría Distrital de Planeación, aumenta el TTB en 5 puntos respecto al año anterior.

La Información



Los dos atributos -del momento de verdad de información- de mayor impacto son, la *oportunidad* y *la confiabilidad de la información* y *ambos obtienen* muy bajos TTB en la calificación de los usuarios del canal escrito. Una característica del proceso tiene impacto medio, la utilidad de la información suministrada (efectivamente responde a sus necesidades) y también obtiene bajo indicador de desempeño (33%).

Proceso de gestión del trámite por canal escrito de SDP

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292

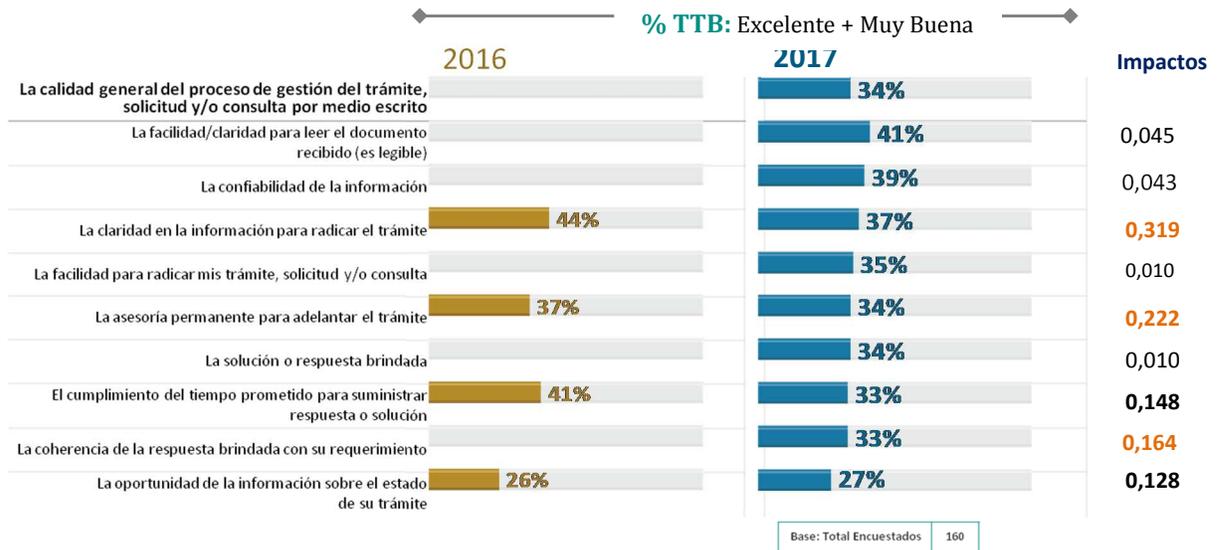


CO-SC-CER259292



GP-CER259293

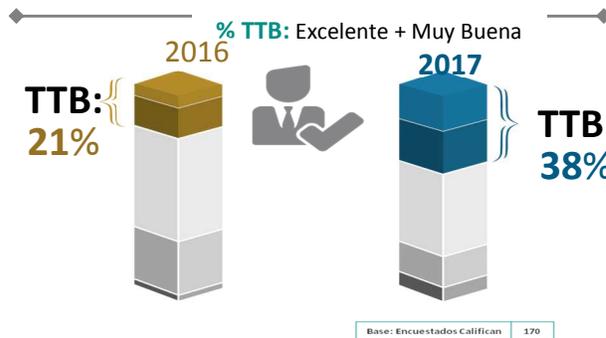




En el proceso de gestión del trámite los atributos de mayor impacto son: la claridad en la información para radicar el trámite, la asesoría permanente para adelantarlo, la coherencia de la respuesta con el requerimiento. Todos obtienen bajos TTB en la calificación, lo que indica la necesidad de fortalecer el proceso para mejorar la experiencia del cliente con la entidad.



Calidad general del servicio que presta la SDP a la ciudadanía



La calificación de la calidad general del servicio que presta a la ciudadanía la Secretaría Distrital de Planeación mejora en el TTB (38%) con relación a la medición anterior; sin embargo, el porcentaje de usuarios que califican en la excelencia todavía es bajo.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



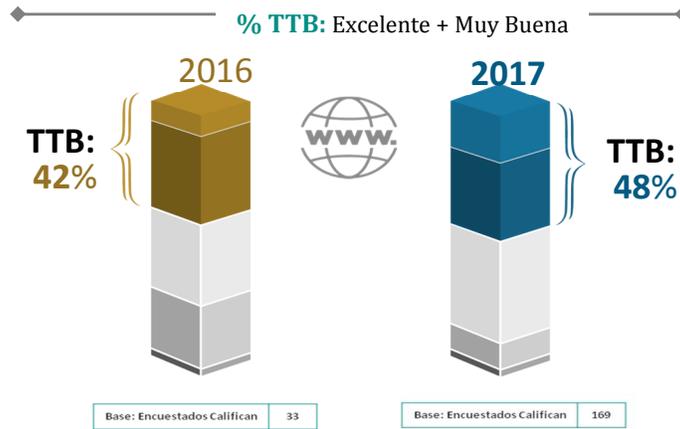
CO-SC-CER259292



GP-CER259293

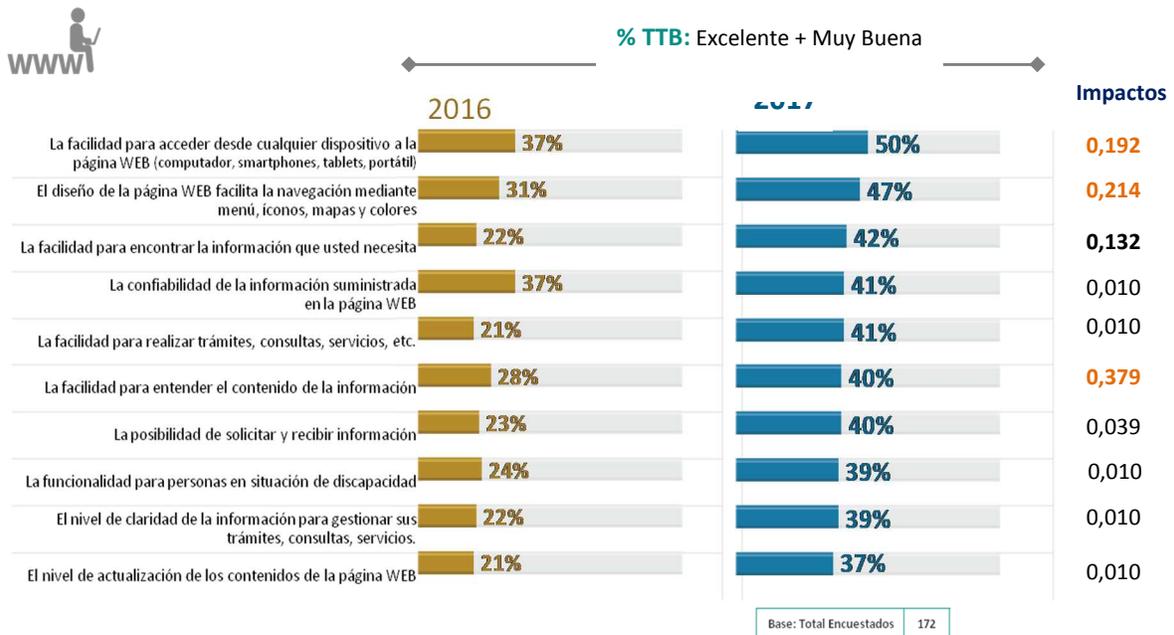


Calidad general del Portal Web



La calidad general del Portal WEB de la Secretaría Distrital de Planeación tiene un incremento en el indicador respecto a la medición anterior (6 puntos).

Evaluación de la Página Web



Los atributos del Portal WEB de la SDP de mayor impacto son, la facilidad para entender el contenido de la información, el diseño de la página WEB facilita la navegación mediante menú, íconos, mapas y colores y la facilidad para acceder desde cualquier dispositivo a la página WEB (computador, smartphones, tablets, portátil, entre otros). Las dos primeras variables obtienen TTB por debajo de 50%, es decir la SDP no alcanza niveles de excelencia mientras que la última sólo la mitad de los entrevistados la califica en los niveles más altos de la escala.

Evaluación del enlace contáctenos



El uso del enlace Contáctenos del Portal WEB de la SDP por parte de los usuarios para dejar sugerencias e inquietudes, presenta un incremento importante respecto a la medición del año anterior (24 puntos porcentuales). Las características que más impactan la satisfacción de los usuarios son la facilidad para ingresar la solicitud y la oportunidad en la respuesta, ambos atributos con muy bajos indicadores en el TTB y decremento en el porcentaje respecto al 2016.

Evaluación del enlace Sisbén

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



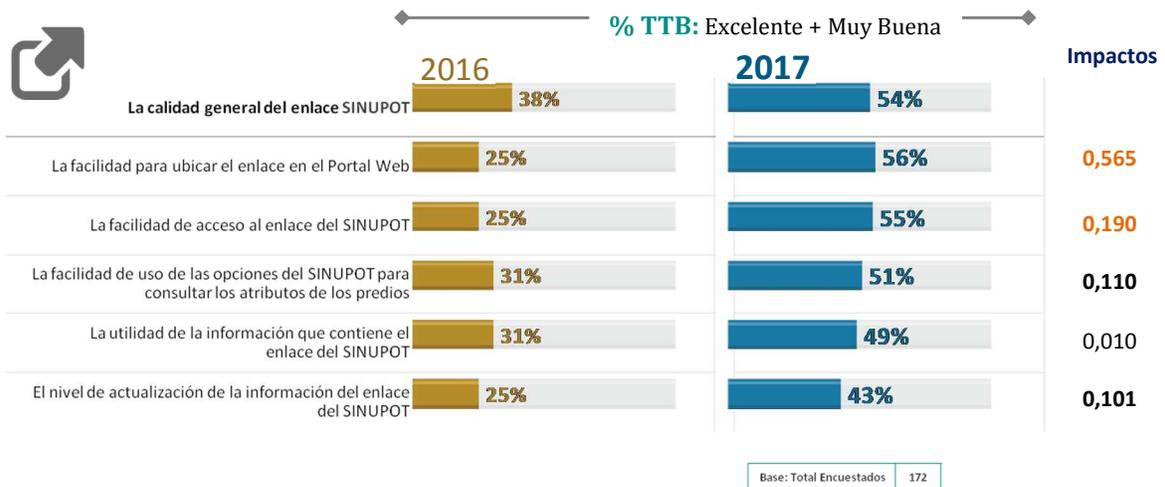
GP-CER259293





La evaluación de la calidad general del enlace Sisbén presenta una leve caída en el indicador con relación al año anterior (1 punto). Las características que más impactan la satisfacción de los usuarios son la facilidad para ubicar el enlace en el Portal Web y la utilidad de la información que contiene el enlace; los dos atributos mejoran de manera importante en la calificación del TTB respecto al 2016.

Evaluación del enlace del SINUPOT



La calificación de la calidad general del enlace del SINUPOT evidencia un importante incremento respecto al 2016 (16 puntos). Los dos atributos de mayor importancia son la facilidad para ubicar el enlace en el Portal Web y de acceso al enlace del SINUPOT y ambos muestran una mejora relevante en el indicador de calidad.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



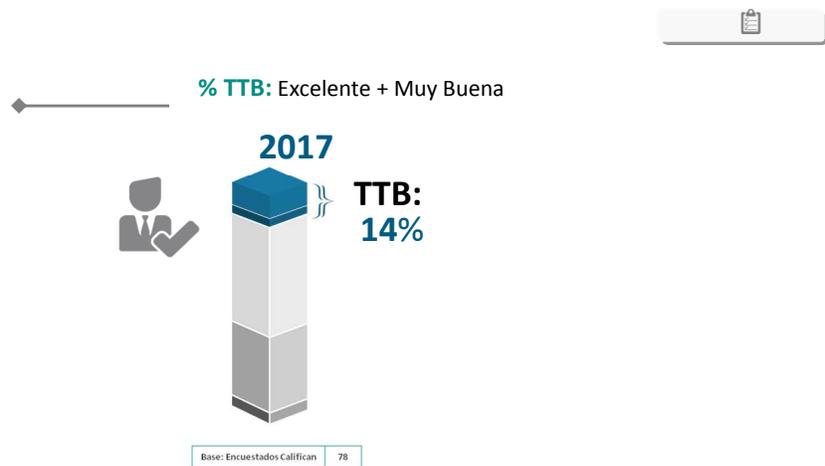
GP-CER259293

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Dos características del enlace SINUPOT tienen impacto medio, La facilidad de uso de las opciones del SINUPOT para consultar los atributos de los predios y El nivel de actualización de la información del enlace del SINUPOT también impacta la percepción del mismo; obtienen bajos indicadores de desempeño.

Sistema PQRSF

Calidad general del servicio que presta la SDP a la ciudadanía

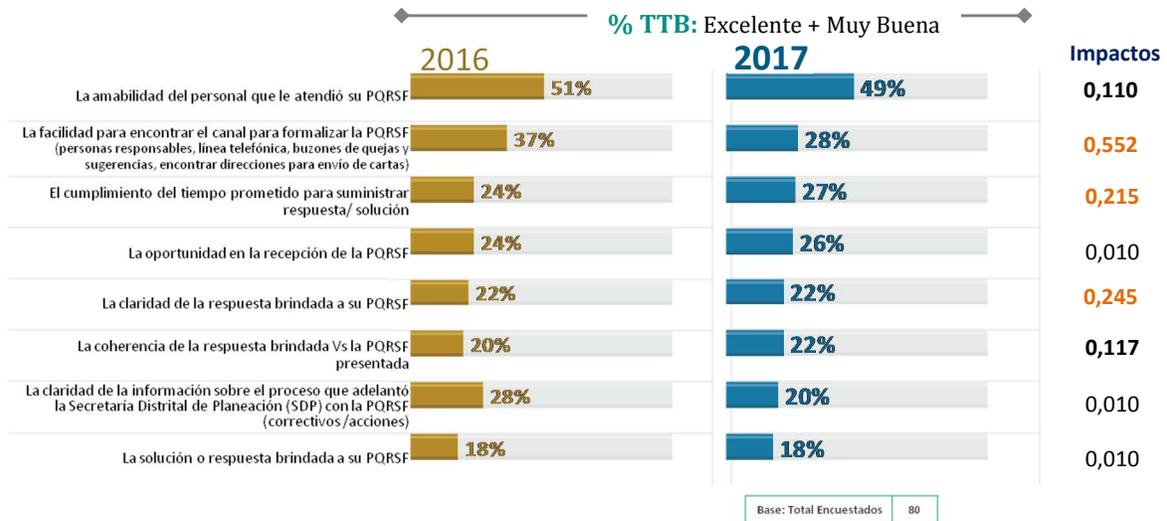


La información



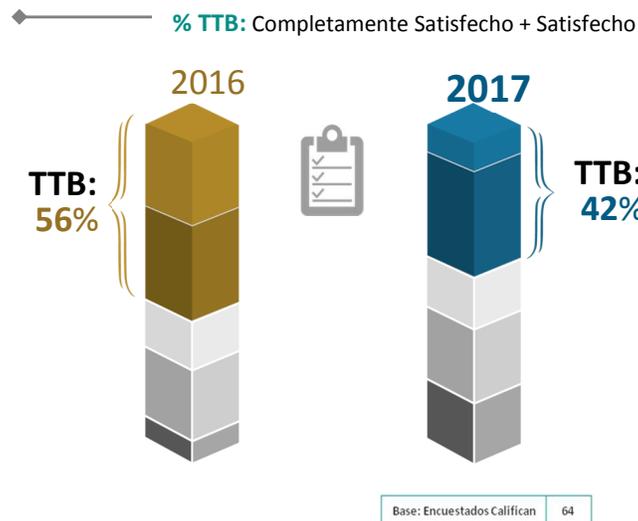
Con relación a la información suministrada por la SDP los atributos de mayor impacto son la oportunidad de la información proporcionada, la confiabilidad y la utilidad de la información suministrada. Las tres variables obtienen TTB por debajo de 30%, es decir la SDP tiene bastante que trabajar en este aspecto para alcanzar mejores niveles de desempeño en este aspecto.

Evaluación del sistema distrital de quejas y soluciones



Con base en la experiencia de los usuarios del Sistema, tres atributos son muy relevantes en la satisfacción: La facilidad para encontrar el canal para formalizar la PQRSF, la claridad de la respuesta brindada a su PQRSF y la coherencia de la respuesta brindada vs la PQRSF presentada. Las características referidas obtienen indicadores de TTB muy bajos.

Nivel de satisfacción con la respuesta de la SDP



Los usuarios con altos niveles de satisfacción con la respuesta de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) a su PQRSF bajan respecto a la medición anterior (14 puntos).

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

9. Matrices de Oportunidad de Mejora

Presencial

INFORMACIÓN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La oportunidad de la información proporcionada I= 0,273 D= 50%		La confiabilidad de la información suministrada I= 0,300 D= 53%
	La facilidad para acceder a la información que requiere de la Entidad I= 0,108 D= 49%	
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

PUNTOS DE ATENCIÓN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
Instalaciones modernas y acogedoras I= 0,057 D= 86%	Instalaciones adecuadas para el acceso de personas en condición de discapacidad I= 0,008 D= 83%	Cuenta con la señalización adecuada que le permita ubicarse fácilmente I= 0,059 D= 88%
El número de puntos de atención disponibles es el adecuado para la cantidad de usuarios I= 0,139 D= 77%	Cuenta con baños públicos cercanos I= 0,040 D= 68%	Sus servidores públicos son ágiles para atender al público I= 0,108 D= 87%
Presta los mejores servicios I= 0,173 D= 86%		Cuenta con personal capacitado I= 0,076 D= 92%
		Cuenta con personal amable y servicial I= 0,094 D= 92%

PERSONAL DE VIGILANCIA

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La orientación recibida por parte del personal de vigilancia al ingreso al punto de servicio I= 0,298 D= 46%		
La amabilidad del personal de vigilancia I= 0,181 D= 48%		
El apoyo del guía orientador para ubicarse fácilmente en las instalaciones del punto de servicio I= 0,268 D= 48%		

SERVIDOR PÚBLICO

	La claridad de la información suministrada por el servidor público I= 0,010 D= 59%	La capacidad del servidor público para entender sus requerimientos I= 0,236 D= 61%
	La agilidad del servidor público para atender el trámite, solicitud y/o consulta I= 0,069 D= 59%	La disponibilidad o presencia del servidor público en el punto de atención (ventanillas o módulos). I= 0,453 D= 62%
	La disposición del servidor público para la atención preferencial I= 0,074 D= 58%	
	La confiabilidad y exactitud de la información suministrada por el servidor público I= 0,024 D= 59%	

Canal telefónico

Telefónico

INFORMACIÓN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La utilidad de la información suministrada, es decir efectivamente responde a sus necesidades I= 0,340 D= 28%	La facilidad para acceder a la información que requiere de la Entidad I= 0,119 D= 29%	Confiabilidad de la información suministrada I= 0,190 D= 34%
	La oportunidad de la información proporcionada I= 0,134 D= 30%	

Alto impacto y Bajo desempeño

Bajo impacto y Bajo desempeño

Alto impacto y Alto desempeño

SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
	La facilidad para encontrar en el menú la opción que necesita I= 0,216 D= 38%	La cordialidad del saludo de la persona que contesta la llamada I= 0,405 D= 62%
	El tiempo de espera para que le conteste el operador (una persona) I= 0,278 D= 29%	

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SERVIDOR PÚBLICO

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
El tiempo que le dedicó el servidor público para atender sus inquietudes I= 0,363 D= 47%	La claridad de la información suministrada sobre su trámite/solicitud/consulta I= 0,010 D= 44%	La amabilidad y cortesía con que le atendió el servidor / funcionario I= 0,233 D= 60%
	El conocimiento del servidor público sobre el tema de consulta I= 0,141 D= 45%	La efectividad de la consulta (le resolvieron su inquietud) I= 0,188 D= 48%
	La precisión de la información para continuar con el proceso I= 0,010 D= 42%	
	La capacidad del servidor público para comprender su trámite/solicitud/consulta I= 0,146 D= 42%	

Escrito

INFORMACIÓN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La oportunidad de la información proporcionada I= 0,376 D= 28%	La facilidad para acceder a la información que requiere de la Entidad I= 0,088 D= 28%	La confiabilidad de la información suministrada I= 0,350 D= 36%

Alto impacto y Bajo desempeño

Bajo impacto y Bajo desempeño

Alto impacto y Alto desempeño

GESTIÓN DEL TRÁMITE, SOLICITUD O CONSULTA

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La asesoría permanente para adelantar el trámite I= 0,222 D= 34%	La solución o respuesta brindada I= 0,010 D= 34%	La claridad en la información para radicar el trámite I= 0,319 D= 37%
La coherencia de la respuesta brindada con su requerimiento I= 0,164 D= 33%		
La oportunidad de la información sobre el estado de su trámite I= 0,128 D= 27%		
El cumplimiento del tiempo prometido para suministrar respuesta o solución I= 0,148 D= 33%		

DISEÑO DE LA PÁGINA WEB

Virtual

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La facilidad para entender el contenido de la información I= 0,379 D= 40%	El nivel de claridad de la información para gestionar sus trámites, consultas, servicios. I= 0,010 D= 39%	El diseño de la página WEB facilita la navegación mediante menú, íconos, mapas y colores I= 0,214 D= 47%
	La facilidad para realizar trámites, consultas, servicios, etc. I= 0,010 D= 41%	La facilidad para acceder desde cualquier dispositivo a la página WEB (computador, smartphones, tablets, portátil, entre otros) I= 0,192 D= 50%
	La posibilidad de solicitar y recibir información I= 0,039 D= 40%	La facilidad para encontrar la información que usted necesita I= 0,132 D= 42%
	El nivel de actualización de los contenidos de la página WEB I= 0,010 D= 37%	
	La funcionalidad para personas en situación de discapacidad I= 0,010 D= 39%	
	La confiabilidad de la información suministrada en la página WEB I= 0,010 D= 41%	
Alto impacto y Bajo desempeño	Bajo impacto y Bajo desempeño	Alto impacto y Alto desempeño

ENLACE CONTÁCTENOS

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La oportuna en la respuesta a su solicitud I= 0,309 D= 37%	La claridad de la información recibida I= 0,124 D= 34%	La facilidad para ingresar su solicitud I= 0,489 D= 46%

ENLACE SISBÉN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La utilidad de la información que contiene el enlace I= 0,448 D= 54%	El nivel de actualización de la información del enlace I= 0,080 D= 54%	La facilidad para ubicar el enlace en la página web I= 0,473 D= 57%
	La facilidad para consultar el estado de su solicitud I= 0,010 D= 54%	



ENLACE SINUPOT

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
	El nivel de actualización de la información del enlace del SINUPOT I= 0,101 D= 43%	La facilidad para ubicar el enlace en el Portal Web I= 0,565 D= 56%
	La utilidad de la información que contiene el enlace del SINUPOT I= 0,010 D= 49%	

P.Q.R.S.

INFORMACIÓN

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La oportunidad de la información proporcionada I= 0,597 D= 20%	La facilidad para entender el contenido de la información recibida I= 0,009 D= 18%	La confiabilidad de la información suministrada I= 0,255 D= 27%
La utilidad de la información suministrada, es decir efectivamente responde a sus necesidades I= 0,239 D= 18%		

Alto impacto y Bajo

Bajo impacto y Bajo desempeño

Alto impacto y Alto

SISTEMA DE PQRSF

Área crítica a mejorar	Área secundaria a mejorar	Fortalezas a resaltar
La claridad de la respuesta brindada a la PQRSF I= 0,245 D=22%	La oportunidad en la recepción de la PQRSF I= 0,010 D= 26%	El cumplimiento del tiempo prometido para suministrar respuesta o solución. I= 0,215 D= 27%
	La claridad de la información sobre el proceso que adelantó la SDP con la PQRSF (correctivos o acciones) I= 0,010 D= 20%	La facilidad para encontrar el canal para formalizar la PQRSF . I= 0,552 D= 28%
	La solución o respuesta brindada a la PQRSF I= 0,010 D= 18%	
	La coherencia de la respuesta brindada vs la PQRSF presentada I= 0,117 D=22%	

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

11. Conclusiones

- La imagen de la SDP es muy favorable entre los entrevistados de los diferentes canales y el sistema PQRSF, salvo el posicionamiento de la entidad relacionado con la agilidad y dinamismo para responder a las necesidades de los usuarios.
- El nivel de conocimiento del sistema Multimodal de la SDP no es el deseable entre los ciudadanos y ciudadanas consultados; el porcentaje de quienes afirman conocerlo no presenta cambios con relación a la medición adelantada en el año 2016.
- Consolidar las estrategias para atender a los usuarios del servicio con mayor agilidad y dinamismo, tales como incrementar el personal de atención, uso de tecnología de punta para acceder a la información y simplificar los trámites.
- Los ciudadanos y ciudadanas usuarios de los canales con frecuencia no tienen la posibilidad de ubicar, acceder y encontrar fácilmente la información de la entidad.
- El número de puntos de atención no siempre tiene correspondencia con el volumen de usuarios que van a realizar trámites, solicitudes o consultas a la SDP.
- La opinión de los ciudadanos y ciudadanas consultados es heterogénea respecto a las instalaciones de los puntos de atención. Algunos consideran que la imagen de la entidad no se transmite de la misma manera en la infraestructura e instalaciones de los diferentes puntos de servicio.
- La actitud de servicio del personal de vigilancia y orientador en los puntos de atención presencial no se adecúa a las expectativas de los usuarios.
- Se presenta alta reincidencia a los puntos de atención explicada por la transmisión al usuario de información incompleta y poco clara respecto a los requisitos y documentos necesarios para los trámites. También el usuario espera respuesta acerca del estado de su trámite durante el proceso.
- Aquellos encuestados usuarios del canal telefónico perciben que la entidad no propende por responder efectivamente a sus necesidades de manera sostenida y debe

mejorar la oportunidad para suministrar la información por el canal referido.

- La SDP no siempre ofrece a los ciudadanos y ciudadanas que utilizan el canal telefónico, las condiciones para que puedan acceder expeditamente a la información y entiendan los contenidos con facilidad, mediante un lenguaje sencillo.
- La agilidad en la atención telefónica cuando el usuario realiza una llamada a la SDP para realizar una solicitud, trámite y/o consulta, no se ajusta a las expectativas de quienes utilizan el canal.
- Los tiempos de atención no se formulan con base en las características sociodemográficas de los usuarios tales como edad, nivel educativo y estrato, para proporcionar respuestas afines con su perfil y requerimientos.
- Algunos usuarios del canal escrito consideran que a la información del canal le falta claridad y la entidad no siempre garantiza al usuario la coherencia entre la respuesta brindada por el servidor de la SDP y su requerimiento.
- Dadas las características de la comunicación escrita, para asesorar permanentemente al ciudadano y ciudadana durante el proceso del trámite, solicitud o consulta, la SDP se requiere de un excelente acompañamiento.
- Los tiempos de respuesta en el canal virtual no cumplen las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas. Para ellos es fundamental contar con facilidades para la búsqueda de información clara y actualizada en la página Web de la entidad.
- El proceso de búsqueda, manejo, y descarga de información contenida en el portal Web de la SDP y el ingreso de solicitudes, no es muy amigable, además de que la información no está consignada en lenguaje sencillo y fácil de entender para el usuario de todos los niveles socio-culturales.
- La permanente comunicación con los usuarios del canal virtual para enviar información sobre trámites, solicitudes y/o consultas de la SDP a través del correo electrónico es muy importante así como el uso del chat como mecanismo de interacción con los usuarios del portal de la entidad.
- Los contenidos de la página Web de la SDP en algunas ocasiones se encuentran



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

desactualizados, lo que le resta su utilidad para el usuario.

- El usuario del sistema percibe que la entidad no es constante en su preocupación por responder efectivamente a las PQRSF de los usuarios y mejorar la oportunidad para suministrar la información.
- La entidad debe garantizar el cumplimiento de la promesa de valor relacionada con la observancia de los tiempos de respuesta prometidos, oportunidad de la información y coherencia entre la respuesta y la PQRSF presentada por el usuario.
- El personal que atiende las PQRSF no todo está calificado para asesorar al ciudadano y ciudadana y brindarle información precisa y correcta.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

12. Glosario de expresiones técnicas.

Guía de Caracterización de Usuarios de la estrategia Gobierno en Línea del MINTIC: que es la “descripción de un usuario o conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio”.

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

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

Top Two Boxes (TTB): la suma de los dos puntos más altos de la escala.

Encuesta autodiligiada

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

Muestra

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

Censo

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

Error de muestreo

En Estadística, el Error Muestral o Error de Estimación es el error a causa de observar una muestra en lugar de la población completa.

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

Nivel de confianza

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

Muestreo Aleatorio simple

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

Técnica de coordinado negativo

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Modelo de Evaluación de la Relación de WalkerInformation®¹: parte de una sencilla visión de las relaciones de las personas y de las organizaciones. En cada ocasión en que hay un contacto con la empresa/entidad, hay un conjunto de detalles que determinan la impresión que la persona se lleva de ese contacto. Esto configura una experiencia. El individuo elabora, con las impresiones (experiencias) que ha sacado de cada uno de esos encuentros, más lo que ha oído sobre la empresa/entidad, una serie de sentimientos y de parámetros positivos o negativos para juzgar a la organización/entidad. Esos juicios y sentimientos, elaborados con base en las experiencias concretas, son los que determinan que los usuarios tengan con la organización los comportamientos deseados, es decir que el cliente quiera profundizar la relación, al continuar utilizando el canal y recomendarlos.

¹ La metodología de la investigación sigue el modelo de WalkerInformation® sobre medición de satisfacción y lealtad de clientes, probado a nivel internacional en 75 países y del cual el Centro Nacional de Consultoría tiene representación exclusiva para Colombia.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**