



MEMORANDO

Para: Nancy Elizabeth Mora Segura
Directora de Planeación de la SDP

De: Astrid Bracho Carrillo
Directora de Servicio al Ciudadano

Fecha: 12 de febrero de 2018

Radicado: 3-2018-02571, proceso 1284393, Dirección de Planeación

Asunto: **Solicitud de la medición de PQRS Segundo Semestre de 2017 y Encuesta de Satisfacción de los Clientes/Usuarios para la Revisión por la Dirección**

Cordial Saludo Dra. Nancy Elizabeth:

En atención a su solicitud, a continuación me permito dar respuesta a cada uno de los puntos así:

1. **Informe completo de la encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría sobre la satisfacción de la ciudadanía 2017.**

Respuesta, se anexan dos CDs

2. **Resultados Medición de Percepción del Servicio- Canal Presencial (Primer día Hábil) y sobre este hacer un comparativo vs primer semestre de 2017.**

Respuesta: **Resultados Medición de Percepción del Servicio -Dirección de Servicio al Ciudadano, Canal Presencial (Primer día Hábil – pisos 5 y 13)**

La Dirección de Servicio al Ciudadano coordina al interior de la entidad las actividades de conocimiento y apropiación de las Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los protocolos de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Para el segundo semestre de 2017, se realizó la recolección de información de encuestas de satisfacción del servicio de los servicios de atención personalizada que brindan las dependencias de la entidad en los pisos 5 y 13 donde se tiene el

Carrera 30 No. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 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**

mayor flujo de ciudadanos y usuarios de los servicios de la entidad, para el período comprendido desde el 27 de Junio al 26 de Diciembre de 2017.

Con los resultados de las diferentes mediciones se definirán acciones de mejora para fortalecer los servicios que presta la entidad en el canal presencial (primer día hábil).

2.1. **Objetivo General:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de canal presencial el primer día hábil.

2.2. Objetivos Específicos

- Diseñar y aplicar instrumento que midan la percepción del servicio en los servicios de información a la ciudadanía el primer día hábil.
- Dar a conocer los resultados a la Alta Dirección a través de la dirección de Planeación en el Comité del Sistema Integrado de Gestión.
- Definir e implementar acciones de mejora en los aspectos que son susceptibles de mejora por gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano u otras dependencias de la entidad.

2.3. Resultados de la Medición

Datos generales de la medición del servicio de atención personalizada primer día hábil

En total se diligenciaron con datos generales **4752** formatos. Únicamente **4704** fueron diligenciados con información para determinar el nivel de satisfacción, estos datos corresponden a los datos recolectados el primer día hábil del 27 de Junio al 26 de Diciembre de 2017. Los formatos diligenciados calificaron uno o las tres preguntas que tienen los formatos. **Ver Tabla 2.**

Tabla 2. . Registro de atención primer día hábil Secretaría Distrital de Planeación. Pisos 5 y 13. Junio – Diciembre de 2017.

Mes	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Subsecretaría de Planeación Territorial	Total general
Junio	147	437	584
Julio	230	775	1005
Agosto	215	652	867
Septiembre	147	584	731
Octubre	157	658	815

Carrera 30 No. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 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**

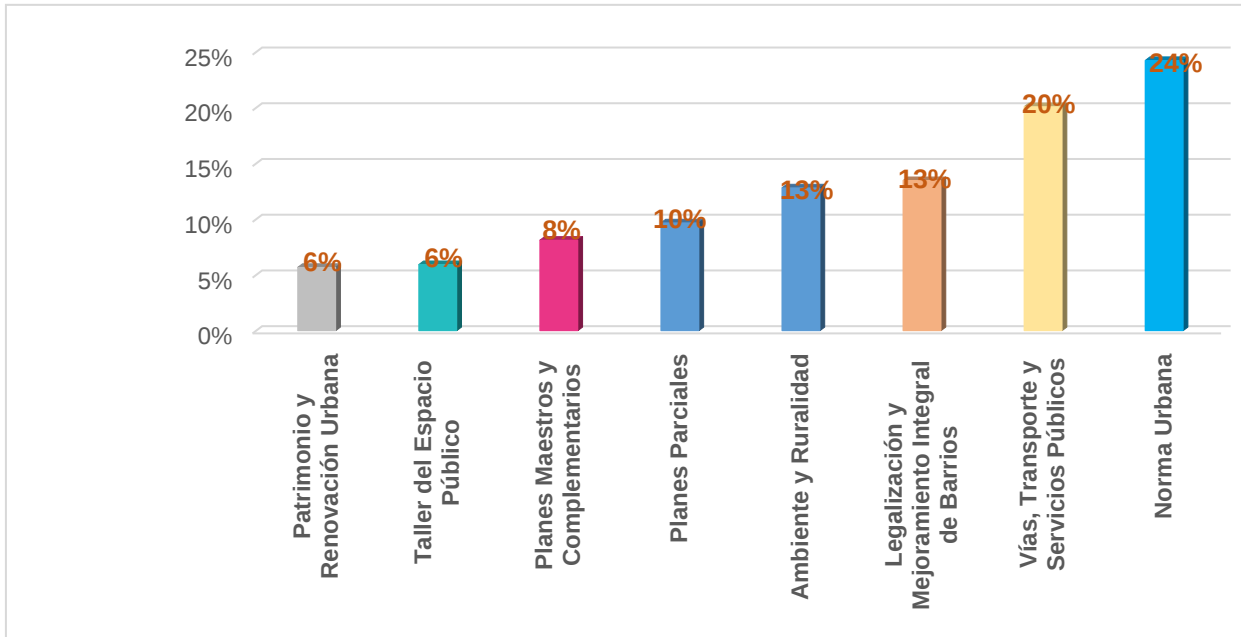
Mes	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Subsecretaría de Planeación Territorial	Total general
Noviembre	118	492	610
Diciembre	66	74	140
Total general	1080	3672	4752
Participación	23%	77%	100%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 27 de junio a 26 de diciembre 2017

El análisis del servicio del primer día hábil de los pisos 5 y 13 se concentra en los servicios de información de atención especializada que brindan las Subsecretarías de Planeación Territorial (77%) e Información y Estudios Estratégicos (23%). La diferencia que se presenta entre las subsecretarías, es porque en los puntos de atención de la Red Cade no alcanza a contarse con el nivel de especialidad en la información asociada a los instrumentos de planeación o trámites especiales que se brinda el primer día hábil.

En el gráfico 1 se evidencia que la participación de más del 70% de la atención de las direcciones de la Subsecretaría de Planeación Territorial se concentra en: Norma Urbana, Vías, Transporte y Servicios Públicos, Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Ambiente y Ruralidad y Planes Parciales.

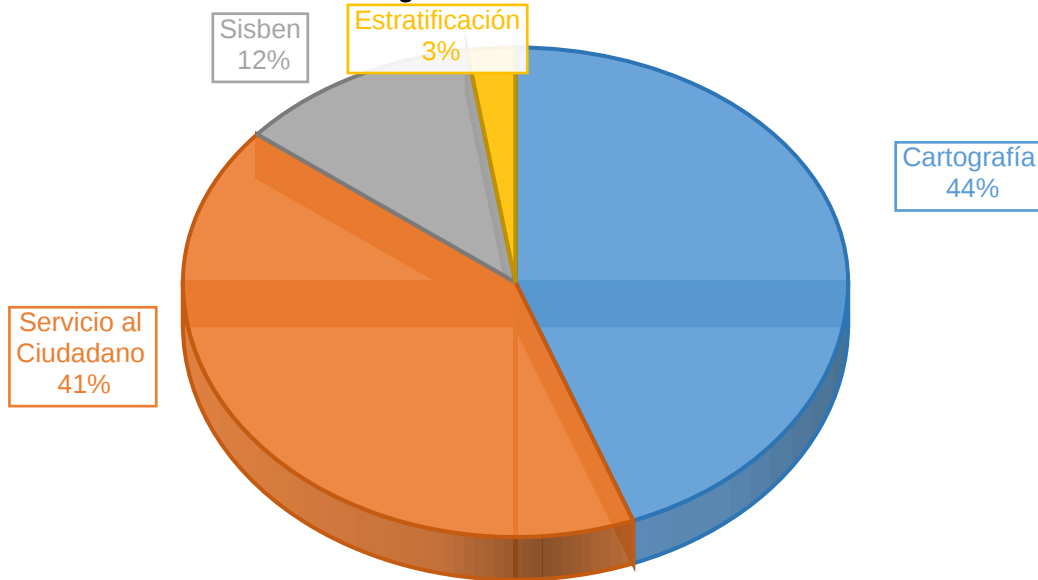
Gráfico 1. Participación de atención por dirección. Subsecretaría de Planeación Territorial. 27Junio –Diciembre de 2017.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 27 de Junio a 26 de Diciembre 2017

En el gráfico 2 se evidencia que la participación de más del 80% de la atención de del primer día hábil las direcciones de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos se concentra en: Información Cartografía y Estadística (DICE) y Dirección de Servicio al Ciudadano, la DICE es la única de las dependencias de esta Subsecretaría que no brinda atención en la Red Cade, por eso la mayor concentración de atención del primer día hábil.

Gráfico 2. Porcentaje de atención por dirección de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Junio – Diciembre de 2017.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 27 de Junio a 26 de Diciembre 2017

2.3.1. Medición de satisfacción del servicio del primer día hábil

1. Atributos de los servidores que prestan atención

Los atributos sobre los que se mide la percepción del servicio son: Calidad General del Servicio de la SDP, Amabilidad y respeto del servidor que le atendió, capacidad del servidor para entender el requerimiento, claridad de la información suministrada por el servidor y agilidad del servidor para atender la consulta.

Los atributos se califican en una escala de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) es excelente. Para determinar el nivel de satisfacción de los atributos se basa en la sumatoria del ponderado de los puntajes más altos (4 y 5) y se definieron unos criterios de interpretación que se detallan en la Tabla 4.

Tabla 4. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción. Medición 2017- Primer día hábil

Rango (1 a 5)	Criterios
Puntaje total entre 0,1 y 2,9	Nivel Insatisfacción

Carrera 30 No. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 5, 8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293



Puntaje total entre 3,1 y 3,9	Nivel de aceptabilidad
Puntaje total entre 4,0 y 5,0	Nivel de satisfacción

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Adaptación de la Guía para medir la satisfacción de los clientes de la SDP E-IN-014 – página 12

El formato empleado para esta medición alterna los atributos del servicio entre los específicos del servicio del primer día hábil, en todos se califica la calidad general del servicio. Los registros base para la presente calificación se describen en la tabla 7 por atributo.

Tabla 7. Cantidad de registros por atributo. Medición de Percepción del Servicio Primer día hábil. . Medición 2017

Tipo de Percepción	Atributo	Total registros
Entidad	Calidad general del Servicio de la SDP	4191
Servicio Brindado por el Servidor que lo atendió	Capacidad del servidor para entender el requerimiento	907
	Claridad de la información suministrada por el servidor	925
	Agilidad del servidor para atender la consulta	1005
	Amabilidad y Respeto del servidor que le atendió	1189
Servicio brindado por otro personal	Servicio de personal de vigilancia	1399
	Servicio de información de los anfitriones de piso	1369
Instalaciones SDP	Comodidad de punto de atención	1218

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 27 de junio a 26 de diciembre 2017

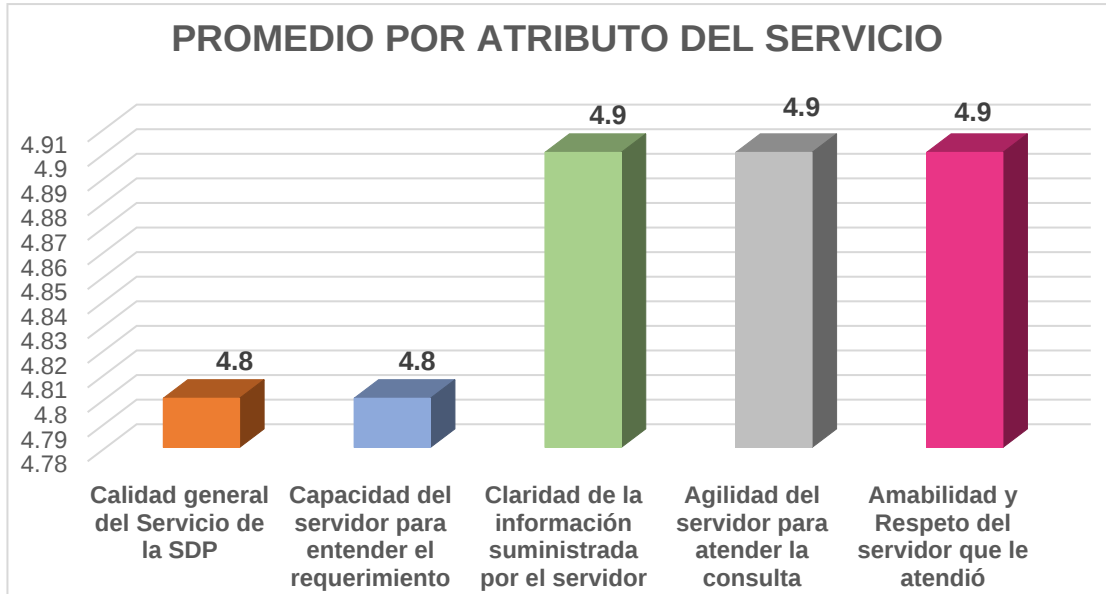
La calificación obtenida por calidad del servicio de la entidad se concentra en muy alto, fue calificado con **4,8**.

La medición de los atributos de servicio prestado por los servidores, todos los atributos de acuerdo a los niveles de satisfacción determinados se calificación en muy alto, que son: amabilidad, agilidad y capacidad para comprender la necesidad y en alto, claridad de la información suministrada. Ver Tabla 8 y gráfico 3

Tabla 8. Puntaje obtenido por atributo. Percepción del Servicio brindado por el servidor que le atendió. Primer día hábil. Medición 2017

Atributo	Calidad general del Servicio de la SDP	Capacidad del servidor para entender el requerimiento	Claridad de la información suministrada por el servidor	Agilidad del servidor para atender la consulta	Amabilidad y Respeto del servidor que le atendió
Puntaje	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9

Grafico 3. Atributos del servicio brindado por el servidor. Medición primer día hábil 2017



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 27 de junio a 26 de diciembre 2017

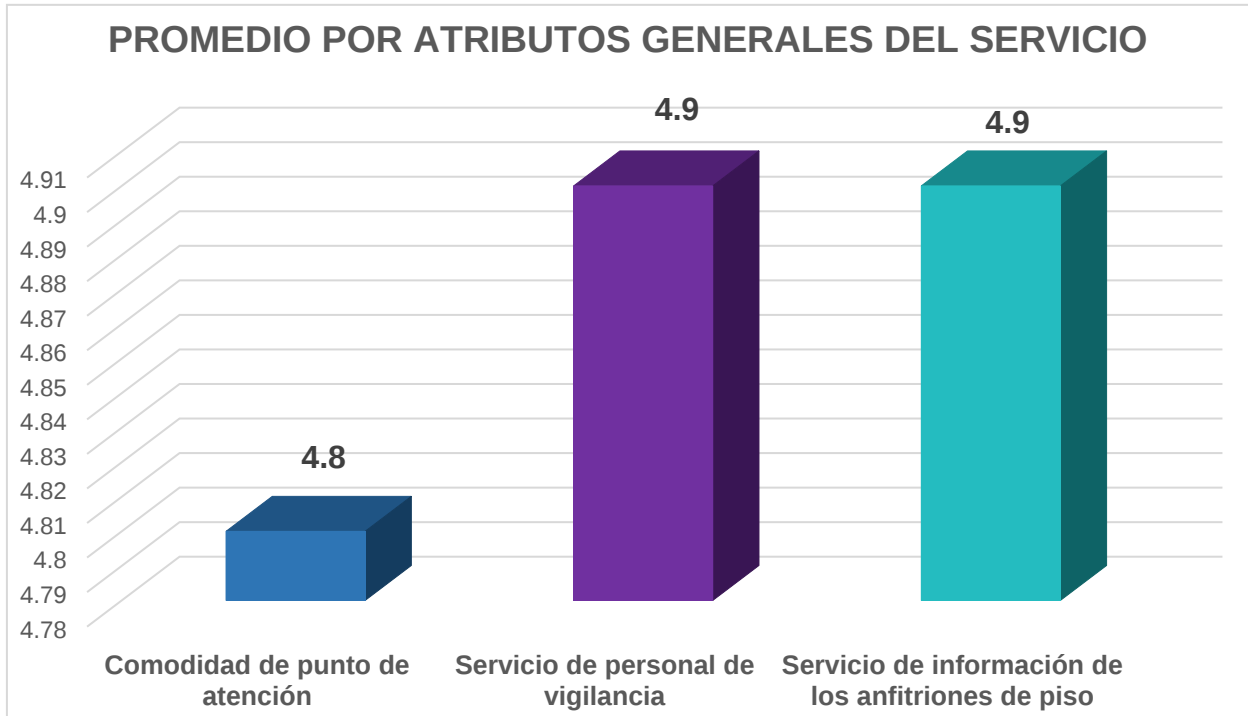
2.3.2. Atributos generales del servicio prestado el primer día hábil

Los atributos sobre los que se mide la percepción general del servicio que presta la entidad son: Servicio de información de los anfitriones de piso, Servicio del personal de vigilancia y Comodidad del punto de atención. Ver la Tabla 9 y el gráfico 4.

Tabla 9. Puntaje obtenido en los atributos generales del servicio. Percepción del Servicio Primer día hábil. . Medición 2017

Atributo	Comodidad de punto de atención	Servicio de personal de vigilancia	Servicio de información de los anfitriones de piso
Puntaje	4,8	4,9	4,9

Grafico 4. . Atributos generales del servicio. Medición primer día hábil 2017



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 27 de junio a 26 de diciembre 2017

2.3.3 Nivel de Satisfacción servicio primer día hábil

Tabla 10. Nivel de Satisfacción del Servicio de Atención Personalizada Primer día hábil. Pisos 5 y 13 SDP. Medición 2017

Atributo	Puntaje	Nivel de Satisfacción
Calidad general del Servicio de la SDP	4,8	Muy alto
Capacidad del servidor para entender el requerimiento	4,8	Muy alto
Claridad de la información suministrada por el servidor	4,9	Muy alto
Agilidad del servidor para atender la consulta	4,9	Muy alto
Amabilidad y Respeto del servidor que le atendió	4,9	Muy alto

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 27 de junio a 26 de diciembre 2017

Carrera 30 No. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 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

2.4. Observaciones realizadas por los usuarios. Primer día hábil.

Durante el segundo semestre, 15 fichas cuentan con algún tipo de observación o propuesta de mejora, el 33,33% de las 15 fichas, corresponden a “*Felicitaciones por el Servicio*” (en los que se hace un reconocimiento a los servidores por la actitud de servicio y el servicio de la entidad en general).

- El 20% Mejorar herramientas de trabajo (fallas en el sistema SINUPOT, documentos que no cargan, el sistema se cae).
- Tres aspectos tuvieron una participación del 13,33% cada una con 2 observaciones, que corresponden a instalaciones inadecuadas (sillas insuficientes, estar de pie durante toda la atención, los espacios de atención, acceso a los baños).
- Inconformidad con la actitud de los servidores (Negligencia)
- Reducida oferta de días y horarios de servicio (Un día resulta muy poco para el ciudadano y no se empieza a atender en el horario establecido).

Tabla 11. Observaciones de los usuarios por categorías. Medición primer día hábil. 2017.

Categorías - Observaciones ciudadanos	Total	Participación
Felicitaciones por el servicio	5	33,33%
Mejorar herramientas de trabajo	4	26,67%
Instalaciones inadecuadas	2	13,33%
Inconformidad con la actitud de los servidores	2	13,33%
Reducida oferta de días y horarios de servicio	2	13,33%
Total general	15	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro medición percepción primer día hábil.

3. CONCLUSIONES

Tabla 12. Registro de atención primer día hábil Secretaría Distrital de Planeación. Pisos 5 y 13. Enero a – Diciembre de 2017.

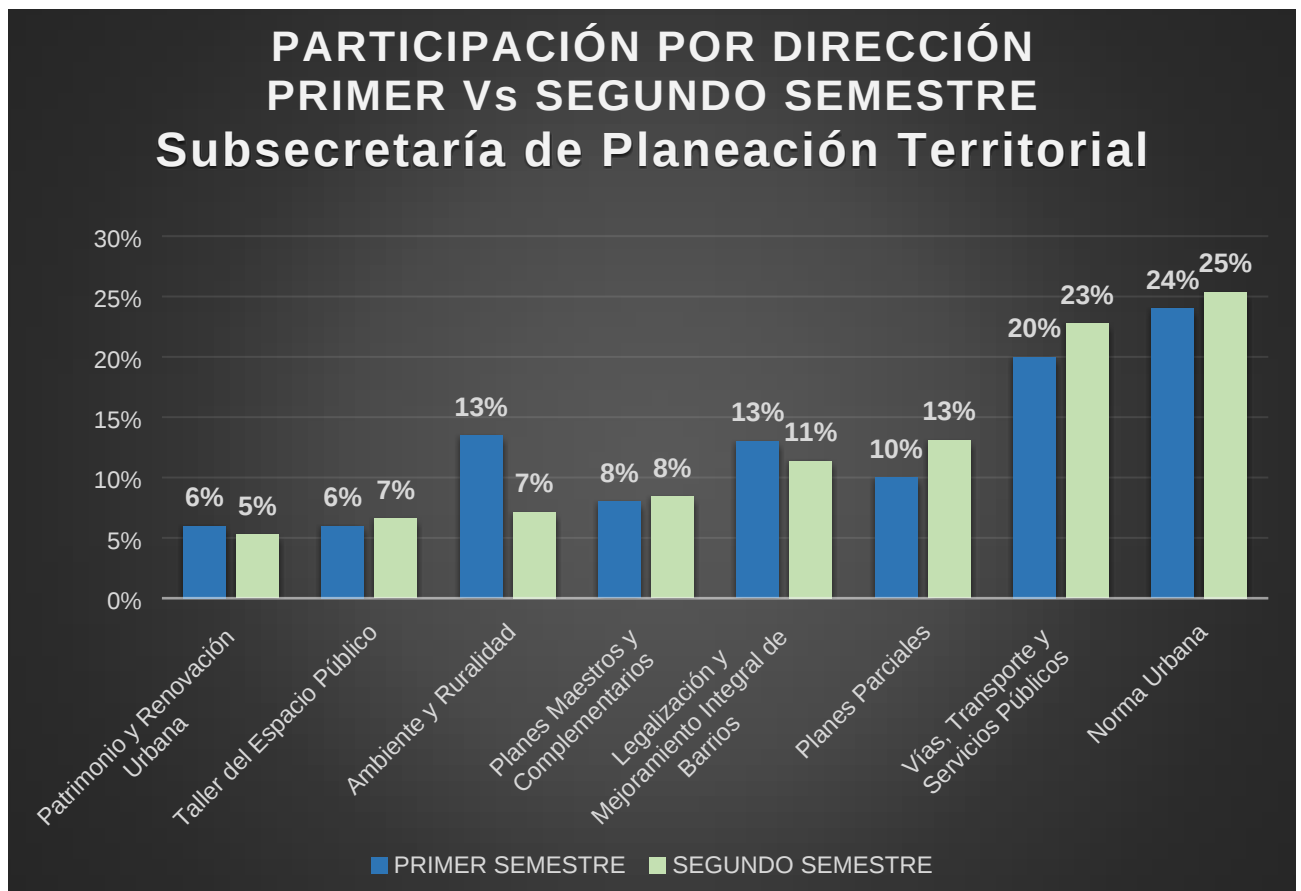
Registro de atención primer día hábil Secretaría Distrital de Planeación. Pisos 5 y 13			
PRIMER SEMESTRE			
Mes	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Subsecretaría de Planeación Territorial	Total general
Enero	87	487	574
Febrero	131	629	760
Marzo	102	502	604
Abril	112	767	879
Mayo	153	859	1012
Junio	79	367	446
Total general	664	3611	4275
Participación	16%	84%	100%

Registro de atención primer día hábil Secretaría Distrital de Planeación. Pisos 5 y 13			
SEGUNDO SEMESTRE			
Mes	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Subsecretaría de Planeación Territorial	Total general
Julio	230	775	1005
Agosto	215	652	867
Septiembre	147	584	731
Octubre	157	658	815
Noviembre	118	492	610
Diciembre	66	74	140
Total general	933	3235	4168
Participación	22%	78%	100%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro medición percepción primer día hábil.

Se puede evidenciar que la **Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos** tuvo un incremento del 6% en la consulta generada el primer día hábil con relación al Primer semestre.

En el gráfico 5 se evidencia que la participación de más del 70% para el Segundo Semestre, a diferencia del Primer Semestre (80%) de la atención de las direcciones de la Subsecretaría de Planeación Territorial se concentra en: Norma Urbana, Vías, Transporte y Servicios Públicos, Planes Parciales y Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, sin tener en cuenta la Dirección de Ambiente y Ruralidad que en comparación con el Primer Semestre tuvo una participación significativa.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro medición percepción primer día hábil.

En el gráfico 6 se muestra que la participación de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos se concentra en: Información Cartografía y Estadística (DICE) y Dirección de Servicio al Ciudadano, con un porcentaje similar del 80%. La DICE es la única de las dependencias de esta Subsecretaría que no brinda atención en la Red Cade, por eso la mayor concentración de atención del primer día hábil.

Carrera 30 No. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 5, 8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292

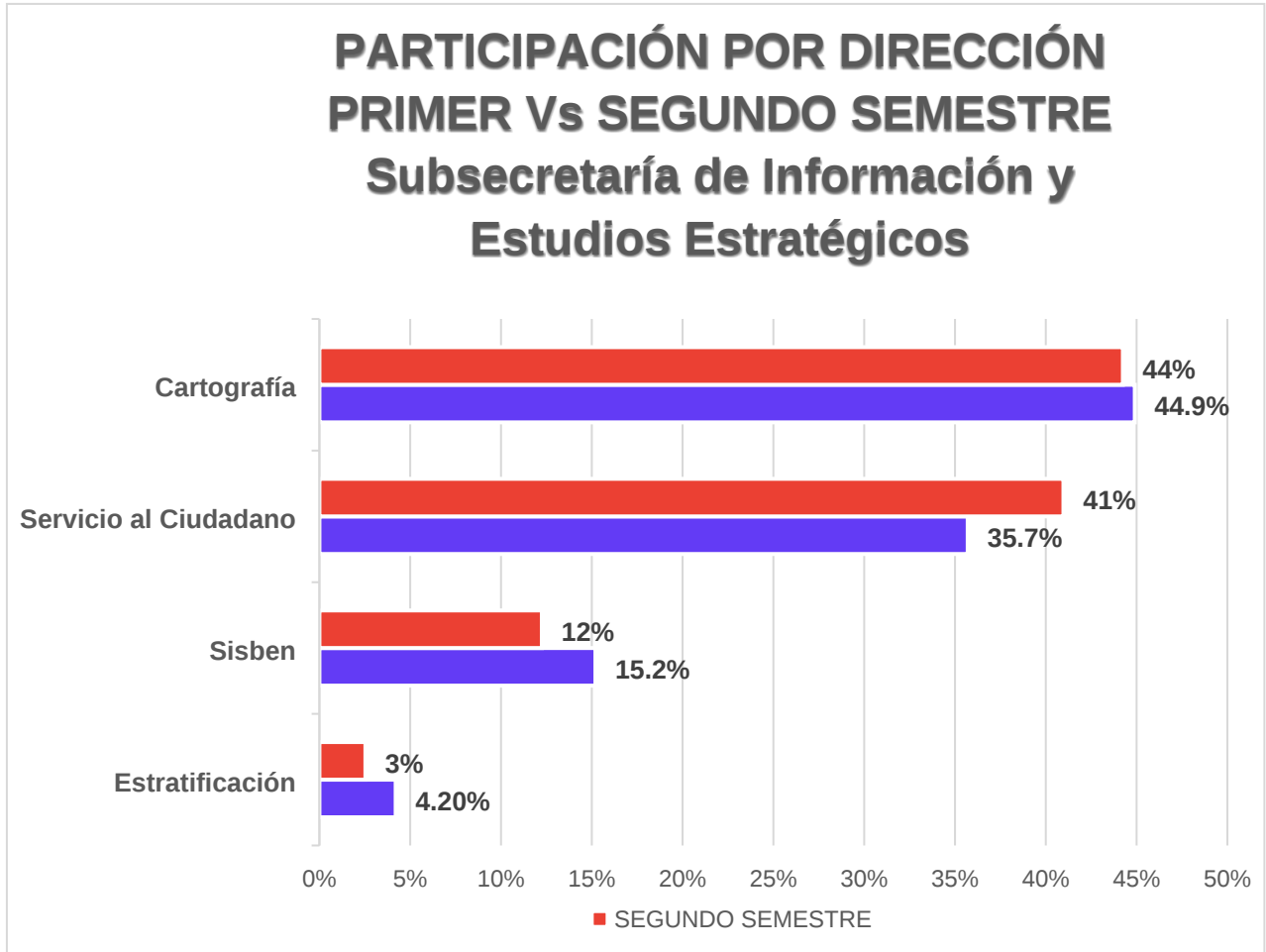


CO-SC-CER259292



GP-CER259293





Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro medición percepción primer día hábil.

En el gráfico 7. . Cantidad de registros por atributo. Medición de Percepción del Servicio Primer día hábil. . Medición 2017

El formato empleado para esta medición alterna los atributos del servicio entre los específicos del servicio del primer día hábil, en todos se califica la calidad general del servicio. Los registros base para la presente calificación son los siguientes por atributo

Se puede observar que los Atributos Calidad general del Servicio de la SDP, Claridad de la información suministrada por el servidor, Agilidad del servidor para

Carrera 30 No. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 5, 8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195

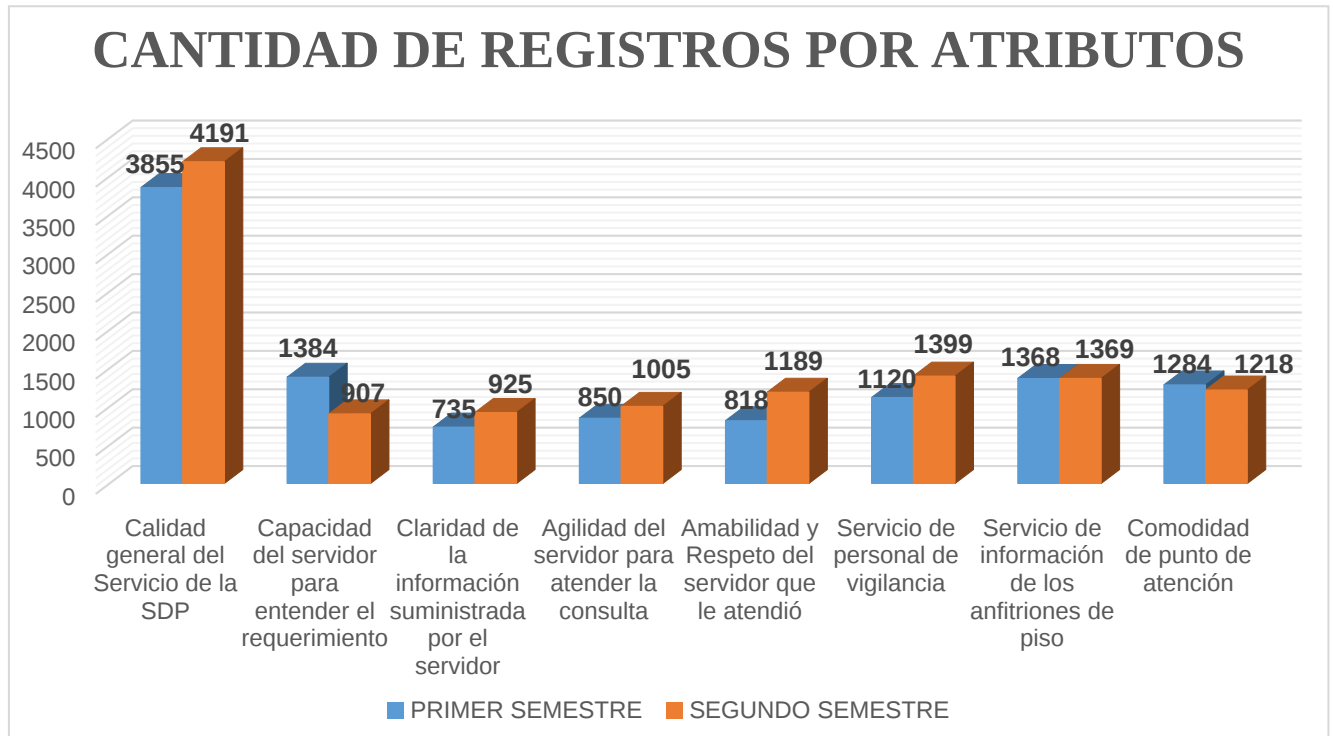


SC-CER259292 CO-SC-CER259292 GP-CER259293



atender la consulta, Amabilidad y Respeto del servidor que le atendió, Servicio de personal de vigilancia, fueron los más calificados con relación al Primer Semestre.

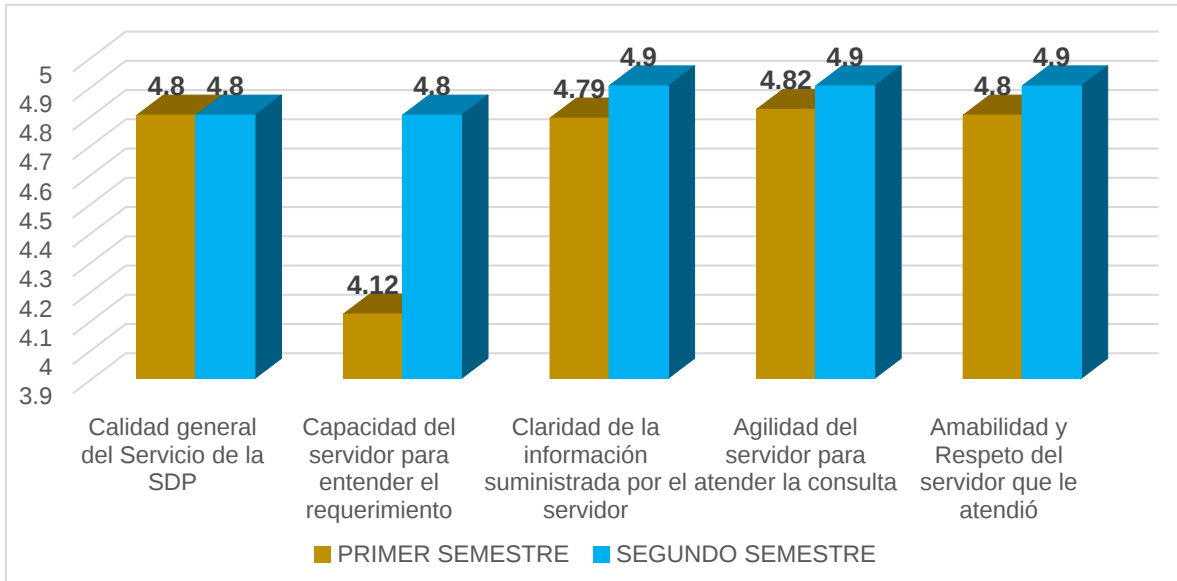
Los Atributos que disminuyeron su calificación con relación al Primer Semestre fueron; Capacidad del servidor para entender el requerimiento, Comodidad de punto de atención.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro medición percepción primer día hábil.

En el gráfico 8. . Atributos del servicio brindado por el servidor. Medición primer día hábil 2017

La medición de los atributos de servicio prestado por los servidores, Todos los atributos de acuerdo a los niveles de satisfacción determinados se calificaron en muy alto, con relación al Primer Semestre el atributo Capacidad del Servidor para entender el requerimiento se incrementó en un **0,68%** pasando de un Nivel de Satisfacción de Alto a Muy Alto.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro medición percepción primer día hábil.

3. Retroalimentación del cliente y partes interesadas (PQRS). En este ítem, se solicita describir en un cuadro las áreas que atendieron las diferentes peticiones, indicando oportunidad de respuesta y cantidad de peticiones, cuántas fueron atendidas dentro de los términos y cuántas fuera de término; comparativo vs primer semestre de 2017.

Respuesta:

Retroalimentación del cliente y partes interesadas (PQRS). En este ítem, se solicita describir en un cuadro las áreas que atendieron las diferentes peticiones, indicando oportunidad de respuesta y cantidad de peticiones, cuántas fueron atendidas dentro y cuántas fuera de término.

ÁREA	Atendido en término	Atendido fuera de términos	Total general
Servicio al ciudadano	566		566
SISBEN	196		196
Vías, Transportes y Servicios Públicos	89	1	90
Recursos Físicos y Gestión	27		27

Carrera 30 No. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 5, 8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

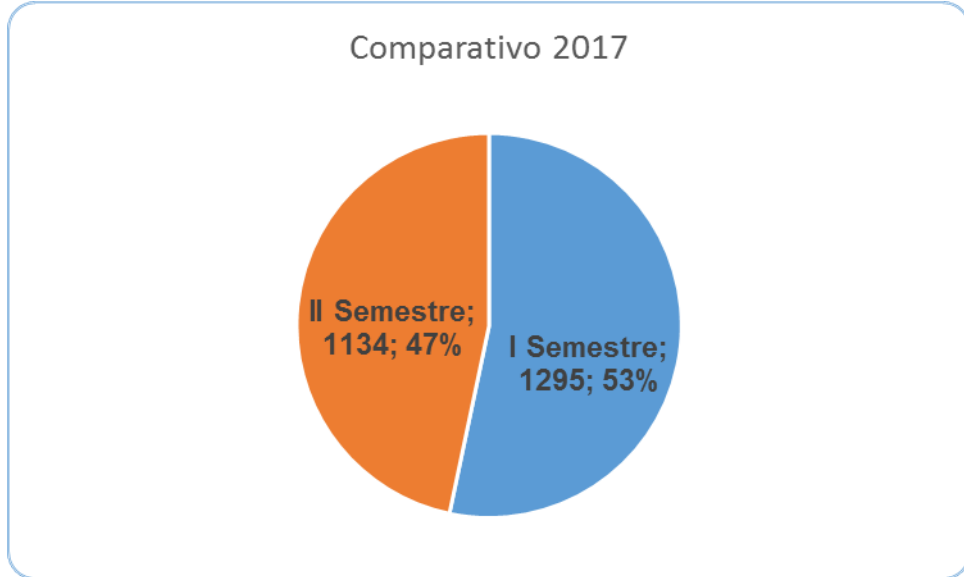


GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Documental			
Gestión humana	25		25
Norma Urbana	23		23
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	19		19
Taller Espacio público	18		18
Jurídica	17		17
Ambiente y Ruralidad	14	1	15
Patrimonio y Renovación Urbana	15		15
Diversidad sexual	14		14
Planes parciales	12		12
Despacho	10		10
Información, cartografía y estadística	10		10
Gestión contractual	7	2	9
Territorial	9		9
Otras áreas	8		8
Operaciones estratégicas	7		7
Políticas poblacionales/sectoriales	7		7
Participación	6		6
Estratificación	6		6
Planes Maestros y Complementarios	6		6
Economía urbana	3		3
Sistemas	3		3
Planeación de la inversión	3		3
Programación y seguimiento a la inversión	2		2
Planeación socio-económica	2		2
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	2		2
Estudios Macro	1		1
planeación	1		1
Taller del Espacio Público	1		1
Información, Cartografía y estadística	1		1
Total general	1130	4	1134

Gráfica 8, Comparativo Vs. I semestre 2017



4. Sobre las PQRS atendidas fuera de término, se requiere conocer en un cuadro aparte:

Respuesta

FECHA	RADICACIÓN	SUBTEMA O DESCRIPTOR	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPOLOGÍA	VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD
22-sep-17	1-2017-53945 3-2017-16606	Legalización (trámites o normatividad urbanística)	cerros orientales	Ambiente y Ruralidad	Consulta	7-nov-2017	23-nov-2017	Atendido fuera de términos
02-10-2017	1-2017-55639	Temas de contratación	Contratos Luis Andrés Torres	Gestión contractual	Petición de Interés Particular	24-oct-2017	27-oct-2017	Atendido fuera de términos
03-10-2017	1-2017-55880	Temas de contratación	Contratos con CENASEL	Gestión contractual	Interés General - Petición	25-oct-2017	26-oct-2017	Atendido fuera de términos

Carrera 30 No. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 5, 8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



SC-CER259292 CO-SC-CER259292 GP-CER259293



5. Por último, sobre las PQRS es necesario poder conocer si se presentaron quejas o reclamos y el detalle de las mismas, así como saber cuál fue el tratamiento.

Respuesta

- 5.1. Duante el segundo semestre de 2017 no se presentó ninguna queja.
5.2. Los reclamos fueron atendidos por cada área responsable, para los temas de SISBEN se adelantan programas de capacitación cada mes; para los temas de Planoteca, Archivo y Correspondencia se adelantó una jornada de capacitación.

FECHA	RADICACIÓN	SUBTEMA O DESCRIPTOR	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPOLOGIA	VENCIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA RESPUESTA
04-jul-17	1-2017-33951	Inconformidad con prestación de servicios	Escasa información SISBEN SuperCADE CAD	Servicio al ciudadano	Reclamo	25-jul-2017	2-2017-34836	30-jun-2017
12-jul-17	1-2017-37471	Inconformidad con prestación de servicios	Mal servicio SISBEN - Suba	Servicio al ciudadano	Reclamo	3-ago-2017	2-2017-38019	29-jul-2017
17-jul-17	1-2017-38609	POT - reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	Desacuerdo con jornada de socialización POT	Participación	Reclamo	9-ago-2017	2-2017-38681	2-ago-2017
17-jul-17	1-2017-38611	Inconformidad con prestación de servicios	Archivo central	Recursos Físicos y Gestión Documental	Reclamo	9-ago-2017	2-2017-37954	28-jul-2017
17-jul-17	1-2017-38613	Inconformidad con prestación de servicios	Encuestador SISBEN	SISBEN	Reclamo	9-ago-2017	2-2017-39667	8-ago-2017
17-jul-17	1-2017-38615	Inconformidad con prestación de servicios	Deficiente servicio en planoteca	Recursos Físicos y Gestión Documental	Reclamo	9-ago-2017	2-2017-38246	2-ago-2017
19-jul-17	1-2017-39291	Inconformidad con prestación de servicios	Sisbén - Suba	Servicio al ciudadano	Reclamo	11-ago-2017	2-2017-40690	10-ago-2017

FECHA	RADICACIÓN	SUBTEMA O DESCRIPCIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPOLOGÍA	VENCIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA RESPUESTA
24-jul-17	1-2017-40029	Inconformidad con prestación de servicios	Deficiente servicio Sisbén SUBA	Servicio al ciudadano	Reclamo	15-ago-2017	2-2017-41017	14-ago-2017
01-ago-17	1-2017-42529	Inconformidad con prestación de servicios	Puntos de norma CAD	Servicio al ciudadano	Reclamo	24-ago-2017	2-2017-42494	17-ago-2017
10-ago-17	1-2017-44363	SISBEN - trámites y/o servicios	Reclamo informador Sisbén	SISBEN	Reclamo	31-ago-2017	2-2017-45887	30-ago-2017
15-ago-17	1-2017-45382	Acceso a información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos, trámites o servicios	Rta 1-2017-1-2017-35246	Vías, Transportes y Servicios Públicos	Reclamo	7-sep-2017	2-2017-42887	22-ago-2017
18-ago-17	1-2017-46418	Inconformidad con prestación de servicios	Mala orientación para atención	Servicio al ciudadano	Reclamo	12-sep-2017	2-2017-44478	25-ago-2017
19-ago-17	1-2017-46424	SISBEN - trámites y/o servicios	Orientador SISBEN	SISBEN	Reclamo	13-sep-2017	2-2017-48737	5-sep-2017
25-08-2017	1-2017-47502	SISBEN - trámites y/o servicios	Reclamo funcionario encuestas Sisbén	SISBEN	Reclamo	15-sep-2017	2-2017-49487	12-sep-2017
25-08-2017	1-2017-47591	Inconformidad con prestación de servicios	reclamo funcionario atención punto Sisbén	Servicio al ciudadano	Reclamo	15-sep-2017	2-2017-49666	13-sep-2017
27-08-2017	1-2017-47700	SISBEN - trámites y/o servicios	Aplicación encuesta	SISBEN	Reclamo	18-sep-2017	2-2017-50174	14-sep-2017
29-08-2017	1-2017-48403	SISBEN - trámites y/o servicios	Encuestador SISBEN	SISBEN	Reclamo	18-sep-2017	2-2017-49898	13-sep-2017
04-sep-17	1-2017-49827	Inconformidad con prestación de servicios	Mal servicio archivo central	Recursos físicos y gestión documental	Reclamo	25-sep-2017	2-2017-52202	25-sep-2017
16-sep-17	1-2017-52334	SISBEN - trámites y/o servicios	Encuestador	SISBEN	Reclamo	9-oct-2017	2-2017-54626	3-oct-2017
20-sep-17	1-2017-53161	Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto	Reclamo por funcionario SuperCADE 20 de julio horario de atención.	Estratificación	Reclamo	11-oct-2017	2-2017-53925	3-oct-2017

FECHA	RADICACIÓN	SUBTEMA O DESCRIPTOR	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPOLOGIA	VENCIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA RESPUESTA
03-10-2017	1-2017-55874	Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto	Mal servicio CADE Fontibón	SISBEN	Reclamo	25-oct-2017	2-2017-58518	17-oct-2017
20-10-2017	1-2017-59115	SISBEN - trámites y/o servicios	reclamo hacia los contratistas	Servicio al ciudadano	Reclamo	14-nov-2017	2-2017-61567	7-nov-2017
25-10-2017	1-2017-60051	Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto	Mal servicio en archivo central	Recursos físicos y gestión documental	Reclamo	17-nov-2017	2-2017-61070	7-nov-2017
29-10-2017	1-2017-60643	Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto	Demora de atención en planoteca	Servicio al ciudadano	Reclamo	23-nov-2017	2-2017-64578	9-nov-2017
07-11-2017	1-2017-62264	SISBEN - trámites y/o servicios	Encuestador	SISBEN	Reclamo	30-nov-2017	2-2017-65233	27-nov-2017
9-11-2017	1-2017-62748	Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto	reclamo en atención en el archivo central	Recursos físicos y gestión documental	Reclamo	1-dic-2017	2-2017-65502	28-nov-2017
9-11-2017	1-2017-63815	Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto	reclamo por mala atención en fotocopidora del archivo central	Recursos físicos y gestión documental	Reclamo	1-dic-2017	2-2017-64402	23-nov-2017
10-11-2017	1-2017-63069	SISBEN - trámites y/o servicios	Mala actitud de encuestador Sisbén	SISBEN	Reclamo	4-dic-2017	2-2017-63069	20-nov-2017
17-11-2017	1-2017-63983	Atención personalizada y suministro de información	Mal servicio correspondencia	Recursos físicos y gestión documental	Reclamo	11-dic-2017	2-2017-64719	24-nov-2017

Carrera 30 No. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 5, 8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



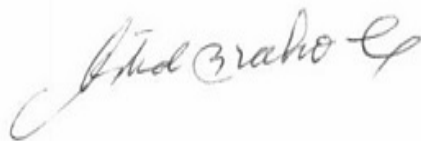
SC-CER259292 CO-SC-CER259292 GP-CER259293

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

FECHA	RADICACIÓN	SUBTEMA O DESCRIPCIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPOLOGÍA	VENCIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA RESPUESTA
		en puntos de contacto						
17-11-2017	1-2017-63985	SISBEN - trámites y/o servicios	Encuestador	SISBEN	Reclamo	11-dic-2017	2-2017-67700	11-dic-2017
22-11-2017	1-2017-65188	SISBEN - trámites y/o servicios	No pudo solicitar encuesta	SISBEN	Reclamo	14-dic-2017	2-2017-68000	11-dic-2017
26-11-2017	1-2017-65775	SISBEN - trámites y/o servicios	Encuestador SISBEN	SISBEN	Reclamo	20-dic-2017	2-2017-69052	17-dic-2017
26-11-2017	1-2017-65781	Patrimonio y renovación urbana (planes, proyectos y/o normativa)	No le han dado respuesta a 1-2017-	Patrimonio y renovación urbana	Reclamo	20-dic-2017	2-2017-66719	4-dic-2017
12-12-2017	1-2017-68746	SISBEN - trámites y/o servicios	Servicio SuperCADE Suba	SISBEN	Reclamo	4-ene-2018	2-2017-70815	22-dic-2017
27-12-2017	1-2017-71070	Atención personalizada y suministro de información en puntos de contacto	reclamo por mala información del módulo 144	Servicio al ciudadano	Reclamo	18-ene-2018	2-2017-71428	28-dic-2017

Cualquier información adicional que se requiera con gusto estoy a su disposición.

Cordialmente,



Astrid Maria Bracho Carrillo
Dirección de Servicio al Ciudadano

Anexos: Lo anunciado en 2 CDS y una presentación

Copia:

Consolidado: Adriana Peñuela, Dirección de Servicio al Ciudadano.
Elaboraron: Martha Stella Guevara y Nataly Russo, Dirección de Servicio al Ciudadano.

Carrera 30 No. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 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