



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

1

### SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS Dirección de Servicio al Ciudadano

#### Resultados Medición de Percepción del Servicio Dirección de Servicio al Ciudadano

Canal Presencial (Primer día Hábil – pisos 5 y 13 )

Bogotá D.C., Agosto de 2017

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



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Cra. 30 N° 25-90 torre B. Piso 1, 5, 8 y 13

Bogotá D.C., Colombia 2012

[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

[servicioalciudadanogel@sdp.gov.co](mailto:servicioalciudadanogel@sdp.gov.co)

2

### ANTONIO JOSÉ AVEDAÑO AROSAMA

Subsecretario de Información y Estudios Estratégicos

Proceso: M-CA-003 Producción, Análisis y Divulgación de la Información

### ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO

Directora de Servicio al Ciudadano

*Coordinación medición percepción del servicio*

### Equipo Dirección de Servicio al Ciudadano

Yolanda Calderón Saavedra

*Metodología y análisis de datos*

### Equipo de anfitriones del primer día hábil

María Claudia Rodríguez

Nataly Russo

Sandra Mabel Moreno Salazar

*Registro, aplicación y digitación*

Agosto de 2017

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



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
<b>2. METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>5</b>
2.1. Fases desarrolladas.....	5
2.1.1. <i>Formatos para la Medición de Satisfacción del Primer día hábil</i> .....	5
2.1.3. <i>Ficha Técnica</i> .....	6
<b>3. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN</b> .....	<b>7</b>
3.1. Datos generales de la medición del servicio de atención personalizada primer día hábil .....	7
3.1.2. <i>Atención del primer día hábil por Subsecretarías</i> .....	8
3.2. Medición de satisfacción del servicio del primer día hábil.....	10
3.2.1. <i>Atributos de los servidores que prestan atención</i> .....	10
3.2.2. <i>Atributos generales del servicio prestado el primer día hábil</i> .....	13
3.2.3. <i>Nivel de Satisfacción servicio primer día hábil</i> .....	13
3.2.4. <i>Observaciones realizadas por los usuarios. Primer día hábil.</i> .....	15
<b>4. ACCIONES DE MEJORA 2017</b> .....	<b>16</b>

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**

## PRESENTACIÓN

La Secretaría Distrital de Planeación presta el servicio a la ciudadanía por medio de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito. Para cumplir con esta función, la Dirección de Servicio 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 primer 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 mayor flujo de ciudadanos y usuarios de los servicios de la entidad.

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).

En el presente documento refleja los resultados obtenidos en la medición realizada el primer día hábil de la semana del período comprendido desde el 02 de Enero al 20 de Junio de 2017- realizada durante el año, así: objetivos de la medición, metodología aplicada.

### 1. OBJETIVOS

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

- Objetivo General.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de canal presencial el primer día hábil.

- 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 para el segundo semestre del 2017.



## 2. METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

El presente documento contiene la medición realizada por la Dirección de Servicio al Ciudadano el año 2017, en el canal presencial el primer día hábil de la semana en los pisos 5 y 13.

### 2.1. Fases desarrolladas

#### 2.1.1. Formatos para la Medición de Satisfacción del Primer día hábil

Los formatos diseñados para la medición de la percepción del servicio del primer día hábil son versión 2016, ver Anexo 1 del presente documento, a continuación se detallan las acciones realizadas para el proceso:

- *Conformación de archivo de registro*

La base de registros de atención se llevan en un archivo Excel, en una hoja de cálculo se tiene organizada la información de acuerdo a los campos del formato para su posterior diligenciamiento. Este archivo hace parte de los activos de la información de la Dirección.

- *Recolección de información*

El formato es diligenciado parcialmente por el auxiliar que realiza la orientación (Anfitrión), quien completa los datos generales del usuario del servicio. Luego los campos de la consulta los registra el profesional que presta el servicio y el ciudadano una vez termina la atención es quien califica el servicio y realiza observaciones sobre el servicio. A todos los ciudadanos que acuden al punto de atención se les entrega la ficha de registro, de las fichas entregadas en un 95% se devuelven al personal que se ubica en las porterías de ingreso del costado occidental piso 5 y 13.

- *Procesamiento y Análisis*

Una vez se hace la recolección de información, al finalizar la jornada del primer día hábil los auxiliares administrativos de la Dirección de Servicio al Ciudadano organizan las fichas diligenciadas y de acuerdo con los lineamientos de la dirección y de acuerdo a distribución interna hacen el proceso registro en la “matriz de registro de atención del primer día hábil”. Para la preparación de los informes, la base de registros consolidada es revisada por una profesional de la dirección para verificación la coherencia de datos (nombres de dependencias y relación con Subsecretaría) y realiza las tablas de salida para el análisis.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

El análisis de resultados se realizó con base en el instructivo del Sistema Integrado de Gestión E-IN-014 “Guía para medir la satisfacción de los clientes de la SDP” y la metodología de top two box.

### 2.1.3. Ficha Técnica

En la tabla 1 se relacionan todos los aspectos técnicos concernientes a la metodología, ejecución de la medición de la percepción del servicio por parte de los usuarios del servicio de canal

Tabla 1. . Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio. Primer Semestre de 2017. Dirección de Servicio al Ciudadano

 <b>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO</b> <b>Canal Presencial Primer Día Hábil Pisos 5 y 13</b> <b>Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano</b>	
PROCESO:	Producción, Análisis y Divulgación de la Información
PRODUCTO:	Servicio a la Ciudadanía a través de los diferentes canales de atención de la SDP. - Canal Presencial
CLIENTE:	Ciudadano y usuarios de los servicios de la SDP que se brindan en los pisos 5 y 13 - Primer día hábil
OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:	Medir la percepción del servicio que prestan las diferentes dependencias a los usuarios que acuden a las instalaciones de la SDP el primer día hábil de la semana en los piso 5 y 13.
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	8.080 ciudadanos
FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:	Desde el 02 de Enero al 20 de Junio de 2017- El primer día hábil de la semana
TIPO DE MUESTREO( No Probabilístico, probabilístico, estratificado, aleatorio, otro)	Otro: Se suministra formato a todos los usuarios que acuden a las instalaciones y se registran las totalmente diligenciadas.
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:(Grupos foco, encuesta, entrevista personal, entrevista telefónica, encuesta correo electrónico, encuesta correo tradicional.)	Encuesta, la calificación va de 1 a 5, donde 1 es Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular y Malo, si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	En total se diligenciaron con datos generales 4275 formatos. Únicamente 3855 fueron diligenciados con información para determinar el nivel de satisfacción.
MARGEN DE ERROR:	No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios y es en tiempo real.
TRABAJO PILOTO (fecha trabajo de campo, n° de encuestas)	La versión piloto de este formato se realizó en el año 2016, con observaciones obtenidas por parte de la Subsecretaría de Planeación Territorial

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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	Cada formato cuenta con tres preguntas, los formatos son variables con las preguntas del grupo 2 y 3. Pregunta 1) Calidad General del Servicio de la SDP 2. Atributos del Servicio (1 por formato) : Amabilidad y respecto del servidor que le atendió o La capacidad del servidor para entender su requerimiento o Calidad General del Servicio de la SDP o La agilidad del servidor para entender su consulta o La claridad de la información suministrada por el servidor 3. Otros, están relacionadas preguntas de los servicios de orientación (momento de verdad al ingresar a las instalaciones SDP y otra pregunta sobre las instalaciones, las Servicio de orientador en el piso (anfitrión DSC) o Servicio del personal de vigilancia de la SDP o : Comodidad de Punto de Atención Ver formulario de encuesta o de recolección de datos)
REALIZADA POR:	Recolección de Información, registro de la información y consolidación de base: Auxiliares Administrativos de la Dirección de Servicio al Ciudadano; control de registros y análisis de información, profesional Dirección de Servicio al ciudadano.

### 3. Resultados de la Medición

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

En total se diligenciaron con datos generales 4275 formatos. Únicamente 3855 fueron diligenciados con información para determinar el nivel de satisfacción, estos datos corresponden a los datos recolectados el primer día hábil del 02 de enero al 20 de junio 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. Enero – Junio de 2017.

Mes	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	Subsecretaría de Planeación Territorial	Total general
Febrero	131	629	760
Marzo	102	502	604
Abril	112	767	879
Mayo	153	859	1012
Junio	79	367	446
Enero	87	487	574
<b>Total general</b>	<b>664</b>	<b>3611</b>	<b>4275</b>
<b>Participación</b>	<b>16%</b>	<b>84%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 20 de junio 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**



### 3.1.2. Atención del primer día hábil por Subsecretarías

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 (84%) e Información y Estudios Estratégicos (16%). 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.

Para la prestación adecuada del servicio en jornada continua cada dependencia ha organizado los equipos de trabajo para atender la demanda de atención y prestar un adecuado servicio. Ver Tabla 3

Tabla 3. . Registro de atención primer día hábil Secretaría Distrital de Planeación. Pisos 5 y 13. Enero – Junio de 2017.

Subsecretaría	Dirección	Piso		Total general	Participación
		5	13		
Información y Estudios Estratégicos	Estratificación		28	28	4,2%
	Estudios Macro		1	1	0,2%
	Información Cartografía y Estadística		298	298	44,9%
	Servicio al Ciudadano		237	237	35,7%
	Sisben		100	100	15,1%
Total Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos			664	664	100,0%
Planeación Territorial	Ambiente y Ruralidad		227	227	6,3%
	Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		558	558	15,5%
	Norma Urbana	933		933	25,8%
	Patrimonio y Renovación Urbana	212		212	5,9%
	Planes Maestros y Complementarios	250		250	6,9%
	Planes Parciales	428		428	11,9%
	Taller del Espacio Público	228		228	6,3%
	Vías, Transporte y Servicios Públicos	775		775	21,5%
Total Subsecretaría de Planeación Territorial		2826	785	3611	100,0%
Total general - atención primer día hábil		2826	1449	4275	

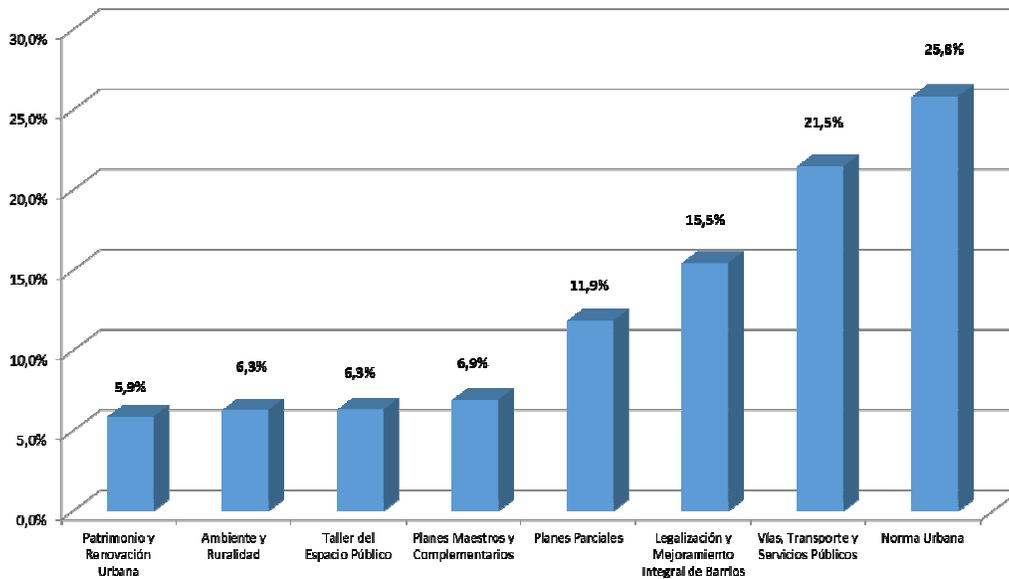
Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 20 de junio 2017



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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 y Planes Parciales.

**Gráfico 1. Participación de atención por dirección. Subsecretaría de Planeación Territorial. . Enero – Junio de 2017.**



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 20 de junio 2017

En el gráfico 2 se evidencia que la participación de más del 70% 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. Enero – Junio de 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



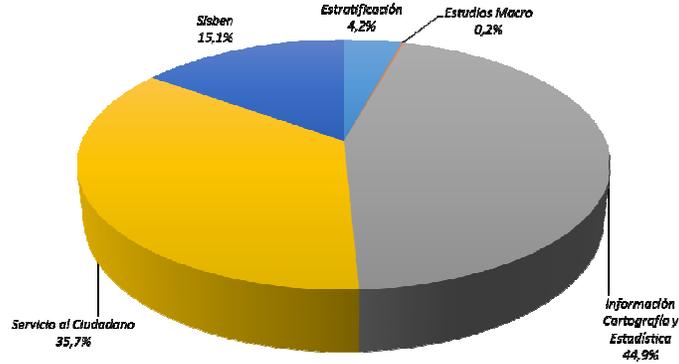
GP-CER259293

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 20 de junio 2017

### 3.2. Medición de satisfacción del servicio del primer día hábil

#### 3.2.1. 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
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

Con el fin de tener una medida de comparación con la meta institucional en la que se utiliza la metodología del TOP TWO BOX, se realiza la siguiente tabla

Tabla 5. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción. Top two box. Medición 2017- Primer día hábil

NIVEL	Escala en porcentaje	Criterios
TOP TWO BOX (Sumatoria 4 y 5)	Puntaje total entre 80 al 100%	% de satisfacción

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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

MEDIO	Puntaje total entre 60 al 79%	% de aceptabilidad
BOTTOM BOX (Sumatoria 1 y 2)	Puntaje total entre 20 al 59%	% de insatisfacción

El indicador de Nivel de Satisfacción del servicio del primer día hábil (suma porcentaje de calificación 5 y 4) en la escala de top two box es interpretado de acuerdo a la siguiente tabla, esta será la base para determinar los puntos críticos

Tabla 6. Interpretación del Nivel de Satisfacción en escala Puntaje y Two Box (4 y 5). Medición 2017- Primer día hábil

Nivel de Satisfacción	Valores NSC		Actuación
	Calificación	Escala Top Two Box	
Bajo	Igual o menor a 3.5	Igual o menor a 74,9	Requiere Plan de Mejoramiento y/o Plan de contingencia
Aceptable	3.5 a 3.9	75 – 84,9	Acción de mejora preventiva
Alto	4.0 a 4.4	85 a 94,9%	Acciones de sostenibilidad
Muy alto	4.5 a 5	95% a 100%	Acciones de sostenibilidad

\*NSC: Nivel de satisfacción del cliente es el rango del porcentaje del TOP TWO BOX que permite determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y las áreas críticas.

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, las diferencias entre el atributo de Capacidad del servidor para entender el requerimiento y los demás es porque durante la medición de utilizó esta variable combinada con la del Servicio de Información de los anfitriones de Piso durante un período más de tiempo:

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	3855
Servicio Brindado por el Servidor que lo atendió	Capacidad del servidor para entender el requerimiento	1384
	Claridad de la información suministrada por el servidor	735
	Agilidad del servidor para atender la consulta	850

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Tipo de Percepción	Atributo	Total registros
	Amabilidad y Respeto del servidor que le atendió	818
Servicio brindado por otro personal	Servicio de personal de vigilancia	1120
	Servicio de información de los anfitriones de piso	1368
Instalaciones SDP	Comodidad de punto de atención	1284

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 20 de junio 2017

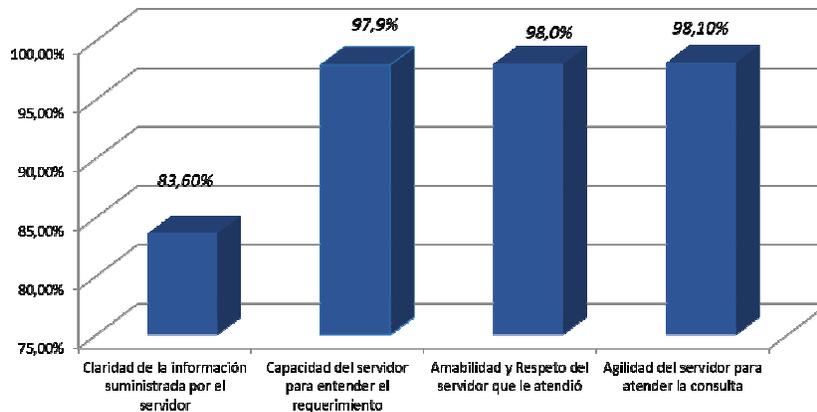
La calificación obtenida por calidad del servicio de la entidad fue muy alto, fue calificado con 4,78 y el top two box fue del 97,7%.

La medición de los atributos de servicio prestado por los servidores, tres de los atributos de acuerdo a los niveles de satisfacción determinados se calificaron 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	4,12	4,79	4,82	4,8

Gráfico 3. Nivel de satisfacción Top Two Box Atributos del servicio brindado por el servidor. Medición primer día hábil 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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 20 de junio 2017

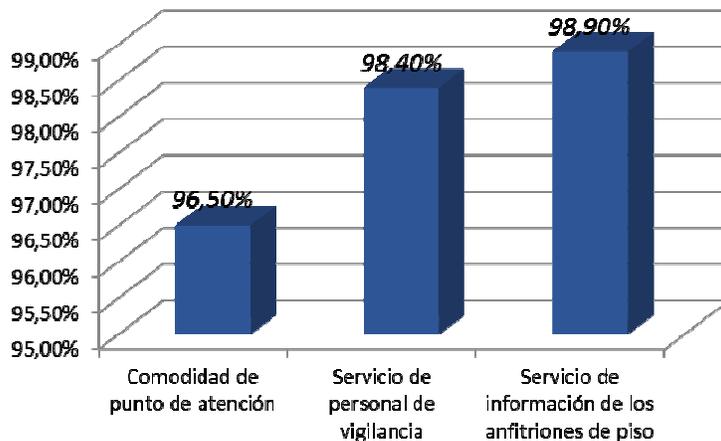
### 3.2.2. Atributos generales del servicio prestado el primer día hábil

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	4,72	4,81	4,83

Gráfico 4. . Nivel de satisfacción Top Two Box Atributos generales del servicio. Medición primer día hábil 2017



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 20 de junio 2017

### 3.2.3. Nivel de Satisfacción servicio primer día hábil

En la tabla 10 se discrimina cada uno de los atributos, el puntaje obtenido, el top two box (Sumatoria de los porcentajes en las calificaciones 4 y 5), el peso dado a cada atributo y al final el Nivel de Satisfacción del Servicio del Primer Día Hábil. El Nivel de Satisfacción por puntaje es del 4,69, y al aplicar la metodología Top Two

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





Box el puntaje obtenido es 95,8%, lo que significa que la percepción ciudadana sobre el servicio del primer día hábil es Muy Alto con ambas metodologías (ver tablas 4 y 5). Por lo anterior no se hace necesario para este servicio implementar Planes de Mejoramiento, pero es importante revisar aquellos aspectos que son susceptibles de acciones de mejora continua.

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

Atributo	Puntaje	Top Two Box	Bottom Box	Nivel de Satisfacción	Peso	Valor por atributo al NSC (Puntaje)	Valor por atributo NSC (Top two box)
Calidad general del Servicio de la SDP	4,78	97,7%	0,90%	Muy alto	20%	0,956	19,5%
Capacidad del servidor para entender el requerimiento	4,8	97,9%	1,00%	Muy alto	15%	0,72	14,7%
Claridad de la información suministrada por el servidor	4,12	83,60 %	1,29%	Alto	15%	0,618	12,5%
Agilidad del servidor para atender la consulta	4,79	98,10 %	0,47%	Muy alto	15%	0,7185	14,7%
Amabilidad y Respeto del servidor que le atendió	4,82	98,0%	0,60%	Muy alto	15%	0,723	14,7%
Servicio de personal de vigilancia	4,81	98,40 %	0,71%	Muy alto	5%	0,2405	4,9%
Comodidad de punto de atención	4,72	96,50 %	1,25%	Muy alto	5%	0,236	4,8%
Servicio de información de los anfitriones de piso	4,83	98,90 %	0,51%	Muy alto	10%	0,483	9,9%
<b>Nivel de Satisfacción del Servicio Primer Día hábil</b>					100%	4,6925	95,8%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 02 de enero a 20 de junio 2017

Nota: La diferencia entre Top Two Box y Bottom Box, son los puntajes medios que se concentran en 3 (Bueno), lo que no marca diferencia significativa en el servicio.



### 3.2.4. Observaciones realizadas por los usuarios. Primer día hábil.

De los 1803 registros que se tienen en la base, sólo 52 fichas cuentan con algún tipo de observación o propuesta de mejora, el 26% instalaciones inadecuadas (sillas insuficientes, estar de pie durante toda la atención, los espacios de atención), tres aspectos tuvieron una participación del 9,5 % cada una con 5 observaciones, que corresponden a felicitaciones, en los que se hace un reconocimiento a los servidores por la actitud de servicio y al servicio de la entidad en general; otras están relacionadas con insatisfacción del tiempo brindado está relacionado con observaciones frente a la disposición del tiempo para brindar la consulta o que no se encontraba la persona responsable del trámite o que no se brindó atención en jornada continua); insatisfacción por la información brindada, en particular manifiestan que no se brinda la información con lenguaje claro o el servidor no es preciso en transmitir la información; Insatisfacción b(que no fue suficiente, o le informaron que dependía de un superior), otros aspectos se relacionan en la Tabla 11.

**Tabla 11. Observaciones de los usuarios por categorías. Medición primer día hábil. 2016.**

<b>Categorías - Observaciones ciudadanos</b>	<b>Total</b>	<b>Participación</b>
Instalaciones inadecuadas	14	26,9%
Felicitaciones por el servicio	5	9,6%
Insatisfacción con el tiempo brindado a la consulta	5	9,6%
Insatisfacción por la información brindada	5	9,6%
Inconformidad con la actitud de los servidores	4	7,7%
Inconformidad por ausencia de personal	3	5,8%
Inconformidad porque no hay solución a la consulta	3	5,8%
Mejorar herramientas de trabajo	3	5,8%
Reducida oferta de días y horarios de servicio	3	5,8%
No quiso responder	2	3,8%
Percepción de falta de comunicación entre dependencias	2	3,8%
Dificultad para acceder al servicio	1	1,9%
Incumplimiento en la oferta institucional	1	1,9%
Reclamo por fallas en el sistema	1	1,9%
<b>Total general</b>	<b>52</b>	

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



#### 4. ACCIONES DE MEJORA 2017

Para el año 2017 la Dirección de Servicio al Ciudadano adelanta diferentes acciones de mejora en el marco de una definición de una Estrategia de Servicio para 4 años, para la vigencia 2017 se definieron actividades para cada una de las líneas de trabajo.

Línea	Definición	Propuestas de acciones por Línea
1. Círculos del Servicio – Visión de 360°	<p>Durante el 2016, la Dirección de Servicio al Ciudadano tuvo la oportunidad de interactuar con las diferentes dependencias durante la socialización del Manual del Servicio al Ciudadano (M-IN-007), al entrar en la identificación de productos y servicios se pudo evidenciar que existen, actores del servicio, objetivos específicos, productos particulares para algunas dependencias la interacción es eminentemente institucional, otras dependen de productos de consultorías o de prestación de servicios que contribuyen a los grandes objetivos misionales, las funciones y compromisos con los objetivos del Plan de Desarrollo.</p> <p>Utilizando conceptos como “círculos de calidad”, momentos de verdad, partes interesadas, valor público se quiere implementar un modelo de visión de cada uno de los productos y servicios de la entidad con una visión de 360° que nos permita realmente garantizar la meta institucional de aumentar la satisfacción del servicio en los usuarios de los productos y servicios de la SDP.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicación de instrumento de identificación del Círculo de Servicio por producto y/o servicio</li> <li>2. Identificar fortalezas y debilidades en cada uno de los círculos, relaciones entre dependencias SDP, relaciones interinstitucionales y caracterización de usuarios.</li> <li>3. Identificar acciones para el corto, mediano y largo plazo</li> <li>4. Definición de momentos de verdad</li> <li>5. Retroalimentación con medición de satisfacción del usuario</li> </ol>
2. La SDP comunica claramente	<p>El programa Nacional de Servicio al Ciudadano lanzó en el año 2015 la Guía de Lenguaje Claro, como una necesidad que tiene el Estado de acercarse más a los usuarios y partes interesadas, en la introducción de la Guía se enuncia: que la comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta el capital confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite</p>	<p>Acciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir cronograma para implementación de metodología</li> <li>2. Implementar metodología (focus group)</li> <li>3. Ajustar formatos de respuesta o documentos institucionales o protocolos de servicio</li> <li>4. Socializar al interior de los equipos de trabajo</li> <li>5. Utilizar nuevos formatos</li> <li>6. Realizar medición de satisfacción</li> </ol>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Línea	Definición	Propuestas de acciones por Línea
	<p>que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano. (Pagina 9).</p> <p>La Dirección de Servicio al Ciudadano realizó revisión de varios de los documentos que genera tanto para concepto de uso del suelo, como el concepto para riesgo para compra de vivienda, siendo que es la dependencia que tiene el mayor porcentaje de solicitudes ciudadanas de la entidad (aproximadamente 40%). Con la experiencia vivida se quiere implementar esta metodología en toda la entidad.</p>	
<p>3. Mejora continua del servicio</p>	<p>Con los resultados de medición de satisfacción del usuario, la identificación de oportunidades de mejora por parte de la Dirección de Servicio al Ciudadano a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Sugerencias ciudadanas, sugerencias de las dependencias a través de las reuniones de socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía y observación, que la estrategia debe contar con una línea de trabajo que visibilice todas las acciones que la entidad realiza para la mejora continua del servicio.</p>	<p>Acciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de oportunidades de mejora por canal (recursos físicos, tecnológicos, información, talento humano, racionalización de trámites, accesibilidad al servicio),</li> <li>2. Priorización de las acciones por vigencia</li> <li>3. Coordinación institucional para la implementación</li> <li>4. Monitoreo de las acciones</li> <li>5. Verificación de la implementación</li> </ol>
<p>4. Fortalecimiento de la cultura organizacional para el servicio a la ciudadanía</p>	<p>La Secretaría Distrital de Planeación es la única entidad que representa al Sector de Planeación en la Administración Distrital, tiene a su cargo una serie de instrumentos de planeación territorial, y social que implica un alto grado de especialidad, es por ello que requiere que al interior de la organización se fomente una sinergia entre todas las dependencias para lograr implementar modelos de ciudad acordes a las necesidades de la ciudad y la ciudadanía.</p> <p>Los servidores públicos y otros actores que hacen parte de la prestación de los servicios de la entidad deben reflejar una sola visión institucional y el compromiso con el servicio a la</p>	<p>Acciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategia de comunicación interna para fortalecer apropiación de la cultura del servicio</li> <li>2. Revisión y ajuste del Manual de Servicio a la Ciudadanía – M-IN-007 y protocolos de servicio (Círculos del servicio)</li> <li>3. Cualificación de competencias comportamentales para el servicio a la ciudadanía (servidores públicos y otros representantes de los servicios de la SDP)</li> <li>4. Estrategia de comunicación permanente sobre trámites y servicios de la SDP</li> </ol>



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Línea	Definición	Propuestas de acciones por Línea
	ciudadanía, para lograrlo se requiere de varias acciones que permitan dar sostenibilidad a un modelo de servicio a la ciudadanía en la SDP.	
5. Retroalimentación del Cliente 360 grados	Para contar con una visión integral de la prestación del servicio, se requiere además de la identificación la satisfacción del usuario se requiere contar con la visión de otros actores del servicio que permiten confirmar la adecuada prestación del servicio o identificar oportunidades de mejora.	<p>Acciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar por canal los actores del servicio o medios para la retroalimentación del Cliente 360°</li> <li>2. Realizar la medición de satisfacción del usuario de los productos y servicios de la entidad, que debe involucrar mediciones cualitativas y cuantitativas.</li> <li>3. Diseñar formatos para la percepción del servicio de otros actores del servicio</li> <li>4. Retroalimentación del servicio a través del Sistema de Quejas y Reclamos de la entidad y Defensor del Ciudadano</li> <li>5. Consolidar información semestral para identificar oportunidades de mejora.</li> </ol>
6. Innovación en la prestación de trámites y servicios	La política Pública de Servicio al ciudadano dentro de las líneas transversales tiene la Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento, complementario a esta disposición la Circular 120 de 2015 de la Secretaría General Sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, considera importante que cada entidad debe buscar recursos para unas líneas en particular y enuncia dos muy relacionadas con la línea transversal: Implementación de Políticas de Gobierno de Tecnología de la Información basadas en Arquitecturas Empresariales: Concebir desde la óptica de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y desde la Estrategia de Gobierno en Línea las cuales estructuran todos sus aparatos mediante el concepto ciudadano como el eje principal de administración, la construcción de aplicativos, plataformas y sistemas, interoperabilidad mediante la aplicación del marco de referencia de arquitectura empresarial, que permita a las entidades mantener actualizada la	<p>Acciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico del flujo de información en la SDP (análogo y geográfico).</li> <li>2. Identificación de mejoras de servicio a través de las plataformas institucionales</li> <li>3. Realizar pilotaje de un nuevo o nuevos servicios para la ciudadanía</li> <li>4. Retroalimentación de los ciudadanos</li> </ol>

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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Línea	Definición	Propuestas de acciones por Línea
	estructura de información organizacional alineando procesos, datos, e infraestructura tecnológica. Inteligencia del Negocio: Desarrollo de estrategias alineadas con el Decreto 197 de 2014, en los cuales la información existente dentro de las plataformas misionales de cara al ciudadano de la organización (aplicaciones, plataformas, aplicativos y sistemas de información), sea tratada como un activo importante a través del uso de herramientas de inteligencia de negocio (Business Intelligence), para la toma de decisiones que afecten lo relacionado con la atención de servicio a la ciudadanía.	

Proyectó: Yolanda Calderón Saavedra  
Revisó: Astrid María Bracho

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**



## Anexo 1 FORMATOS UTILIZADOS CANAL PRESENCIAL – PRIMER DÍA HABIL Cara 1. Registro de la atención

	<p>Señor(a) Ciudadano o Ciudadana, la Secretaría Distrital de Planeación desea brindar un servicio con calidad, se le entrega esta ficha para que en las instalaciones del CAD (Carrera 30 No. 25-90 Pisos, 5, 8 y 13) el primer día hábil de la semana de 7:00 am a 4:00 p.m., la dependencia pueda brindar información detallada de acuerdo al caso consultado en el punto de atención. Por favor mostrar en la recepción y entregar al final de la atención (ver respaldo)</p>		
<b>Los puntos 1, 2 y 3 son diligenciados por el servidor del punto de atención (Red Cadé, Recepción Pisos Costado Occidental)</b>			
<b>1. Diligenciar en punto de atención</b>			
Nombre del servidor de punto de atención: _____			
Fecha de la atención _____			
<b>2. Datos del Ciudadano (Estos datos son utilizados únicamente para fines estadísticos y en cumplimiento a la Ley de protección de datos personales)</b>			
Nombre: _____		No. Turno (SAT) _____	
Teléfono o Dirección o Correo Electrónico: _____			
Dirección o Chip del predio en consulta: _____			
<b>3. Justificación de la remisión a otro punto de atención SDP</b>			
Nombre de la Dependencia _____		Piso _____	
Tipo de solicitud: Requiere información específica _____ Seguimiento Trámite radicado _____			
A petición del interesado, _____ Nombre del servidor, _____			
Tema de consulta: Norma edificabilidad _____ Plan Parcial Desarrollo _____ Plan Parcial Renovación Urbana _____ Dotacional _____ Espacio Público _____			
Legalización _____ Ruralidad _____ Patrimonio _____ Cartografía _____ Vías _____ Plusvalía _____ Otro _____			
Cuál? _____			
M Motivo de traslado a piso: _____			
<b>4. Espacio exclusivo para el profesional que atiende la consulta</b>			
Nombre de la Dependencia _____		Nombre del profesional _____	
Verificación pertinencia del traslado _____		Tema de competencia del área _____ Traslado otra dependencia SDP _____	
		Temas de conocimiento de la DSC _____	

Consulte en nuestra página web [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) los diferentes puntos y canales de atención. Recuerde cualquier inconformidad con el servicio informarla a la Dirección de Servicio al Ciudadano a través de estos canales: Buzones de puntos de atención, Sistema Distrital Quejas y Soluciones, Teléfono 3358000 Ext. 8247. Línea 195

### Cara 2. Medición de Percepción del Servicio

Se adjuntan las diferentes variables que se califican y sus combinaciones.



Su opinión es importante para mejorar, le agradecemos evaluar los siguientes aspectos: (califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente)

Atributo	1	2	3	4	5
Calidad general del servicio de la SDP					
La capacidad del servidor para entender su requerimiento.					
Servicio de orientador en el piso (anfitrión DSC)					

Si su calificación es igual o menor a (3), nos gustaría conocer que la motivó o que sugerencia tiene para mejorar nuestro servicio \_\_\_\_\_

*Los datos aquí consignados son confidenciales y sólo serán utilizados para la medición de percepción de servicio de la Secretaría Distrital de Planeación.*





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Su opinión es importante para mejorar, le agradecemos evaluar los siguientes aspectos: (califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente)

Atributo	1	2	3	4	5
Calidad general del servicio de la SDP					
La capacidad del servidor para entender su requerimiento.					
Comodidad del punto de atención					

Si su calificación es igual o menor a (3), nos gustaría conocer que la motivó o que sugerencia tiene para mejorar nuestro servicio \_\_\_\_\_

Los datos aquí consignados son confidenciales y sólo serán utilizados para la medición de percepción de servicio de la Secretaría Distrital de Planeación.

21



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Su opinión es importante para mejorar, le agradecemos evaluar los siguientes aspectos: (califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente)

Atributo	1	2	3	4	5
Calidad general del servicio de la SDP					
La agilidad del servidor para atender su consulta.					
Servicio de orientador en el piso (anfitrión DSC)					

Si su calificación es igual o menor a (3), nos gustaría conocer que la motivó o que sugerencia tiene para mejorar nuestro servicio \_\_\_\_\_

Los datos aquí consignados son confidenciales y sólo serán utilizados para la medición de percepción de servicio de la Secretaría Distrital de Planeación.

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**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Su opinión es importante para mejorar, le agradecemos evaluar los siguientes aspectos: (califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente)

Atributo	1	2	3	4	5
Calidad general del servicio de la SDP					
La amabilidad y respeto del servidor que le atendió					
Servicio de orientador en el piso (anfitrión DSC)					

Si su calificación es igual o menor a (3), nos gustaría conocer que la motivó o que sugerencia tiene para mejorar nuestro servicio \_\_\_\_\_

Los datos aquí consignados son confidenciales y sólo serán utilizados para la medición de percepción de servicio de la Secretaría Distrital de Planeación.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Su opinión es importante para mejorar, le agradecemos evaluar los siguientes aspectos: (califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente)

Atributo	1	2	3	4	5
Calidad general del servicio de la SDP					
La claridad de la información suministrada por el servidor					
Servicio del personal de vigilancia de la SDP					

Si su calificación es igual o menor a (3), nos gustaría conocer que la motivó o que sugerencia tiene para mejorar nuestro servicio \_\_\_\_\_

Los datos aquí consignados son confidenciales y sólo serán utilizados para la medición de percepción de servicio de la Secretaría Distrital de Planeación.

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**