

Informe estadístico –

Resultados de la medición de percepción del servicio de la atención en la Secretaría Distrital de Planeación el primer día hábil por parte de las dependencias ubicadas en piso 5 y 13.

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

Elaboración de Informe: Nataly Russo
Revisión contenidos: Yolanda Calderón

Equipo de anfitriones del primer día hábil
María Claudia Rodríguez
Nataly Russo
Eduardo Aguas
Paula Pérez
Registro, aplicación y digitación

Febrero de 2019

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 - Decreto 197 de 2014 y los protocolos de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Para el segundo semestre de 2018 para el período comprendido desde el 03 de Julio al 31 de diciembre de 2018, se aplicaron los lineamientos del proceso de Direccionamiento Estratégico establecidos en la Guía E-IN-014 - Guía Para Medir la satisfacción de los Usuarios y partes interesadas de la SDP para el Primer día hábil de atención de la entidad, el instrumento de la Guía tiene un énfasis en atributos relacionados con la calidad de la información

En el presente documento se entrega: comparativo de las dos mediciones realizada en el año 2018.

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).

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 de la entidad y dependencias.

- 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.




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

- 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. Metodología

Tabla 1. . Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio. Julio – diciembre 2018 - . Dirección de Servicio al Ciudadano

 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Presencial Primer Día Hábil Pisos 5 y 13 Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano	
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:	5387 ciudadanos fueron registrados para el segundo semestre.
FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:	Desde el 03 de Julio al 31 de Diciembre El primer día hábil de la semana
TIPO DE MUESTREO	No se aplica técnica de muestreo. Se suministra formato a todos los usuarios que acuden a las instalaciones y se registran las totalmente diligenciadas.
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:(.)	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. TOP TWO BOX (Sumatoria de Calificaciones 4 y 5)
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	En total se diligenciaron con datos generales 4431 formatos. Únicamente 4354 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.
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	La medición de percepción de servicio se realiza aplicando un formato que contiene siete preguntas cada una corresponde a un atributo: En relación con la información: a) Utilidad ¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?; b)Confiability ¿Le parece confiable la información suministrada?; c) Oportunidad ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?; d)Claridad ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada? e) Accesibilidad ¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?

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

	Dos atributos de calificación general entidad y servidor: Calidad general del Servicio ¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? ¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?.
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, Auxiliar Administrativo y Revisa profesional Dirección de Servicio al ciudadano.

3. Resultados de la Medición Secretaría Distrital de Planeación

En total **5426** ciudadanos fueron atendidos el primer día hábil del 03 de julio al 31 de diciembre de 2018. De los cuales **3963**, corresponde a la Subsecretaría de Planeación Territorial, **1463** a la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Ver tabla 2

Tabla 2. . Registro de atención primer día hábil Secretaría Distrital de Planeación. Pisos 5 y 13. 3 Julio a 31 de diciembre de 2018.

Mes	Subsecretaría de Planeación Territorial	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos
JULIO	674	203
AGOSTO	643	251
SEPTIEMBRE	719	241
OCTUBRE	937	336
NOVIEMBRE	560	284
DICIEMBRE	430	148
Total	3963	1463
% Participación	73%	27%
Total General SDP	5426	

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 31 de diciembre de 2018

Así mismo, **4431** formatos fueron diligenciados, de los cuales **4353**, registran información para determinar el nivel de satisfacción. **3560** (73%) corresponden a la Subsecretaría de Planeación Territorial-SPT, 793 (27%) corresponden a la

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

Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos - SIEE . La diferencia que se presenta entre las subsecretarías, es porque las direcciones de la SIEE como: Servicio al Ciudadano, SISBEN y Estratificación brindan atención continua en los puntos de atención de la Red Cade (Supercade y Cades).

3.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción

En el lineamiento emitido en el 2017 por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico para la medición de percepción del servicio en la entidad, E-IN-014 - Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP, los atributos sobre los que se mide la calidad general la información suministrada por la Secretaría Distrital de Planeación son:

Tabla 3. Atributos medición de atributos de información y calidad general del servicio. Julio-Diciembre 2018- Secretaría Distrital de planeación

Atributo	Pregunta
Utilidad	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?
Confiabilidad	¿Le parece confiable la información suministrada?
Oportunidad	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?
Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?
Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?
Calidad general del Servicio	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?
	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?

Fuente: Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP - Versión 3 acta de mejoramiento 382 de diciembre 29 de 2017 Proceso E-CA-001

Los atributos se califican en una escala de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) es excelente, para la interpretación de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes criterios, en la tabla 4 el análisis de resultados es sobre un análisis de promedio ponderado y en la tabla 5 el análisis es con el criterio Top Two Box, sumatoria del porcentaje obtenido en las calificaciones 4 y 5.

Tabla 4. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción. Medición 2018- 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.

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**

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

En la Tabla 6 se relaciona la cantidad de registros que se obtuvieron para la medición del segundo semestre de 2018 por atributo.

Tabla 6. Cantidad de registros por atributo. Medición de Percepción del Servicio Primer día hábil. . Medición Julio– Diciembre 2018.

Atributo	Pregunta	Total registros
Utilidad	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?	4354
Confiabilidad	¿Le parece confiable la información suministrada?	4331
Oportunidad	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	4325
Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?	4327
Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	4325
Calidad general del Servicio	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?	4329
	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?	4327

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 31 de diciembre 2018

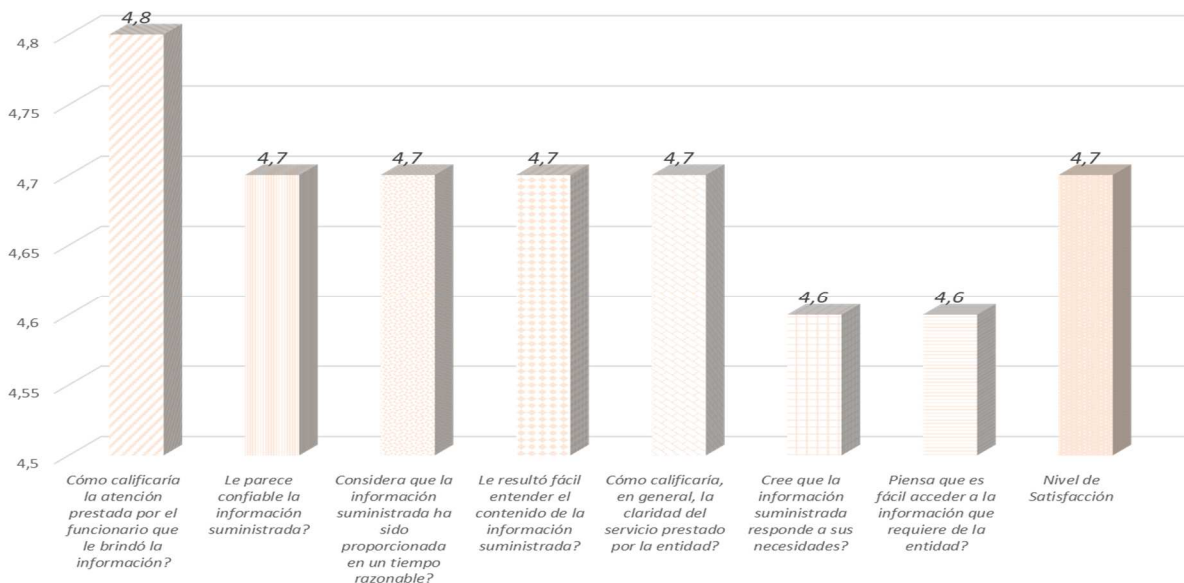
El nivel de satisfacción de la entidad con respecto a los atributos de información fue alto con una calificación de 4,7, al comparar la información entre semestres no se observan diferencias significativas, solo una leve disminución en el atributo de Utilidad de la información suministrada. **Ver Tabla 7 y en el gráfico 3 se detalla el segundo semestre.**

Tabla 7 Comparativo de Calificación- Promedio ponderado. Grado de satisfacción con respecto a la información suministrada por la SDP – Atención Primer día hábil. Primer Semestre Vs. Segundo Semestre 2018.

Atributo	Cree que la información suministrada responde a sus necesidades? - Utilidad	Le parece confiable la información suministrada?- Confiabilidad	Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?- Oportunidad	Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?- Claridad	Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?- Accesibilidad	Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?- Atención Servidor	Cómo - - calificaría, en general, la claridad del servicio prestado por la entidad? - Calidad General	Nivel de Satisfacción
I-Sem-2018	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7
II Sem-2018	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. Primer Semestre 07 de mayo a 25 de junio 2018. Segundo Semestre 03 de julio a 31 de diciembre de 2018

Gráfico 1. Grado de Satisfacción por atributo con respecto a la información suministrada por la Secretaría Distrital de Planeación – segundo semestre de 2018



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 24 de septiembre de 2018

La calificación obtenida por calidad del servicio de la entidad fue muy alto, fue calificado con **4,7** y el top two box fue del **95%**.

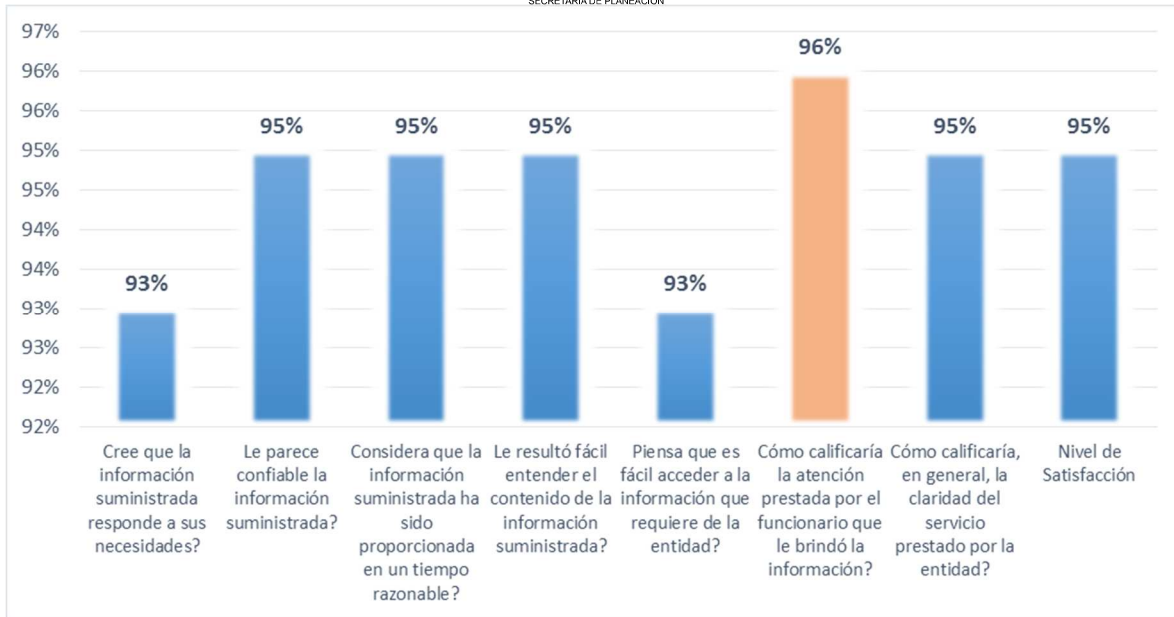
En general la medición de los atributos evaluados en el primer día hábil, se encuentran dentro de una calificación Muy Alto en la escala TOP TWO BOX. El atributo de información que obtuvo en top two box y promedio ponderado más alto fue a la *atención prestada por el funcionario que le brindó la información* y los que obtuvieron una calificación levemente menor fueron accesibilidad y utilidad de la información (Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad? Y Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?). Ver Tabla 8 y gráfico 2.

Tabla 8. Comparativo de Calificación – TOP TWO BOX. Grado de satisfacción con respecto a la información suministrada por la SDP – Atención Primer día hábil. Primer Semestre Vs. Segundo Semestre 2018.

Atributo	Cree que la información suministrada responde a sus necesidades? - Utilidad	Le parece confiable la información suministrada?- Confiabilidad	Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?- Oportunidad	Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?- Claridad	Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?- Accesibilidad	Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?- Atención Servidor	Cómo calificaría, en general, la claridad del servicio prestado por la entidad? - Calidad General	Nivel de Satisfacción
Puntaje I-Sem-2018	93%	95%	95%	96%	91%	97%	95%	95%
II Sem-2018	93%	95%	95%	95%	93%	96%	95%	95%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. Primer Semestre 07 de mayo a 25 de junio 2018. Segundo Semestre 03 de julio a 31 de diciembre de 2018

Gráfico 2. Nivel de satisfacción Top Two Box Atributos del grado de satisfacción con respecto a la información suministrada por la SDP. Medición primer día hábil 2018



3.2. Resultados de la Medición por Subsecretaría

3.2.1 Subsecretaría de Planeación Territorial

De los 5426 ciudadanos atendidos el primer día hábil del 03 de julio al 31 de diciembre de 2018. **3963**, corresponden a la Subsecretaría de Planeación Territorial. **3560** ciudadanos registraron información para determinar el nivel de satisfacción. **Ver Tabla 8.**

El primer día hábil de la semana es el área que tiene dependencias en el Piso 5 y 13 que tiene mayor demanda de solicitudes y consultas a ser la líder de la actualización y expedición de actos normativos relacionados con el Ordenamiento Territorial. En la tabla 8 se detalla el **nivel de satisfacción de las dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial**, escala promedio ponderado de 1 a 5, la calificación es de 4,7, Alto nivel de satisfacción. Se resalta como la mayor calificación al atributo relacionado con el servicio de los servidores que prestan atención y entregan atención. **Ver Tabla 9.**

Tabla 8. . Cifras registradas de atención por dependencia primer día. hábil. Segundo semestre -2018 –Subsecretaría de Planeación Territorial.

Subsecretaría de Planeación Territorial							
Dirección	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total ciudadanos II semestre 2018
Norma Urbana	120	124	168	173	138	100	823



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Subsecretaría de Planeación Territorial							
Dirección	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total ciudadanos II semestre 2018
Vías, Transportes y Servicios Públicos	137	99	185	190	113	95	819
Planes Parciales	58	74	118	146	94	84	574
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	50	39	88	104	75	52	408
Taller del Espacio Público	56	37	52	65	49	40	299
Planes Maestros y complementarios	29	24	52	80	27	29	241
Ambiente y Ruralidad	32	30	36	55	39	35	227
Patrimonio y Renovación Urbana	28	22	39	43	18	19	169
Total General	510	449	738	856	553	454	3560

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 31 de diciembre de 2018

Tabla 9. Puntaje obtenido por atributo de Información. Subsecretaría de Planeación Territorial. Canal Presencial – Primer día hábil. Segundo semestre Medición 2018

Dependencia	Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?	Le parece confiable la información suministrada?	Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?	Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?	Cómo calificaría, en general, la claridad del servicio prestado por la entidad?	Nivel de Satisfacción
Patrimonio y Renovación Urbana	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,8	4,7
Vías, Transporte y Servicios Públicos	4,6	4,6	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7
Taller del Espacio Público	4,7	4,8	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7

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.

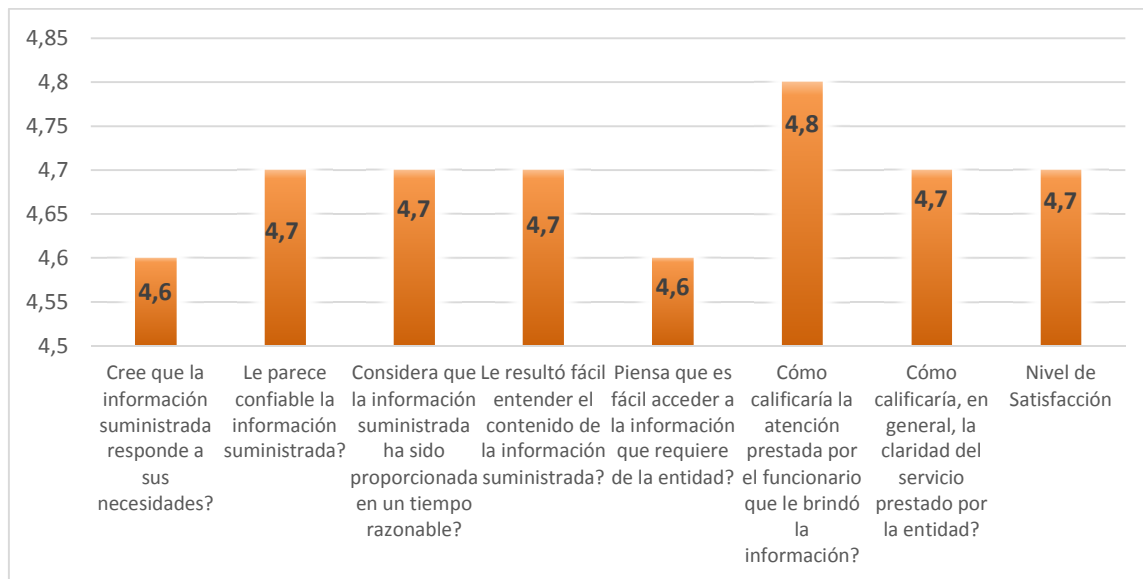
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Planes Parciales	4,6	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7
Ambiente y Ruralidad	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7	4,9	4,8	4,8
Legalización	4,5	4,6	4,6	4,6	4,5	4,7	4,6	4,6
Norma Urbana	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7
Planes Maestros	4,7	4,8	4,8	4,8	4,6	4,9	4,7	4,8
Subsecretaría Planeación Territorial	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 31 de diciembre de 2018

En la gráfica 3 se evidencia que de los factores con mayor reconocimiento a nivel de la Subsecretaría es la calificación de la atención brindada por el servidor que presta el servicio, seguido del atributo de oportunidad en la entrega de información a través del canal presencial, el factor que obtuvo menos calificación fue el de accesibilidad a la información.

Gráfico 3. Nivel de satisfacción. Atributos del servicio con respecto a la información suministrada por la SDP. Subsecretaría de Planeación Territorial Medición primer día hábil. Julio- Diciembre 2018



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 31 de diciembre 2018

Al realizar un comparativo entre el Nivel de Satisfacción, promedio de los atributos objeto de medición por dependencia, las dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial que presentan un Nivel de Satisfacción más alto son: Ambiente y Ruralidad y Planes Maestros, seguida de Patrimonio y Renovación

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

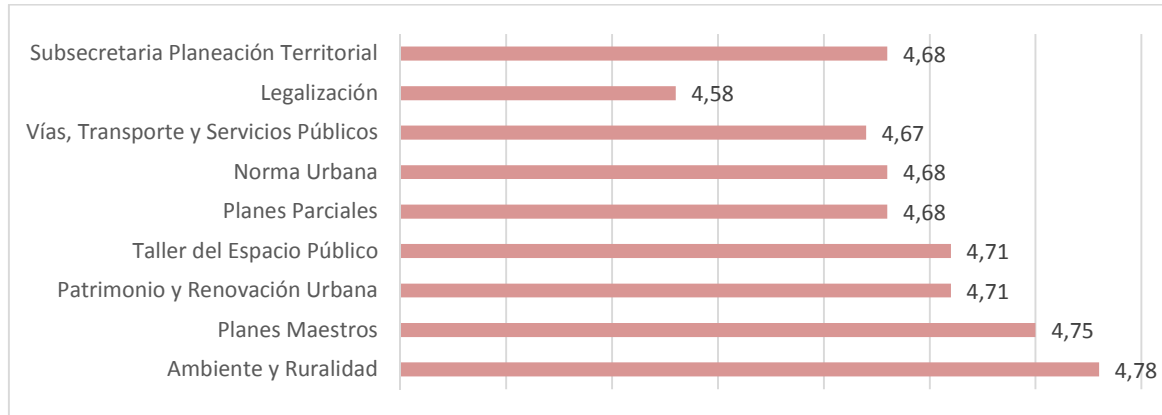
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Urbana y Taller del Espacio Público. Las dependencias con un nivel levemente menor son: Norma Urbana, Planes Parciales, Vías, Transporte y Servicios Públicos, y Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios.

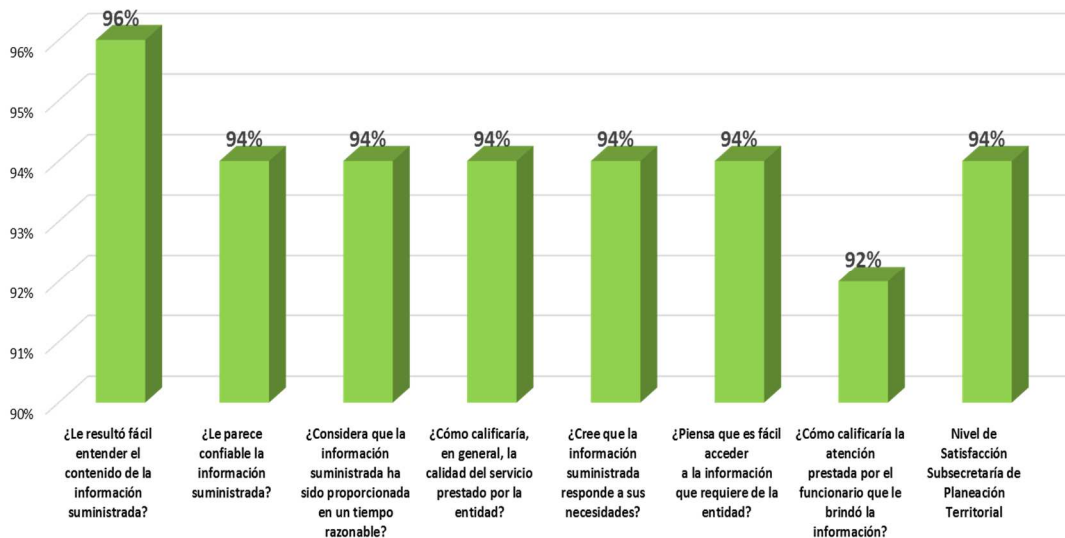
Gráfico 4. Nivel de satisfacción. Dependencias Subsecretaría de Planeación Territorial. Medición primer día hábil. Julio- Diciembre 2018.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 31 de diciembre 2018

El resultado del análisis de medición por top two box de la Subsecretaría de Planeación Territorial es un nivel alto con un **94%** en promedio de los diferentes atributos que fueron objeto de la medición, el detalle por dependencia de cada atributo se puede consultar en el anexo 1 de este documento. Ver Gráfica 5.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción. Top Two Box Atributos de información. Subsecretaría de Planeación Territorial. Medición primer día hábil. Julio- diciembre 2018.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 31 de diciembre 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



3.2.2 Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos

La Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos tiene una participación de la atención del primer día hábil del 27%, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de atención de esta Subsecretaría en el canal presencial se brinda a través de la Red Cade. Las consultas especializadas en un mayor porcentaje se concentran en las direcciones de Información, Cartografía y Estadística y Servicio al Ciudadano, la primera no tiene atención en la Red Cade y Servicio al Ciudadano cubre la demanda del servicio de consulta de norma urbanística (usos y edificabilidad) del primer día hábil complementario al servicio que presta la dirección de Norma Urbana, por otro lado es el mecanismo institucional para cuando en el punto de atención del Supercade Cad la Demanda y tiempo de espera de los turnos del servicio de norma urbana supera los estándares y capacidad instalada.

El nivel de satisfacción a nivel de Subsecretaría en la Escala promedio ponderado de 1 a 5 fue de 4,59 que es alto, de los factores que mayor se resaltaron de la información fue la calificación brindada a los servidores que prestan atención, la claridad o facilidad para comprender por parte del usuario la información que se brinda. El factor que obtuvo menor calificación teniendo un nivel alto fue la confiabilidad de la información suministrada.

Tabla 10. . Cifras registradas de atención por dependencia primer día hábil. Segundo semestre -2018
–Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos.

Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos							
DIRECCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL CIUDADANOS ATENDIDOS SEGUNDO SEMESTRE 2018
Servicio al Ciudadano	33	33	51	98	65	53	333
Cartografía	39	31	69	74	59	31	303
Sisben	26	20	28	32	20	9	135
Estratificación	4	2	3	2	1	0	12
Estudios Macro	0	0	0	0	0	0	0
Total General	102	86	151	206	145	93	783



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil. 03 de julio a 31 de diciembre de 2018

Tabla 11. Puntaje obtenido por atributo de Información. –Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Canal Presencial – Primer día hábil. Segundo semestre Medición 2018

<i>Dependencia</i>	<i>Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?</i>	<i>Le parece confiable la información suministrada?</i>	<i>Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?</i>	<i>Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?</i>	<i>Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?</i>	<i>Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?</i>	<i>Cómo calificaría, en general, la claridad del servicio prestado por la entidad?</i>	<i>Nivel de Satisfacción</i>
Servicio al Ciudadano	4,66	4,69	4,72	4,69	4,63	4,8	4,72	4,71
Cartografía	4,59	4,66	4,70	4,73	4,52	4,81	4,71	4,70
Sisben	4,58	4,60	4,65	4,61	4,55	4,72	4,59	4,61
Estratificación	4,33	4,25	4,33	4,41	4,33	4,5	4,5	4,37
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	4,54	4,55	4,6	4,61	4,50	4,70	4,63	4,59

Grafico 6. Nivel de satisfacción - Atributos del servicio con respecto a la información suministrada por la SDP. Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. Medición primer día hábil. Julio-Diciembre 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**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

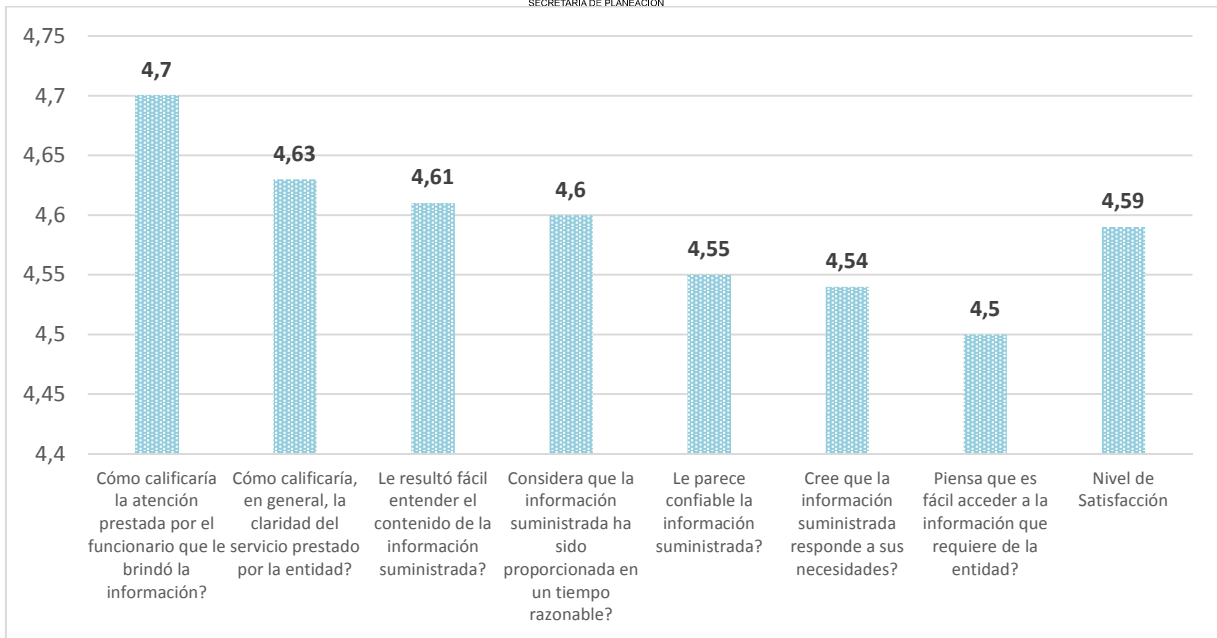
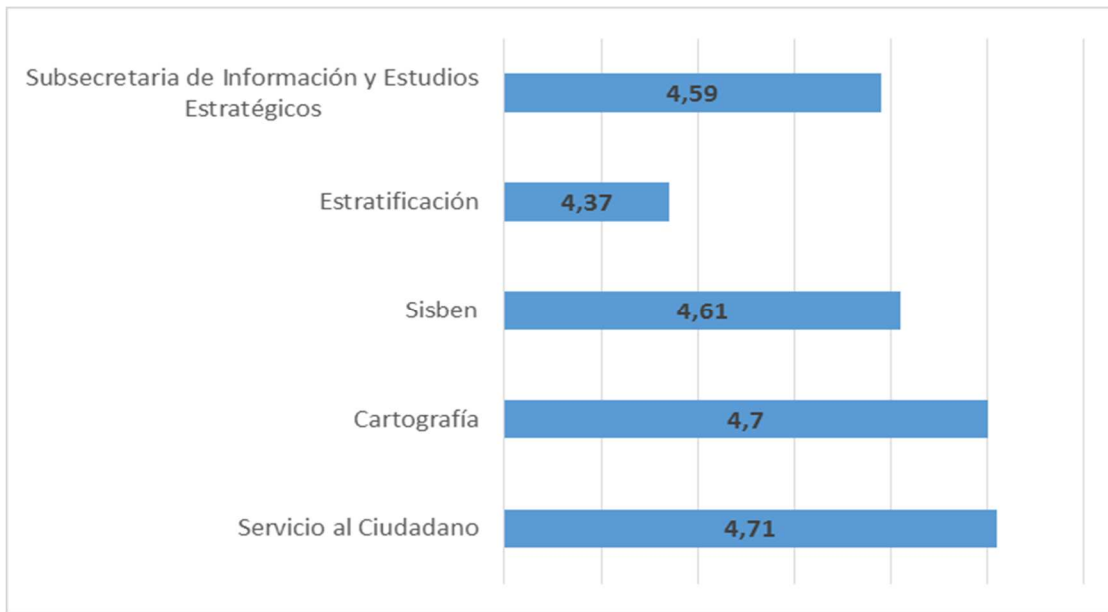


Grafico 6. Nivel de satisfacción Dependencias. Promedio Ponderado. Subsecretaria Información y Estudios Estratégicos. Medición primer día hábil. Julio- Diciembre 2018



Al comparar el nivel de satisfacción entre las dependencias de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos las áreas con el nivel de satisfacción de mayor calificación son las direcciones de Servicio al Ciudadano y Cartografía, seguidas de

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



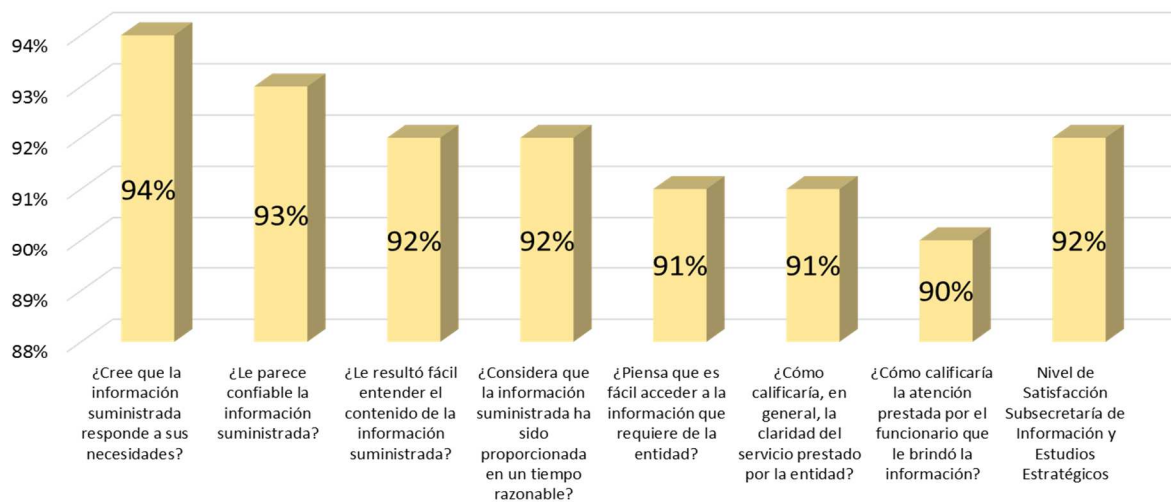


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

la dirección de Sisbén y Estratificación; sin embargo, esta última obtuvo una calificación por debajo del nivel de satisfacción de la Subsecretaría.

El resultado del análisis de medición por top two box de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos es un nivel alto con un **92%** en promedio de los diferentes atributos que fueron objeto de la medición. Ver Gráfica 7

Grafico 7. Nivel de satisfacción atributos de Información. Top Two Box. Subsecretaria Información y Estudios Estratégicos. Medición primer día hábil. Julio- Diciembre 2018



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil.03 de julio a 31 de diciembre 2018

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

Durante el semestre 99 fichas cuentan con algún tipo de observación o propuesta de mejora, el **16% Felicidades 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 **15%** Falta de información por parte de los funcionarios con las siguientes observaciones (No hay información concreta, falta de unificación en la información, funcionarios que conozcan de los temas, se equivocan en las respuestas).

El **13%** arrojó demora en la atención e Inconformidad con el servicio en general (Se debe esperar mucho tiempo para ser atendido, envían al ciudadano de una dependencia a otra) que se debe mejorar el tiempo de espera (la espera se prolonga por casi 1 hora, entre dependencias hay mucho trámite)

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



El **8% Mejorar herramientas de trabajo** (No hay planos actualizados, la información no está completa en SINUPOT) y Información desactualizada (Lo que aparece en las plataformas no coincide con la realidad o los documentos)

El **5% Mejorar tiempos de respuesta a solicitudes** (Demoran mucho tiempo para dar una respuesta básica sin conceptos técnicos o expresar que es competencia de otra entidad.)

Mejorar calidad y actualización de la información (Información muy pobre y escasa, cuando van a consultar las herramientas no poseen la información, los funcionarios son limitados en brindar la información completa)

El **4% Funcionarios específicos no se encuentran el día de atención** (Los funcionarios que tienen asignados los tramites no se encuentran y eso hace que sea una pérdida de tiempo)

Falta de claridad de conceptos entre dependencias (No hablan un mismo lenguaje; unos funcionarios expresan una información y otros manifiestan otra frente a un mismo tema, no hay unidad, son criterios diferentes)

El **3%** manifestó inconformidad con la actitud de los servidores con las siguientes observaciones (Mejorar la actitud, atender con amabilidad, displicencia, mediocridad y pereza).

El **3%** recalca la Reducida oferta de días y horarios de servicio con las siguientes observaciones (Muy restrictivo solo poder acceder 1 solo día, difícil tener la información ya que es muy poco los días de atención al público, se deben atender más días a la semana)

El **2% Accesibilidad a la información o a la entidad**, obtener información real a través de SINUPOT, dificultad para comunicarse con un funcionario para conocer el estado del trámite, facilidad para acceder a la entidad.

Tabla 12. . Observaciones de los usuarios por categorías. Medición primer día hábil. 2018.

Categorías - Observaciones ciudadanos	Total	% Participación
Felicitaciones por el servicio	16	16%
Falta de información por parte de los Servidores	15	15%
Demora en la atención	13	13%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Categorías - Observaciones ciudadanos	Total	% Participación
Inconformidad con el servicio en general	13	13%
Mejorar herramientas de trabajo	8	8%
Información desactualizada	8	8%
Mejorar tiempos de respuesta a solicitudes	5	5%
Mejorar calidad y actualización de la información	5	5%
Funcionarios específicos no se encuentran el día de atención	4	4%
Falta de claridad de conceptos entre dependencias	4	4%
Inconformidad con la actitud de los servidores	3	3%
Reducida oferta de días y horarios de servicio	3	3%
Acceso a plataformas de información	2	2%
Total general	99	100,00%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención primer día hábil.03 de julio a 31 de diciembre 2018

3.4. Acciones de Mejora implementadas en el Segundo Semestre de 2018

La Entidad durante la vigencia 2018 llevó a cabo diferentes acciones para la mejora continua del Servicio a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales de atención, las actividades implementadas fueron definidas en diferentes instrumentos institucionales: Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía 2018, en la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, así como en los Planes de Mejoramiento Institucional, para la ejecución algunas de ellas contaron con recursos de inversión y otras con la gestión de las diferentes dependencias.

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

CANTIDAD	ACTIVIDAD	Avances
1	Fortalecer la estructura tecnológica para la mejora continua del servicio al ciudadano en la Secretaría Distrital de Planeación	La Dirección de Sistemas adelantó las siguientes acciones a través de diferentes procesos contractuales: a) Migración de la arquitectura tecnológica que soporta el sistema SINU POT a la nueva versión de la herramienta ARCGIS server liberada por ESRI; b) Apoyo en la sostenibilidad de los procesos tecnológicos de intercambio de información misional (web services) que operan en la SDP. (Evidencia SIIP 2109); c) La Dirección de Sistemas contó con el apoyo de diferentes profesionales para realizar las siguientes actividades relacionadas con la implementación del nuevo Portal Web – 1. Estabilización técnica y funcional del nuevo portal web De La Secretaria Distrital De Planeación; 2. Sistemas en la gestión de contenidos y en el desarrollo y ajustes que requiera el nuevo portal web de la SDP durante la fase de estabilización técnica y funcional 3. Proceso de cargue de contenidos y validación de calidad del nuevo portal web de la SDP en su fase de estabilización técnica y funcional
2	Actualizar las actuaciones urbanísticas, contenidas en los planos análogos, en la Base de Datos Geográfica Corporativa para las localidades Teusaquillo, Santa Fe, Candelaria, como información geográfica relevante de consulta en aplicativos, para usuarios internos y externos de la entidad.	Durante el segundo semestre se finalizaron las actividades correspondientes correspondientes a las localidades de Los Mártires y Antonio Nariño, en las actividades de captura y complementación de la información, depuración y consolidación y aplicación de estándares. Se culmina el proyecto de actualización de las localidades en mención, lo cual redundará en un mayor nivel de coincidencia entre la información digital de planos almacenados en la BDGC, esquema ADMPLA y sus correspondientes en formato impreso los cuales reposan en la planoteca de la Entidad.

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

CANTIDAD	ACTIVIDAD	Avances
3	Atender los requerimientos de la ciudadanía y usuarios de los servicios de la Secretaría Distrital de Planeación a través de los diferentes canales atendiendo la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, los procedimientos institucionales	A través de los diferentes canales de atención la Secretaría Distrital de Planeación atendió 752.884 ciudadanos, a través del canal presencial se atendió el 79,5% (570.909 de los usuarios), esta atención se brinda en los puntos de atención de la Red Cade (6 Supercades y 13 Cades), Archivo Central de Predios y atención especializada del primer día hábil, a través del canal telefónico, escrito y virtual, el nivel de participación está en un 25,33%, donde el mayor porcentaje lo tienen los registros del canal virtual con 93.258 ciudadanos.
4	Realizar actividades encaminadas a fortalecer la cultura organizacional en Servicio a la Ciudadanía utilizando diferentes mecanismos (comunicación interna, sesiones de cualificación, entre otros) con el fin de mejorar la atención a través de los diferentes canales de atención.	Durante el segundo semestre se realizaron las siguientes actividades: Conversatorio sobre Plan Anticorrupción con apoyo de la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, con esta misma dirección se llevaron a cabo jornadas de cualificación en los siguientes temas: Conceptos de Servicio y unos talleres para competencias blandas dirigidos para profesionales del nivel asistencial de todas las dependencias, los títulos de los talleres son: Escuchando nuestro Lenguaje y Creando Confianza.
5	Implementar y realizar pruebas funcionales de una aplicación para la geolocalización automática de las respuestas emitidas por la Dirección de Servicio al Ciudadano y Realización de informes de la Georeferenciación.	Se implementó el aplicativo de Georeferenciación por parte de la Dirección de Servicio al Ciudadano, se diligenció el formato de la Dirección de Sistemas A-FO-227 donde se solicitaron ajustes al aplicativo para facilitar el registro y georeferenciación de expedientes, se espera para el año 2019 poder replicarlo en otras dependencias. Para el año 2018, se realizaron 12 informes con los registros de la georeferenciación de expedientes, en ellos se hace análisis de las localidades de mayor demanda y tipología de solicitudes.
6	Realizar laboratorios de simplicidad a dos formatos de respuesta de la SDP.	En tres dependencias se implementó el formato resultado de los laboratorios de simplicidad: para las direcciones de Sisbén, Cartografía y dirección de servicio al ciudadano para la tipología de dotacionales.

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

CANTIDAD	ACTIVIDAD	Avances
7	Diseñar e implementar 1 campaña para dar a conocer los trámites y servicio de la Entidad a los Ciudadanos y Ciudadanas	Durante el segundo semestre se realizaron las siguientes acciones: 1) actualización y publicación de infografías de los servicios de Sisben, Estratificación y sobre evitar engaños y utilizar intermediarios; 2) Banner de gratuidad de los servicios publicado en los banner de la página web; 3 Construcción de documento con los trámites y servicios de las dependencias de la SDP base para construir el portafolio de servicios.
8	Realizar una alianza estratégica con otras entidades o dependencias para realizar jornadas de cualificación en servicio al ciudadano y/o prevención de la corrupción.	Se ha coordinado con la Secretaría General - Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se organizaron las jornadas de cualificación en total se realizaron 6 talleres, se realizó una jornada especial para el Archivo Central de Predios donde se pudo involucrar a todo el equipo de trabajo. Así mismo la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental vinculó a los procesos de cualificación a todos los servidores de los puntos de atención de la Red Cade.
9	Realizar un informe trimestral que describa la calidad de la atención en el canal telefónico, con las estadísticas reportadas, registro de llamadas incógnito a la Línea 195 mediante formato establecido, y grabación de llamadas.	SE realizaron los informes de canal Telefónico, durante el semestre se presentó cambio de operador de la Línea 195 lo que implicó realizar jornadas de cualificación sobre los servicios de la entidad con énfasis en SISBÉN y uso del suelo.
10	Definición de mecanismos viables alternativos para medir la satisfacción de servicio al ciudadano en los diferentes canales y puntos de atención.	Se adelantaron las actividades para formalizar en el Proyecto de presupuesto 2019, objetos contractuales para el arrendamiento de medidores de calificación del servicio.
11	Implementación del punto único de Atención en el mezzanine del segundo Piso del Supercade CAD	Durante el segundo semestre se realizó la propuesta de diferentes mecanismos para la implementación de la atención especializada en el segundo piso del Supercade teniendo en cuenta las decisiones entre la Subsecretaría de Planeación Territorial y la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos, se implementará este punto con personal de las diferentes dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial, así mismo debido al tipo de servicio se definió como mecanismo de filtro del

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

CANTIDAD	ACTIVIDAD	Avances
		servicio agendamiento. Esta acción quedó incluida en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de 2019.
12	Automatización respuesta Tipo	Durante el segundo semestre se adelantaron las acciones para la programación a través del ambiente de pruebas de SINU POT de una tipología de respuesta tipo, se avanzó en la identificación de una metodología de actualización de información de barrios o sectores de la ciudad legalizados que les aplica una normativa diferente a la UPZ, para el año 2019 se realizará un pilotaje para las localidades de Ciudad Bolívar y Bosa.
13	Definición de acciones institucionales para el Plan de Acción de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y Política Institucional de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG	La Dirección de Servicio al Ciudadano lidera al interior de la entidad la formulación de acciones de corto, mediano y largo plazo para el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano entre ellas (aumentar un punto de atención de Radicación, revisión y cumplimiento de los Acuerdos de Servicio, realizar un proceso de capacitación de un servidor público en Lengua de Señas, revisar todos los Manuales, Carta de Trato Digno relacionados con Servicio 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**