

INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado resultados de la medición de percepción del servicio de atención especializada Primer Semestre 2020

PAULA MARCELA ESCOBAR CORREA
Subsecretaria 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

Julio de 2020

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado resultados de la medición de percepción del servicio de atención especializada Segundo Semestre 2019 y Primer Semestre de 2020

ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO
Directora de Servicio al Ciudadano
Coordinación medición percepción del servicio

Equipo informe Estadístico:
Juan Pablo Caballero - Elaboración
Revisión procesamiento, contenidos y
compilación: Yolanda Calderón
Seguimiento Servicio en Punto único de
Atención
Adriana Selene Peñuela
Anfitriones Punto Único de Atención y
sistematización
Bryan Ruiz
Jhoana Cantor
Informadores (Convenio 274 de 2019)

Julio de 2020

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	4
1. Objetivos.....	5
2. Metodología.....	5
2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción.....	7
3. Resultado comparativo de la medición de percepción del servicio– Atención Especializada I -Semestre- 2019 y I-Semestre-2020.....	8
3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de atención personalizada.....	12
3.2. Análisis por Subsecretaría.....	16
3.2.1. Resultados nivel de satisfacción atención presencial especializada por agendamiento -Subsecretaría de Planeación Territorial.....	16
3.2.2. Resultados nivel de satisfacción atención presencial especializada por agendamiento -Subsecretaría de Planeación Socioeconómica.....	22
3.2.3. Resultados nivel de satisfacción atención presencial especializada por agendamiento -Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos.....	24
3.3. Observaciones realizadas por los usuarios al servicio de atención especializada.....	25
4. Relación de acciones de mejora implementadas durante el Segundo Semestre de 2019 y en curso en el 2020.....	¡Error! Marcador no definido.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, coordinando con las dependencias de la entidad la implementación del plan de acción de la Política Pública adoptado mediante el Conpes del 3 de septiembre de 2019 y el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención en los diferentes canales de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Para el segundo semestre de 2019 se implementó un nuevo modelo de atención en la Secretaría Distrital de Planeación, el cual inicio el 04 de junio de 2019 donde la entidad pasó de brindar la atención el primer día hábil de la semana en los pisos 5 y 13 al de atención en un punto único de atención ubicado en el Segundo Piso del Supercade CAD. En este punto de atención todas las dependencias que habitualmente brindaban información en los pisos por demanda a los ciudadanos iniciaron la atención especializada por citas programadas previamente-agendamiento.

En el primer semestre de 2020 se prestó el servicio de atención especializada atendiendo por citas a los ciudadanos hasta el 17 de marzo del año en curso en el punto de atención debido a la suspensión de servicio en todos los puntos de atención de la ciudad debido a las disposiciones por la crisis sanitaria a causa del COVID-19.

Para la medición de la satisfacción del servicio aplica 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* de los atributos relacionados con la calidad de la información.

Este resultado complementa otras mediciones realizadas durante el año 2019 a través de una consultoría Externa. Con los resultados de este informe se espera que las dependencias involucradas en la prestación del servicio implementen acciones de mejora coordinadas con la Dirección de Servicio al Ciudadano para fortalecer los servicios que presta la entidad en el canal presencial o canales alternativos que se requiere por la suspensión del servicio.

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

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / Supercade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

1. Objetivos

La medición de la percepción del servicio es el mecanismo idóneo que identifica la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con los servicios que ofrece la Secretaría, 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 para el servicio de atención especializada por agendamiento que se brinda en el punto único de atención Segundo Piso Supercade CAD.

- *Objetivos Específicos*
 - Recolectar información a través de un instrumento permita medir la percepción en los servicios de atención personalizada especializada de acuerdo con el modelo de servicio.
 - Dar a conocer los resultados a la Alta Dirección a través de la dirección de Planeación, con el fin de que se brinden lineamientos institucionales.
 - Definir e implementar acciones de mejora en los aspectos que son susceptibles de mejora por gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano u otras dependencias de la entidad.

2. Metodología

Tabla 1. Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio. Segundo Semestre- 2019 y Primer Semestre - 2020. Dirección de Servicio al Ciudadano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de PLANEACIÓN		MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Presencial Servicio de Atención Especializada por Agendamiento 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 punto único de atención especializada por agendamiento - Segundo Piso del Supercade CAD.	
CLIENTE:	Ciudadanía y usuarios de los servicios de la SDP de la atención por agendamiento.	
OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:	Conocer el Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía respecto a la atención recibida de la SDP a través de las dependencias que	

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

 <p style="text-align: center;">MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Presencial Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica - Dirección de Servicio al Ciudadano</p>	
	atienden el servicio de atención especializada por agendamiento en el punto único de atención (propio).
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	3350 ciudadanos fueron registrados para el segundo semestre de 2019 1090 ciudadanos fueron registrados para el primer semestre de 2020
FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:	Segundo Semestre de 2019 – Junio 04 de 2019 a 30 de diciembre de 2019 (prestación servicio de Lunes a Viernes) Primer Semestre de 2019 Enero 07 al 17 de Marzo de 2020 (prestación servicio de Lunes a Viernes)
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.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	En total se diligenciaron con datos generales 3959 formatos. <ul style="list-style-type: none"> • Segundo Semestre de 2019 – 2931 • Primer Semestre de 2020 – Promedio 11028
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) Confiabilidad ¿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? f) Amabilidad: ¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? g) Percepción general: ¿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: Informadores Convenio 274 de 2019; control de registros y análisis de información, Auxiliares Administrativos y Profesional Dirección de Servicio al ciudadano.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción

En el lineamiento emitido en el 2019 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, se miden 6 atributos de los propuestos en la guía, y se incluyó el de percepción general del servicio, en la tabla 3 se describen los atributos que se utilizan para identificar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

Tabla 3. Descripción de los atributos para la medición percepción del Servicio. Secretaría Distrital de planeación

Tabla 2. Dimensión: Manejo de la información

CARACTERÍSTICA	DEFINICIÓN
CONFIABILIDAD	Se refiere a que tanto podemos creer en la información
OPORTUNIDAD	Propiedad de la entrega de información que hace referencia a la agilidad, eficiencia, en el tiempo establecido y en el momento solicitado
CLARIDAD	Característica de la información que hace referencia a que la misma sea o no entendible
UTILIDAD	Hace referencia al beneficio o provecho de la información
ACCESIBILIDAD	Es el acceso a la información y a los sistemas por personas autorizadas en el momento que así lo requieran.
AMABILIDAD	Se relaciona con la cordialidad, respecto y trato digno demostrados por el asesor durante el proceso
PERCEPCIÓN GENERAL	Es la percepción que el usuario tiene en general del Servicio que brinda la Secretaría Distrital de Planeación.

Fuente: Subsistema de Información SDP. Citado en Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP

Tabla 4. Preguntas asociadas a los Atributos para la medición de percepción del servicio. 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?
Amabilidad	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?
Percepción General	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Fuente: Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP - Versión 5 acta de mejoramiento 255 de septiembre 30 de 2019 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 5 el análisis de resultados es sobre un análisis de promedio ponderado.

Tabla 5. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción.- 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.

3. Resultado comparativo de la medición de percepción del servicio- Atención Especializada I-Semestre- 2019 y I-Semestre-2020

La Secretaría Distrital de Planeación implementó a partir del 04 de junio de 2019 un modelo de servicio de atención especializada atendiendo recomendaciones institucionales y en especial buscando brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, usuarios y partes interesadas. Las direcciones que prestan el servicio pertenecen a las Subsecretarías de Planeación Territorial (8), Planeación Socioeconómica (1) e Información y Estudios Estratégicos (1). A continuación, se presentan los resultados de la medición de la prestación del servicio correspondiente al segundo semestre de 2019 y Primer Semestre de 2020.

De Junio de 2019 a Junio de 2020, la Secretaría Distrital de Planeación brindó atención a **4449** ciudadanos que a través de agendamiento de citas reciben el servicio de información de los trámites y servicios de los procesos misionales. De junio a diciembre de 2019, se atendieron 3350 personas y de enero a marzo 17 de 2020, 1099 registro de atención. El 89% de la atención la realizan 8 dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial, el 11% corresponde a dos dependencias una de la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica y la otra a la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos.

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

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

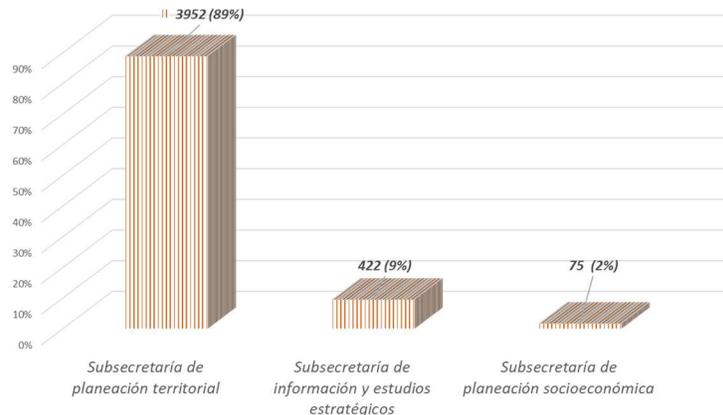
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 1. Participación por Subsecretaría. Atención personalizada especializada por agendamiento Junio 2019 – Marzo 2020.



En la tabla No. 6 se registra el número de atenciones el periodo de Junio a Diciembre de 2019.

Tabla 6. Registro de ciudadanos atendidos a través del servicio presencial de atención por agendamiento. Punto único de Atención – 2º Piso SuperCade CAD. Junio 04 a Diciembre 30 de 2019.

Dependencias	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT	Participación
Subsecretaría de información y estudios estratégicos	117	43	38	32	31	23	34	318	9%
Subsecretaría de planeación socioeconómica	20	10	10	7	7	1	2	57	2%
Subsecretaría de planeación territorial	290	569	492	489	547	307	281	2.975	89%
TOTALES POR SUBSECRETARIA	427	622	540	528	585	331	317	3.350	
Participación por mes	13%	19%	16%	16%	17%	10%	9%	100%	

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Junio – diciembre de 2019

En la tabla No. 7 se registra la atención de Enero a Marzo de 2020, fecha en que suspendió el servicio de atención personalizada por las disposiciones emitidas tanto por el Gobierno Nacional como Distrital en relación con la crisis sanitaria-COVID-19.

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 7. Registro de atención personalizada atención especializada por agendamiento. Punto único de Atención – 2º Piso Supercade CAD. Enero – Marzo de 2020

CIUDADANOS ATENDIDOS POR SUBSECRETARIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total Parcial	Participación
Subsecretaría de planeación socioeconómica	9	7	2	Suspensión servicio- Covid 19			18	2%
Subsecretaría de información y estudios estratégicos	42	40	22				104	9%
Subsecretaría de planeación territorial	347	423	207				977	89%
TOTALES POR SUBSECRETARIA	398	470	231	0			1099	100%
Participación por mes	12%	14%	7%	0%	0%	0%	100%	

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Enero – Marzo 17 de 2020.

Para realizar el análisis de la satisfacción y de acuerdo con los lineamientos de la GUÍA E-IN-014, después de la atención se entregó a cada uno de los usuario un formato para calificar el servicio; Con estos datos registrados por el usuario, la Dirección de Servicio al Ciudadano consolidó una matriz que facilitó la tabulación y procesamiento de la información para presente análisis.

Del total de ciudadanos atendidos el 89% (3.959) diligenció la encuesta **2931** para el segundo semestre de 2019 y en promedio **1.028** encuestas por atributo para el primer trimestre del 2020. La participación en los registros de calificación al servicio brindado en el punto único de atención por parte de los servidores públicos se presenta en la Tabla 8.

Tabla 8. Cantidad de registros por atributo. Medición satisfacción. Servicio de atención personalizada del primer Enero–Mayo 2019.

Atributo	Pregunta	II Semestre 2019	I semestre 2020
Utilidad	¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?	2931	1033
Confiable	¿Le parece confiable la información suministrada?	2931	1033
Oportunidad	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	2931	1028
Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?	2931	1028
Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?	2931	1033

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Atributo	Pregunta	II Semestre 2019	I semestre 2020
Amabilidad	¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?	2931	1034
Percepción General	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?	2931	1011

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Junio de 2019 diciembre de 2019 y Enero - Marzo de 2020.

El 87,2% (3.480) son de las atenciones brindadas por las dependencias de la Subsecretaría de Planeación Territorial, como son: Ambiente y Ruralidad, Legalización y Mejoramiento de Barrios, Norma Urbana, Patrimonio y Renovación Urbana, Planes Maestros y Complementarios, Planes Parciales, Taller del Espacio Público y Vías y Transporte y Servicios Públicos. El 6% (241) corresponde a la Dirección de Información, Cartografía y Estadística de la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos y el 5% (199) corresponde a los registros al servicio brindado por la Dirección de Economía Urbana de la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica. Ver Tabla 9.

Tabla 9. Cantidad de registros de calificación de atención especializada por Subsecretaría. Medición de satisfacción - SDP. Segundo Semestre 2019 vs. Primer semestre 2020

Dependencias	Registros Junio - diciembre de 2019	Registros Enero - Marzo de 2020	Total	Participación
Subsecretaría de Planeación Territorial	2572	908	3480	87,2%
Subsecretaría Planeación Socioeconómica	144	55	199	5,0%
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos	215	97	241	6,0%
Total general	2931	1060	3991	100,0%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Junio de 2019 diciembre de 2019 y Enero - Marzo de 2020.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de atención personalizada

El nivel de satisfacción del servicio de atención personalizada por agendamiento en punto único de atención de la SDP, se calcula con dos métodos: 1) Promedio de las calificaciones de los atributos objeto de medición (la calificación del atributo se hace con promedio ponderado).

En la tabla 10 y en el gráfico 2, se presenta las calificaciones obtenidas por cada uno de los atributos que mide la encuesta de satisfacción, el período de Junio a diciembre de 2019, el nivel de satisfacción del servicio de atención especializada es alto con un valor de 4,82, el cual presenta una disminución no significativa para el período enero - marzo de 2020, con un 4,80. El atributo que tiene mayor calificación en las dos mediciones es el atributo de Amabilidad asociado a la prestación de servicio por parte del servidor público con una calificación del 4,89 y el que menor calificación presenta con el atributo accesibilidad que está relacionado con la pregunta *¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?*

Tabla 10. Nivel de satisfacción por atributo y servicio de atención especializada. Secretaría Distrital de Planeación. Medición de satisfacción - SDP Segundo Semestre 2019 vs. Primer semestre 2020

ATRIBUTO/ PREGUNTA	¿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)	¿Como calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? (Amabilidad)	¿Como calificaría, en general, la claridad del servicio prestado por la entidad? (Calidad General-Entidad)	Nivel de Satisfacción Servicio Atención Especializada
Segundo semestre de 2019	4,79	4,81	4,83	4,83	4,74	4,89	4,82	4,82
Primer Semestre de 2020	4,77	4,81	4,82	4,81	4,70	4,89	4,80	4,80

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Junio de 2019 diciembre de 2019 y Enero - Marzo de 2020.

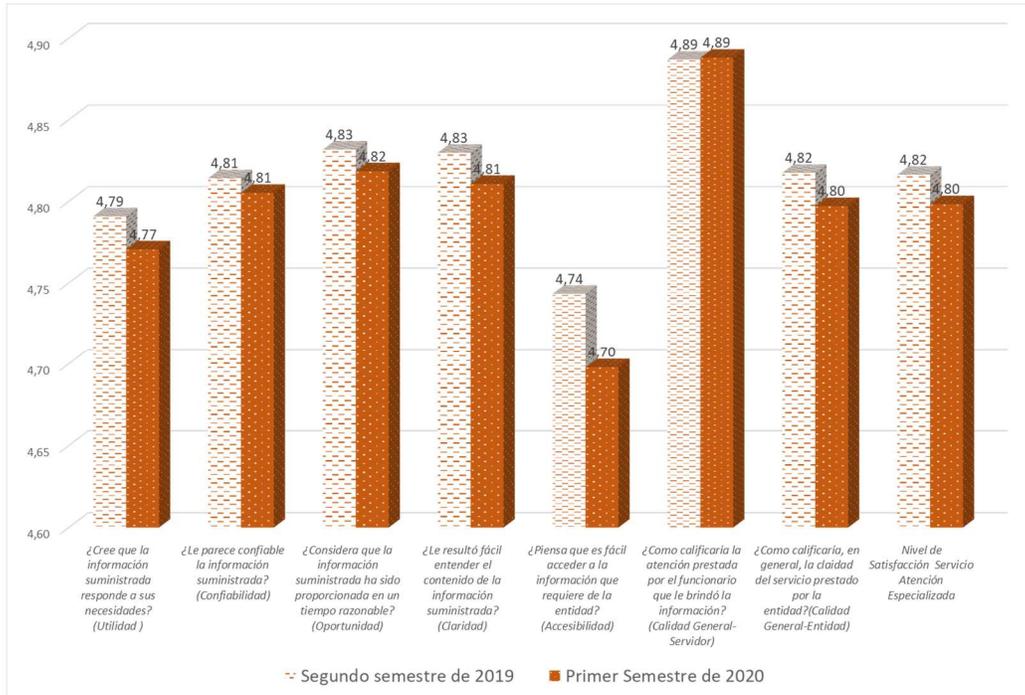
EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Grafico 2. Nivel de satisfacción entidad por atributo y servicio. Medición de Percepción del Servicio de atención especializada SDP. Segundo Semestre 2019 vs. Primer semestre 2020



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamento. Junio de 2019 diciembre de 2019 y Enero – Marzo de 2020.

En el análisis de la medición por Subsecretaría, la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica presenta el nivel de satisfacción más alto, para el segundo semestre de 2019 obtuvo un puntaje de 4,91 y para el primer semestre de 2020 presentó una leve disminución a 4,87. El que presenta menor puntaje es la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos con 4.80. La Subsecretaría de Planeación territorial presenta una leve disminución para el primer semestre de 2020 y para este mismo período la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos presenta un leve aumento en el indicador de satisfacción. (Ver gráfico 3).

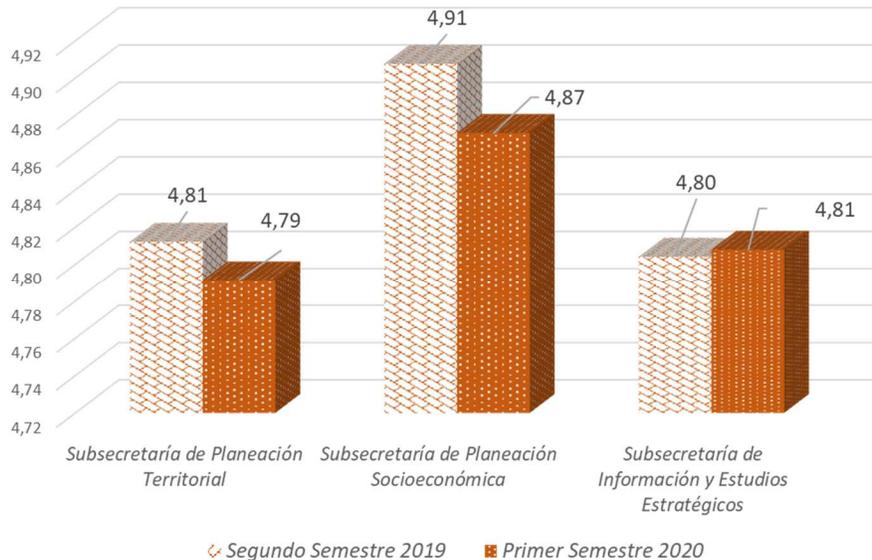
EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Grafico3. Nivel de satisfacción por Subsecretaría. Medición de Percepción del Servicio de atención especializada SDP. Segundo Semestre 2019 vs. Primer semestre 2020



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamento. Junio de 2019 diciembre de 2019 y Enero – Marzo de 2020.

La Calificación al comparar los atributos de servicio para cada una de las Subsecretarías en el segundo Semestre de 2019 se observa que el servicio brindado por la dependencia de Economía Urbana obtuvo las calificaciones más altas en todos los atributos, con un nivel de satisfacción del 4,91, las Subsecretarías de Planeación Territorial e Información Estudios Estratégicos obtuvieron una calificación por la prestación del servicio alto de la misma manera.

La calificación obtenida por la prestación del servicio por parte de las dependencias de las Subsecretaría de Planeación Territorial obtuvo un nivel alto de satisfacción. En la tabla 11 se relacionan los puntajes obtenidos por Subsecretaría y en la tabla 12 se discrimina el resultado de cada uno de los atributos en cada una de las mediciones. El factor que fue calificado más alto para las tres Subsecretarías es el de la calidad de la prestación del servicio por parte del servidor; En los atributos de información para la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica el factor más alto fue el de la Claridad ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada? (Claridad). Para la Subsecretarías de Planeación Territorial el factor más alta fue el de Oportunidad ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?.

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En los atributos asociados a la información el que tuvo levemente calificación baja en las tres Subsecretarías fue el de Accesibilidad ¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad? (Accesibilidad).

Tabla 11. Nivel de satisfacción por Subsecretaría. Total y por atributo. Medición de satisfacción - SDP Segundo Semestre 2019.

Subsecretaría	¿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)	¿Como calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? (Amabilidad)	¿Como calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad? (Calidad General-Entidad)	Nivel de Satisfacción Servicio Atención Especializada
Planeación Territorial	4,79	4,81	4,83	4,82	4,74	4,88	4,81	4,81
Planeación Socioeconómica	4,90	4,90	4,90	4,93	4,84	4,98	4,90	4,91
Información y Estudios Estratégicos	4,73	4,77	4,84	4,82	4,75	4,88	4,83	4,80

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Junio de 2019 diciembre de 2019.

Tabla 12. Nivel de satisfacción por Subsecretaría. Total y por atributo. Medición de satisfacción - SDP. Primer semestre 2020

Subsecretaría	¿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)	¿Como calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? (Amabilidad)	¿Como calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad? (Calidad General-Entidad)	Nivel de Satisfacción Servicio Atención Especializada
Planeación Territorial	4,76	4,80	4,81	4,81	4,68	4,88	4,80	4,79

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Subsecretaría	¿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)	¿Como calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? (Amabilidad)	¿Como calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad? (Calidad General-Entidad)	Nivel de Satisfacción Servicio Atención Especializada
Planeación Socioeconómica	4,91	4,87	4,91	4,86	4,84	4,87	4,83	4,87
Información y Estudios Estratégicos	4,81	4,82	4,81	4,82	4,73	4,82	4,83	4,81

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Enero – Marzo de 2020

3.2. Análisis por Subsecretaría

3.2.1. Resultados nivel de satisfacción atención presencial especializada por agendamiento -Subsecretaría de Planeación Territorial

La Subsecretaría de Planeación Territorial tiene un nivel de participación en la prestación del servicio en punto único del 89%, que corresponden a 3952 usuarios entre junio de 2019 y Marzo 17 de 2020. Ver tablas 12 y 13.

Tabla 12. Registro de ciudadanos atendidos a través del servicio presencial de atención por agendamiento. Punto único de Atención – 2º Piso Supercade CAD. Junio 04 a Diciembre 30 de 2019.

Subsecretaría	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Usuarios	Participación
Planeación Territorial	290	569	492	489	547	307	281	2.975	89%

Tabla 13. Registro de ciudadanos atendidos a través del servicio presencial de atención por agendamiento. Punto único de Atención – 2º Piso Supercade CAD. Enero – Marzo de 2020.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Subsecretaría	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Usuarios	Participación
Planeación Territorial	347	423	207	Suspensión servicio-Covid 19			977	89%

En la tabla 14 se relaciona la participación en las atenciones de las direcciones de la Subsecretaría de Planeación Territorial para el período Junio – Diciembre de 2019

Tabla 14. Registro de ciudadanos atendidos a través del servicio presencial de atención por agendamiento. Punto único de atención especializada SDP. Direcciones - SPT. Junio – Diciembre de 2019

Dependencias	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOT	Participación
Dirección de norma urbana	86	156	164	144	164	66	53	833	28%
Dirección de vías, transporte y servicios públicos	43	157	80	114	124	82	83	683	23%
Dirección de planes parciales	50	69	52	32	65	21	30	319	11%
Dirección de legalización y mejoramiento integral de barrios	15	46	59	55	55	39	31	300	10%
Dirección del Taller del Espacio Público	23	38	54	50	52	39	30	286	10%
Dirección de patrimonio y renovación urbana	30	30	34	37	28	21	18	198	7%
Dirección de ambiente y ruralidad	21	43	27	39	34	14	12	190	6%
Dirección de planes maestros y complementarios	22	30	22	18	25	25	24	166	6%
TOTALES	290	569	492	489	547	307	281	2975	100%

Para el período Enero – Marzo 2020, las direcciones con mayor participación son las direcciones de Norma Urbana (20%), Vías, Transporte y Servicios Públicos (19%) y Legalización y Mejoramiento integral de Barrios (13%) y el área con menor participación en la prestación del servicio es la dirección de Ambiente y Ruralidad (ver tabla 15).

Tabla 15. Registro de ciudadanos atendidos a través del servicio presencial de atención por agendamiento. Punto único de atención especializada SDP. Direcciones - SPT. Enero – Marzo de 2020

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Dependencias	ENER 0	FEBRER 0	MARZ 0	Total general	Participació n
Norma Urbana	66	93	55	214	20%
Vías Transporte y Servicios Públicos	78	89	39	206	19%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	47	52	35	134	13%
Taller del Espacio Público	37	35	10	82	8%
Planes Maestros y Complementarios	21	36	12	69	7%
Patrimonio y Renovación Urbana	23	28	12	63	6%
Ambiente y Ruralidad	7	18	9	34	3%
Total general	375	460	225	1060	100%

Para los períodos evaluados el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por parte de las direcciones de la Subsecretaría de Planeación Territorial fue de 4,81 en el 2019, y para el primer semestre de 2020 obtuvo una calificación de 4,74. (Ver Tabla 16)

Tabla 16. Nivel de satisfacción por atributo y servicio de atención especializada. Subsecretaría de Planeación Territorial. Medición de satisfacción - SDP 2019 vs. 2020

Atributo	Segundo semestre de 2019	Primer Semestre de 2020	Diferencia 2020 Vs- 2019
¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades? (Utilidad)	4,79	4,76	-0,03
¿Le parece confiable la información suministrada? (Confiabilidad)	4,81	4,80	-0,01
¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable? (Oportunidad)	4,83	4,81	-0,01
¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada? (Claridad)	4,82	4,81	-0,02
¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad? (Accesibilidad)	4,74	4,68	-0,05
¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? (Amabilidad)	4,88	4,88	0,00
¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad? (Calidad General-Entidad)	4,81	4,80	-0,02
Nivel de Satisfacción Servicio - Atención Especializada por Subsecretaría de Planeación Territorial	4,81	4,79	-0,02

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Junio de 2019 diciembre de 2019 y Enero – Marzo de 2020.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

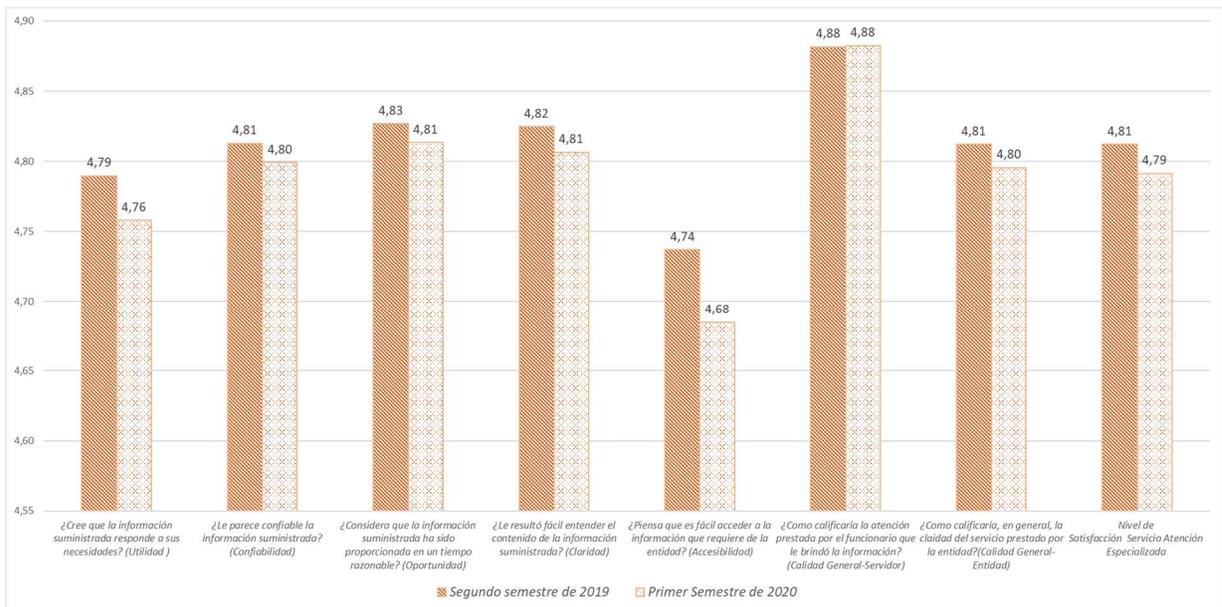
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En el detalle de los atributos que componen el indicador de satisfacción de los usuarios con el servicio, se evidencian calificaciones altas por encima de 4,6 el factor humano mejor calificado con 4.88 Amabilidad - *¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?*, para los dos períodos, los atributos que están por debajo del promedio de la mayoría de 4,8 son: Accesibilidad *¿Piensa que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?*, con 4,74 (2019) y 4.68 (2020) y Utilidad *¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?*, que obtuvo calificaciones de 4,79 (2019) y 4,76 (2020). (Ver gráfico 4)

Gráfico 4. Nivel de Satisfacción. Promedio Ponderado por atributo con respecto a la información suministrada por la Subsecretaría de Planeación Territorial. II Semestre 2019 Vs I Semestre 2020.



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamiento. Junio de 2019 diciembre de 2019 y Enero – Marzo de 2020.

El análisis evidencia que todas la Direcciones de la Subsecretaría tienen un nivel de satisfacción alto, comparando los dos períodos 2019 y 2020 se presentó una diferencia poco significativa puesto que se disminuyó la muestra, siendo los atributos como la utilidad, accesibilidad a la información los que afectan el nivel general de satisfacción.

Tabla 17. Nivel de satisfacción por atributo y servicio de atención especializada. Dependencias – SPT. Medición de satisfacción - SDP 2019 vs. 2020

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dirección	Periodo	¿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? (Amabilidad)	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad? (Calidad General-Entidad)	Nivel de Satisfacción Servicio Atención Especializada	Diferencia
Ambiente y Ruralidad	II Sem-2019	4,80	4,84	4,86	4,85	4,73	4,90	4,86	4,84	-0,12
	I Sem.-2020	4,70	4,73	4,82	4,80	4,58	4,93	4,74	4,76	
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	II Sem-2019	4,81	4,83	4,83	4,84	4,75	4,89	4,83	4,83	-0,02
	I Sem.-2020	4,74	4,77	4,82	4,82	4,74	4,90	4,85	4,81	
Norma Urbana	II Sem-2019	4,76	4,79	4,81	4,81	4,72	4,88	4,79	4,793	-0,01
	I Sem.-2020	4,76	4,81	4,84	4,79	4,65	4,89	4,79	4,788	
Patrimonio y Renovación Urbana	II Sem-2019	4,79	4,80	4,82	4,80	4,70	4,87	4,81	4,80	-0,01
	I Sem.-2020	4,65	4,79	4,82	4,80	4,67	4,88	4,80	4,77	
Planes Maestros Y Complementarios	II Sem-2019	4,88	4,89	4,89	4,88	4,81	4,93	4,90	4,88	-0,06
	I Sem.-2020	4,83	4,84	4,87	4,80	4,71	4,88	4,84	4,82	
Planes Parciales	II Sem-2019	4,84	4,87	4,88	4,87	4,79	4,90	4,88	4,86	-0,02
	I Sem.-2020	4,87	4,89	4,84	4,84	4,77	4,92	4,86	4,86	

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dirección	Periodo	¿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? (Amabilidad)	¿Cómo calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad? (Calidad General-Entidad)	Nivel de Satisfacción Servicio Atención Especializada	Diferencia
Vías, Transporte y Servicios Públicos	II Sem-2019	4,77	4,79	4,80	4,81	4,74	4,86	4,79	4,79	-0,03
	I Sem.-2020	4,76	4,77	4,77	4,79	4,67	4,85	4,76	4,77	
Taller del Espacio Público	II Sem-2019	4,76	4,79	4,81	4,79	4,68	4,87	4,76	4,783	-0,05
	I Sem.-2020	4,87	4,78	4,76	4,84	4,62	4,86	4,71	4,779	
Nivel de Satisfacción Subsecretaría de Planeación Territorial	II Sem-2019	4,79	4,81	4,83	4,83	4,74	4,89	4,82	4,82	-0,02
	I Sem.-2020	4,77	4,81	4,82	4,81	4,70	4,89	4,80	4,80	

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro atención especializada por agendamento. Junio de 2019 diciembre de 2019 y Enero – Marzo de 2020.

En el gráfico No. 5 se puede identificar que en términos de nivel de satisfacción las dependencias que presentan una leve diferencia significativa con respecto a las demás son las direcciones de Planes Parciales y Planes Maestros y Complementarios

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

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

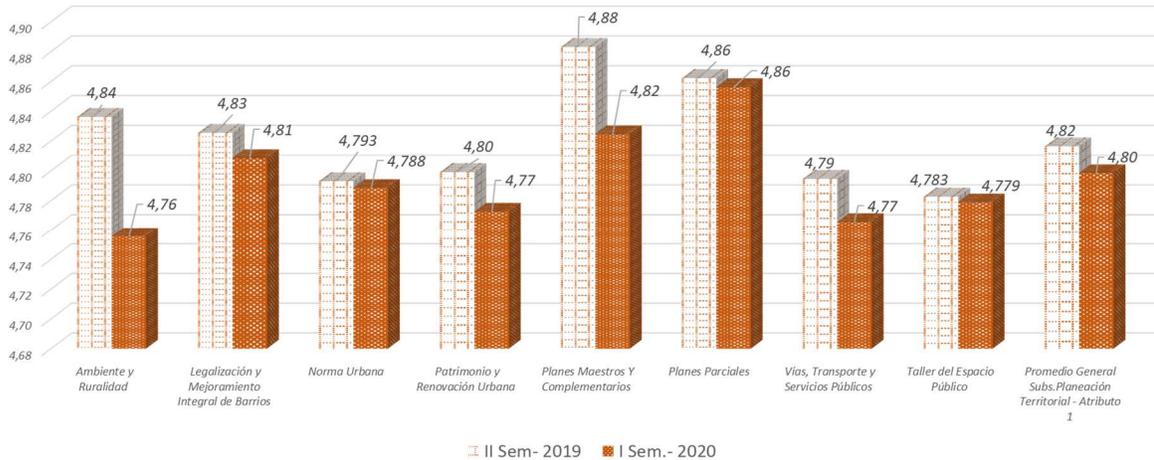
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 5. Nivel de Satisfacción. Promedio Ponderado. Direcciones -Subsecretaría de Planeación Territorial. II Semestre 2019 Vs I Semestre 2020.



3.2.2. Resultados nivel de satisfacción atención presencial especializada por agendamiento -Subsecretaría de Planeación Socioeconómica

La subsecretaría de Planeación Socioeconómica participa en la atención especializada por agendamiento a través de la Dirección de Economía Urbana, con un porcentaje del 2% de la atención total. El servicio que se brinda en general está relacionado con información de Plusvalía y su relación con los trámites interinstitucionales asociados a la misma. En la tabla 18 se presentan los diferentes registros de atención por mes de Junio de 2019 a Marzo de 2020.

Tabla 18. Registro de ciudadanos atendidos a través del servicio presencial de atención por agendamiento. Punto único de Atención – 2ª Piso Supercade CAD. Dirección Economía Urbana. Junio de 2019 a Marzo de 2020.

Dirección	Jun	Jul	Ago.	Sept	Oct	Nov	Dic	Total 2019	Ene	Feb	Mar	Abr Junio	Total 2020
Economía Urbana	20	10	10	7	7	1	2	57	9	7	2	Suspensión servicio-Covid 19	18

En términos de nivel de satisfacción del servicio, es la dependencia con mayor nivel de satisfacción con un promedio ponderado de 4,91 para 2019 y 4,87 para 2020, todos los

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

atributos tienen altas calificaciones y el único atributo que tuvo una leve disminución es el de Accesibilidad a la información. (Ver gráfico 6 y tabla 19)

Gráfico 6. Nivel de Satisfacción. Promedio Ponderado. Dirección de Economía Urbana - Subsecretaría de Planeación Socioeconómica. II Semestre 2019 Vs I Semestre 2020.

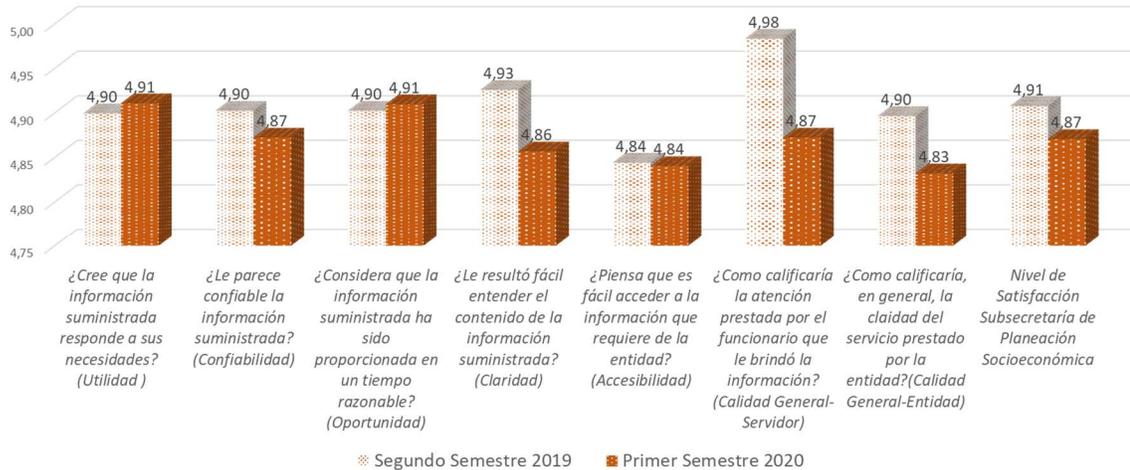


Tabla 19. Nivel de satisfacción del servicio por dependencia y por atributo. Atención especializada por agendamiento. Punto único de Atención – 2ª Piso SuperCade CAD. Dirección Economía Urbana Junio 04 a Diciembre 30 de 2019.

Sub. Planeación Socioeconómica - Dirección de Economía Urbana	¿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)	¿Como calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? (Amabilidad)	¿Como calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?(Calidad General-Entidad)	Nivel de Satisfacción Servicio Atención Especializada
Segundo Semestre 2019	4,90	4,90	4,90	4,93	4,84	4,98	4,90	4,91
Primer Semestre 2020	4,91	4,87	4,91	4,86	4,84	4,87	4,83	4,87

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

3.2.3. Resultados nivel de satisfacción atención presencial especializada por agendamiento -Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos

La Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos tiene una participación de la atención del primer día hábil del 9%, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de atención de esta Subsecretaria en el canal presencial se brinda a través de la Red Cade (7 Supercades y 13 Cades) con los servicios de Norma Urbana, Estratificación y Sisbén. Las consultas especializadas actualmente en el punto único de atención la brinda la dirección de Información, Cartografía y Estadística que para el período junio de 2019-marzo de 2020 completó 422 registros de atención.

Tabla 20. Registro de ciudadanos atendidos a través del servicio presencial de atención por agendamiento. Punto único de Atención – 2º Piso Supercade CAD. Dirección Información Cartografía y Estadística. Junio de 2019 a Marzo de 2020.

Dirección	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Tot 2019	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Total 2020
Información, Cartografía y Estadística	117	43	38	32	31	23	34	318	42	40	22	Suspensión servicio-Covid 19			104

En términos de nivel de satisfacción del servicio la dependencia tiene un nivel de satisfacción alto con 4,80 para 2019 y 4,81 para 2020. El atributo de mayor calificación fue el de Amabilidad o calidad general del servicio brindado por el servidor, presentando una leve disminución para el 2020 (4,88 vs 4,82). El atributo que presenta una variación importante fue el de utilidad de la información pasó de 4,74 en 2019 a 4,81 en el 2020. El atributo calificado menos alto es el de Accesibilidad de la información, indicador que se comparte como percepción general en todas las dependencias. (Ver gráfico 7 y Tabla 21)

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Gráfico 7. Nivel de Satisfacción. Promedio Ponderado. Dirección de Información y Estudios Estratégicos - Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos. II Semestre 2019 Vs I Semestre 2020.

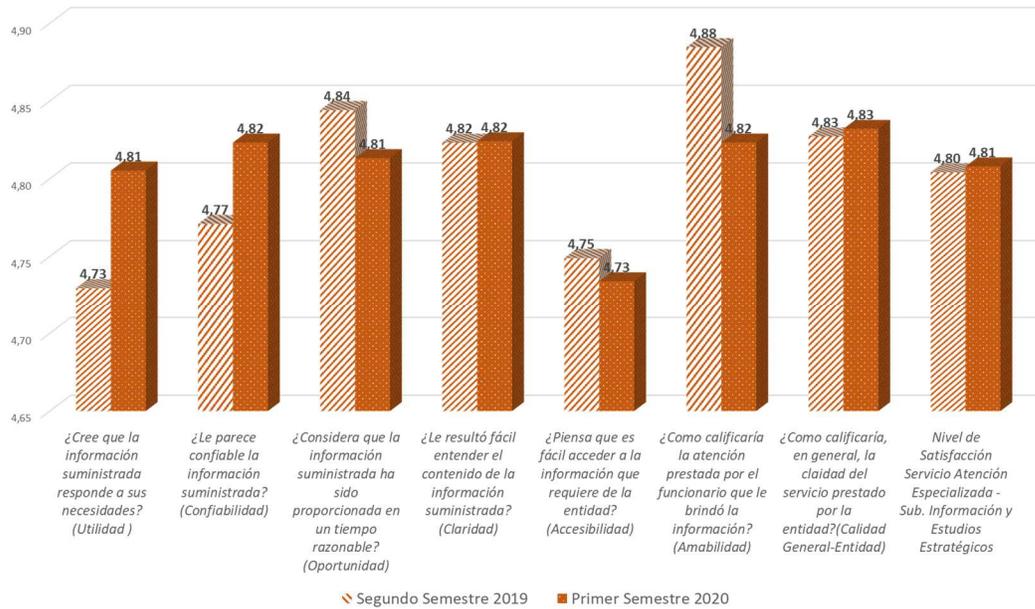


Tabla 21. Nivel de satisfacción del servicio por dependencia y por atributo. Atención especializada por agendamiento. Punto único de Atención – 2º Piso Supercade CAD. Dirección Información Cartografía y Estadística Junio 04 a Diciembre 30 de 2019.

Dirección e Información y Estudios Estratégicos	¿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)	¿Como calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información? (Amabilidad)	¿Como calificaría, en general, la calidad del servicio prestado por la entidad?(Calidad General-Entidad)	Nivel de Satisfacción Servicio Atención Especializada
Segundo Semestre 2019	4,73	4,77	4,84	4,82	4,75	4,88	4,83	4,80
Primer Semestre 2020	4,81	4,82	4,81	4,82	4,73	4,82	4,83	4,81

3.3. Observaciones realizadas por los usuarios al servicio de atención especializada

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Para el período junio de 2019 a Marzo de 2020, se tienen 171 registros de observaciones de los ciudadanos; Estas observaciones fueron organizadas por categorías, las dos que obtuvieron mayor nivel de participación con un **16%** fueron *Felicitaciones por el servicio* y *Falta de información por parte de los funcionarios y/o documentación soporte del trámite*. En la primera los ciudadanos manifiestan agradecimiento y cumplimiento de expectativas con la prestación del servicio y en la categoría de **Falta de información por parte de los funcionarios** los ciudadanos manifiestan falta conocimiento y manejo no apropiado del tema, fueron en total 28 observaciones para un 16%.

El aspecto de **Mejoramiento organización, agilidad y claridad al momento de agendar**, con un 12%, involucra tanto a la Secretaría Distrital de Planeación como el servicio de agendamiento por la Línea 195, debido a que piden que se precisen conceptos que faciliten el agendamiento efectivo y que se oriente con mayor precisión con la Dirección y/o entidad competente.

En el atributo de acceso a la información un 10% de los usuarios manifestaron el interés que la entidad mejore el acceso a la información por canales diferentes al presencial.

Aunque uno de los atributos mejor calificados fue el de la calidad del servicio prestado por los servidores, 8% de los usuarios manifestaron inconformidad con la actitud del servidor en la prestación del servicio (ejemplo atención de llamadas personales, comunicación no asertiva, demora en llegar a atender el servicio).

Tabla 23. Observaciones Canal Presencial –Punto único de atención especializada mes de Junio de 2019

Categoría de las observaciones	Junio - Diciembre 2019	Enero -Marzo 2020	Total Observaciones	Participación
Felicitaciones por el servicio	12	16	28	16%
Falta de información por parte de los funcionarios y/o documentación soporte del trámite	17	11	28	16%
Mejoramiento organización, agilidad y claridad al momento de agendar	13	8	21	12%
Mejorar el acceso a la información de la SDP en los diferentes canales de atención	10	7	17	10%
Otros	12	5	17	10%

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

<i>Categoría de las observaciones</i>	<i>Junio - Diciembre 2019</i>	<i>Enero -Marzo 2020</i>	<i>Total Observaciones</i>	<i>Participación</i>
Inconformidad con la actitud y/o puntualidad de los servidores	11	2	13	8%
Reducida oferta de días y/o horarios y/o tiempo de servicio	6	3	9	5%
Mejorar Tiempo de espera	2	6	8	5%
Mejorar los procesos que son interinstitucionales	5	2	7	4%
Información desactualizada y/o incompleta	4	1	5	3%
Procedimientos muy largos	5	0	5	3%
Mejorar herramientas de trabajo	1	2	3	2%
Utilizar lenguaje claro en normas y/o respuestas	1	2	3	2%
Mayor divulgación de la norma	2	1	3	2%
Funcionarios específicos no se encuentran el día de atención	0	2	2	1%
Aplicación de atención preferencial y/o diferencial y/o protocolos para personas con discapacidad	1	0	1	1%
Mejorar la divulgación de trámites y servicios	0	1	1	1%
Total	102	69	171	100%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz Punto Único de Atención Especializada mes de junio-diciembre de 2019 y Enero - Marzo de 2020.

Registros : Equipo Convenio 274 – 2019

Realización de operación estadística: Juan Pablo Caballero – Yolanda Calderón

Compilación de información: Yolanda Calderón Saavedra

Revisión: Astrid María Bracho Carrillo

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

ANEXO 1

**PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES DE
Servicio de Atención Especializada**

Desde el año 2018 la Dirección de Servicio al Ciudadano inicio las actividades en el marco de un Plan de Mejoramiento para la implementación del Punto Único de Atención para la atención de trámites especializados de la entidad; con el fin de ofrecer un servicio en un espacio con mejores condiciones físicas a las oficinas de los pisos 5 y 13 y aumentar la oferta del servicio de lunes a viernes. En el 2018 se avanzó en el reconocimiento de las necesidades, la especificación de los servicios de información que podrían brindarse y las Direcciones que deberían brindar cada uno de los servicios. En el año 2019 se lanzó un plan de acción (ver Imagen 1) para el punto único de atención especializada con el fin de poner en funcionamiento este servicio teniendo como variable para su organización una malla de turnos concertada con las diferentes dependencias, puesto que 10 direcciones prestarían el servicio en cuatro módulos de atención además del desarrollo de un aplicativo que permitiera agendamiento las citas.

En diciembre de 2019 se formalizó en los documentos del Sistema Integrado de Gestión el Instructivo M-IN-181 INSTRUCTIVO ATENCIÓN ESPECIALIZADA POR AGENDAMIENTO. De este instructivo se extrajo la parte de la planeación del Servicio.

PLANEACIÓN DEL SERVICIO**PASO 1:**

La Dirección de Servicio al Ciudadano efectúa el análisis de la demanda de consultas realizadas por la ciudadanía a cada dirección encargada de la atención al ciudadano. Con este insumo realiza mesas de trabajo con cada director o directora para definir y concertar las franjas de atención durante la semana.

	Direcciones	citas semanales
1	Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	42
2	Dirección de Economía Urbana	64
3	Dirección de Ambiente y Ruralidad	42

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

4	Dirección de Norma Urbana	76
5	Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	39
6	Dirección de Planes Maestros y Complementarios	62
7	Dirección de Planes Parciales	45
8	Dirección de vías, transporte y Servicios Públicos	49
9	Dirección de Información, Cartografía y Estadística	46
10	Dirección de Taller del Espacio Público	54

PASO 2:

La Dirección de Servicio al Ciudadano establece las franjas de atención y lo difunde a los competentes.

PROGRAMACIÓN FRANJAS DE ATENCIÓN - MALLA

PRMTO ÚNICO CENTRALIZADO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA																																																
HORAS										FINES										DÍAS										OTRO																		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41								
<p>Resumen</p> <table border="1"> <tr> <td>Resumen</td> <td>Ata</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Información y Estadística</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Planes Maestros y Complementarios</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Planes Parciales</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Norma Urbana</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>Dirección de vías, transporte y Servicios Públicos</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Taller del Espacio Público</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>341</td> </tr> </table>																															Resumen	Ata	Dirección de Información y Estadística	46	Dirección de Planes Maestros y Complementarios	62	Dirección de Planes Parciales	45	Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	39	Dirección de Norma Urbana	76	Dirección de vías, transporte y Servicios Públicos	49	Dirección de Taller del Espacio Público	54	Total	341
Resumen	Ata																																															
Dirección de Información y Estadística	46																																															
Dirección de Planes Maestros y Complementarios	62																																															
Dirección de Planes Parciales	45																																															
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	39																																															
Dirección de Norma Urbana	76																																															
Dirección de vías, transporte y Servicios Públicos	49																																															
Dirección de Taller del Espacio Público	54																																															
Total	341																																															

FUENTE: carpeta compartida Z:\Privada\Dir.Servicio_Ciudadano\20 Agendamiento 2019\malla_2019

PASO 3:

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

La Dirección de Servicio al Ciudadano realiza alianza estratégica con la Línea 195 para recibir las llamadas y atender a los ciudadanos que soliciten cita para los trámites especializados de la entidad.

PASO 4:

La Entidad adecuo de forma apropiada y acogedora el segundo piso del SuperCADE CAD-Mezzanine para la atención personalizada a la ciudadanía, con una sala de espera que consta de 30 sillas y cuatro puestos de trabajo, con equipos dotados con los aplicativos necesarios para la atención (Arc GIS, SIPA, Internet).

Así mismo, el servidor asignado para atender las citas por cada dirección, puede utilizar su equipo desde este punto, en donde tiene la posibilidad de utilizar la información que reposa en su propio computador para la atención.

Para ello se elaboró el procedimiento para trabajar remotamente por parte de la Dirección de Sistemas.

PROCEDIMIENTO PARA TRABAJAR POR ESCRITORIO REMOTO EQUIPOS DEL MEZANINE

PISO 2 SUPERCADE

1. Ingrese al equipo asignado según malla por dependencia ; coloque su usuario y clave.

Nota: Debe tener prendido su equipo de uso diario ubicado en su dependencia y saber la dirección IP .



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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



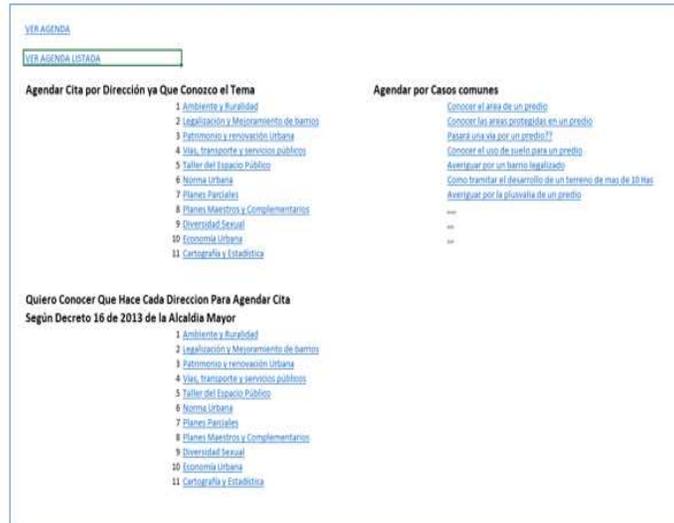
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

PASO 5:

La Dirección de Servicio al Ciudadano desarrolló el prototipo de agendamiento para programar las citas, disminuyendo la probabilidad de agendar citas a la dirección equivocada, el cual es puesto a disposición por la Línea 195 para su implementación.

A continuación se muestran las imágenes del prototipo

Para efectos del aplicativo, se elaboro un prototipo en Excel para ver su funcionalidad las imágenes de las respectivas hojas y la secuencia del ejercicio para 3 situaciones se describe a continuación



La pantalla principal del prototipo, muestra los accesos a diferentes pantallas de interés tanto para el usuario externo como el administrador del servicio
Al hacer Clic sobre el link "VER AGENDA", será llevado a la pantalla siguiente

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

PUNTO ÚNICO CENTRALIZADO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA. PROPUESTA ENERO 2018

DIRECCIÓN	LUNES				MARTES				MIÉRCOLES				JUEVES				VIERNES			
	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4
1.001																				
1.002																				
1.003																				
1.004																				
1.005																				
1.006																				
1.007																				
1.008																				
1.009																				
1.010																				
1.011																				
1.012																				
1.013																				
1.014																				
1.015																				
1.016																				
1.017																				
1.018																				
1.019																				
1.020																				
1.021																				
1.022																				
1.023																				
1.024																				
1.025																				
1.026																				
1.027																				
1.028																				
1.029																				
1.030																				
1.031																				
1.032																				
1.033																				
1.034																				
1.035																				
1.036																				
1.037																				
1.038																				
1.039																				
1.040																				
1.041																				
1.042																				
1.043																				
1.044																				
1.045																				
1.046																				
1.047																				
1.048																				
1.049																				
1.050																				
1.051																				
1.052																				
1.053																				
1.054																				
1.055																				
1.056																				
1.057																				
1.058																				
1.059																				
1.060																				
1.061																				
1.062																				
1.063																				
1.064																				
1.065																				
1.066																				
1.067																				
1.068																				
1.069																				
1.070																				
1.071																				
1.072																				
1.073																				
1.074																				
1.075																				
1.076																				
1.077																				
1.078																				
1.079																				
1.080																				
1.081																				
1.082																				
1.083																				
1.084																				
1.085																				
1.086																				
1.087																				
1.088																				
1.089																				
1.090																				
1.091																				
1.092																				
1.093																				
1.094																				
1.095																				
1.096																				
1.097																				
1.098																				
1.099																				
1.100																				

En esta pantalla se muestra la agenda para la semana de servicio, al interior se aprecian las celdas coloreadas según la disposición de horario en la semana que tenga dispuesta cada Dirección de la Entidad, con intervalos de 20 minutos una de otra desde las 7:00 am hasta las 16:00 de cada día, y cada día dividido en 4 módulos de atención, al final de lo cual existe un link que lleva nuevamente al "Índice"

VER AGENDA

VER AGENDA LISTADA

Agendar Cita por Dirección ya Que Conozco el Tema

- 1 Ambiente y Ruralidad
- 2 Legalización y Mejoramiento de barrios
- 3 Patrimonio y renovación Urbana
- 4 Vías, transporte y servicios públicos
- 5 Taller del Espacio Público
- 6 Norma Urbana
- 7 Planes Parciales
- 8 Planes Maestros y Complementarios
- 9 Diversidad Sexual
- 10 Economía Urbana
- 11 Cartografía y Estadística

Agendar por Casos comunes

- Conocer el área de un predio
- Conocer las áreas protegidas en un predio
- Pasará una vía por un predio??
- Conocer el uso de suelo para un predio
- Averiguar por un barrio legalizado
- Como tramitar el desarrollo de un terreno de mas de 10 Has
- Averiguar por la plusvalía de un predio

Quiero Conocer Que Hace Cada Direccion Para Agendar Cita Según Decreto 16 de 2013 de la Alcaldia Mayor

- 1 Ambiente y Ruralidad
- 2 Legalización y Mejoramiento de barrios
- 3 Patrimonio y renovación Urbana
- 4 Vías, transporte y servicios públicos
- 5 Taller del Espacio Público
- 6 Norma Urbana
- 7 Planes Parciales
- 8 Planes Maestros y Complementarios
- 9 Diversidad Sexual
- 10 Economía Urbana
- 11 Cartografía y Estadística

Existen niveles de usuario para tener en cuenta; el usuario con alto conocimiento de la Entidad y el funcionamiento de sus Dependencias, por lo cual entrará sin dudar en el acceso a la Dirección de su interés, y que para el caso del presente ejercicio podría ser la Dirección de "Ambiente y Ruralidad", en cuyo link y después de hacer clic sobre él habilitará de la Agenda de Colores mostrada en un comienzo (la misma a la cual se accede al desde el link resaltado con el ovalo rojo), y mostrara solamente el contenido de la ventana siguiente.

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

PUNTO ÚNICO CENTRALIZADO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA - AGENDA PARA LA DIRECCION DE AMBIENTE Y RURALIDAD													
LUNES				MARTES				MIÉRCOLES					
HORA	Modulo/Equipo 1	Modulo/Equipo 2	Modulo/Equipo 3	Modulo/Equipo 4	Modulo/Equipo 1	Modulo/Equipo 2	Modulo/Equipo 3	Modulo/Equipo 4	Modulo/Equipo 1	Modulo/Equipo 2	Modulo/Equipo 3	Modulo/Equipo 4	Modulo/Equipo 1
7:00													
7:45													
8:00													
8:20													
8:45													
9:00													
9:20													
9:45													
10:00													
10:20													
10:40													
11:00													
11:20													
11:40													
12:00													
12:20													
12:40													
13:00													
13:20													
13:40													
14:00													
14:20													
14:40													
15:00													
15:20													
15:40													
16:00													

Microsoft Excel
 El día escogido es: Lunes
 En El Modulo: 3
 La Hora escogida fue: 10:40
 La Celda seleccionada fue: D14
 Este Horario Puede Ser Agendado

Aceptar

En esta pantalla se muestra una caja de mensaje en la cual se informa al peticionario lo correspondiente a la celda escogida como es: Día escogido, Modulo, Hora y finalmente dice que este horario puede ser agendado pues no ha sido anteriormente agendado. Tras lo cual habilitará el formulario que le permite si es el caso registrarse o cancelar, como se muestra en la ventana siguiente.

Miniatu

PUNTO ÚNICO CENTRALIZADO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA - AGENDA PARA LA DIRECCION DE AMBIENTE Y RURALIDAD													
LUNES				MARTES				MIÉRCOLES					
HORA	Modulo/Equipo 1	Modulo/Equipo 2	Modulo/Equipo 3	Modulo/Equipo 4	Modulo/Equipo 1	Modulo/Equipo 2	Modulo/Equipo 3	Modulo/Equipo 4	Modulo/Equipo 1	Modulo/Equipo 2	Modulo/Equipo 3	Modulo/Equipo 4	Modulo/Equipo 1
7:00													
7:45													
8:00													
8:20													
8:45													
9:00													
9:20													
9:45													
10:00													
10:20													
10:40													
11:00													
11:20													
11:40													
12:00													
12:20													
12:40													
13:00													
13:20													
13:40													
14:00													
14:20													
14:40													
15:00													
15:20													
15:40													
16:00													

Formulario de Inscripción

Nombre: Augusto Hernández M

Dirección: Calle 17 No 7-02 Este Mosquera

Cédula: 7935201

Microsoft Excel

El día escogido es: Lunes
 En El Modulo: 3
 La Hora escogida fue: 10:40
 La Celda seleccionada fue: D14
 Este Horario ya Fue Agendado Por Tanto No Puede Asignarse

Agendar Cancelar

Para el caso que nos ocupa, asumiremos que el usuario decidió agendarse en el momento escogido y alerta con un mensaje diciendo que se agendó cita para el; Día Lunes, En el Modulo 3, A la Hora: 10:40, finalizando con el mensaje que el horario ya quedó asignado para que nadie pueda agendarse en él. Tras lo cual la celda ha cambiado de color y ha quedado inhabilitada para ser utilizada nuevamente.

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

LISTA DE SOLICITUDES AGENDADAS									
Dirección en la SOP	Día	Modulo	Hora	Nombre	Dirección Vivienda	Cebuta	Teléfono	Resumen sobre el asunto	
Dirección de Ambiente y Ruralidad	Lunes		3 0,52777778	Feliza Mora de Hernández	Transversal 40 Bta No 4-71	16897147	2283074	xxxx xxxx xxxx	
Dirección de Ambiente y Ruralidad	Lunes		3 0,5	Carolina Palacio	Cra 30 No 25 - 90 Piso 5	110256789	5647852145	Este es el breve resumen	
Dirección de Ambiente y Ruralidad	Lunes		3 0,44444444	Augusto Hernández M	Calle 17 No 7-02 Este Mos	79952991	3002800073	Acá se escribe el breve resumen	

En esta ventana se debe poder ver el agendamiento llevado a cabo a lo largo de los ejemplos, para ser utilizado luego por el administrador y las Direcciones interesadas (Existe un pequeño error al trasladar la hora en texto, esto no debe suceder).

PASO 6:

La Dirección de Servicio al Ciudadano realiza capacitaciones permanentes a los agentes de la línea 195 sobre los trámites y servicios para su correcto agendamiento y a las Direcciones que ofrecen los trámites y creo el grupo de distribución en la herramienta de Whatsapp para atender consultas de los Coordinadores de la línea 195.

PASO 7:

La Dirección de Servicio al Ciudadano realiza plan de acción para la puesta en funcionamiento del Punto único de Atención Especializada, el 4 de junio de 2019.

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

PLAN DE ACCIÓN PUNTO ÚNICO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



PASO 8:

La Dirección de Servicio al Ciudadano realiza listado con los correos electrónico (contactos) para el envío de la agenda de citas por parte de la 195. Dicha agenda se remite con una antelación de tres días hábiles por parte de la línea 195, con el fin de efectuar la organización de la misma en cada Dirección.

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

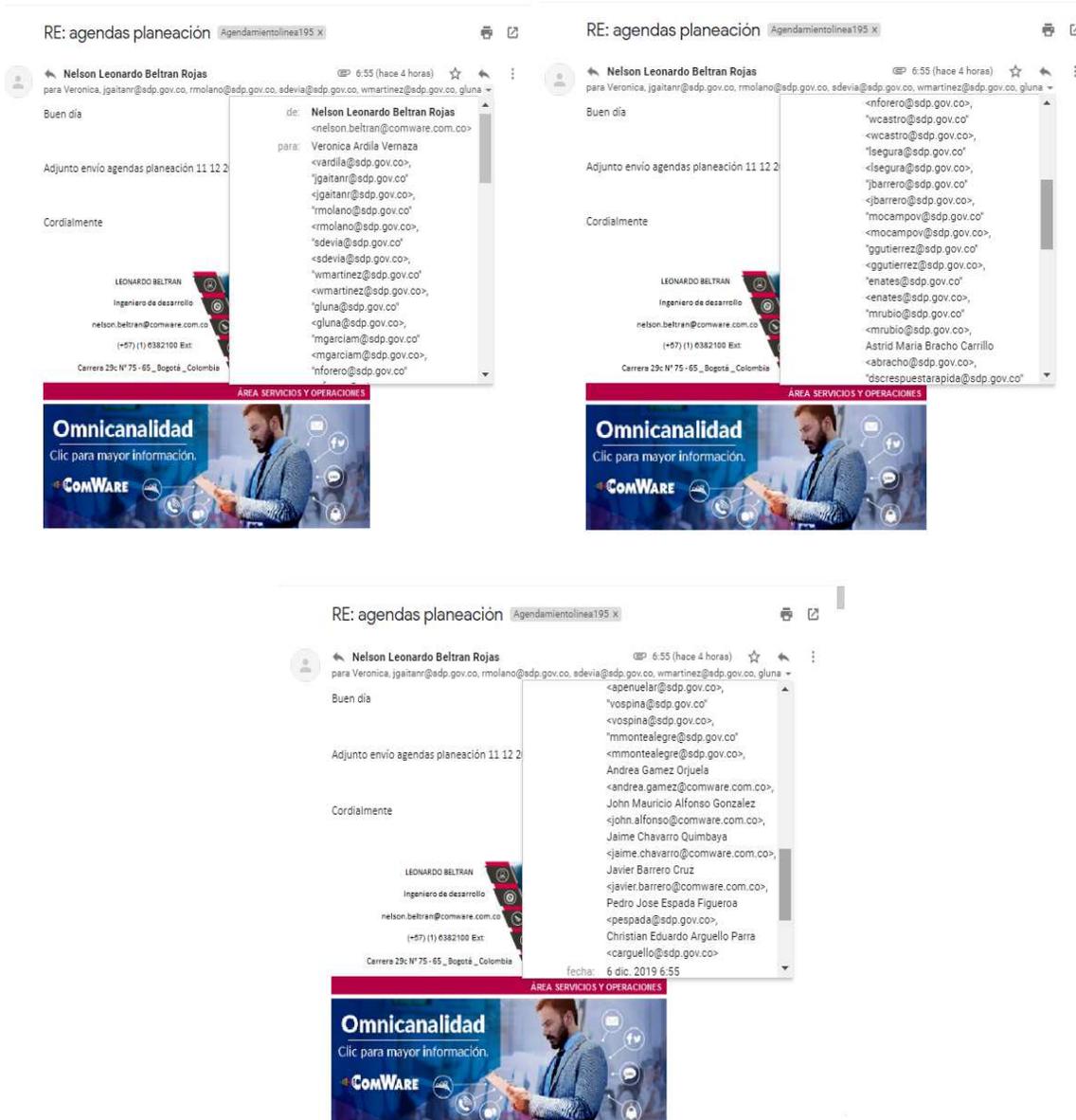
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: correo institucional Dirección de Servicio al Ciudadano

PASO 9:

La agenda de citas realizada por la línea 195, se envía por el correo institucional a cada Director de la Secretaría, quien revisa:

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

1. Las citas asignadas (fechas, dirección, CHIP y resumen de la Consulta), para realizar la programación de los servidores que atenderán las citas (ver imagen).
2. En caso que las citas de no sean de su competencia, realiza correo institucional solicitando a la Dirección de Servicio al Ciudadano el reagendamiento de las citas, el mismo día de recibo de la agenda. Dicha solicitud se revisa, consolida y reenvía a la línea 195, para que los agentes de la línea 195 se comuniquen con el ciudadano y concreten una nueva cita con la Dirección adecuada para solucionar su consulta.
3. Realiza trazabilidad del cumplimiento y oportunidad de la atención por parte de sus colaboradores.

IMAGEN AGENDAMIENTO DE CITAS DIARIO

L	Tip o documento	Nombres	fecha_cita	hora	Dependencia	Direccion	Telefono	Chip	Matricula	Resumen	Rest
1	Cedula	RAUL RODRIGUEZ	11/12/2019 0:00	9:00:00	Dirección de Taller del Espacio Público Piso 5	KR 49 D ENTRE CALL 91-93	3002824443	1-2018-51153	AAA0057H WJZ	EXP 1-2018-51153 LICENCIA 008 01 AEFIL 2019	11/12miércoles Taller del Espacio
2	Cedula ciudad	GARCIA QUIMBAY FREDDY ENRIQUE	11/12/2019 0:00	8:00:00	Dirección de Taller del Espacio Público Piso 5	CRA 19A 104 16	4919842-3124811564	1201961826	050C1177449	Desee solicitar la revisión del proyecto Desee ser atendido por la ARQ. MARGARITA CAICEDO ya que ella	11/12miércoles Taller del Espacio
3	Cedula ciudad	RODRIGO ESCOBAR VARGAS	11/12/2019 0:00	11:20:00	Dirección de Planes Maestros y Complementarios	VARIOS PREDIOS	3158891380			Ciudadano solicita información sobre la normativa de educación colegios, dice que son varios predios por lo tanto no hay dirección concreta	11/12miércoles Planes Maestros Modulo 3
4	Cedula ciudad	JORGE ENRIQUE CAICEDO	11/12/2019 0:00	11:20:00	Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	AVENIDA CALLE 13 # 33-35	3115054297		AAA0268M OXR	PARA CONSULTAR SOBRE LO QUE VA A PASAR CON EL PREDIO	11/12miércoles Patrimonio y R
5	Cedula ciudad	CAROLINA CAJAMARCA	11/12/2019 0:00	11:40:00	Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	AV CRA 45 N 197 - 35	3007189972		AAA0157LO WF	LAGOS DE TORCA, DESEA SABER LA NORMATIVA.	11/12miércoles Patrimonio y R
6	Cedula ciudad	ANDRES MARTINEZ	11/12/2019 0:00	10:00:00	Dirección de Taller del Espacio Público	cl 116 n 70 f 06	3187076238			solicita cita con dirección de taller del espacio publico, se le indica tener información de chip y matricula el día de	11/12miércoles Taller del Espacio
7	Cedula ciudad	JAVIER ROMERO	11/12/2019 0:00	8:40:00	Dirección de Taller del Espacio Público	CALL 6D # 3 - 51	3163839537 - 3202484			Ciudadano solicita tramitar licencia de espacio publico y otras consultas CON OTRA DIRECCION corr. 3 # 5b- 53	11/12miércoles Taller del Espacio
8	Cedula ciudad	INGRID TATIANA CAYCEDO AMADO	11/12/2019 0:00	9:00:00	Dirección de Taller del Espacio Público	DG 57C SUR 62 - 60	3104805562		050S407412 83	Requiere la cita para hablar de un proyecto (plan de implantación paseo villa del rio -MACRO SUR) que esta en ciudad bolivar# solicita que la agenda sea con la arquitecta llamada sandra	11/12miércoles Taller del Espacio
9	Cedula ciudad	MARIA LILIANA LOPEZ VARGAS	11/12/2019 0:00	8:20:00	Dirección de Taller del Espacio Público	CL 106 b sur N- 7 15	3219221833		AAA0026DC CN	La ciudadana desea adlaración de zonas verdes pertenecientes a su predio.	11/12miércoles Taller del Espacio
10	Cedula ciudad	CAROLINA RODRIGUEZ RUSSI	11/12/2019 0:00	11:00:00	Dirección de Taller del Espacio Público	CLL 18 # 77- 51	3128650080		AAA0211ZF NN	SOLICITA REAGENDAR LA CITA DEBIDO A LOS PROBLEMAS DE ORDEN PUBLICO; CONFIRMA QUE ES PARA UN ASESORAMIENTO	11/12miércoles Taller del Espacio
11	Cedula ciudad	RODRIGO ESCOBAR VARGAS	11/12/2019 0:00	8:00:00	Dirección de Planes Parciales	CARR 90 # 149 - 95	3158891380		AAA0131UM EP	Ciudadano solicita verificar el desarrollo del predio	11/12miércoles Planes Parciales
12	Cedula ciudad	EDGAR FERNANDO AVELLANEDA	11/12/2019 0:00	7:20:00	Dirección de Planes Parciales	N/A	3042101286		N/A	Validar información de la constructora para el proyecto.	11/12miércoles Planes Parciales
13	Cedula ciudad									CIUDADANO SOLICITA INFORMACION DEL PLAMBARCI	

Fuente: carpeta compartida Dirección de Servicio al Ciudadano

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

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.