



SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN

## INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado de la medición de percepción del servicio de atención especializada Segundo Semestre 2021

**ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO**  
Directora de Servicio al Ciudadano

**Enero 2022**

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

**Código Postal: 1113111**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

## INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado de la medición de percepción del servicio de atención especializada Segundo Semestre 2021

**ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO**

Directora de Servicio al Ciudadano  
*Coordinación medición percepción del servicio*

*Equipo informe Estadístico:*  
Luis Eduardo Daniels - Elaboración  
*Revisión procesamiento, contenidos y  
compilación:* Yolanda Calderón  
*Seguimiento Servicio de Citas Virtuales:*  
Magda Cristina Sánchez Clara Patricia  
Olmos-  
*Formulario de Registro de Citas*  
*Seguimiento Daniel Mauricio Mora.*  
Seguimiento de servicio  
Lina María Castañeda

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Enero 2022**

Tabla de contenido	
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
1. Objetivos .....	5
2. Metodología .....	5
2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción .....	7
2.2. Otros atributos que se miden .....	8
3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el segundo semestre de 2021 .....	8
3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales	13
3.2. Observaciones al servicio .....	35
4. Caracterización de los usuarios – Servicio de atención de citas virtuales por agendamiento.....	43
4.1. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo	45
4.2. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo....	47
Anexo 1 - Servicio De Citas Virtuales por Agendamiento .....	51

**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](http://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](http://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 2020 teniendo en cuenta la necesidad de prevención frente a las condiciones sanitarias por COVID-19 se implementó un nuevo modelo de atención en la Secretaría Distrital de Planeación, el cual inicio el 15 de julio de 2020 donde la entidad pasó de brindar atención presencial en un punto único de atención ubicado en el Segundo Piso del Supercade CAD a la atención de citas de forma virtual, utilizando la plataforma de Google Meet, aplicación corporativa. En este modelo de atención todas las dependencias que habitualmente brindaban información en los puntos de atención presencial de información en Red Cade y punto único de atención a los ciudadanos iniciaron la atención especializada por citas programadas previo agendamiento.

Los resultados de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales por agendamiento que se presentan en el presente informe corresponden al segundo semestre de 2021, dando cumplimiento a 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.

**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](http://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](http://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 Distrital de Planeación, para obtenerla, se han propuesto los siguientes objetivos:

- *Objetivo General.*


Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas virtuales para la atención especializada por agentamiento que se brinda a través de la plataforma Google-Meet.

- *Objetivos Específicos*

- Recolectar información a través de un formulario virtual que permita medir la percepción en los servicios de atención de citas virtuales para los servicios de atención especializada de acuerdo con el modelo de servicio.
- Dar a conocer los resultados a la Alta Dirección a través de la Dirección de Planeación y a las dependencias responsables de la prestación 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.**

 <p style="text-align: center;"><b>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO</b> <b>Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agentamiento</b> <b>Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano</b></p>	
PROCESO:	Producción, Análisis y Divulgación de la Información
PRODUCTO:	Servicio a la Ciudadanía a través de citas virtuales para la atención de información de normatividad urbanística y atención especializada de trámites.
CLIENTE:	Ciudadanía y usuarios de los servicios de Citas Virtuales por agentamiento para la atención de información de trámites y servicios de la SDP.
OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas virtuales para la atención especializada por agentamiento que se brinda a través de la plataforma Google- Meet.

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

 <b>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO</b> <b>Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento</b> <b>Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano</b>															
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	De 953 citas virtuales realizadas durante el segundo semestre de 2021, 478 usuarios contestaron la encuesta que corresponde al 50.16%														
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Segundo Semestre de 2021														
TIPO DE MUESTREO	No se aplica técnica de muestreo. La dirección del link de la encuesta se comparte a todos los usuarios que asisten a citas virtuales.														
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:(.)	Encuesta, la calificación va de 1 a 5, donde 5 es Excelente, 4 Muy bueno, 3 Bueno, 2 Regular y 1 Malo, si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique.														
MARGEN DE ERROR:	No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios el link para el diligenciamiento de la encuesta.														
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	<p>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:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>a) Utilidad</td> <td>¿La información que recibió responde a sus necesidades?</td> </tr> <tr> <td>b) Confiabilidad</td> <td>¿Confía en la información suministrada?</td> </tr> <tr> <td>c) Oportunidad</td> <td>¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?</td> </tr> <tr> <td>d) Claridad</td> <td>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</td> </tr> <tr> <td>e) Accesibilidad</td> <td>¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</td> </tr> <tr> <td>f) Amabilidad:</td> <td>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</td> </tr> <tr> <td>g) Calificación general</td> <td>           ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?            ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?            ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?         </td> </tr> </tbody> </table>	a) Utilidad	¿La información que recibió responde a sus necesidades?	b) Confiabilidad	¿Confía en 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?	e) Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	f) Amabilidad:	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	g) Calificación general	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?
a) Utilidad	¿La información que recibió responde a sus necesidades?														
b) Confiabilidad	¿Confía en 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?														
e) Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?														
f) Amabilidad:	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?														
g) Calificación general	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?														
REALIZADA POR:	La Dirección de Servicio al Ciudadano diseñó el formulario en la plataforma de formularios google con base en los lineamientos de la Guía E-IN-014														

**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](http://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](http://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 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 2.** Descripción de los atributos para la medición percepción del Servicio. Secretaría Distrital de planeación

Atributo	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, respeto 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 3.** Preguntas ajustadas para la medición de percepción de citas virtuales. Dirección de Servicio al Ciudadano

Atributo	Pregunta
Utilidad	<b>¿La información que recibió responde a sus necesidades?</b>
Confiabilidad	<b>¿Confía en la información suministrada?</b>
Oportunidad	<b>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</b>
Claridad	<b>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</b>
Accesibilidad	<b>¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</b>

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Amabilidad	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?
Percepción General	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?

Fuente: Adaptación a las preguntas de la 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 4.** 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.

## 2.2. Otros atributos que se miden

El instrumento diseñado para la medición de la percepción del servicio tiene otros atributos que están relacionados con variables demográficas que permiten caracterizar a los usuarios del servicio de citas especializadas virtuales por agendamiento y dos preguntas relacionadas con continuidad y recomendación del servicio.

Otras preguntas	Variables
Variables demográficas	Sexo de nacimiento, rango de edad, localidad, nivel educativo, si se siente atracción sexual,
Continuidad del servicio	¿Usted recomendaría este servicio? ¿Usted volvería a utilizar el servicio?

## 3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el segundo semestre de 2021

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Analizando el comportamiento de las citas agendas vs las citas calificadas durante el año 2021, se encuentra que en el primer semestre de 2021 se realizaron 758 citas virtuales de las cuales 431 fueron calificadas lo que corresponde al 56.86%, durante el segundo semestre de 2021 se realizaron 953 citas virtuales de las cuales 478 fueron calificadas que corresponde al 50.16%, respecto al total del año 2021 se realizaron 1711 citas virtuales de las cuales 909 fueron calificadas lo que corresponde al 53.13%, el detalle mensual se puede observar en la tabla No.5.

**Tabla No. 5 citas agendadas vs Citas Calificadas**

MES	Citas Virtuales, Norma, uso, Estratificación, Plusvalía y Trámites especializados (1)	Citas Calificadas	Participación citas por mes	Porcentaje de Citas Calificadas
ENERO	72	51	9,50%	70,83%
FEBRERO	123	53	16,23%	43,09%
MARZO	125	94	16,49%	75,20%
ABRIL	134	82	17,68%	61,19%
MAYO	142	67	18,73%	47,18%
JUNIO	162	84	21,37%	51,85%
<b>Total Primer Semestre 2021</b>	<b>758</b>	<b>431</b>	<b>100,00%</b>	<b>56,86%</b>
JULIO	163	85	17,10%	52,15%
AGOSTO	176	101	18,47%	57,39%
SEPTIEMBRE	198	76	20,78%	38,38%
OCTUBRE	152	90	15,95%	59,21%
NOVIEMBRE	177	70	18,57%	39,55%
DICIEMBRE	87	56	9,13%	64,37%
<b>Total Segundo Semestre 2021</b>	<b>953</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>	<b>50,16%</b>
<b>Total Año</b>	<b>1711</b>	<b>909</b>		<b>53,13%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

Los meses con mayor participación del Segundo semestre son septiembre con 20.78%, seguido de noviembre con 18.57% y agosto con 18.47%, el mes con menor participación del semestre es diciembre con 9.13%, respecto al Porcentaje de citas calificadas los meses con mayor porcentaje son diciembre con el 64.37%, octubre con el 59.21% y agosto con 57.39%, el mes con menor porcentaje de citas calificadas es septiembre con el 38.38% el menor del año, comparando con el primer semestre de 2021 se encuentra que el mes con mayor participación es junio con el 21.37% y de menor es enero con el 9.50% respecto al porcentaje de citas calificadas, el mes con mayor porcentaje es marzo con el 75.20% el mayor del año seguido de enero con el 70.83%, el mes con menor porcentaje de citas calificadas del primer semestre de 2021 es febrero con el 43.09.

**Gráfico No. 1. Comparativa de porcentaje de citas virtuales calificadas por mes. Primer y Segundo Semestre 2021**

**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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

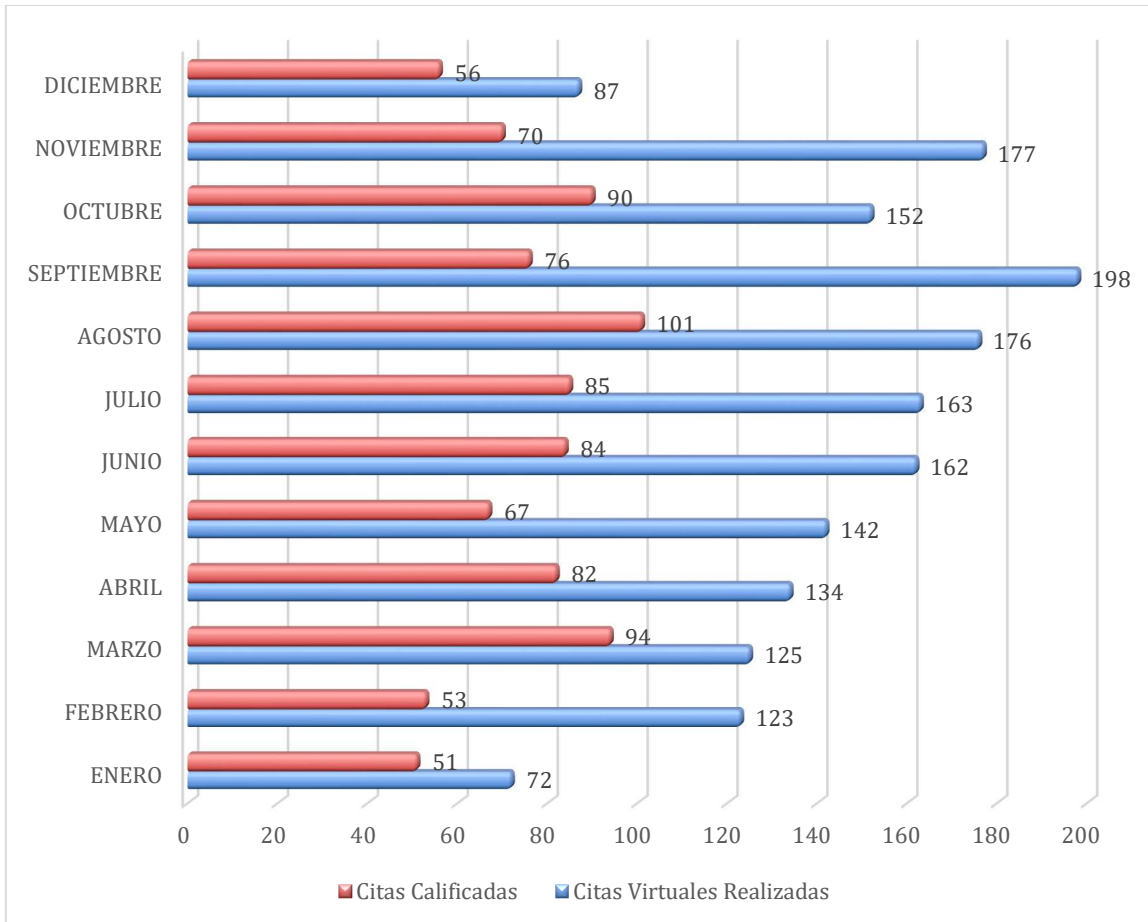
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**Tabla No. 6** Registro de citas calificadas por dependencia año 2021

Dirección- Tramite	Primer Semestre	Participación	Segundo Semestre	Participación	Total Año 2021	Participación	Diferencia
Dirección de Vías, Transporte y servicios público	70	16,24%	111	23,22%	181	19,91%	58,57%
Dirección de Norma Urbana	70	16,24%	71	14,85%	141	15,51%	1,43%
Dirección del Taller del Espacio Público	62	14,39%	45	9,41%	107	11,77%	-27,42%
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio	30	6,96%	39	8,16%	69	7,59%	30,00%

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dirección- Tramite	Primer Semestre	Participación	Segundo Semestre	Participación	Total Año 2021	Participación	Diferencia
Dirección de Planes Maestros y Complementarios	31	7,19%	38	7,95%	69	7,59%	22,58%
Dirección de Planes Parciales	26	6,03%	38	7,95%	64	7,04%	46,15%
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	39	9,05%	19	3,97%	58	6,38%	-51,28%
Dirección de Servicio al Ciudadano		0,00%	57	11,92%	57	6,27%	
Uso de suelo	56	12,99%	0	0,00%	56	6,16%	-100,00%
Dirección de Ambiente y Ruralidad	16	3,71%	15	3,14%	31	3,41%	-6,25%
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas	10	2,32%	10	2,09%	20	2,20%	0,00%
Dirección de Estratificación		0,00%	18	3,77%	18	1,98%	
Dirección de Economía Urbana		0,00%	12	2,51%	12	1,32%	
Dirección de Estratificación	9	2,09%	0	0,00%	9	0,99%	-100,00%
Dirección de Economía Urbana	9	2,09%	0	0,00%	9	0,99%	-100,00%
(en blanco)	3	0,70%	5	1,05%	8	0,88%	66,67%
<b>Total general</b>	<b>431</b>		<b>478</b>		<b>909</b>		<b>10,90%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

Durante el año 2021, el mayor porcentaje de citas calificadas corresponde a la Dirección de vías, transporte y servicios público que registra un 19.91% del total del año 2021, con un crecimiento del 58.57% pasando de 70 citas calificadas durante el primer semestre a 111 en el segundo, las citas calificadas de la dirección de Dirección de Norma urbana representaron el 15.51% del total del año con un crecimiento del 1.43% pasando de 70 citas calificadas en el primer semestre a 71 en el segundo, la Dirección del Taller del Espacio Público represento el 11.77% del año 2021 presentando un decrecimiento del 27.42% pasando de 62 citas calificadas a 45 en el segundo semestre, la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios represento el 7.59% del total de citas calificadas con un aumento del 30% en las citas calificadas pasando de 30 citas en el primer semestre a 39 en el segundo, la Dirección de Planes Maestros representa el 7.59% del total con un crecimiento del 22.58% pasando de 31 citas a 38 en el segundo semestre, las demás direcciones representaron menos del 7% y su comportamiento se puede detallar en la tabla No. 6 del presente informe.

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

**Código Postal: 1113111**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

Respecto al comportamiento mensual de las citas calificadas durante el segundo semestre de 2021 encontramos que agosto es el mes con mayor cantidad de citas calificadas, siendo la Dirección de vías, transporte y servicios público con 23 citas la de mejor comportamiento en este sentido seguida de la Dirección de Norma Urbana con 20 citas, el mes que presenta mayor cantidad de citas calificadas por dirección es octubre con 24 citas realizadas por la Dirección de vías, transporte y servicios público, el comportamiento mensual se puede verificar en la tabla 7 del presente informe.

**Tabla No. 7** Registro de citas calificadas por mes segundo semestre de 2021

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	Participación
Dirección de vías, transporte y servicios público	21	23	16	24	16	11	111	23,22%
Dirección de Norma Urbana	12	20	13	12	5	9	71	14,85%
Dirección de Servicio al Ciudadano	12	5	10	14	8	8	57	11,92%
Dirección del Taller del Espacio Público	12	9	5	10	6	3	45	9,41%
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio	4	8	3	12	7	5	39	8,16%
Dirección de Planes Maestros	6	6	4	5	11	6	38	7,95%
Dirección de Planes Parciales	5	10	9	6	7	1	38	7,95%
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	3	9	4	1	2		19	3,97%
Dirección de Estratificación	3	2	2		2	9	18	3,77%
Dirección de Ambiente y Ruralidad	2	2	5	3	1	2	15	3,14%
Dirección de Economía Urbana		6	2	2	1	1	12	2,51%
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas	3		3	1	2	1	10	2,09%
(en blanco)	2	1			2		5	1,05%
<b>Total general</b>	<b>85</b>	<b>101</b>	<b>76</b>	<b>90</b>	<b>70</b>	<b>56</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

Para realizar el análisis de la satisfacción y de acuerdo con los lineamientos de la GUÍA E-IN-014, después de la atención de la cita virtual el servidor público que brindó el servicio comparte el link de la encuesta para calificar el servicio; Con estos datos registrados por el usuario, la Dirección de Servicio al Ciudadano consolida una matriz que facilita la tabulación y procesamiento de la información para el presente análisis.

**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](http://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](http://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 citas virtuales

#### 3.1.1. Calificación de los atributos del servicio

Tabla No.8 Pregunta 1. ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación?

Mes	No	Si	Total general
Julio		85	85
Agosto		101	101
Septiembre		76	76
Octubre	1	89	90
Noviembre		70	70
Diciembre	1	55	56
<b>Total General</b>	<b>2</b>	<b>476</b>	<b>478</b>
<b>Participación</b>	<b>0,42%</b>	<b>99,58%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

Los datos de la Tabla No 7, nos indican que en el periodo de estudio el 99.58% de los ciudadanos respondieron que a cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación y solo el 0.42% lo hicieron de manera negativa.

Entre los motivos que explican la no realización de la cita fueron: 1) La cita era a las 7 am y se dio a las 9 am 2) No se tiene razón para el tiempo de respuesta de lo solicitado. 3) no teníamos disponibilidad 4) **porqué (cuando es pregunta, la preposición y el qué interrogativo van separados)** 5) Se atendió el día, pero tuvimos que esperar 35 minutos para empezar la reunión. 6) Si fue atendida.

A continuación, se presentan los resultados del segundo semestre por cada una de las nueve preguntas calificadas por los usuarios por dependencia, para la interpretación de datos la escala de 1 a 5 tiene la siguiente interpretación cualitativa (1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 Muy bueno y 5 Excelente)

#### En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?]

Tabla No. 9. Calificación del atributo 1 por Dependencia. ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? Segundo Semestre de 2021

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de vías, transporte y servicios público			2	12	96	1	111
Dirección de Norma Urbana			2	3	66		71
Dirección de Servicio al Ciudadano	1			5	51		57
Dirección del Taller del Espacio Público				2	42	1	45
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				5	33	1	39
Dirección de Planes Maestros			1	2	34	1	38
Dirección de Planes Parciales				3	33	2	38
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1		17	1	19
Dirección de Estratificación				1	17		18
Dirección de Ambiente y Ruralidad			2	2	10	1	15
Dirección de Economía Urbana				1	11		12
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					10		10
(en blanco)					4	1	5
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>424</b>	<b>9</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

De las 478 personas que calificaron el servicio de citas virtuales para atención especializada, El 88.70% calificaron el servicio como excelente es decir 424 ciudadanos, 36 personas lo calificaron como muy bueno que representa el 7.53%, 8 personas lo calificaron como bueno que corresponde al 1.67% y una persona califico el servicio como malo.( Ver tabla 9 grafico 2).

**Gráfico No. 2.** Porcentaje de calificaciones. Atributo Calificación general del servicio. ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? Segundo Semestre 2021

**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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

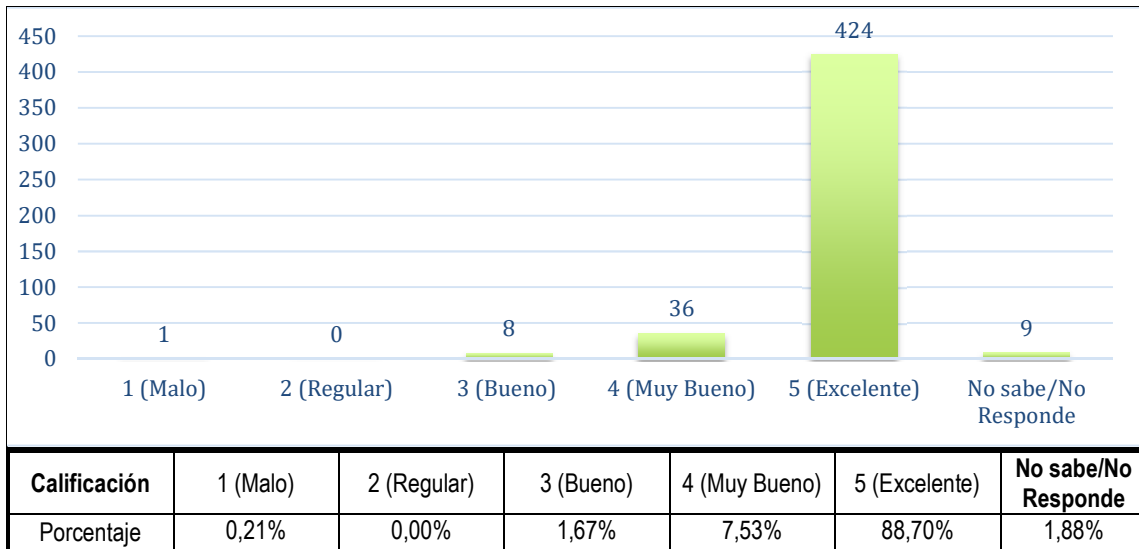
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿La información que recibió responde a sus necesidades?]**

**Tabla No. 10.** Calificación del atributo 2 por Dependencia. ¿La información que recibió responde a sus necesidades? Segundo Semestre de 2021

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de vías, transporte y servicios público	1		4	13	92	1	111
Dirección de Norma Urbana			2	11	58		71
Dirección de Servicio al Ciudadano	1		1	6	49		57
Dirección del Taller del Espacio Público				6	38	1	45
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios			3	4	32		39
Dirección de Planes Maestros			2	3	32	1	38
Dirección de Planes Parciales			1	3	32	2	38
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana		1		3	15		19
Dirección de Estratificación				1	17		18

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

Código Postal: 1113111



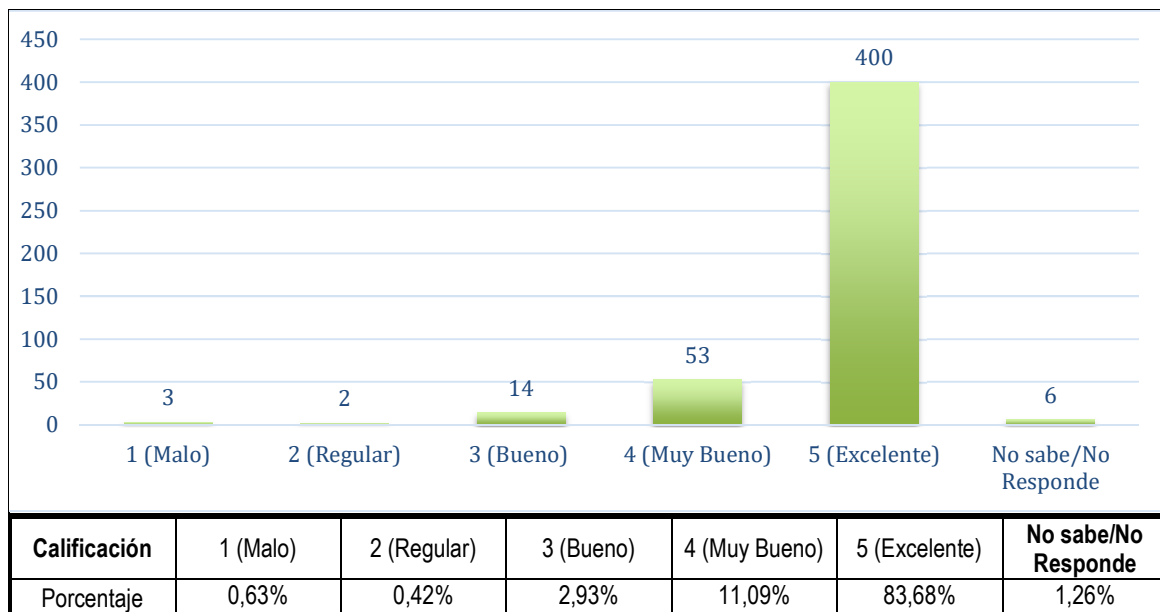
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de Ambiente y Ruralidad	1	1	1	2	9	1	15
Dirección de Economía Urbana				1	11		12
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					10		10
(en blanco)					5		5
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>53</b>	<b>400</b>	<b>6</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

El segundo atributo relacionado con la utilidad de la información, ¿La información que recibió responde a sus necesidades? 400 Usuarios calificaron el atributo como excelente que corresponde al 83.68%, 53 personas lo calificaron como muy bueno que equivale al 11.09% del total, 14 personas lo calificaron como bueno que corresponde al 2.93% y dos personas calificaron el servicio como regular, es decir el 0.42% y 3 usuarios lo calificaron como malo lo que representa el 0.63% del total de citas calificadas durante el segundo semestre de 2021 (ver tabla 10, gráfico 3).

**Gráfico No. 3.** Porcentaje de calificaciones. Atributo Utilidad ¿La información que recibió responde a sus necesidades? Segundo Semestre 2021



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



**En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente. [¿Confía En La Información Suministrada?]**

**Tabla No. 11. Calificación del atributo Confiabilidad por Dependencia ¿Confía en la información suministrada? Segundo Semestre de 2021**

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de vías, transporte y servicios público		1		13	96	1	111
Dirección de Norma Urbana			1	8	62		71
Dirección de Servicio al Ciudadano	1			7	49		57
Dirección del Taller del Espacio Público				1	43	1	45
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				5	33	1	39
Dirección de Planes Maestros				1	36	1	38
Dirección de Planes Parciales				5	31	2	38
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1	1	17		19
Dirección de Estratificación				1	17		18
Dirección de Ambiente y Ruralidad	1		1	2	10	1	15
Dirección de Economía Urbana				2	10		12
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas				1	9		10
(en blanco)					4	1	5
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>417</b>	<b>8</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

El tercer atributo relacionado con la confiabilidad de la información, ¿Confía en la información suministrada?, El 87.24% de los ciudadanos encuestados es decir 417 personas confían en la información suministrada calificándola como excelente, un 9.83% equivalente a 47 personas calificaron la confianza en la información suministrada con 4 puntos es decir muy buena y solo 6 personas calificaron la confianza en la información suministrada con tres puntos o menos (ver tabla 11 y gráfico 4).

**Gráfico No. 4. Porcentaje de Calificaciones. Atributo Confiabilidad. ¿Confía En La Información Suministrada? Segundo Semestre 2021**

**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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

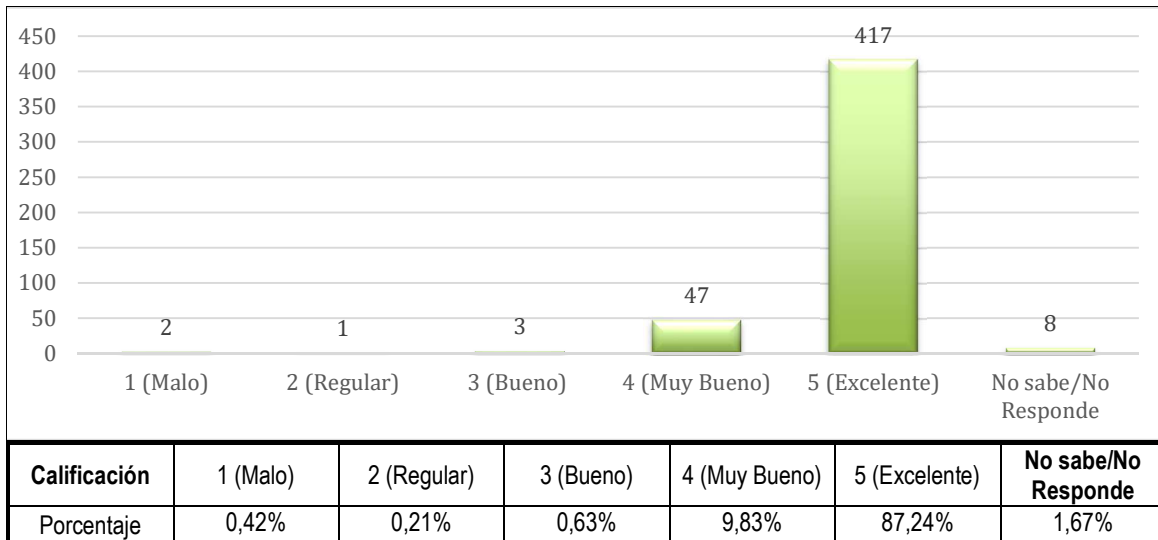
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?]**

**Tabla No. 12.** Calificación del atributo 3 por Dependencia ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?, Segundo Semestre de 2021

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de vías, transporte y servicios público			1	12	96	2	111
Dirección de Norma Urbana			2	6	63		71
Dirección de Servicio al Ciudadano	1			7	49		57
Dirección del Taller del Espacio Público				2	42	1	45
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios			2	5	31	1	39
Dirección de Planes Maestros	1			4	32	1	38
Dirección de Planes Parciales				3	33	2	38
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana		1	1	2	14	1	19
Dirección de Estratificación				1	17		18

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

Código Postal: 1113111



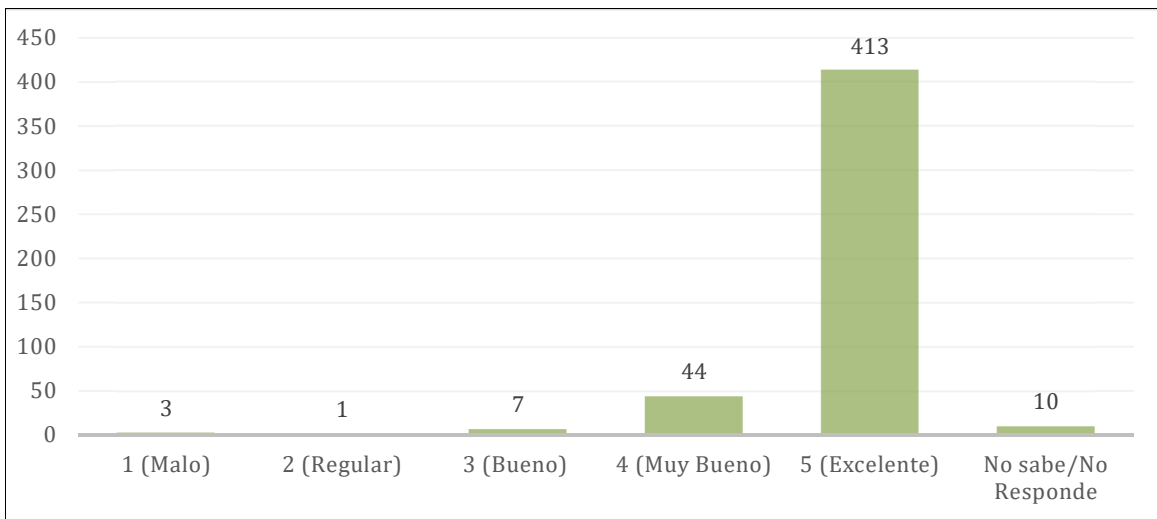
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de Ambiente y Ruralidad	1		1	1	11	1	15
Dirección de Economía Urbana				1	11		12
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					10		10
(en blanco)					4	1	5
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>44</b>	<b>413</b>	<b>10</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

El cuarto atributo relacionado con la oportunidad en la entrega de la información, *¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?*, El 86.40% de los ciudadanos encuestados es decir 413 personas consideraron que se entregó la información en un tiempo razonable calificando el tiempo de entrega como excelente, 44 personas es decir el 9.21% calificaron el tiempo de entrega con 4 puntos es decir Muy Bueno y 11 personas calificaron el tiempo de respuesta entre 1 y 3 puntos, 10 personas respondieron que No sabe o no responde. **(Ver tabla 12 y gráfico 5).**

**Gráfico No. 5.** Porcentaje de calificaciones. Atributo Oportunidad. *¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? Segundo Semestre 2021*



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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Calificación	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde
Porcentaje	0,63%	0,21%	1,46%	9,21%	86,40%	2,09%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?]**

**Tabla No. 13. Calificación del atributo Claridad de la Información por Dependencia ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? Segundo Semestre de 2021**

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de vías, transporte y servicios público	1			12	96	2	111
Dirección de Norma Urbana			1	9	61		71
Dirección de Servicio al Ciudadano	1		1	7	48		57
Dirección del Taller del Espacio Público				2	42	1	45
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				4	33	2	39
Dirección de Planes Maestros				2	35	1	38
Dirección de Planes Parciales				5	31	2	38
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1	1	17		19
Dirección de Estratificación				2	16		18
Dirección de Ambiente y Ruralidad		1	2	2	9	1	15
Dirección de Economía Urbana				1	11		12
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					10		10
(en blanco)					4	1	5
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>413</b>	<b>10</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

El quinto atributo relacionado con la claridad de la información entregada, ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?, El 86.40% de los ciudadanos que respondieron les fue fácil entender el contenido de la información, calificando el atributo con 5 puntos, es decir 413 personas, el 9.83% califico el servicio con 4 puntos, es decir 47 personas, 7

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

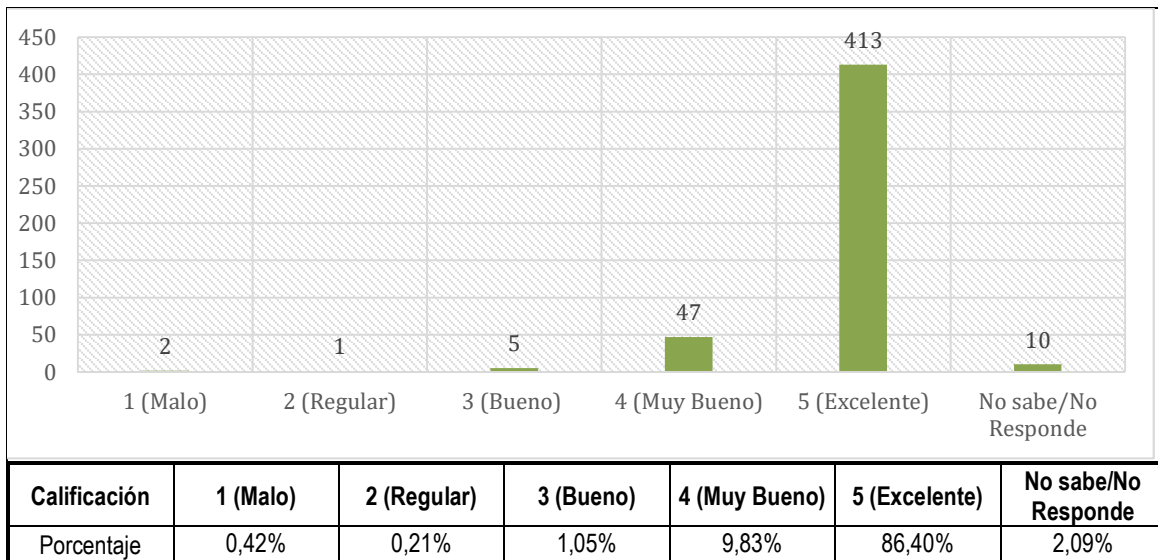
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

personas opinaron que la información no era fácil de entender calificándola con 3 puntos o menos y 10 personas respondieron que No sabe o no responde (**ver tabla 13 y gráfico 6**)

**Gráfico No. 6.** Porcentaje de calificaciones. Atributo Claridad. ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? Segundo Semestre 2021



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?]**

**Tabla No. 14.** Calificación del atributo accesibilidad por Dependencia ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? Segundo Semestre de 2021

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de Ambiente y Ruralidad		2	3	2	8		15
Dirección de Economía Urbana				1	11		12
Dirección de Estratificación				3	15		18
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					10		10
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		1	1	5	30	2	39

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

Código Postal: 1113111



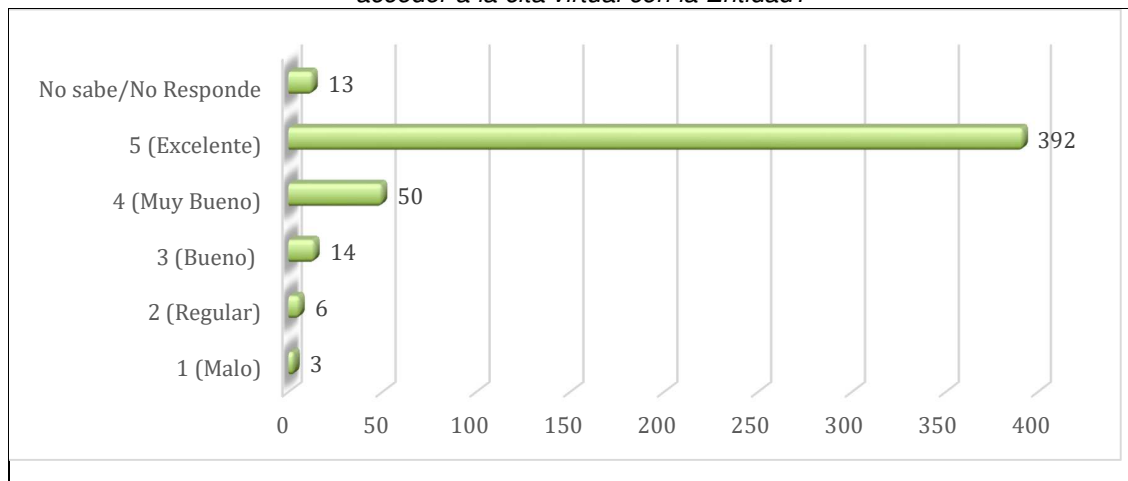
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de Norma Urbana		1	2	7	61		71
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1	2	15	1	19
Dirección de Planes Maestros	1			1	34	2	38
Dirección de Planes Parciales	1	1	1	6	26	3	38
Dirección de Servicio al Ciudadano	1		2	3	51		57
Dirección de vías, transporte y servicios público		1	4	14	89	3	111
Dirección del Taller del Espacio Público (en blanco)				6	38	1	45
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>50</b>	<b>392</b>	<b>13</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

El sexto atributo relacionado con la accesibilidad al servicio, *¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?* El 82.01% califico como excelente el acceso a una cita virtual con la entidad, lo que representa 392 de los 478 ciudadanos que respondieron la encuesta, el 10.46% califico el servicio con 4 puntos es decir 50 personas, 14 personas que representan el 2.93% califico el servicio con 3 puntos, es decir bueno, 9 personas opinaron que no es fácil acceder a una cita virtual calificando el servicio con 2 o menos puntos y 13 personas respondieron que No sabe o no responde lo que representa un 2.77% del total. **(Ver tabla 14 y gráfico 7)**

**Gráfico No. 7. Porcentaje de calificaciones del Atributo Accesibilidad. ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con 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](http://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](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Calificación	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde
Porcentaje	0,63%	1,26%	2,93%	10,46%	82,01%	2,72%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?]**

**Tabla No. 15. Calificación del atributo Calidad de la atención del Servidor ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?**

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de vías, transporte y servicios público				10	98	3	111
Dirección de Norma Urbana			1	2	67	1	71
Dirección de Servicio al Ciudadano	1			3	53		57
Dirección del Taller del Espacio Público				1	43	1	45
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				4	33	2	39
Dirección de Planes Maestros				1	35	2	38
Dirección de Planes Parciales				4	31	3	38
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1		18		19
Dirección de Estratificación				1	17		18
Dirección de Ambiente y Ruralidad		1	1	1	11	1	15
Dirección de Economía Urbana				1	11		12
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					10		10
(en blanco)					4	1	5
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>431</b>	<b>14</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

El séptimo atributo relacionado con la Calidad de la atención brindada por el servidor, ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? Al 90.17% de los encuestados le pareció excelente la atención prestada por el funcionario encargado es decir 431 usuarios de 478 encuestados, 28 personas es decir el 5.86% califico con 4 puntos

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

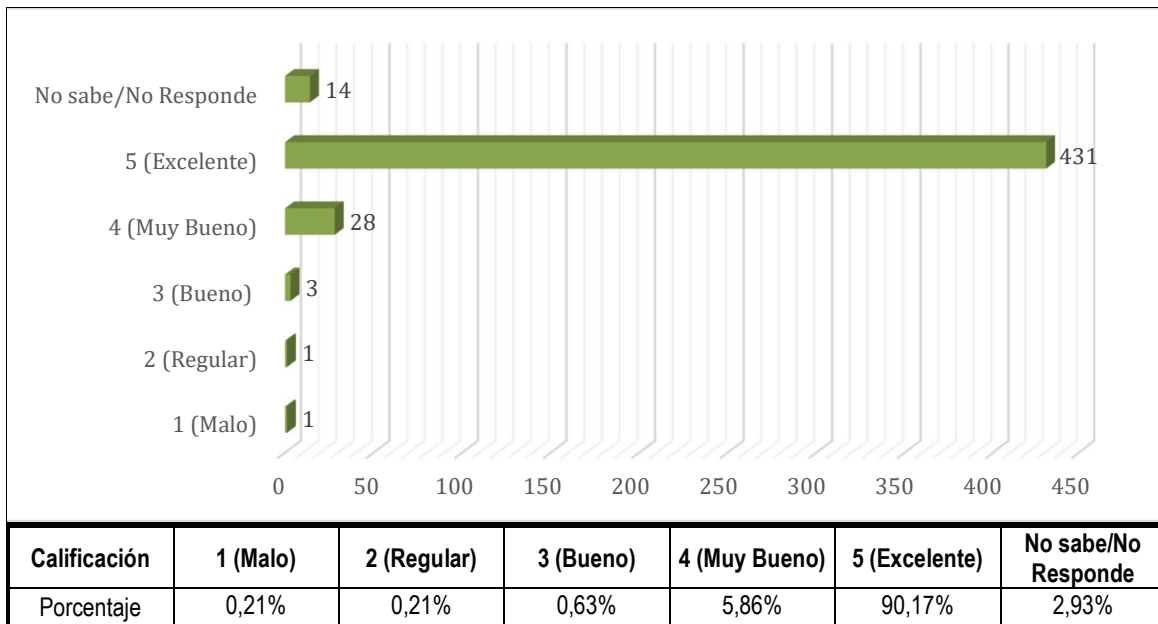
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

la atención del profesional, 5 personas calificaron el servicio con 3 puntos o menos y 14 personas respondieron que No sabe o no responde. **(Ver tabla 15 y gráfico 8)**

**Gráfico No. 8.** Porcentaje de calificaciones del Atributo Servicio brindada por el Servidor Público. ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?]**

**Tabla No. 16.** Calificación del atributo Calidad de la atención del Servidor ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de vías, transporte y servicios público				16	92	3	111
Dirección de Norma Urbana			1	8	62		71
Dirección de Servicio al Ciudadano	1			6	50		57
Dirección del Taller del Espacio Público				2	42	1	45

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				4	34	1	39
Dirección de Planes Maestros		1	1	4	31	1	38
Dirección de Planes Parciales				4	31	3	38
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1	2	16		19
Dirección de Estratificación				3	15		18
Dirección de Ambiente y Ruralidad	1	1	1	4	8		15
Dirección de Economía Urbana				1	11		12
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					10		10
(en blanco)					4	1	5
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>406</b>	<b>10</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

El octavo atributo relacionado con la Calidad General del servicio brindado por la Entidad de la atención brindada por el servidor, *¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?* De 478 ciudadanos que respondieron la encuesta el 84.94% es decir 406 personas calificaron como excelente la calidad del servicio prestado, un 11.30% lo calificaron el servicio prestado con 4 puntos es decir 54 personas, 8 ciudadanos encuestados calificaron el servicio con tres puntos o menos y 10 personas respondieron que No sabe o no responde. (Ver tabla 16 y gráfico 9).

**Gráfico No. 9.** Porcentaje de calificaciones del Atributo Calidad del servicio brindado por la SDP *¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?*

**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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

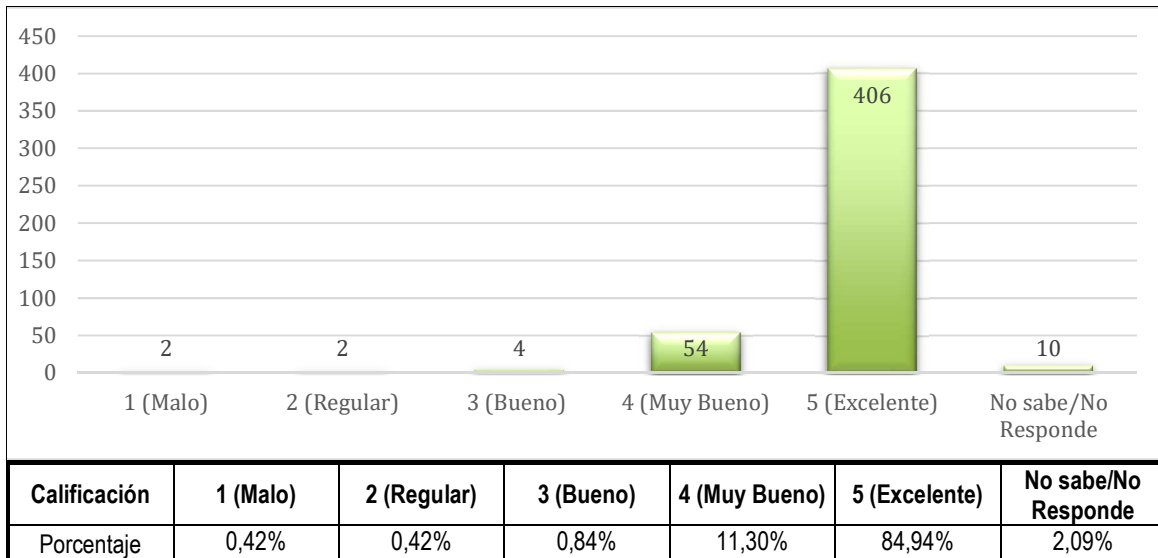
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?]**

**Tabla No. 17.** Calificación del atributo Calidad general del servicio. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de vías, transporte y servicios público		1	1	15	91	3	111
Dirección de Norma Urbana			1	9	61		71
Dirección de Servicio al Ciudadano	1			6	50		57
Dirección del Taller del Espacio Público				2	42	1	45
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		1		5	32	1	39
Dirección de Planes Maestros				2	34	2	38
Dirección de Planes Parciales			2	3	29	4	38
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1		18		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](http://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](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



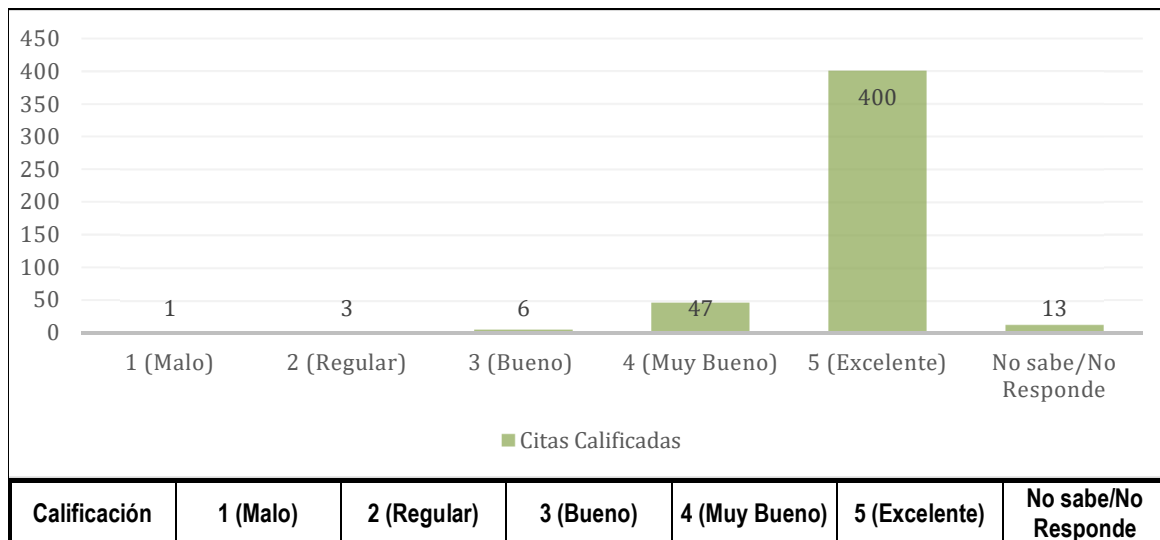
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total general
Dirección de Estratificación				1	17		18
Dirección de Ambiente y Ruralidad		1	1	3	9	1	15
Dirección de Economía Urbana				2	10		12
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					10		10
(en blanco)					4	1	5
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>48</b>	<b>407</b>	<b>13</b>	<b>478</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021.

El noveno y último atributo relacionado con la Calidad General del servicio de citas virtuales brindado por la Entidad, *¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?* 407 ciudadanos que representan el 85.15% del total de personas que contestaron la encuesta calificaron como excelente el servicio de citas virtuales, 48 personas que representan el 10.04% lo calificaron con 4 puntos es decir muy bueno, el 1.26% lo calificaron con tres puntos es decir 6 personas y el 0.63%% califico el servicio con 2 es decir 3 personas, y el 0.21% califico el servicio con un punto que corresponde a una persona y 13 personas respondieron que No sabe o no responde. (Ver tabla 17 y gráfico 10)

**Gráfico No. 10.** Porcentaje de calificaciones del Atributo Servicio brindada por el Servidor Público. *¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?*



**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](http://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](http://www.sdp.gov.co)  
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Porcentaje	0,21%	0,63%	1,26%	10,04%	85,15%	2,72%
------------	-------	-------	-------	--------	--------	-------

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

Para la pregunta: En caso de que uno o varios aspectos fueran calificados igual o menor a tres, queremos conocer el motivo (OPCIONAL), Se encontraron las siguientes respuestas:

Orden	Respuesta	Cuenta
1	Debería ser mucho más fácil solicitar la cita por internet o plata forma	1
2	Debimos reagendar una nueva cita	1
3	El servicio es bueno, pero el desarrollo de los tramites internos es muy negligente	1
4	Gracias por dar solución a la edificabilidad del barrio Villaluz de dos a 4 pisos gracias	1
5	Hay direcciones que se demoran mucho en darle curso a las solicitudes.	1
6	La atención de los funcionarios es muy buena, los profesionales tienen conocimiento y manejo del tema, sin embargo, la asignación de las citas si debería ser en un término inferior.	1
7	La comunicación no es buena y quedo en espera de la evolución del asunto consultado, para el cual solicito comedidamente de forma urgente una reunión presencial con los profesionales de planes parciales.	1
8	La entidad no tiene como atender y orientar y darle el procedimiento al usuario en el tema de subdivisión en área rural de Bogotá	1
9	La información recibida en la cita virtual, difiere de la que conocimos en información recibida en atención presencial en noviembre de 2019 y enero de 2020.	1
10	La SDP está retrasando considerablemente los tiempos de respuesta y definición de los trámites radicados en debida forma en la entidad. Demasiados cambios de directivos y personal de la SDP, perjudican al usuario que necesita definir sus procesos. Lamentable el servicio de la SDP durante esta administración.	1
11	La señal de la llamada era muy mala	1
12	Necesitamos q nos actualicen edificabilidad a 4 pisos solo son dos	1
13	No fue culpa del señor sino que mucho tiempo para los procesos necesitamos que salga el acto administrativo del predio lo mas antes posible	1
14	Para mejorar sería importante que las citas virtuales fueran fáciles de sacar	1
15	Pedí cita con legalización y me agendaron con ambiente y ruralidad, no se puede ser más inútil e ineficiente	1
16	Por favor vuelvan lo más pronto posible a la presencialidad para todo, es complicadísimo lograr hablar con los directores de área, y expedir un plano, cosa que era de dos horas a mas tardar se vuelve de dos semanas y eso si encuentran la dirección, cosa complicadísima hoy día. Esto ha complicado nuestro trabajo enormemente y los tiempos de tramita perdieron toda su vigencia.	1
17	Porque demora 2 meses en dar la cita	1
18	Porque se que muchos usuarios no tienen el conocimiento para interactuar con plataformas por internet y herramientas tic.	1
19	Que no era de competencia de secretaria de planeación sino de patrimonio cultural	1
20	Se está a la espera de hacer un análisis más profundo a mi caso para que me den respuesta por escrito.	1
21	Si bien tienen nuevos funcionarios, sería apropiado que en la reunión se encuentre uno con mas experiencia para este tipo de tramites, pero la persona nueva trato de responder todo de forma	1

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

	respetuosa y atenta, que agradezco. Ahora, también sería bueno como cita virtual de la SDP que se permitiera entrar a la reunión más usuarios y no solamente el que realizo la cita, ya que estos trámites se requiere de un conjunto de profesionales.	
22	Tiempo total de trámite de incorporación topográfica extenso. En UAECD/SDP aprox. 37 meses (en blanco)	1
	<b>Total general</b>	<b>22</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas virtuales recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo.

Atributos de Continuidad del Servicio	SI	Participación	NO	Participación	No sabe/No Responde	Participación
¿Usted recomendaría este servicio?	457	95,61%	3	0,63%	18	3,77%
¿Usted volvería a utilizar el servicio?	463	96,86%	0	0,00%	15	3%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

### 3.1.2. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad

Los usuarios calificaron con 4,83 que corresponde a un nivel alto de satisfacción del servicio recibido en una escala de 1 a 5, en la que uno (1) es malo y cinco (5) es excelente. Los atributos que obtuvieron más alta calificación fueron: El atributo séptimo (¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?) Con 4,90 la atención brindada por el servidor público y el atributo 1 (¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?) Con 4.88, el tercer atributo (¿Confía en la información suministrada?) con 4.85 los atributos No. 5 ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? y No. 9 ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? Obtuvieron la misma calificación de 4.84 (Ver tabla 17 y gráfico 11.)

**Tabla No. 18** Nivel de Satisfacción entidad y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales. Segundo semestre de 2021

Atributos del Servicio Calificados	Promedio ponderado por atributo
1. ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?	<b>4,88</b>

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Atributos del Servicio Calificados	Promedio ponderado por atributo
2. ¿La información que recibió responde a sus necesidades?	4,78
3. ¿Confía en la información suministrada?	<b>4,85</b>
4. ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	4,83
5. ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	<b>4,84</b>
6. ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	4,75
7. ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	<b>4,90</b>
8. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?	4,81
9. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?	<b>4,84</b>
<b>Nivel Satisfacción Citas Virtuales</b>	<b>4,83</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**Gráfico 11.** Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos 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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

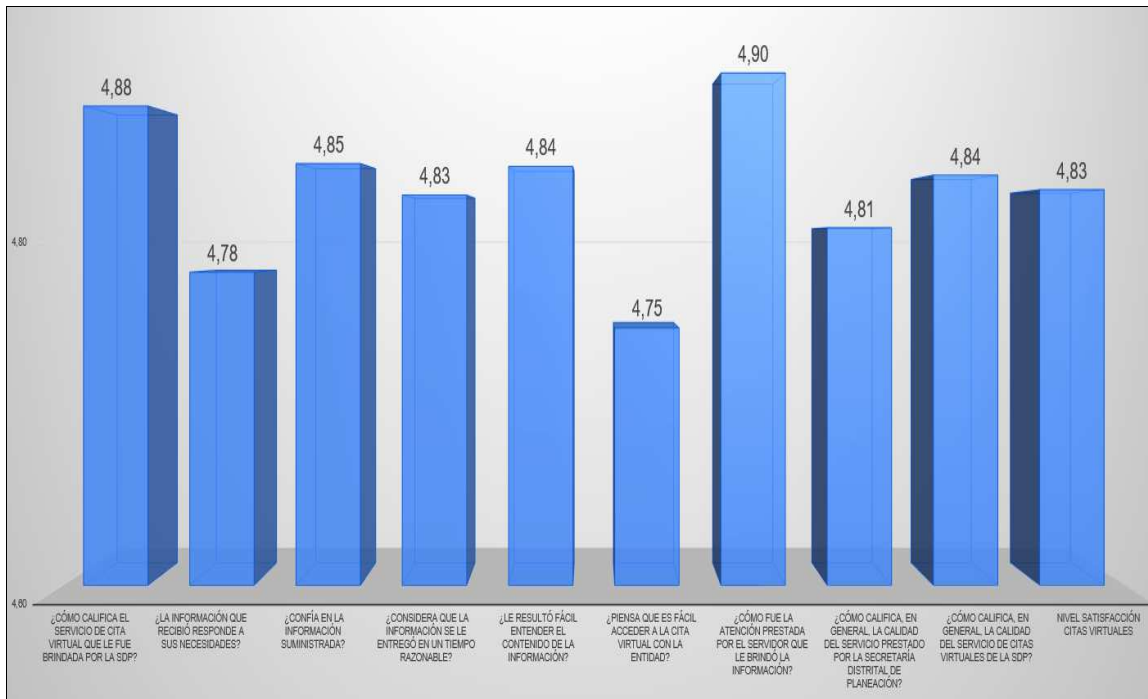
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

Comparando la calificación obtenida en el primer semestre vs la obtenida en el segundo semestre de 2021, por cada uno de los atributos encontramos que todos presentaron un aumento en su calificación, el primer atributo ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? paso de 4.86 a 4.88, el segundo ¿La información que recibió responde a sus necesidades? paso de 4.73 a 4.78, el tercer atributo ¿Confía en la información suministrada? paso de 4.83 a 4.85, el cuarto atributo ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? paso de 4.79 a 4.83, el quinto atributo ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? paso de 4.83 a 4.84, el sexto atributo ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? Paso de 4.71 a 4.75, el séptimo atributo ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? paso de 4.89 a 4.90, el octavo atributo ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Paso de 4.77 a 4.81 y el ultimo atributo ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? paso de 4.78 a 4.84, el nivel general de satisfacción de las citas virtuales paso de 4.80 en el primer semestre de 2021 a 4.83 en el segundo semestre, se puede observar este comportamiento en la gráfica No. 12 del presente informe.

**Gráfico 12.** Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos del servicio Primer Semestre vs Segundo Semestre 2021.

**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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

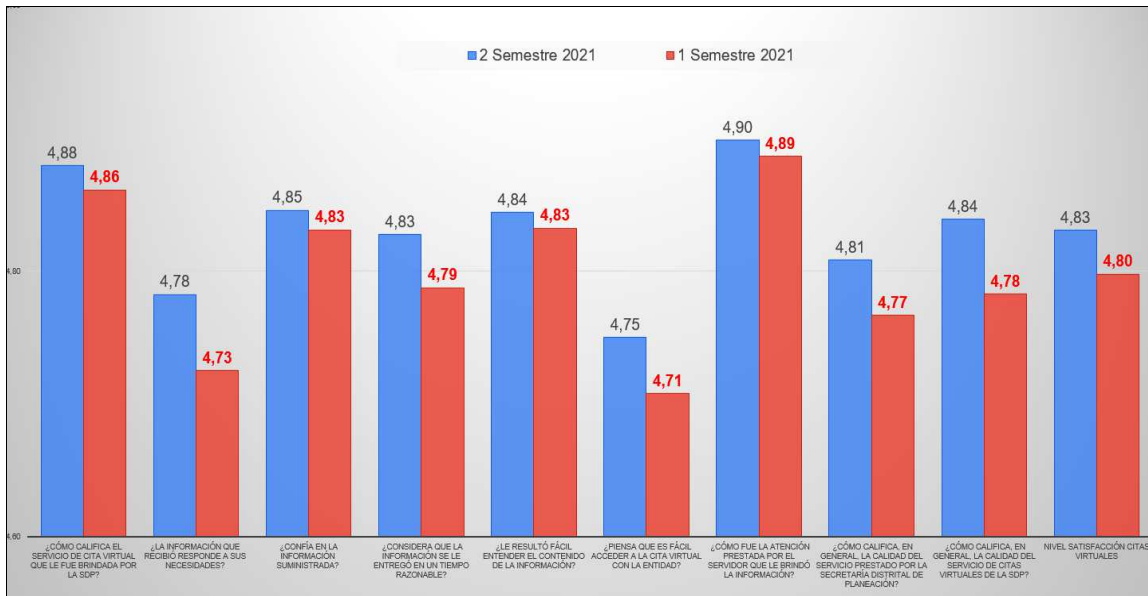
Cra. 30 Nº 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



### 3.1.2. Nivel de satisfacción del Servicio por dependencia

El servicio de atención especializada por citas virtuales por agendamiento está siendo brindado por 12 dependencias que pertenecen a las Subsecretarías de Planeación Territorial (Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Norma Urbana, Patrimonio y Renovación Urbana, Planes Maestros y Complementarios, Planes Parciales Vías, Transporte y Servicios Públicos, Ambiente y ruralidad y Taller del Espacio Público); Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos (Estratificación, Información, Cartografía y Estadística y Servicio al Ciudadano) y la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica (Economía Urbana).

La dependencia que obtuvo el nivel de satisfacción más alto fue la Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas con un puntaje promedio de 4.99, la Dirección del Taller del Espacio Público se ubicó en el segundo lugar con un puntaje promedio de 4.94, la Dirección de Estratificación se ubicó en el tercer puesto con un puntaje promedio de 4.91, la Dirección de Economía Urbana obtuvo un puntaje promedio de 4.90, la Dirección de Planes Maestros obtuvo un puntaje de 4.88, la Dirección de Norma Urbana obtuvo un puntaje de 4.86, la Dirección de Planes Parciales obtuvo un promedio de 4,84 al igual que la Dirección de vías, transporte y servicios público, la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio obtuvo un puntaje promedio de 4,83, la Dirección de Servicio al Ciudadano obtuvo un puntaje de 4.82, la Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana obtuvo un puntaje de 4.80 y por último, y finalmente la Dirección de Ambiente y Ruralidad obtuvo una calificación promedio 4.36, la discriminación de los puntajes se puede observar en la Tabla 18 Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales.

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



**Tabla No. 19.** Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales. Segundo Semestre de 2021.

Dirección	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?	¿La información que recibió responde a sus necesidades?	¿Confía en la información suministrada?	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas	5,00	5,00	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	<b>4,99</b>
Dirección del Taller del Espacio Público	4,95	4,86	4,98	4,95	4,95	4,86	4,98	4,95	4,95	<b>4,94</b>
Dirección de Estratificación	4,94	4,94	4,94	4,94	4,89	4,83	4,94	4,83	4,94	<b>4,91</b>
Dirección de Economía Urbana	4,92	4,92	4,83	4,92	4,92	4,92	4,92	4,92	4,83	<b>4,90</b>
Dirección de Planes Maestros	4,89	4,81	4,97	4,78	4,95	4,86	4,97	4,76	4,94	<b>4,88</b>
Dirección de Norma Urbana	4,90	4,79	4,86	4,86	4,85	4,80	4,94	4,86	4,85	<b>4,86</b>
Dirección de Planes Parciales	4,92	4,86	4,86	4,92	4,86	4,57	4,89	4,89	4,79	<b>4,84</b>
Dirección de vías, transporte y servicios público	4,85	4,77	4,85	4,87	4,85	4,77	4,91	4,85	4,81	<b>4,84</b>
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	4,87	4,74	4,87	4,76	4,89	4,73	4,89	4,89	4,79	<b>4,83</b>
Dirección de Servicio al Ciudadano	4,84	4,79	4,81	4,81	4,77	4,81	4,88	4,82	4,82	<b>4,82</b>
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	4,89	4,68	4,84	4,61	4,84	4,78	4,89	4,79	4,89	<b>4,80</b>
Dirección de Ambiente y Ruralidad	4,57	4,21	4,43	4,50	4,36	4,07	4,57	4,13	4,43	<b>4,36</b>
<b>Promedio ponderado por atributo</b>	<b>4,88</b>	<b>4,78</b>	<b>4,85</b>	<b>4,83</b>	<b>4,84</b>	<b>4,75</b>	<b>4,90</b>	<b>4,81</b>	<b>4,84</b>	<b>4,83</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**Gráfico 13.** Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos del servicio por Dependencia. Segundo Semestre de 2021

**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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

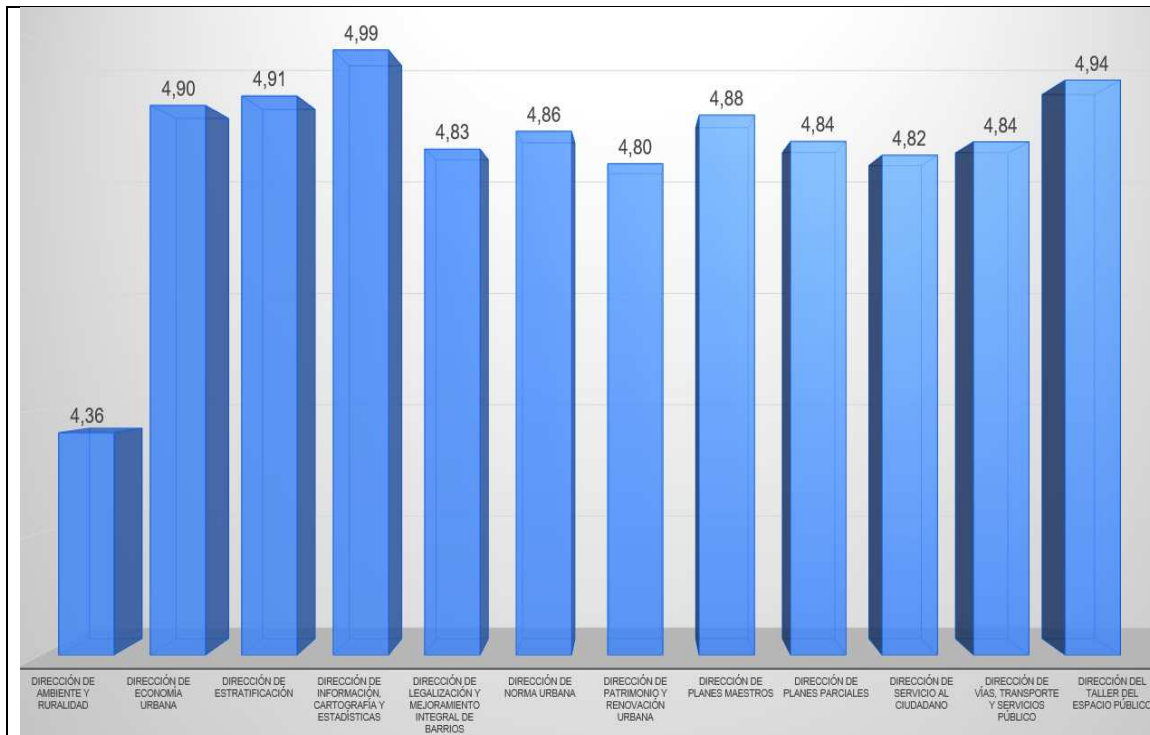
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

Si compara la calificación obtenida en primer semestre de 2021 vs la calificación del segundo semestre encontramos que la Dirección de Ambiente y Ruralidad paso de 4.79 a 4.36 presentando una disminución en su promedio de calificación, la Dirección de Economía Urbana presenta una disminución en su promedio pasando de 4.93 a 4.90 en el segundo semestre, la Dirección de Estratificación paso de 4.86 a 4.91, Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas paso de 4.70 en el primer semestre de 2021 a 4.99 en el segundo semestre, la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios paso de 4.79 a 4,83, la Dirección de Norma Urbana paso de 4.80 a 4,86, la Dirección de Patrimonio y Renovación presenta una disminución en su promedio pasando de 4.90 a 4.80, la Dirección de Planes Maestros paso de 4.74 a 4.88, la Dirección de Planes Parciales se mantuvo en el promedio de 4,84, la Dirección de Servicio al Ciudadano presenta un aumento en su promedio pasando de 4.77 a 4.82, la Dirección de vías, transporte y servicios público paso de 4.67 a 4.84 y por último la Dirección del Taller del Espacio Público presento un aumento en su calificación pasando de 4.79 a 4.94 en el segundo semestre del año, el comportamiento anterior mente descrito se puede detallar en la grafica No. 14

**Gráfico 14.** Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos del servicio por Dependencia. Comparativa primer semestre 2021 vs segundo semestre 2021

**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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

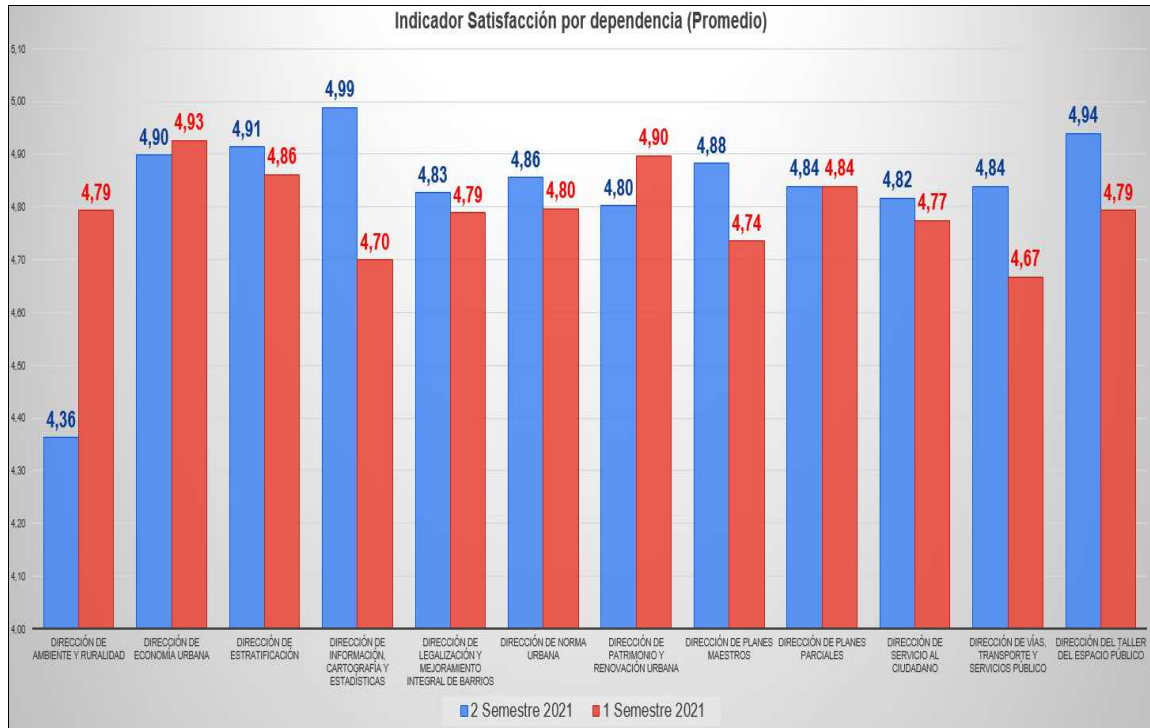
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

### 3.2. Observaciones al servicio

Para los usuarios que calificaron el servicio se brinda la posibilidad de dejar sus observaciones dentro de las más relevantes están:

Para mejora, corresponde a los usuarios que calificaron algún atributo del servicio en tres o menos:

1. Programar de manera más rápida las citas solicitadas
2. Compartirle al usuario la grabación.
3. De estas reuniones uno como usuario solo recibe información, mas no hay manera de una verdadera interlocución que permita tener algún resultado positivo.... La virtualidad es un desastre para el ciudadano
4. Lo que he venido comentando en toda la encuesta, más agilidad a la hora de uno pedir una cit, pues se corre en tiempos de trámite y que dejen entrar más personas, no solo del que solicito la reunión.
5. Mayor claridad en forma de acceder al servicio en página web de SDP

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

6. Enviar por escrito al correo las conclusiones de la reunión, ya que son necesarios como soporte para la información consultada
7. Tutoriales personalizados para que los usuarios sin conocimientos en computo e interacción con herramientas tic, puedan acceder a solicitar sus servicios
8. Favor mejorar el tema del agendamiento, debería llegar directamente a nuestros calendarios para que nos recuerde la hora y fecha de la cita, casi pierdo mi cita porque no estaba en mi agenda.
9. Los arquitectos que atienden las citas, deberían tener la autorización de remitir las normas, decretos, resoluciones que en la cita se explican. Es un reproceso tener que solicitar por medio de la radicación virtual el documento o la norma que nosotros como ciudadanos necesitamos para nuestros tramites.
10. Gestionar internamente para que un proceso no sea eterno y resuelvan rápido
11. Pueden mejorarse los tiempos de ejecución de los proyectos y actividades en general de la institución y de las Direcciones de la entidad en particular, si se cuenta en el organigrama con un funcionario que incluya en sus obligaciones el coordinar, hacer seguimiento diario y exigir la pronta realización de los trabajos individuales, necesarios para que la ciudadanía pueda disponer de la información indispensable para su desarrollo económico, financiero, organizacional. Mejoraría los rendimientos laborales en la Entidad en pro de un mejor servicio a la ciudadanía.
12. Mejorar la atención en la línea telefónica, no por las personas que nos atienden, sino porque fue muy difícil lograr contactarme con alguien para solicitar la cita
13. Se debe suministrar a los funcionarios los equipos y sistemas informáticos para que puedan proyectar sus documentos a los ciudadanos en la atención virtual. El Ing. nos informó que tenía restricciones para hacerlo y eso dificultó entender que era lo que él veía en su sistema.
14. No considero necesaria la pregunta de inclinación sexual. gracias
15. La entidad no da solución a los usuarios en el tema específico de subdivisión rural
16. Estas reuniones se podrían alternar con presenciales con el fin de que se puede tener contacto directo con la documentación y con los funcionarios.
17. El funcionario debería dar respuestas más concretas, Facilitar más el acceso a la plataforma para solicitar las citas, Esta es una oportunidad para agilizar las respuestas a las peticiones, el resultado de las citas podría quedar en un escrito de respuesta concreto cuando sea necesario.

Fortalezas del servicio, que se recogen en las observaciones que justifican porque continúa y recomienda el servicio:

- La información suministrada es completa y clara

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

**Código Postal: 1113111**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

- Es un servicio ágil y permite contacto efectivo
- El servicio se ajusta a las necesidades de evitar desplazamiento y contacto
- El trato de los servidores es amable y muy profesional

#### 4. Seguimiento a los estándares del servicio

Desde el año 2020 que se diseñó el servicio de citas virtuales para la atención especializada, se definieron los criterios o estándares que permiten evaluar el servicio de atención especializada por citas virtuales. A continuación se presenta el análisis de cada uno de los estándares para el segundo semestre de 2021.

##### 1. Estándar general del servicio:

Se evalúan los días que tiene de espera el ciudadano desde el día hábil siguiente al registro de la solicitud del servicio:

- De 2-10 días, Cumplimiento del estándar
- Mayor a 11 días, Incumplimiento del estándar

En la tabla 19 se detallan la cantidad de citas atendidas por mes, de 943 citas atendidas, el 96% que corresponde a 901 citas cumplió el estándar del servicio entre 2 a 10 días hábiles, y el 4% que corresponde a 42 citas superó el estándar de más de 10 días.

Tabla 19. Cumplimiento del estándar general del servicio por mes. SDP. 2021.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Participación
2-10días	142	165	196	143	174	81	901
% cumple estándar	91%	95%	99%	93%	98%	93%	95%
Mayor a 10 días	12	10	2	9	3	6	42
% Incumple estándar	8%	6%	1%	6%	2%	7%	4%
Total	154	175	198	152	177	87	943

Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2021.

En el gráfico 15 se observa que para el segundo semestre que existe un comportamiento de cumplimiento del estándar alto y al principio del semestre los meses de julio y agosto presentan una cifra mayor de incumplimientos.

**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](http://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

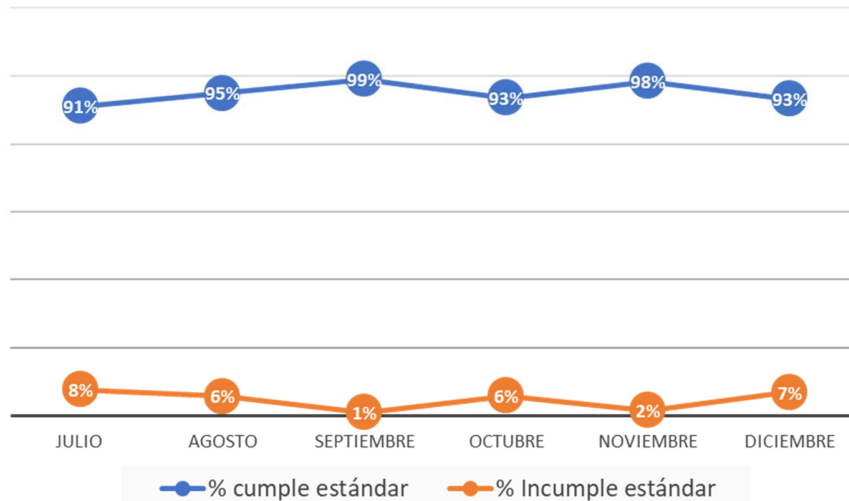
PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 15. Cumplimiento del estándar general del servicio por mes. Servicio citas virtuales. SDP II semestre.



Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2021.

## 2. Estándar de Gestión Interna – Dirección de Servicio al Ciudadano:

Esta medición es el tiempo que le toma al profesional realizar el análisis e investigación del predio de consulta en las diferentes aplicaciones (ArcGis, Sinupot, etc) hasta el envío a las diferentes Direcciones que hacen parte de la Secretaría Distrital de Planeación, para la asignación del profesional que va a atender la cita. De esta actividad se derivan las siguientes acciones:

- La solicitud pertenece a un trámite de SISBEN
- La solicitud no es competencia de la Secretaría Distrital de Planeación.
- La solicitud requiere que se realice una radicación virtual para obtener una respuesta por escrito.
- La solicitud pertenece a un trámite de Archivo Central o Planoteca.

Este se califica de la siguiente manera:

- 2-3 días, Cumplimiento del Estándar
- Mayor a 4 días, Incumplimiento del estándar

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

Código Postal: 1113111



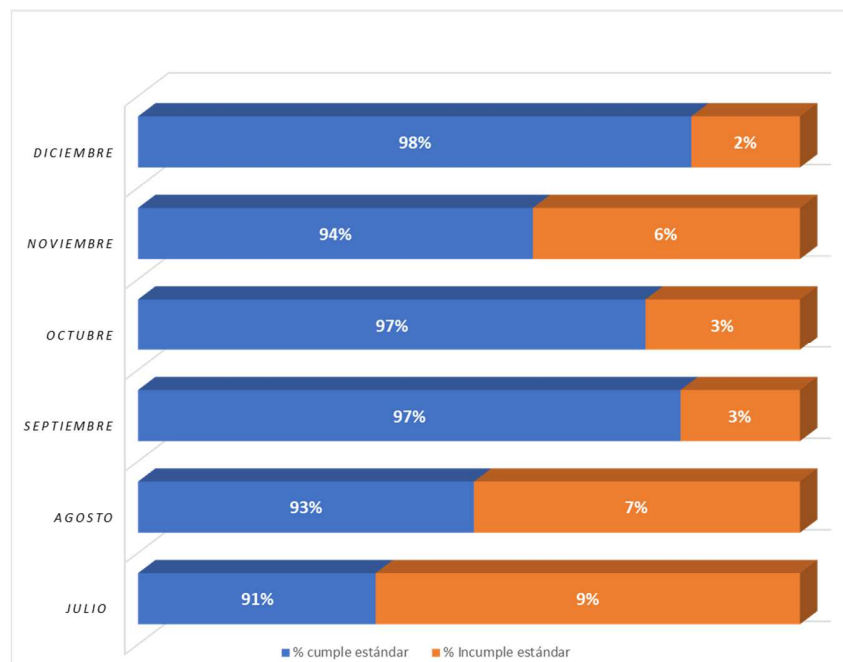
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 20 . Cumplimiento de gestión interna DSC por mes. SDP. 2021

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Participación
2-3días	142	162	193	148	167	85	897
% cumple estándar	91%	93%	97%	97%	94%	98%	95%
Mayor a 4 días	14	12	5	5	10	2	48
% Incumple estándar	9%	7%	3%	3%	6%	2%	5%
Total	156	174	198	153	177	87	945

Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2021.

Gráfico 16. Cumplimiento del estándar proceso interno (DSC) por mes. Servicio citas virtuales. SDP II semestre.



Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2021.

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

3. **Estándar de Asignación de Citas:** La medición de este estándar se cuenta desde el día que la Dirección de Servicio al Ciudadano envía a los coordinadores de las diferentes Direcciones la solicitud de asignación hasta el día que se atiende la cita.
- 2-4 días, cumplimiento del estándar
  - Mayor a 5 días, incumplimiento del estándar.

En la Tabla 21 se observa el registro por dependencia cada mes, el término de cumplimiento del estándar para el segundo semestre el 72% de las citas cumplieron el estándar y el 28% no cumplieron. El área que más tiene mayor cantidad de registros de citas gestionadas es la Dirección de Servicio al Ciudadano<sup>1</sup>

Tabla 21 . Cumplimiento estándar de asignación de citas por dependencia. II semestre de 2021.

Mes	2 - 4 días							% Cumplimiento Estándar	Mayor a 4 días						% Incumplimiento Estándar	Total Citas	
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			Total
Servicio al ciudadano	46	44	48	27	35	21	221	99%	0	2	0	0	0	0	2	1%	223
Vías, Transporte y Servicios Públicos	23	19	35	14	14	12	117	60%	12	11	16	22	17	0	78	40%	195
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	4	13	15	19	11	15	77	58%	9	10	7	13	16	0	55	42%	132
Taller del Espacio Público	9	11	13	7	14	9	63	80%	4	3	3	5	1	0	16	20%	79
Planes Parciales	1	7	10	1	11	9	39	54%	8	7	4	1	13	0	33	46%	72
Patrimonio y Renovación Urbana	3	5	11	4	4	3	30	48%	7	3	6	11	5	0	32	52%	62
Planes Maestros y Complementarios	4	8	7	6	9	2	36	67%	0	5	1	4	8	0	18	33%	54
Ambiente y Ruralidad	4	4	5	7	0	3	23	74%	0	4	1	1	2	0	8	26%	31

<sup>1</sup> En la calificación del servicio en el formato de calificación no se tiene el nombre de la dependencia sino (Uso del Suelo) por lo que en el momento de seleccionar quien atendió el servicio se pudo asignar a otra dependencia,

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Mes	2 - 4 días						Total	% Cumplimiento Estándar	Mayor a 4 días						Total	% Incumplimiento Estándar	Total Citas
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
Economía Urbana	4	6	6	2	7	1	26	90%	1	2	0	0	0	0	3	10%	29
Estratificación	3	2	2	0	7	9	23	85%	3	1	0	0	0	0	4	15%	27
Norma Urbana	4	5	1	2	0	3	15	68%	2	2	1	0	2	0	7	32%	22
Información, Cartografía y Estadística	1	2	3	1	1	0	8	57%	2	2	1	1	0	0	6	43%	14
Total	106	126	156	90	113	87	678	72%	48	52	40	58	64	0	262	28%	940

Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2021.

En la gráfica se detalla el cumplimiento del estándar de la asignación de cita por dependencia, las dependencias que tienen por encima del 80% de cumplimiento del estándar son las direcciones de: Servicio al Ciudadano, Economía Urbana, Estratificación, y Taller del Espacio Público. En términos de incumplimiento del estándar, las áreas que presentan un porcentaje mayor por encima del promedio del semestre 28% son: Patrimonio y Renovación Urbana, Planes Parciales, Vías Transporte y Servicios Públicos, Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Norma Urbana, e

Gráfico 17. Cumplimiento del estándar asignación de cita por dependencia. Servicio citas virtuales. SDP II semestre.

**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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

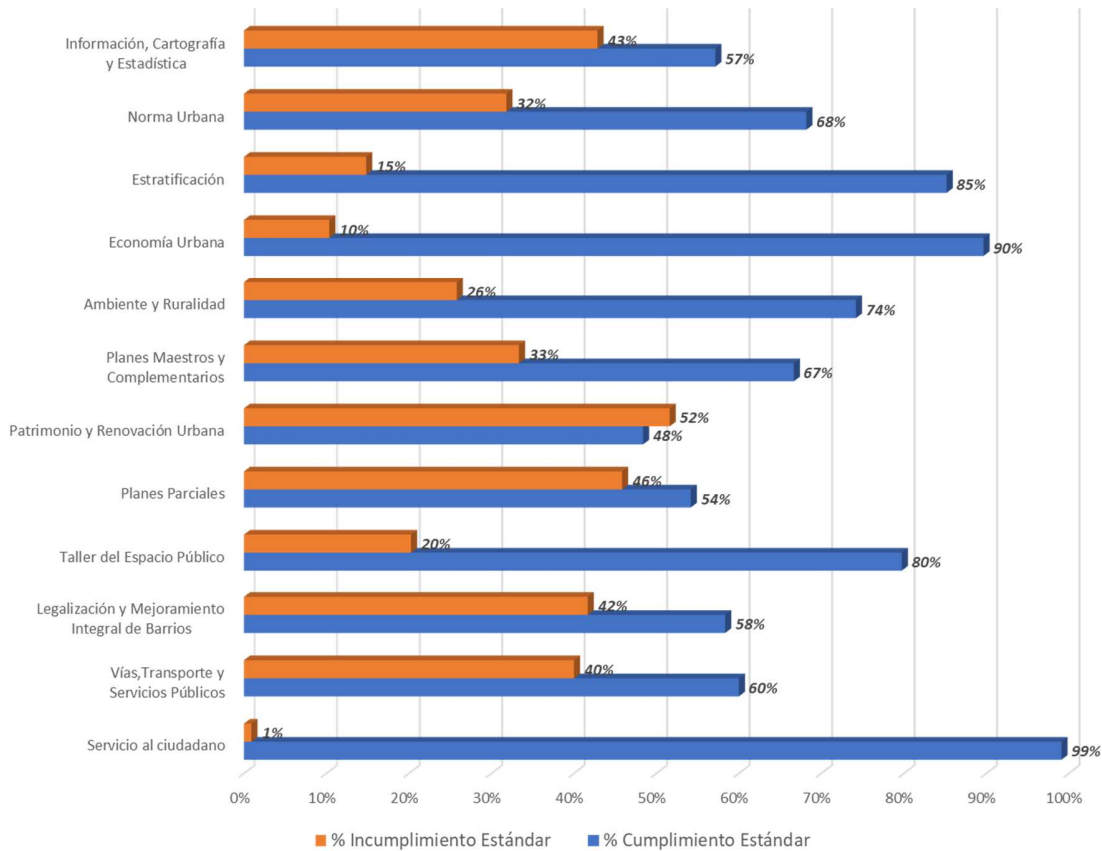
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2021.

## 5. Acciones implementadas

Durante el segundo semestre de 2021 se han realizado las siguientes acciones:

- Mediante el memorando 3-2021-19685 se socializaron los resultados de la medición de Satisfacción del Servicio de Citas Virtuales a las subsecretarías y las direcciones que brindan el servicio en la entidad.
- Se realizaron Jornadas de cualificación en protocolos de servicio y manejo de la herramienta meet para la prestación de un servicio de calidad a los servidores que fueron asignando las dependencias para la prestación 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](http://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](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

- Actualización del formulario web para el registro de citas con el fin de incluir variables tanto para el servicio de citas virtuales como para el de servicios documentales.
  - Se realizaron reuniones de revisión de estándares y aspectos a mejorar con los servidores designados en las dependencias para coordinar las asignaciones de cita.
  - Elaboración de un instructivo para el servicio de citas virtuales con los diferentes roles que participan incluyendo los protocolo del servicio.
  - Seguimiento a los estándares de servicio y atención a las observaciones que brindan los ciudadanos.
  - Comunicaciones desde la Directora de Servicio al Ciudadano con las dependencias que presentaron mayores afectaciones en el cumplimiento del estándar de asignación de citas.
  - Fortalecimiento del equipo de la Dirección de Servicio al Ciudadano con el fin de mejorar los estándares teniendo en cuenta el incremento de la demanda del servicio.
  - Elaboración de instructivo para los ciudadanos que requieren radicar y se les remitía el instructivo para radicar por el portal web [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co).
  - Se realizó unas jornadas con las dependencias relacionadas con Lenguaje Claro y la importancia de la sencillez en el lenguaje al comunicar aspectos técnicos.
- **Acciones por realizar:**
  - Realizar jornadas de socialización del presente informe con los resultados y aspectos más relevantes para definir acciones de mejora conjuntas.
  - Revisar los compromisos de las dependencias que brindan la atención especializada a la ciudadanía, para aumentar la oferta de servicio, debido a que se reconoce muy bien la calidad del servicio prestado, pero no la oportunidad con que se agenda la cita.
  - Fortalecer los protocolos de servicio en los servidores mediante cualificaciones relacionadas con competencias para la atención a la ciudadanía y en lenguaje claro y comunicación efectiva.

## 6. Caracterización de los usuarios – Servicio de atención de citas virtuales por agendamiento

A continuación, se presentan los resultados de las variables demográficas de los usuarios de servicio de citas virtuales de atención especializada por agendamiento en el segundo semestre de 2021

**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](http://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

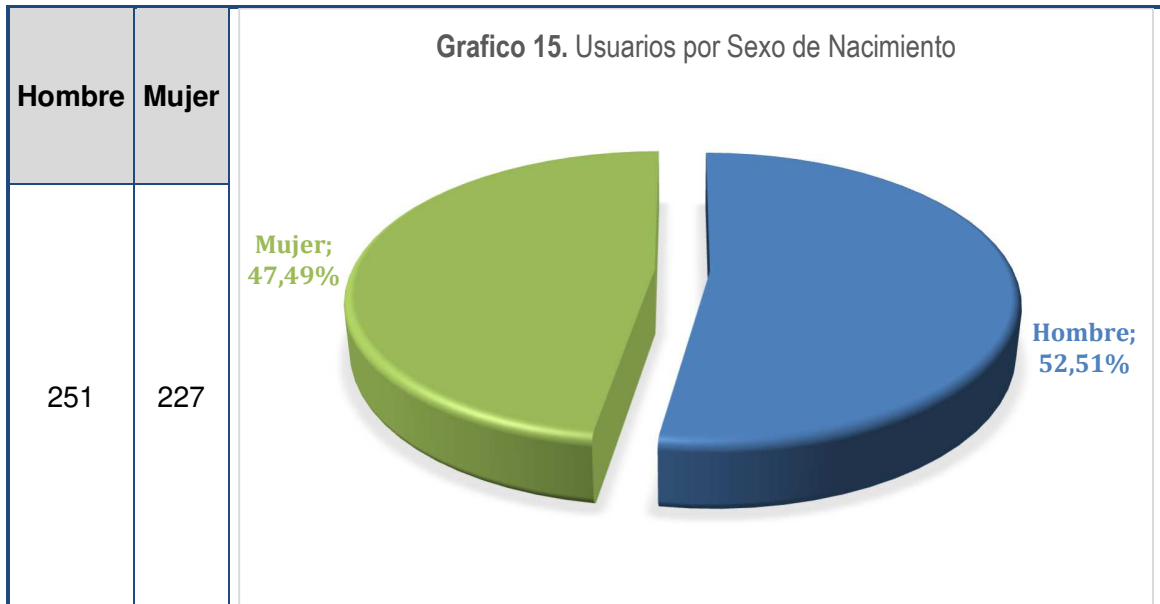
PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

De acuerdo con los 478 registros de las encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del servicio de citas virtuales el 52.51% de usuarios, su sexo de nacimiento son Hombres frente al 47.49% que son mujeres.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

En términos de rango de edad se observa que el 53.56% de los usuarios se concentra en los rangos entre 26 a 45 años de edad, analizando la participación de los hombres se encuentra que es mayor entre el rango de 36 a 55 años de edad concentrando un 27.62% del total de la participación de los hombres 52.51%, para el caso de las mujeres se observa que el rango entre los 26 y 45 años concentra el 28.03% del total de la participación de las mujeres, que para el periodo fue de 47.49%, el rango con menor participación en los es el rango de entre 18 y 25 años en los hombres registra un 1.67% y para las mujeres un 4.18%.

**Tabla No. 22. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Rangos de Edad y Sexo. Segundo Semestre de 2021**

Rango de Edad	Hombre	Participación Hombres por Rango	Mujer	Participación Mujeres por Rango	Total general	Participación
Entre 18 y 25 años	8	1,67%	20	4,18%	28	5,86%
Entre 26 y 35 años	56	11,72%	73	15,27%	129	26,99%

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

Código Postal: 1113111

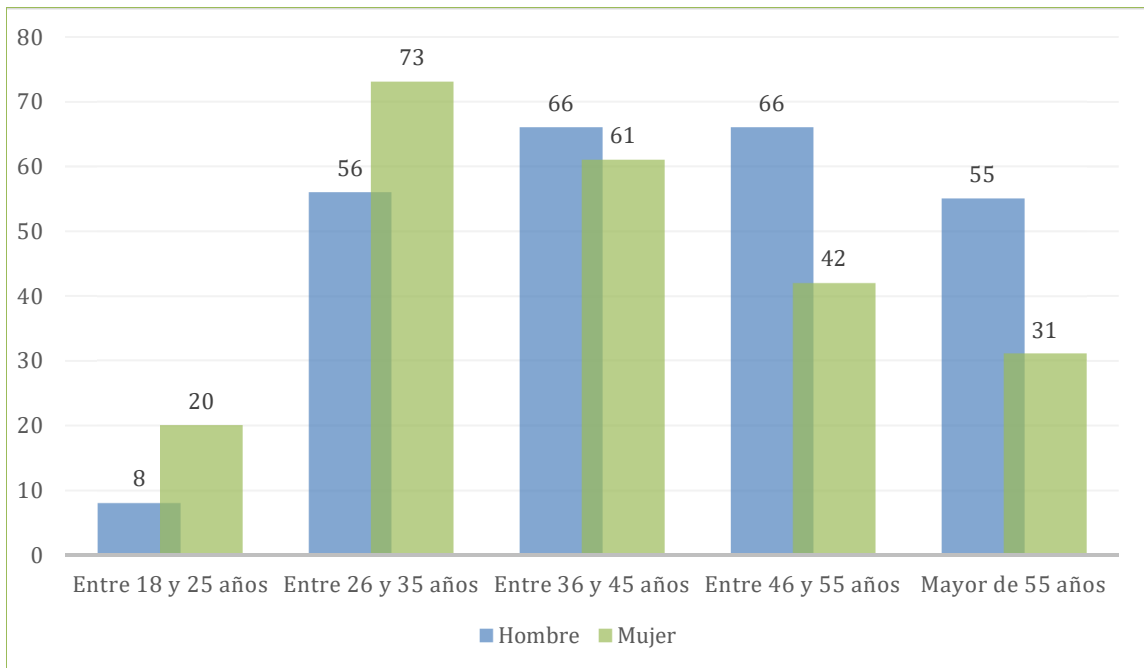


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Rango de Edad	Hombre	Participación Hombres por Rango	Mujer	Participación Mujeres por Rango	Total general	Participación
Entre 36 y 45 años	66	13,81%	61	12,76%	127	26,57%
Entre 46 y 55 años	66	13,81%	42	8,79%	108	22,59%
Mayor de 55 años	55	11,51%	31	6,49%	86	17,99%
<b>Total general</b>	<b>251</b>	<b>52,51%</b>	<b>227</b>	<b>47,49%</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**Gráfico 16.** Usuarios servicio citas virtuales por rango de edad. Hombres vs Mujeres.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

### 6.1. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo

Los usuarios del servicio de citas virtuales en un 47.07% registraron tener estudios universitarios completos, el 30.33% registró tener estudios de postgrado completos, sumadas estas dos categorías es un 77.41% de los usuarios, lo que está directamente **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](http://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](http://www.sdp.gov.co)  
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

relacionado con la información que brinda la entidad en materia de norma urbanísticas y los diferentes instrumentos de planeación territorial. En términos de nivel educativo por sexo, los hombres y mujeres tienen niveles de participación cercanos en los niveles, universitario completo y postgrado completo Ver Tabla 20.

Al comparar los datos de nivel educativo vs el rango de edad encontramos que el rango entre 36 y 45 años con Post-grado completo es el que mayor número de usuarios **con 58** personas, le sigue de cerca el rango de entre 26 y 35 años con estudios Universitarios completos que cuenta con 69 personas, reforzando lo expresado en el punto anterior. Ver Tabla 20

**Tabla No. 23.** Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo. Segundo semestre de 2021

Nivel Educativo	Hombre	Participación Hombres por Rango	Mujer	Participación Mujeres por Rango	Total general	Porcentaje
Básica primaria	2	0,42%	8	1,67%	10	2,09%
Básica secundaria (6° - 9°)	3	0,63%	5	1,05%	8	1,67%
Básica vocacional (10° -11)	3	0,63%	6	1,26%	9	1,88%
Post-grado completo	69	14,44%	76	15,90%	145	<b>30,33%</b>
Post-grado incompleto	9	1,88%	11	2,30%	20	4,18%
Sin estudio	2	0,42%	2	0,42%	4	0,84%
Técnico/Tecnólogo completo	15	3,14%	14	2,93%	29	6,07%
Técnico/Tecnólogo incompleto	4	0,84%	6	1,26%	10	2,09%
Universitario completo	134	28,03%	91	19,04%	225	<b>47,07%</b>
Universitario incompleto	10	2,09%	8	1,67%	18	3,77%
<b>Total general</b>	<b>251</b>	<b>52,51%</b>	<b>227</b>	<b>47,49%</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**Tabla No. 24.** Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Rango de Edad. Segundo semestre de 2021

Nivel Educativo	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayor de 55 años	Total general	Participación
Básica primaria				5	5	10	2,09%
Básica secundaria (6° - 9°)		1	1	4	2	8	1,67%

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

Código Postal: 1113111

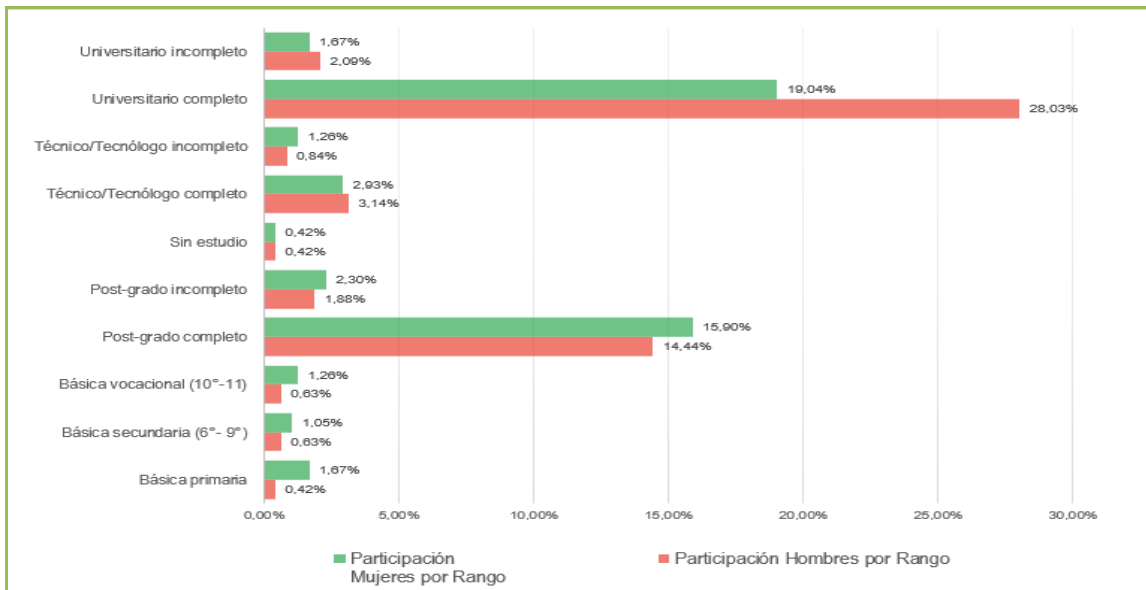


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Nivel Educativo	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayor de 55 años	Total general	Participación
Básica vocacional (10°-11)		1	3	3	2	9	1,88%
Post-grado completo		41	58	29	17	145	30,33%
Post-grado incompleto	3	7	5	3	2	20	4,18%
Sin estudio			1		3	4	0,84%
Técnico/Tecnólogo completo	3	6	6	9	5	29	6,07%
Técnico/Tecnólogo incompleto	2	3	1	3	1	10	2,09%
Universitario completo	16	69	47	49	44	225	47,07%
Universitario incompleto	4	1	5	3	5	18	3,77%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>129</b>	<b>127</b>	<b>108</b>	<b>86</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

**Gráfico 17. Usuarios servicio citas virtuales por nivel educativo. Hombres y Mujeres.**



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

## 6.2. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

El 53.35% de los usuarios del servicio de citas virtuales habitan las localidades de Suba (18.83%), Usaquén (14.44%), Engativá (10.88%) y Chapinero (9.21) y por debajo del 9% están los registros de los usuarios en las demás localidades de la ciudad, el origen de los ciudadanos es similar para ambos sexos, para el caso de los hombres las tres primeras localidades son: Suba, Usaquén y Engativá, para el caso de las mujeres son: Suba, Usaquén, y Kennedy, las localidades con menor afluencia de ciudadanos son: La Candelaria con el 0.42% ( 2 ciudadanos), Los Mártires y Antonio Nariño cada una con el 0.63% ( 3 ciudadanos), y la localidad de Santa Fe con el 0.84% (4 ciudadanos).

**Tabla No. 25.** Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.

Localidad	Hombre	Participación Hombres por Rango	Mujer	Participación Mujeres por Rango	Total general	Participación
Suba	53	11,09%	37	7,74%	90	18,83%
Usaquén	33	6,90%	36	7,53%	69	14,44%
Engativá	32	6,69%	20	4,18%	52	10,88%
Chapinero	22	4,60%	22	4,60%	44	9,21%
Kennedy	23	4,81%	18	3,77%	41	8,58%
Barrios Unidos	13	2,72%	10	2,09%	23	4,81%
Teusaquillo	9	1,88%	14	2,93%	23	4,81%
Fontibón	12	2,51%	9	1,88%	21	4,39%
Puente Aranda	10	2,09%	9	1,88%	19	3,97%
Bosa	4	0,84%	11	2,30%	15	3,14%
San Cristóbal	6	1,26%	8	1,67%	14	2,93%
Usme	4	0,84%	8	1,67%	12	2,51%
Ciudad Bolívar	6	1,26%	5	1,05%	11	2,30%
Fuera de Bogotá	6	1,26%	5	1,05%	11	2,30%
Rafael Uribe Uribe	4	0,84%	6	1,26%	10	2,09%
Tunjuelito	3	0,63%	3	0,63%	6	1,26%
Antonio Nariño	2	0,42%	2	0,42%	4	0,84%
Los Mártires	3	0,63%	1	0,21%	4	0,84%
Santa Fe	2	0,42%	2	0,42%	4	0,84%
No sabe/ No responde	3	0,63%		0,00%	3	0,63%
La Candelaria	1	0,21%	1	0,21%	2	0,42%
<b>Total general</b>	<b>251</b>	<b>52,51%</b>	<b>227</b>	<b>47,49%</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

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

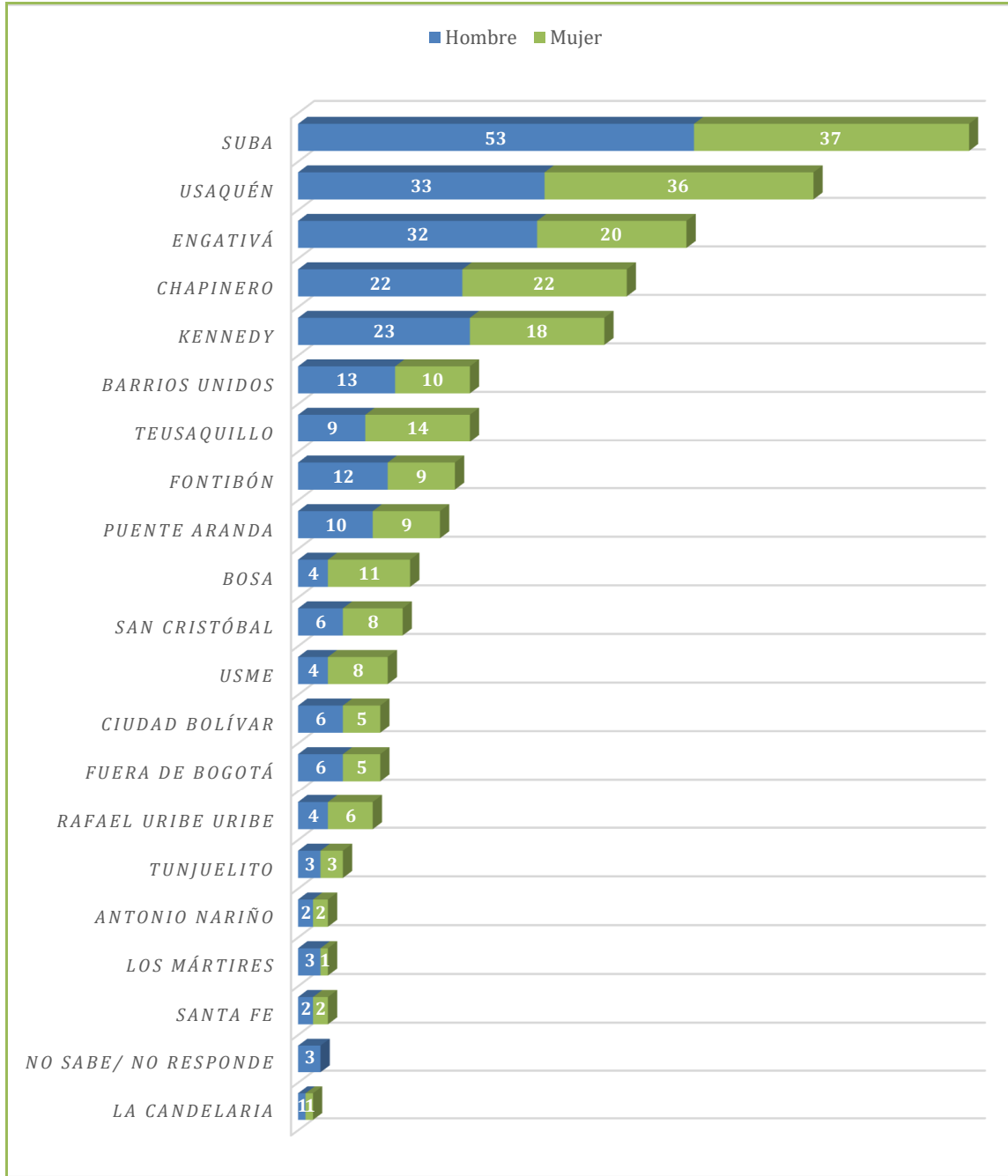
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



**Gráfico 18.** Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla No. 26.** Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Rango de edad, Segundo Semestre de 2021.

Localidad	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayor de 55 años	Total general	Participación
Suba	4	25	25	14	22	90	18,83%
Usaquén	3	20	21	9	16	69	14,44%
Engativá	1	16	9	19	7	52	10,88%
Chapinero	5	15	18	4	2	44	9,21%
Kennedy	1	9	15	7	9	41	8,58%
Barrios Unidos	1	5	7	8	2	23	4,81%
Teusaquillo	1	7	4	6	5	23	4,81%
Fontibón	2	3	6	4	6	21	4,39%
Puente Aranda	1	4	4	5	5	19	3,97%
Bosa	4	2	2	4	3	15	3,14%
San Cristóbal	1	4	6	3		14	2,93%
Usme		2	1	5	4	12	2,51%
Ciudad Bolívar	1	2	2	4	2	11	2,30%
Fuera de Bogotá	1	3	3	3	1	11	2,30%
Rafael Uribe Uribe		4	2	4		10	2,09%
Tunjuelito	1	1	1	1	2	6	1,26%
Antonio Nariño		3		1		4	0,84%
Los Mártires	1			3		4	0,84%
Santa Fe		1	1	2		4	0,84%
No sabe/ No responde		2		1		3	0,63%
La Candelaria		1		1		2	0,42%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>129</b>	<b>127</b>	<b>108</b>	<b>86</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Diciembre 2021

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Anexo 1 –

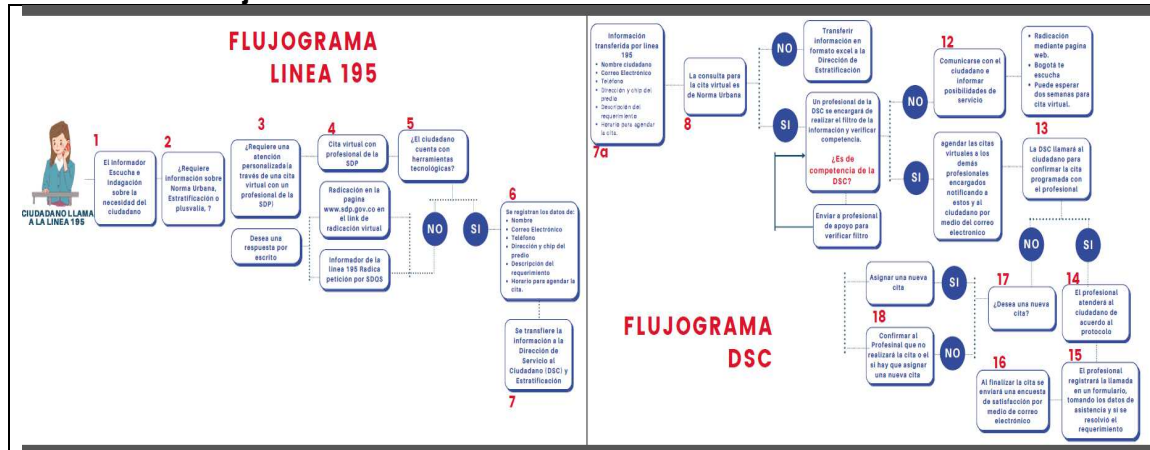
### Servicio De Citas Virtuales por Agendamiento

La Secretaría Distrital de planeación pensando en la comodidad de la ciudadanía, estructuró a raíz del inicio de la pandemia y por los cierres establecido en los puntos de atención presencial, el servicio de citas virtuales para la atención de tramites especializados de la SDP.

Con este servicio se pretende cubrir el servicio de atención presencial que se venía prestando en el punto adecuado en el segundo piso del SuperCade CAD (mezzanine).

A continuación, se describe el paso a paso de las actividades

#### 1. Diseño del flujo de 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](http://www.sdp.gov.co) link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

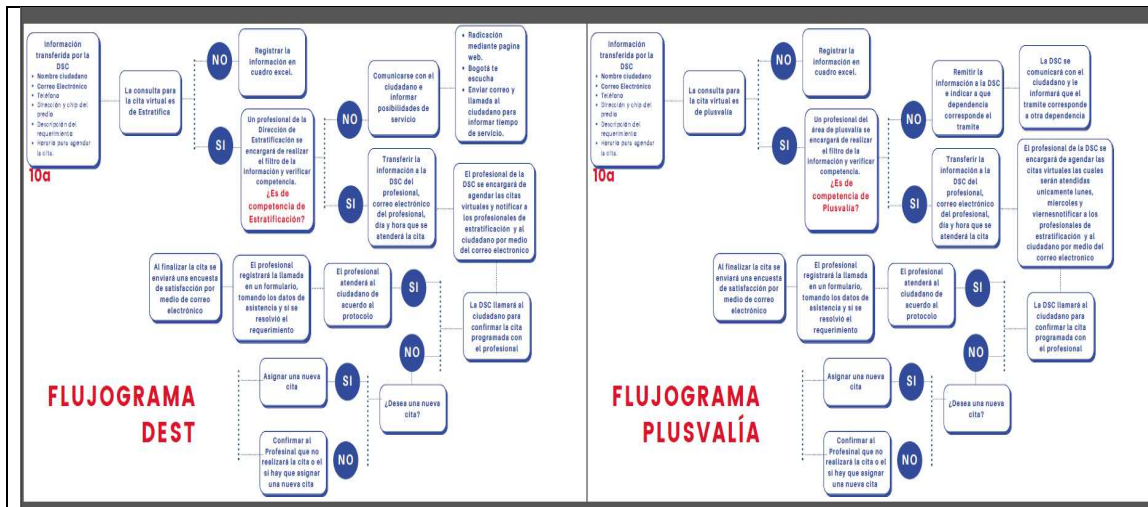
Cra. 30 N° 25 -90  
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



## 2. Requerimiento ciudadano

Registro del requerimiento del ciudadano por diferentes medios: Línea 195, formulario web ([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSevzTOG-Yb\\_7ukoQCwzd7CMaxOYD6prBtWCVgah-e7E507FfQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSevzTOG-Yb_7ukoQCwzd7CMaxOYD6prBtWCVgah-e7E507FfQ/viewform)), llamada telefónica o correo electrónico de profesionales que se encuentran en el punto de atención presencial en los puntos de atención de la Red CADE.

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



**Agendamiento de citas SDP**

A través de este formulario, usted podrá agendar citas para solicitar tanto documentos urbanísticos, como información verbal relacionada con temas específicos sobre el ordenamiento territorial de Bogotá.

La Secretaría Distrital de Planeación le enviará un correo electrónico a más tardar en una semana después del envío de su solicitud, en el que se le indicará la fecha y la hora en la que será atendido presencialmente.

En caso de que su solicitud sea de cita especializada con alguna de las direcciones de la SDP, en el correo electrónico enviado se incluirá un link o enlace para el acceso a la reunión virtual.

NOTA: De requerir información del Sisbén, regrese a la página principal y en "enlaces de interés" seleccione "Sisbén".

**\*Obligatorio**

Dirección de correo electrónico \*

Tu dirección de correo electrónico

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES \*

En cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se informa que los datos personales de los titulares de datos que sean suministrados en virtud de las actividades y operaciones celebradas con la Secretaría Distrital de Planeación serán tratados de acuerdo con la Política Interna de Protección de Datos Personales y mediante la aplicación de medidas de seguridad de

3. Transferencia del requerimiento del ciudadano hacia la Dirección de Servicio al Ciudadano.

4.



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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Formulario agendamiento de citas VER3 (respuestas) ☆ ☰ ☾

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda

100% 123+ Predeterminado 10

A1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L		
1	Marca temporal	Dirección de correo elect	TRATAMIENTO DE DATI LINEA 195	Tipo de identificación	Número del documento c	Empresa o entidad	Nombre (s)	Apellido (s)	Teléfono de contacto	Selección del grupo étnic	Tiene alguna condición	sexo de		
2	1/03/2021 9:05:19	svarquitectura61@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79153280	SV ARQUITECTURA S	FERNANDO ENRIQUE	VILLAMARIN BONILLA	3103340269	310305283	Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Masculi
3	1/03/2021 9:15:13	willianloid@yahoo	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79136220		WILLIAN LOID	CAÑON BERNAL	312785204	Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Masculi	
4	1/03/2021 9:15:30	a.immubleyconstruccion	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	51628088	N/A	Nubia estela	Gutiérrez hortua	3102576161	Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Femeni	
5	1/03/2021 9:29:26	joseweb64@gmail.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79296541	Particular	José Wilson	Ortiz Baquero	2499635	3054625511	Blanco	castizo o mestizo	Veterano de guerra	Masculi
6	1/03/2021 9:29:28	lurb@egplegal.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52496580	PINILLA GONZALEZ Y F	LYZ STEPHANI	URIBE BRICEÑO	3113868059	3153677903	Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Femeni
7	1/03/2021 9:30:39	ingvictorcastellanos@ya	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	19101615		Victor Julio	Castellanos Rodríguez	3153677903		Blanco	castizo o mestizo	Adulto mayor	Masculi
8	1/03/2021 9:37:32	catalyversiones@hotmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	1013593935		carlos heman	vargas baquero	3212959996		Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Masculi
9	1/03/2021 9:37:43	nehemo@gmail.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79595315		Nelson	Hernandez	3003506751		Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Masculi
10	1/03/2021 9:42:29	alejito.torres.malagon@gil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	70733484	Construmed ingeniería	Alejandro	Torres	3013283788		Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Masculi
11	1/03/2021 9:44:30	luz.cuevas.silva@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	102658195	N/A	Luz Sorrell	Cuevas Silva	3114570843		Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Femeni
12	1/03/2021 9:45:21	arg_jasman@yahoo.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79090611		YIMI	SANCHEZ MARTINEZ	3115738381	3207859	Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Masculi
13	1/03/2021 9:49:11	larodriguezpirajan@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	80232822	ARCHIVO DE PLANEAC	ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN	3002008882		Afrodescendiente	raizal	Ninguna de las anteriores	Masculi
14	1/03/2021 9:50:20	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA ANDREA	AGUIRRE LUGO	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
15	1/03/2021 9:54:23	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
16	1/03/2021 9:57:37	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
17	1/03/2021 9:57:37	larodriguezpirajan@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	80232822		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN	3002008882		Afrodescendiente	raizal	Ninguna de las anteriores	Masculi
18	1/03/2021 9:59:41	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
19	1/03/2021 10:01:28	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
20	1/03/2021 10:03:24	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	1101540415		Angela Marcela	Castafeda Jaimés	7587701.321		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
21	1/03/2021 10:03:24	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
22	1/03/2021 10:03:24	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
23	1/03/2021 10:07:26	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
24	1/03/2021 10:09:26	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	80232822		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN	3002008882		Afrodescendiente	raizal	Ninguna de las anteriores	Masculi
25	1/03/2021 10:10:33	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
26	1/03/2021 10:12:28	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
27	1/03/2021 10:13:15	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	80232822		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN	3002008882		Afrodescendiente	raizal	Ninguna de las anteriores	Masculi
28	1/03/2021 10:13:35	secretaria@constructora	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	1022934708	CONSTRUCTORA MMV	Ruben Dario	Mediana Suarez	2143999		Blanco	castizo o mestizo	Ninguna de las anteriores	Masculi
29	1/03/2021 10:14:20	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
30	1/03/2021 10:16:14	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni
31	1/03/2021 10:17:59	llianandrea.aguirre@uni	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248		Blanco	castizo o mestizo	Mujer embarazada	Femeni

## 5. Se realiza llamada al ciudadano para hacer el filtro y la verificación de información recibida.

Autoguardado Estándares enero-marzo Buscar Lina Marcela Castañeda Castañeda

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro Pro 10

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Análisis

M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	DIRECCION	CHP	DESCRIPCION	HORA	DIRECCION ENCARGADA	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	OBSERVACIONES		VERIFICACION
1	Calle 8 bis n 80 o 73 AA0081F8JH Xs 81.657 Yc 104.438 LPZ 45 CASTILLA S-19 (Cinco A) Trat. Renovación Urbana de Redes arterial/ Comercio y servicios. Zona comercio agromercado.	AA0081F8JH	Tengo un requerimiento por parte de una inspección de policía, sobre el uso de suelos de mi local comercial, yo tengo una cacería, y solicite el uso de suelo ante su institución, el documento dice que es permitida la actividad, pero al momento de presentar el documento ante la inspectora de la estación de policía, ella considera que esa actividad no está permitida por el tamaño del local, queremos una opinión de personas expertas, para aclarar esta situación, gracias	Tarde	Dirección de Servicio al Ciudadano	Agendar cita virtual especializada	Agendada el día Viernes 08 de enero de 2021	CITA 71. DISC Día: Viernes 08 de enero de 2021 Hora: 2:00 pm Link: meet.google.com/hwm-bjpm-ktk?pwd=3113868059	
2	No ay dirección		Nueva en cuestas de Sisben por cambio de ciudad	Mañana	Sisben	Enviar correo al coordinador del convenio con sisben	Mañes 12 de enero de 2021: Se le envió al correo carolmar@sdp.gov.co		agendada
3	CL 38 ABIS SUR 87 B 2 PATIO BONITO	AA40052FFYN	plano de loteo	7:00 a.m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncasasdp@sdp.gov.co y proa@sdp.gov.co	Mañes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamiento de cita		sisben
4	carretera 04 a # 736- 94 sur	AA4014959JFZ	PLANO LOTEO	7:00 a.m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncasasdp@sdp.gov.co y proa@sdp.gov.co	Mañes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamiento de cita.		archivo y planoteca
5	CARRERA 15 # 54 - 08 SUR	AA4020UMHY	la ciudadana solicita información de plano de loteo	7:00 a.m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncasasdp@sdp.gov.co y proa@sdp.gov.co	Mañes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamiento de cita		archivo y planoteca
6	cl 65sur #77-13	AA400515OKL	SOLICITA CITA PARA PLANO DE LOTEY NORMA URBANISTICA	7:00 a.m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncasasdp@sdp.gov.co y proa@sdp.gov.co	Mañes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamiento de cita		archivo y planoteca
7	ota 104bis#19-49 sur casa 215	AA40222CBAW	SOLICITA CITA PLANO DE LOTEO	7:00 a.m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncasasdp@sdp.gov.co y proa@sdp.gov.co	Mañes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamiento de cita		archivo y planoteca
8	CRA 1044 Bis No. 614-04 sur casa 215 10482179 Yc104.872 LPZ 65.EL PORVENIR, S-2. Trat. de Desarrollo	AA40222CBAW	SOLICITA CITA PARA NORMA URBANISTICA DEL PREDIO Según comunicación telefónica con la peticionaria, va a tramitar ante la Curaduría Urbana una Licencia de Ampliación y requiere saber la norma para ampliar de 2 a 3 pisos (ESPECIALIZADA)	7:00 a.m a 11:00 a.m	Dirección de Norma Urbana	Agendar cita virtual especializada	Mañes 12 de enero de 2021: Se le envió a Gilbert Giovanni Torres (torres@sdp.gov.co) para filtro	CITA 17- DNU Día: Jueves 14 de enero Hora: 10 am Link: meet.google.com/hwm-bjpm-ktk?pwd=3113868059	agendada

REGISTRO DE DATOS RESUMEN MENSUAL Graficas CITAS AGENDADAS Hoja5

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

**Código Postal: 1113111**



**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

## 6. Verificación de competencia de la cita

En este paso se depura la mayoría de la información antes de realizar la cita virtual, ya que de estas se pueden dividir las solicitudes en: Sisbén, radicación virtual, citas para archivo central o Planoteca, cancelación de la cita por parte del ciudadano, respuestas en estudio, duplicación de la información o no son competencia de la SDP.

## 7. Remisión de requerimiento a área responsable

Una vez hecho el filtro y la verificación, las solicitudes que requieren una cita con algún profesional de la SDP, se envía un correo electrónico a los coordinadores de las direcciones que hacen parte de la SDP. Los coordinadores son los encargados de asignar al profesional que atenderá la cita, la fecha y la hora de esta, esta información se transfiere de nuevo a la Dirección de Servicio al Ciudadano (DSC)

Se tiene en cuenta disponibilidad de las dependencias de acuerdo con malla de turnos.

HORA	LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES																														
7:00 - 7:45	Planear Parcial	Planes Maestros y Complementarios	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
8:00-8:45	Planear Parcial	Planes Maestros y Complementarios	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
9:00-9:45	Planear Parcial	Planes Maestros y Complementarios	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
10:00-10:45	Planear Parcial	Planes Maestros y Complementarios	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
11:00-11:45	Planear Parcial	Planes Maestros y Complementarios	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
11:45-13:00																																											
13:00-13:45	Taller del Espacio Público	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
14:00-14:45	Taller del Espacio Público	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
15:00-15:45	Taller del Espacio Público	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
16:00-16:45	Taller del Espacio Público	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial	Planear Parcial																												
	4	9	4	9	9	5	9	5	9	5	9	9	9	9	4																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Direcciones</th> <th>citas virtuales semanal</th> <th>programador</th> <th>SERVIDORES DELEGADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Dirección de Legalización y Mejoramiento Urbano</td> <td>25</td> <td>Martha Yolanda García</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2 Dirección de Ambiente y Ruralidad</td> <td>18</td> <td>Ricardo Galán Rodríguez</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3 Dirección de Normas Urbanas</td> <td>22</td> <td>Gilbert Giovanni Torres</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4 Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana</td> <td>25</td> <td>Nelson Leandro Flores</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>5 Dirección de Planes Maestros y Complementarios</td> <td>29</td> <td>Wilson Cruz y David Sa</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>6 Dirección de Planes Parciales</td> <td>22</td> <td>Juan Pablo Barroero</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>																Direcciones	citas virtuales semanal	programador	SERVIDORES DELEGADOS	1 Dirección de Legalización y Mejoramiento Urbano	25	Martha Yolanda García	8	2 Dirección de Ambiente y Ruralidad	18	Ricardo Galán Rodríguez	2	3 Dirección de Normas Urbanas	22	Gilbert Giovanni Torres	10	4 Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	25	Nelson Leandro Flores	10	5 Dirección de Planes Maestros y Complementarios	29	Wilson Cruz y David Sa	9	6 Dirección de Planes Parciales	22	Juan Pablo Barroero	12
Direcciones	citas virtuales semanal	programador	SERVIDORES DELEGADOS																																								
1 Dirección de Legalización y Mejoramiento Urbano	25	Martha Yolanda García	8																																								
2 Dirección de Ambiente y Ruralidad	18	Ricardo Galán Rodríguez	2																																								
3 Dirección de Normas Urbanas	22	Gilbert Giovanni Torres	10																																								
4 Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	25	Nelson Leandro Flores	10																																								
5 Dirección de Planes Maestros y Complementarios	29	Wilson Cruz y David Sa	9																																								
6 Dirección de Planes Parciales	22	Juan Pablo Barroero	12																																								

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

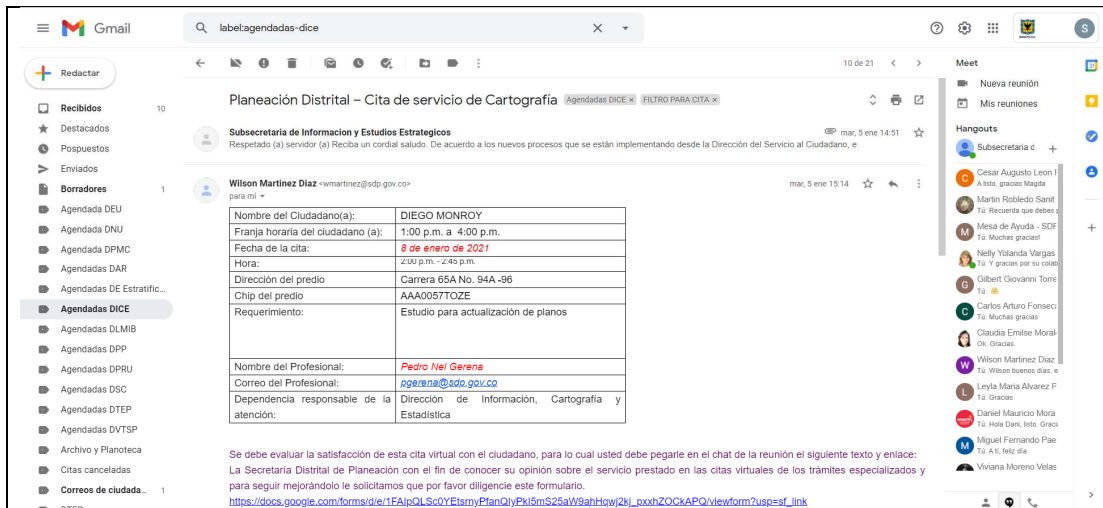
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

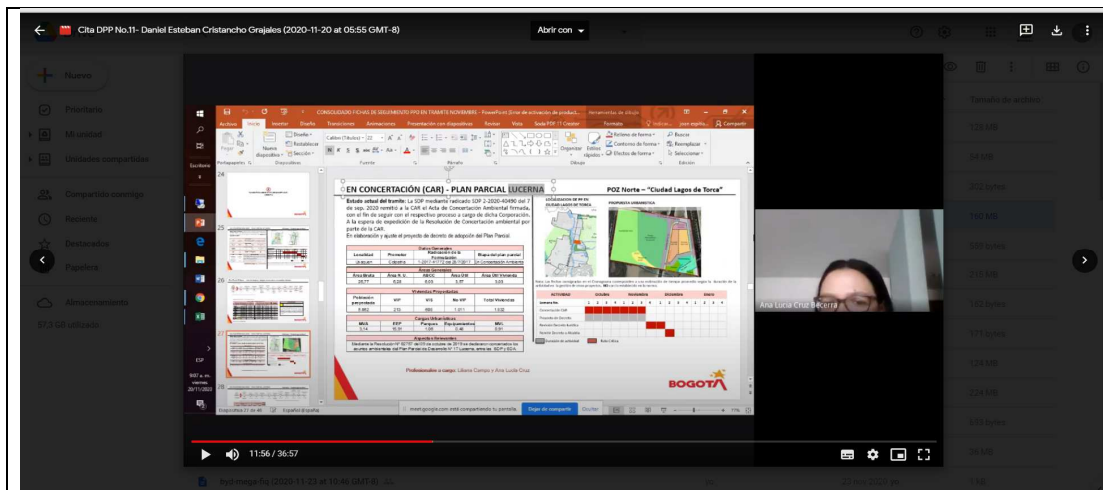
## 8. Registro de cita virtual y envío citación

Una vez llega la información es enviada por los coordinadores, el profesional de la DSC genera el correo electrónico para el profesional designado y para el ciudadano.



## 9. Ejecución actividades de CITA VIRTUAL

El día de la cita el profesional encargado ingresa a la cita por medio de la herramienta Google Meet, la cual es grabada y monitoreada para el control y seguimiento de la calidad del servicio. (Cuenta: subsecretaría).



## 10. Medición de satisfacción 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](http://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](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Una vez finalizada la reunión el profesional envía el formulario de la encuesta de satisfacción para que el ciudadano nos califique.



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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.