

INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO
Directora de Servicio al Ciudadano

Junio 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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado resultados de la medición de percepción del servicio de atención especializada por citas virtuales 2020

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

Junio 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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	4
1. Objetivos	4
2. Metodología	5
2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción	6
2.2. Otros atributos que se miden	8
3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el periodo Septiembre a Diciembre de 2020	8
3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales 10	
3.2. Observaciones al servicio	26
4. Caracterización de los usuarios – Servicio de atención de citas virtuales por agendamiento.....	28

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

PRESENTACIÓN

La Secretaría Distrital de Planeación presta el servicio a la ciudadanía por medio de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito. Para cumplir con esta función, la Dirección de Servicio al Ciudadano coordina al interior de la entidad las actividades de conocimiento y apropiación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, coordinando con las dependencias de la entidad la implementación del plan de acción de la Política Pública adoptado mediante el Conpes del 3 de septiembre de 2019 y el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención en los diferentes canales de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Para el segundo semestre de 2020 teniendo en cuenta las condiciones 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 presencial en un punto único de atención ubicado en el Segundo Piso del Supercade CAD a la atención de citas virtuales 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.

El presente informe relaciona los datos obtenidos del periodo Septiembre 2020 a Diciembre de 2020

Para la medición de la satisfacción del servicio aplica los lineamientos del proceso de Direccionamiento Estratégico establecidos en la Guía E-IN-014 -*Guía Para Medir la satisfacción de los Usuarios y partes interesadas de la SDP* de los atributos relacionados con la calidad de la información.

1. Objetivos

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

- *Objetivo General.*

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas virtuales para la atención especializada por agendamiento 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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111




**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

• *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. Septiembre a diciembre de 2020

 <p>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano</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 uso del suelo
CLIENTE:	Ciudadanía y usuarios de los servicios de Citas Virtuales por agendamiento para la atención de información de trámites y servicios de uso del suelo, estratificación, plusvalía y atención especializada
OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:	Conocer el Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía respecto a la atención recibida de la SDP a través de las dependencias que atienden el servicio de atención especializada por agendamiento en el punto único de atención (propio).
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	De 320 solicitudes de citas virtuales, 100 usuarios contestaron la encuesta que corresponde al 31,3% -
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Segundo Semestre de 2020. Septiembre 2020 a Diciembre –
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 es Muy bueno, 3 es Bueno, 2 es Regular y 1 es Malo, si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	En total se diligenciaron con datos 100 encuestas.
MARGEN DE ERROR:	No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios el link para el diligenciamiento de la encuesta.

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


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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano															
<p>Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:</p>	<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"> <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> </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?														
<p>REALIZADA POR:</p>	<p>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</p>														

2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción

En el lineamiento emitido en el 2019 por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico para la medición de percepción del servicio en la entidad, E-IN-014 - Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP, se miden 6 atributos de los propuestos en la guía, y se incluyó el de percepción general del servicio, en la tabla 3 se describen los atributos que se utilizan para identificar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla 2. Descripción de los atributos para la medición percepción del Servicio. Secretaría Distrital de planeación

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

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

Tabla 3. Preguntas ajustadas para la medición de percepción de citas virtuales. Dirección de Servicio al Ciudadano

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

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 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 periodo Septiembre a Diciembre de 2020

Con la suspensión de la prestación de servicio a través del canal presencial desde el 20 de marzo de 2020, como alternativa al servicio de atención especializada presencial por agendamiento que la entidad brindaba en el segundo piso del SuperCade CAD se diseñó un modelo de servicio alternativo de información utilizando la plataforma MEET de Google. Para la primera fase se contó con la alianza estratégica de la Línea 195 de la Secretaría General para los servicios de concepto de uso del suelo, norma (general), estratificación e información de Plusvalía. A partir del 15 de julio de 2020 se lanzó el servicio de citas virtuales por agendamiento.

Una vez se verificó su funcionamiento, se realizaron los ejercicios de entrenamiento y ajustes al modelo de prestación para realizar la atención de servicios de información de las áreas especializadas, las áreas seleccionaron los profesionales que se encargarían de brindar este servicio y con ellos se realizó el entrenamiento. (Ver Anexo 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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 5 Citas agendadas vs Citas Calificadas Segundo Semestre de 2020

MES	Citas Virtuales, Norma, uso, Estratificación, Economía Urbana y Tramites especializados (1)	Citas Calificadas	Participación citas por mes	Porcentaje citas calificadas
Julio	19	0	5,94%	0,0%
Agosto	10	0	3,13%	0,0%
Septiembre	8	2	2,50%	25,0%
Octubre	94	14	29,38%	14,9%
Noviembre	117	29	36,56%	24,8%
Diciembre	101	55	31,56%	54,5%
Total general	320	100	100%	31,3%

Como se observa en la Tabla No 5 el porcentaje de citas calificadas fue aumentado progresivamente diciembre tuvo una participación del 54,5%,

Tabla No. 6 Registro de encuestas por dependencia. Septiembre de 2020 – Diciembre 2020

Dependencias	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación
Servicio al Ciudadano	1	4	3	8	16	16%
Taller del Espacio Público		5	4	7	16	16%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios			5	6	11	11%
Norma Urbana		1	3	7	11	11%
Vías, Transporte y Servicios Públicos		1	3	7	11	11%
Estratificación	1		4	5	10	10%
Planes Parciales		1	3	4	8	8%
Patrimonio y Renovación Urbana		1	1	3	5	5%
Información, Cartografía y Estadísticas				4	4	4%
Economía Urbana		1	1	2	4	4%
Planes Maestros y Complementarios y Complementarios			2	1	3	3%
(en blanco)				1	1	1%
Total general	2	14	29	55	100	100%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Los datos de la tabla No 6, nos indican que en el periodo de estudio el mayor numero de citas calificadas las reportaron las direcciones de Taller de Espacio Público y Servicio al Ciudadano, atiende las Consultas de Uso del Suelo, con 16 citas, y las direcciones de Legalización y Mejoramiento de Barrios, Norma Urbana y Vías Transporte y Servicios Públicos con 11 citas calificadas para el período.

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.

3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales

3.1.1. Calificación de los atributos del servicio

Los datos de la tabla No 7, nos indican que en el periodo de estudio el mayor numero de citas calificadas fue en el mes de Diciembre período en el cual se consolida el servicio y se publica el link de autoregistro de cita en el portal web de la entidad.

Tabla No. 7 Pregunta 1. ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación?

Mes	Si	No	Total general
Septiembre	2	0	2
Octubre	14		14
Noviembre	29	0	29
Diciembre	54	1	55
Total general	99	1	100
Participación	99%	1%	100%

Fuente: Base de registro de encuestas citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

La única cita que no fue atendida fue porque el Ciudadano no se conectó a la cita.

A continuación se presentan los resultados 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)

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De las 100 personas que calificaron el servicio de citas virtuales para atención especializada, 85 personas es decir el 85% calificó como excelente, para 6 fue muy bueno que corresponde al 6% y solo 4 personas que corresponde al 4% calificaron como bueno. (ver Tabla 8 y gráfico 1)

Tabla No. 8. Calificación del atributo 1 por Dependencia. . ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?. Septiembre – Diciembre 2020

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas					4		4
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio			2	1	8		11
Norma Urbana			1	2	9		12
Patrimonio y Renovación Urbana				1	4		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3
Planes Parciales					7	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos				2	9		11
Taller del Espacio Público				3	12	1	16
Estratificación					10		10
Economía Urbana					4		4
Servicio al Ciudadano				1	14		15
(en blanco)					1		1
Total general	0	0	3	10	85	2	100

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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

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

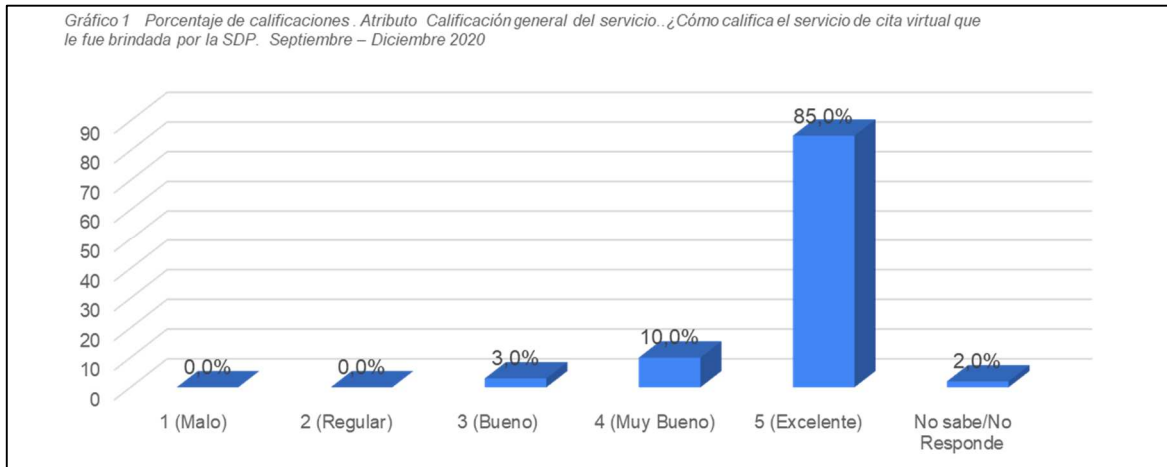
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En 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?]



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

El segundo atributo relacionado con la utilidad de la información, ¿La información que recibió responde a sus necesidades? 95 usuarios calificaron como excelente y muy bueno el atributo que corresponde a las 95%, solo para tres usuarios no respondió a sus necesidades que corresponde al 3% que calificaron con 1- Malo (ver tabla 9 y gráfico 2)

Tabla No. 9. Calificación del atributo utilidad por Dependencia. . ¿La información que recibió responde a sus necesidades? Septiembre – Diciembre 2020

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas					4		4
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio	2		1	1	7		11
Norma Urbana			1	2	9		12
Patrimonio y Renovación Urbana				1	4		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3
Planes Parciales					7	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos			1		10		11
Taller del Espacio Público	1		1	1	12	1	16

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

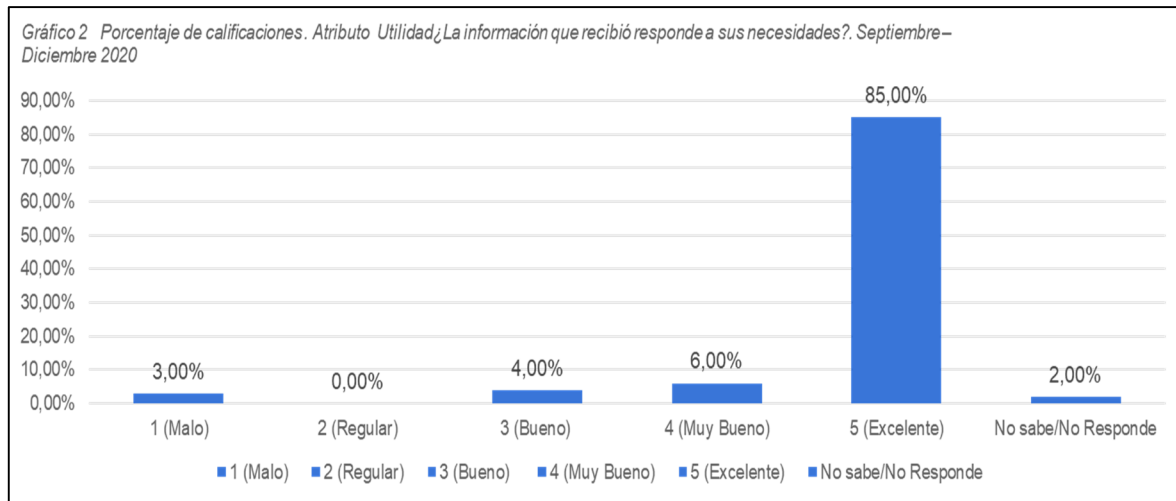


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Estratificación					10		10
Economía Urbana				1	3		4
Servicio al Ciudadano					15		15
(en blanco)					1		1
Total general	3	0	4	6	85	2	100

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

El tercer atributo relacionado con la confiabilidad de la información, *Confía en la información suministrada?*, 87 usuarios calificaron como excelente el atributo que corresponde al 87% del total de usuarios, solo dos usuarios calificaron como 2-Regular el nivel de confiabilidad en la información suministrada, que corresponde al 2% (ver tabla 10 y gráfico 3)

Tabla No. 10. Calificación del atributo Confiabilidad por Dependencia ¿Confía en la información suministrada? Septiembre – Diciembre 2020

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas					4		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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

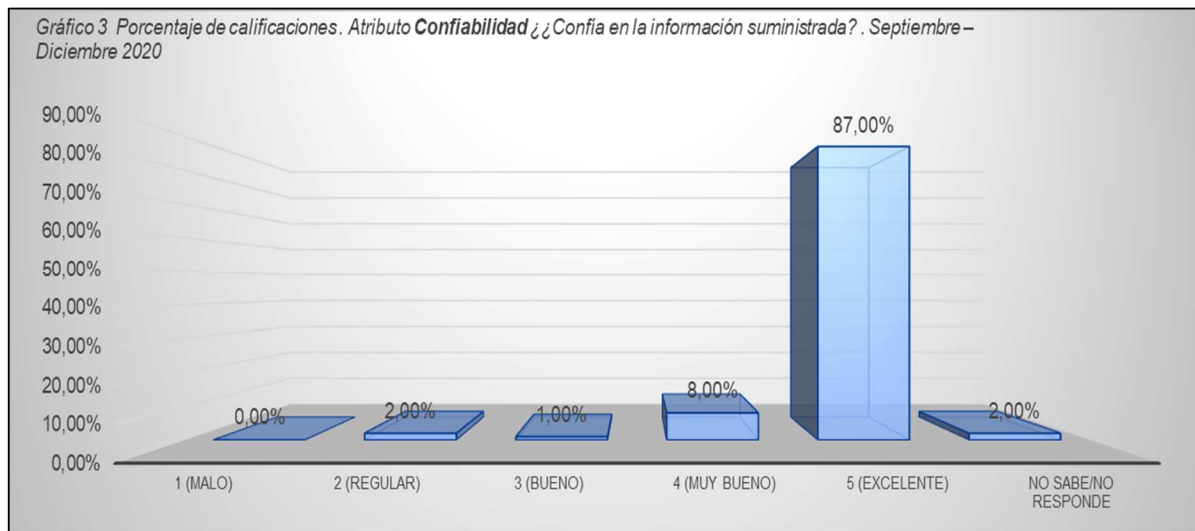


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio		1		3	7		11
Norma Urbana			1	2	9		12
Patrimonio y Renovación Urbana					5		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3
Planes Parciales					7	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos				1	10		11
Taller del Espacio Público		1			14	1	16
Estratificación					10		10
Economía Urbana				1	3		4
Servicio al Ciudadano				1	14		15
(en blanco)					1		1
Total general		2	1	8	87	2	100

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente, [¿Confía en la información suministrada?]



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

El cuarto atributo relacionado con la oportunidad en la entrega de la información, *¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?*, 93, usuarios calificaron como excelente y muy bueno el atributo que corresponde al 93% de los usuarios, solo dos usuarios calificaron como malo y regular el nivel de oportunidad, que corresponde al 2% (ver tabla 11 y gráfico 4)

Tabla No. 11. Calificación del atributo 3 por Dependencia *¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?, Septiembre – Diciembre 2020*

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas				1	3		4
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio		1	1	2	7		11
Norma Urbana			1	2	9		12
Patrimonio y Renovación Urbana			1		4		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3
Planes Parciales	1				6	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos					11		11
Taller del Espacio Público				1	14	1	16
Estratificación					10		10
Economía Urbana					4		4
Servicio al Ciudadano					15		15
(en blanco)					1		1
Total general	1	1	3	6	87	2	100

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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?]

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 4 Porcentaje de calificaciones . Atributo Oportunidad [¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?] . Septiembre – Diciembre 2020



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

El quinto atributo relacionado con la claridad de la información entregada, ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?, 93 usuarios calificaron como excelente y muy bueno la claridad de la información suministrada que corresponde al 93% de los usuarios, solo para un usuario el nivel de claridad de la información fue calificado con regular, que corresponde al 1% (ver tabla 12 y gráfico 5)

Tabla No. 12. Calificación del atributo Claridad de la Información por Dependencia ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? Septiembre – Diciembre 2020

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas					4		4
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio			1	3	6	1	11
Norma Urbana			1	2	9		12
Patrimonio y Renovación Urbana					5		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3
Planes Parciales					7	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos		1			10		11
Taller del Espacio Público				1	13	2	16
Estratificación					10		10
Economía Urbana					4		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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

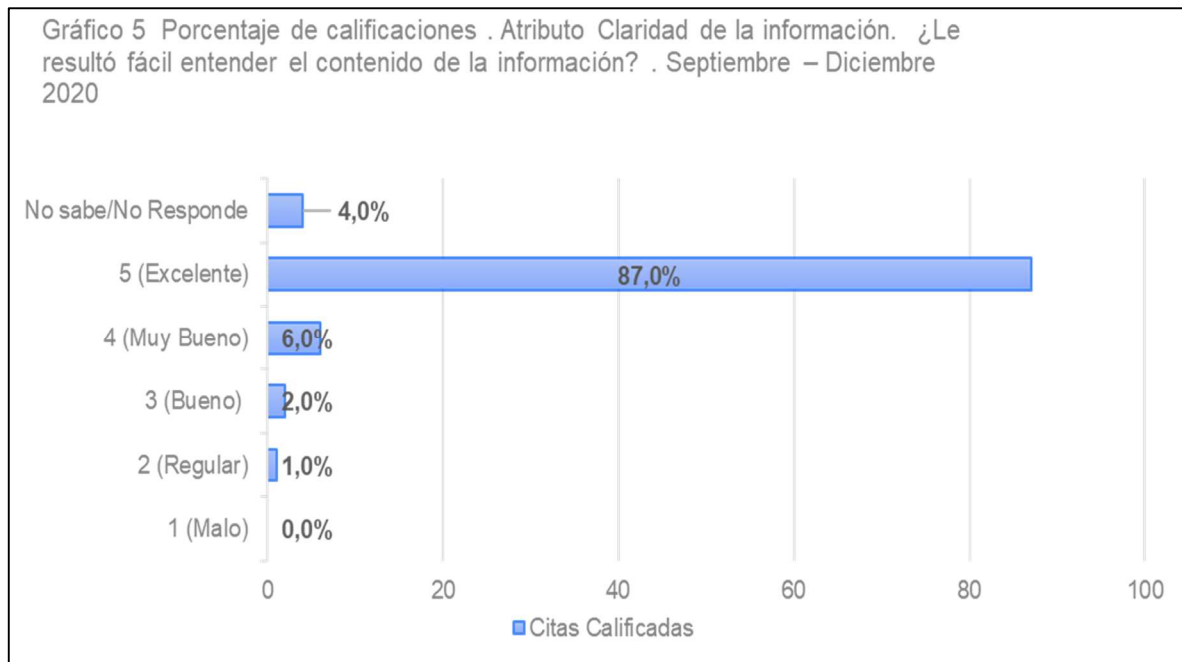


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Servicio al Ciudadano					15		15
(en blanco)					1		1
Total general	0	1	2	6	87	4	100

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

El sexto atributo relacionado con la accesibilidad al servicio, *¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?* Es el atributo que obtuvo una leve disminución con respecto a los demás, 85 usuarios calificaron como excelente y muy bueno el atributo que corresponde a 85% de los registros, para cinco (5) usuarios la accesibilidad fue calificada como malo y regular el nivel de accesibilidad al servicio, que corresponde al 5% . (ver tabla 13 y gráfico 6)

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

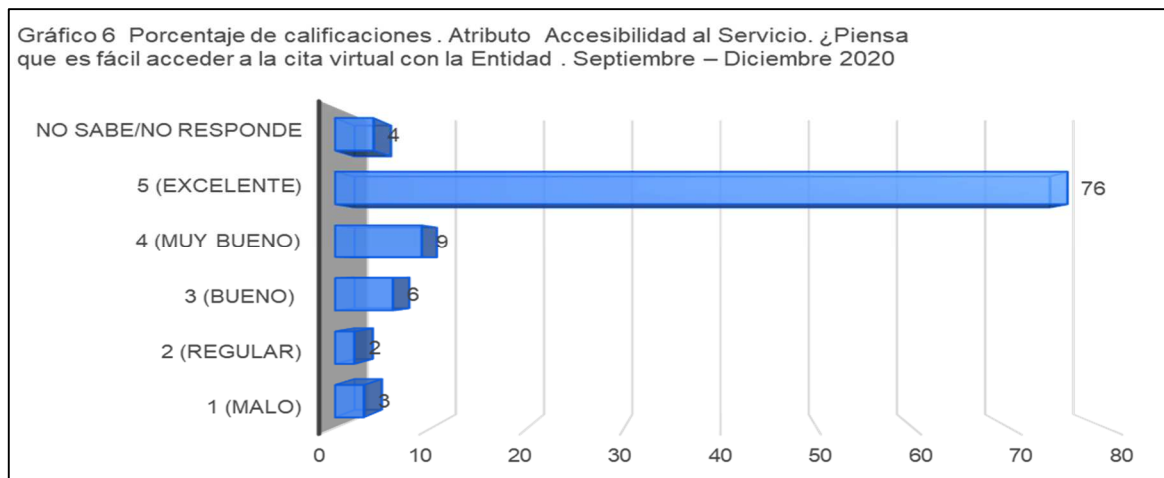


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 13. Calificación del atributo accesibilidad por Dependencia ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? Septiembre – Diciembre 2020

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas					4		4
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio			1	4	5	1	11
Norma Urbana			1	2	9		12
Patrimonio y Renovación Urbana	1				4		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3
Planes Parciales	1			1	5	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos			2		9		11
Taller del Espacio Público	1	2	2	1	8	2	16
Estratificación					10		10
Economía Urbana					4		4
Servicio al Ciudadano				1	14		15
(en blanco)					1		1
Total general	3	2	6	9	76	4	100

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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. Es el atributo con mayor nivel de calificación, 94 usuarios calificaron como excelente y muy bueno el atributo que corresponde al 94% de los usuarios, para dos usuarios el servicio brindado por los servidores fue calificado como Bueno (3), que corresponde al 2% y 4 usuarios no especificaron su respuesta (ver tabla 14 y gráfico 7)*

Tabla No. 14. Calificación del atributo Calidad de la atención del Servidor ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? Septiembre – Diciembre 2020

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas					4		4
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio				2	8	1	11
Norma Urbana			1	1	10		12
Patrimonio y Renovación Urbana					5		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3
Planes Parciales					7	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos				1	10		11
Taller del Espacio Público			1		13	2	16
Estratificación					10		10
Economía Urbana					4		4
Servicio al Ciudadano					15		15
(en blanco)					1		1
Total general	0	0	2	4	90	4	100

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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

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

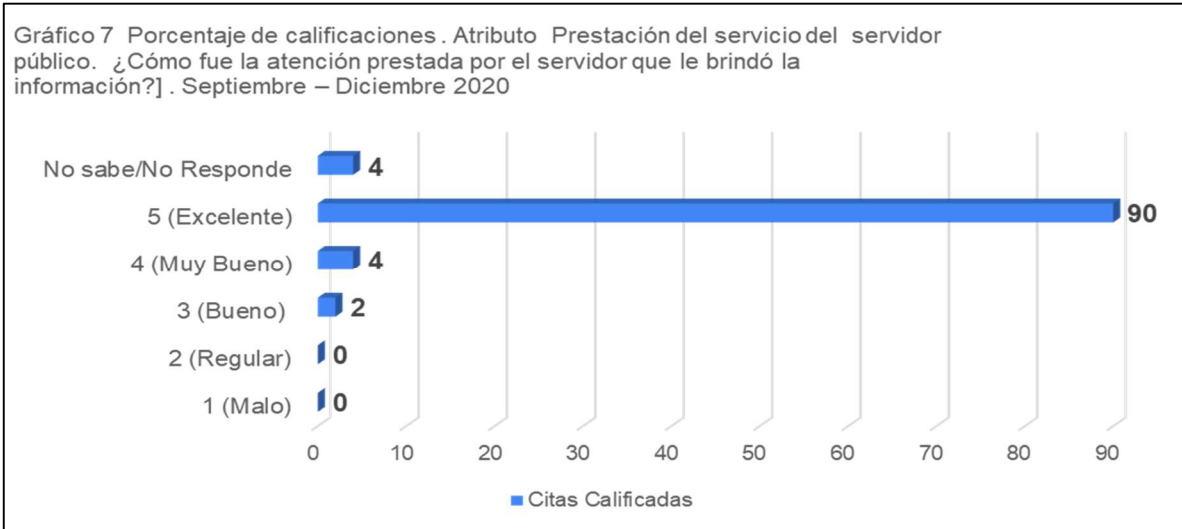
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En 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?]



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

El octavo atributo relacionado con la Calidad General del servicio brindado por la Entidad, ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? 93 usuarios calificaron como excelente y muy bueno el atributo que corresponde al 93%, para tres usuarios el servicio brindado por la entidad fue calificado como Bueno, que corresponde al 3% (ver tabla 15 y gráfico 8)

Tabla No. 15. Calificación del atributo Calidad General del Servicio de la SDP. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Septiembre – Diciembre 2020

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas					4		4
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio			1	3	6	1	11
Norma Urbana			1	2	9		12
Patrimonio y Renovación Urbana				1	4		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

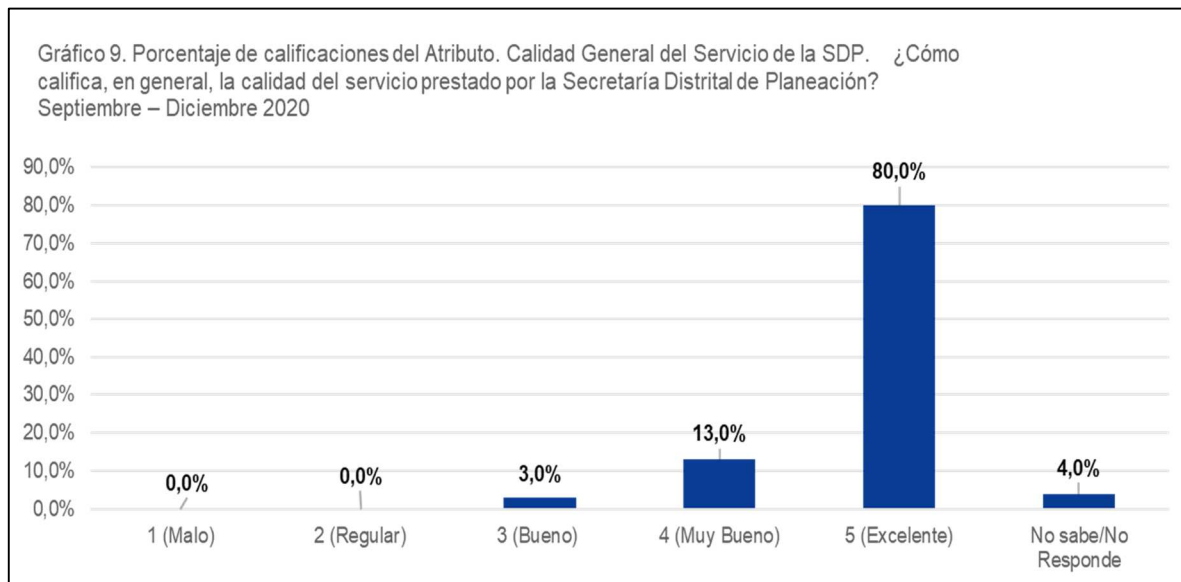


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Planes Parciales				1	6	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos				1	10		11
Taller del Espacio Público			1	2	11	2	16
Estratificación				1	9		10
Economía Urbana				1	3		4
Servicio al Ciudadano				1	14		15
(en blanco)					1		1
Total general	0	0	3	13	80	4	100

Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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?]



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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?* 90 usuarios calificaron como excelente y muy bueno el atributo que corresponde al 90%, para seis usuarios el servicio brindado por los servidores fue calificado como Bueno, que corresponde al 3% (ver tabla 16 y gráfico 9)

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



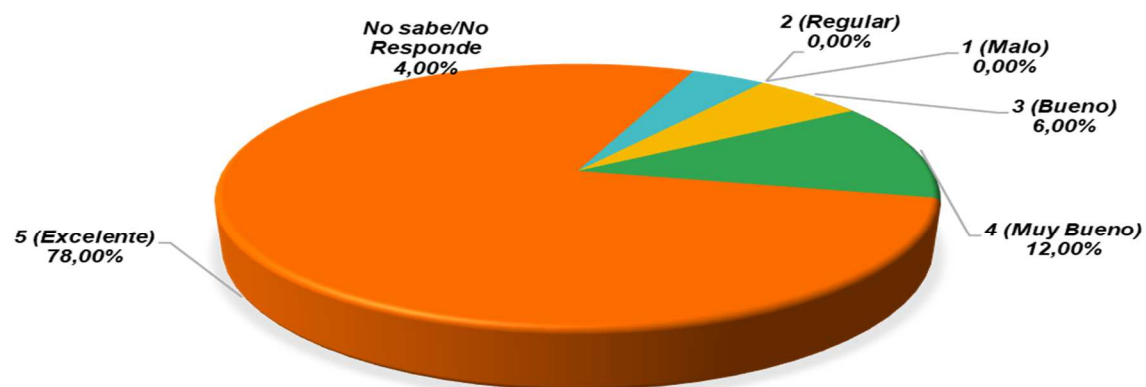
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 16. Calificación del atributo Calidad general del servicio. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? Septiembre – Diciembre 2020

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No sabe/ No Responde	Total General
Información, Cartografía y Estadísticas				2	2		4
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio			1	3	6	1	11
Norma Urbana			1	2	9		12
Patrimonio y Renovación Urbana			1		4		5
Planes Maestros y Complementarios					3		3
Planes Parciales			1		6	1	8
Vías, Transporte y Servicios Públicos				2	9		11
Taller del Espacio Público			2	2	10	2	16
Estratificación					10		10
Economía Urbana					4		4
Servicio al Ciudadano				1	14		15
(en blanco)					1		1
Total general	0	0	6	12	78	4	100

Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

Gráfico 9. Porcentaje de calificaciones del Atributo. Calidad General del Servicio. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? Septiembre – Diciembre – 2020



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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Las variables asociadas a la continuidad del servicio presentan un comportamiento futuro de los usuarios positivo en la medida que la mayoría de los usuarios volvería a utilizarlo y lo recomendaría.

Atributos de Continuidad del Servicio	SI	Participación	NO	Participación	No sabe/No Responde	Participación
¿Usted recomendaría este servicio?	97	97,00%	1	1,00%	2	2,00%
¿Usted volvería a utilizar el servicio?	99	99,00%	1	1,00%	0	0

3.1.2. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad

Los usuarios calificaron un con un nivel alto de satisfacción del servicio con un 4,88, 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 con 4,94 la atención brindada por el servidor público (¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?) y el segundo atributo con 4,91 fue la claridad de la información (¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?).

Levemente menor fue la calificación del atributo de accesibilidad al servicio de citas virtuales, que obtuvo un promedio ponderado de 4,80 para Ver tabla 17 y gráfico 10.

Tabla No. 17 Nivel de Satisfacción entidad y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales. Septiembre-Diciembre 2020

Atributos del servicio calificados	Promedio ponderado por atributo
1. ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la sdp?	4,87
2. ¿La información que recibió responde a sus necesidades?	4,78
3. ¿Confía en la información suministrada?	4,86
4. ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	4,79
5. ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	4,89
6. ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la entidad?	4,64
7. ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	4,94
8. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la secretaría distrital de planeación?	4,82
9. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la sdp?	4,75
Nivel satisfacción citas virtuales	4,82

Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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

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

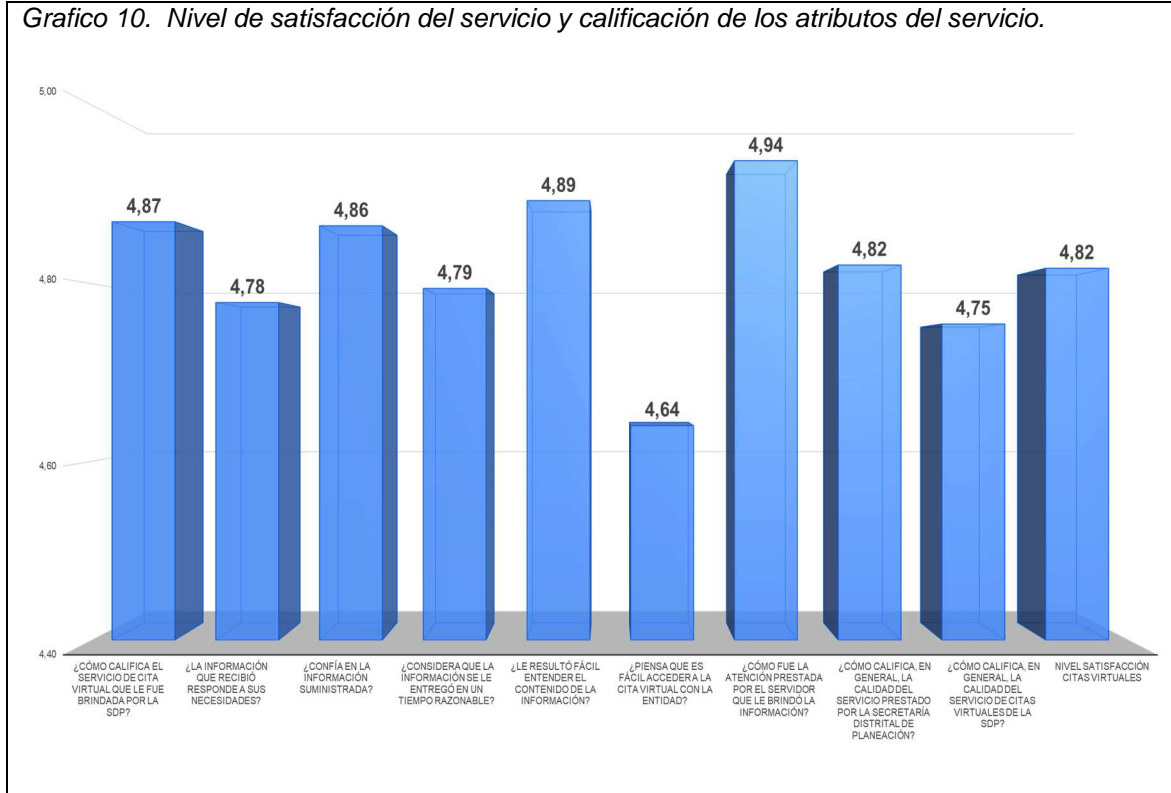
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafico 10. Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos del servicio.



Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

3.1.2. Nivel de satisfacción del Servicio por dependencia

El servicio de atención especializada por citas virtuales por agendamiento está siendo brindado por 11 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 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 dependencias que obtuvo el nivel de satisfacción más alto fue la Dirección de Planes Parciales que en todas las calificaciones obtenidas obtuvo puntaje de 5 (excelente), con un puntaje de 4,99 la dirección de Estratificación y las direcciones de Economía Urbana e Información Cartografía y Estadísticas obtuvieron un puntaje de 4,92 respectivamente, las dependencias que obtuvieron un puntaje levemente inferior a las demás dependencias fueron la dirección de Taller del Espacio Público con un 4,67 y la Dirección de Legalización y Mejoramiento de Barrios con un nivel de satisfacción de 4,45.

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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 18. Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales. Septiembre-Diciembre 2020

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 Planeación?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
Información, Cartografía y Estadísticas	5,00	5,00	5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,92
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	4,55	4,00	4,45	4,36	4,50	4,40	4,80	4,50	4,50	4,45
Norma Urbana	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67	4,75	4,67	4,67	4,68
Patrimonio y Renovación Urbana	4,80	4,80	5,00	4,60	5,00	4,20	5,00	4,80	4,60	4,76
Planes Maestros y Complementarios	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Planes Parciales	5,00	5,00	5,00	4,43	5,00	4,29	5,00	4,86	4,71	4,81
Vías, Transporte y Servicios Públicos	4,82	4,82	4,91	5,00	4,73	4,64	4,91	4,91	4,82	4,84
Taller del Espacio Público	4,80	4,53	4,80	4,93	4,93	3,93	4,86	4,71	4,57	4,67
Estratificación	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,90	5,00	4,99
Economía Urbana	5,00	4,75	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	4,75	5,00	4,92
Promedio Nivel de Satisfacción por dependencias	4,87	4,78	4,86	4,79	4,89	4,64	4,94	4,82	4,75	4,82

Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

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

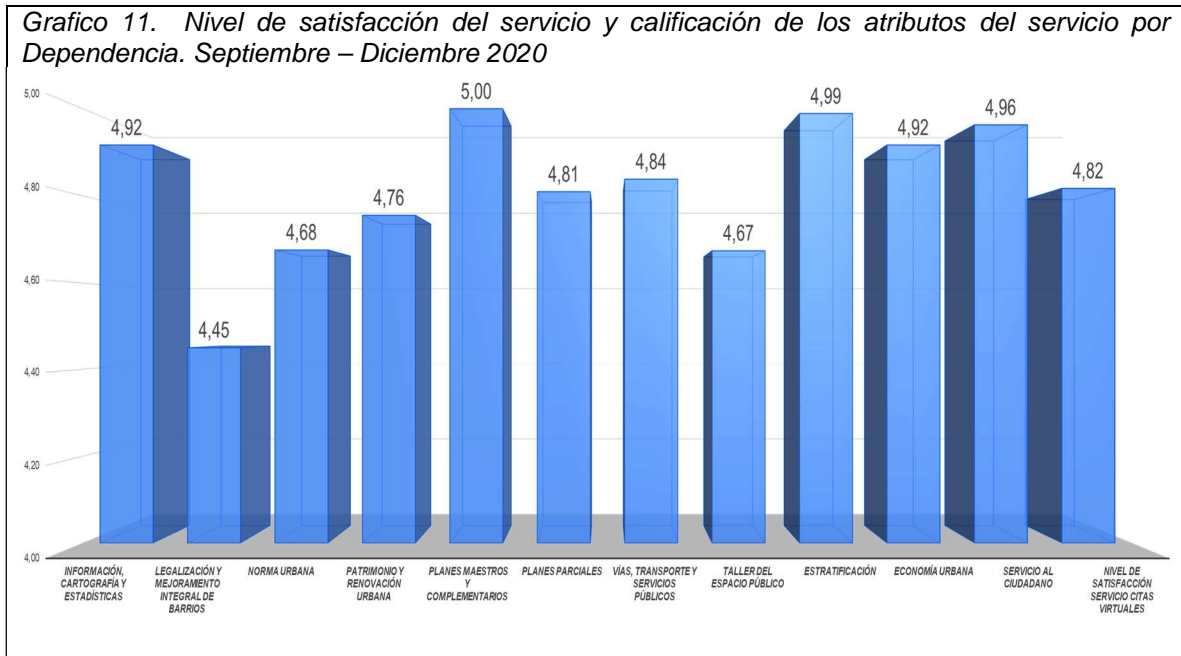
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. 2020

3.2. Observaciones al servicio

De los 100 registros de calificación, 12 dejaron observaciones del servicio los cuales se clasificaron por categorías, el número de observaciones estuvo relacionado con el acceso a la cita, seguido de demora para acceder por la línea telefónica (Línea 195) a través de la cual le registran el servicio, de acuerdo con los lineamientos de la SDP.

Observaciones por tipología	Cantidad
Toma mucho tiempo el acceso a la cita	6
Demora para acceder por línea telefónica	2
Trámites Especial/Requería asesoría de más de una Dependencia/Dirección	1
Faltó claridad en la información suministrada	1
La información no dio solución a la consulta	1
Información muy clara	1

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

- La información suministrada es completa y clara
- Es un servicio ágil y permite contacto efectivo
- El servicio se ajusta a las necesidades de evitar desplazamiento y contacto

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

- El trato de los servidores es amable y muy profesional

Acciones implementadas

Durante la primera el segundo semestre del 2020 y el 2021 se han realizado las siguientes acciones:

- Jornadas de cualificación en protocolos de servicio y manejo de la herramienta meet para la prestación de un servicio de calidad.
- Capacitación al personal de agentes la Línea 195 sobre los trámites y servicios de la entidad para mejorar el direccionamiento y agendamiento de citas
- Diseño de campaña de socialización del servicio en diferentes medios para comunicar a los usuarios de la disponibilidad del servicio.
- Seguimiento a estándares de servicio, teniendo en cuenta el ciclo de servicio se definieron unos estándares iniciales para la implementación del servicio que permiten si con la capacidad instalada en el equipo de la Dirección de Servicio al Ciudadano y la respuesta de las dependencias se cumplen.
- Diseño y publicación de un formulario web en la página web de la entidad.
- Jornadas de cualificación a servidores nuevos que han ingresado a las dependencias y que han sido involucrados al servicio.
- Diseño de un modelo de seguimiento de calidad del servicio con el fin de identificar aspectos a mejorar en la prestación de servicio, la grabación de las citas permite identificar aspectos de la prestación de servicio.

Acciones por realizar:

- Realizar jornadas de retroalimentación con las dependencias involucradas para presentar resultados de medición y retroalimentación sobre la calidad del servicio.
- 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.
- Revisión de los estándares de servicio con el fin de reducir los tiempos de espera y asignación de citas, revisando con las dependencias los acuerdos de servicio para mejorar la oferta actual de parte de la entidad a los usuarios de atención especializada por 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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



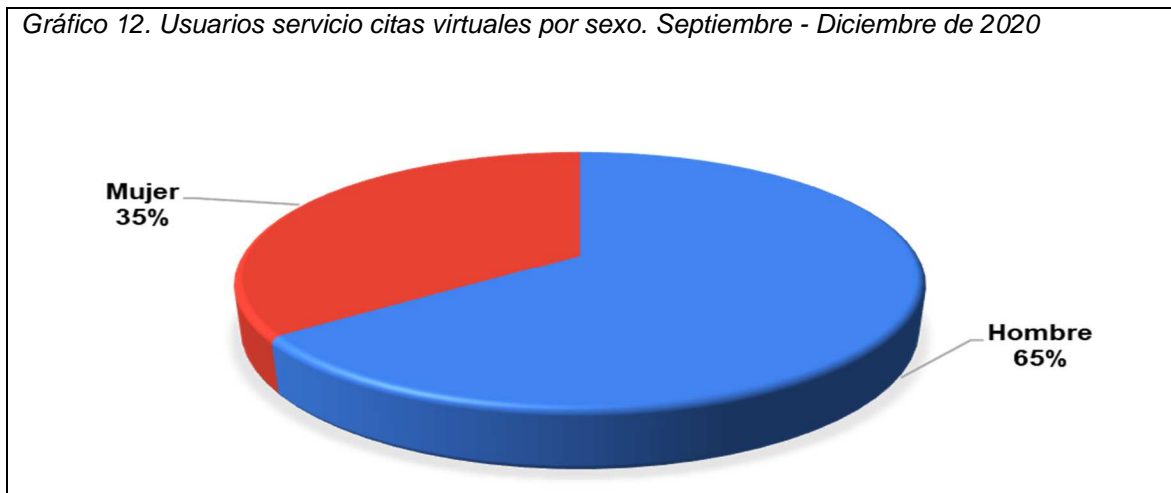
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

4. 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 del segundo semestre de 2020.

De acuerdo con los 106 registros de las encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del servicio de citas virtuales el 65% de usuarios su sexo de nacimiento es Hombres frente al 35% de mujeres

Gráfico 12. Usuarios servicio citas virtuales por sexo. Septiembre - Diciembre de 2020



En términos de rango de edad se observa que el 55% de los usuarios se concentra en los rangos entre 36 a 55 años de edad, los hombres presentan una participación mayor significativo en los rangos de 46 a 55 y mayores de 55 esto representa que los adultos mayores son más hombres que mujeres en este servicio. En términos de rangos de edad 24 mujeres de las 35 registradas se encuentran en rangos de 26 a 45 años.

Tabla No. 19. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Rangos de Edad y Sexo. Septiembre-Diciembre 2020

Rango de Edad	Cantidad Hombres	Participación Hombres por Rango	Cantidad Mujeres	Participación Mujeres por Rango	Total general	Participación
Entre 18 y 25 años	5	5,00%	2	2,00%	7	7,00%
Entre 26 y 35 años	11	11,00%	8	8,00%	19	19,00%
Entre 36 y 45 años	17	17,00%	16	16,00%	33	33,00%
Entre 46 y 55 años	16	16,00%	6	6,00%	22	22,00%

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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

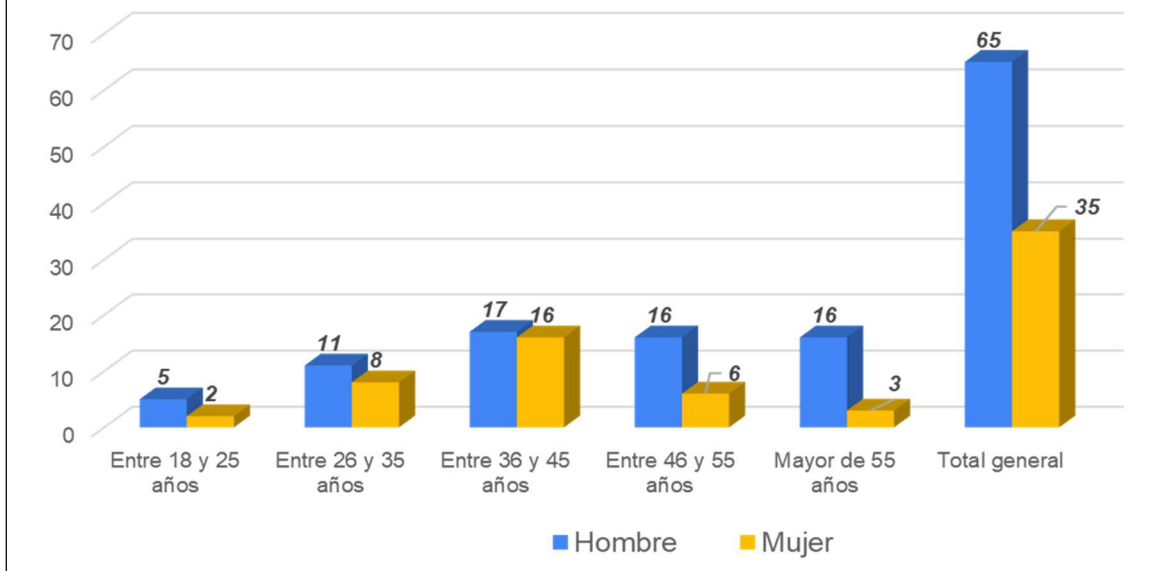
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Rango de Edad	Cantidad Hombres	Participación Hombres por Rango	Cantidad Mujeres	Participación Mujeres por Rango	Total general	Participación
Mayor de 55 años	16	16,00%	3	3,00%	19	19,00%
Total general	65	65,00%	35	35,00%	100	100,00%

Gráfico 13. Usuarios servicio citas virtuales por rango de edad. Hombres vs Mujeres. Septiembre - Diciembre de 2020



Los usuarios del servicio de citas virtuales en un 70% registraron ser universitarios y tener pos grado completo, lo que podría estar relacionado con la información que brinda la entidad en materia de norma urbanísticas y los diferentes instrumentos de planeación territorial y el tipo de plataforma de contacto. En términos de nivel educativo por sexo, los hombres y mujeres tienen niveles de participación cercanos en los niveles de universitario completo y postgrado completo Ver Tabla 20 y gráfica 14.

Tabla No. 20. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo. Septiembre-Diciembre 2020

Nivel educativo	Hombre	Participación Hombres	Mujer	Participación Mujeres	Total general	Participación por Nivel Educativo
Universitario completo	24	24,00%	14	14,00%	38	38,00%
Post-grado completo	23	23,00%	11	11,00%	34	34,00%
Universitario incompleto	4	4,00%	3	3,00%	7	7,00%
Básica primaria	4	4,00%		0,00%	4	4,00%

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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

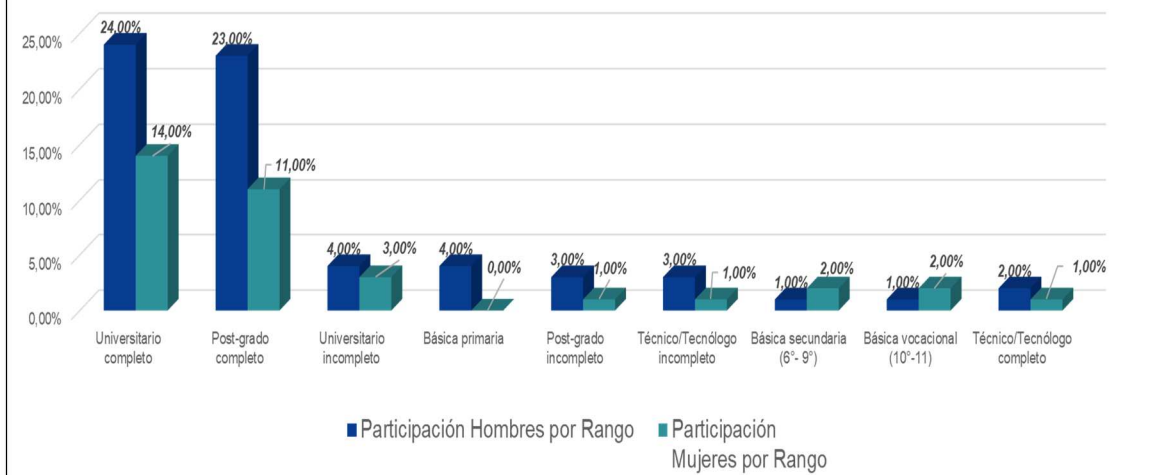
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Nivel educativo	Hombre	Participación Hombres	Mujer	Participación Mujeres	Total general	Participación por Nivel Educativo
Post-grado incompleto	3	3,00%	1	1,00%	4	4,00%
Técnico/Tecnólogo incompleto	3	3,00%	1	1,00%	4	4,00%
Básica secundaria (6°-9°)	1	1,00%	2	2,00%	3	3,00%
Básica vocacional (10°-11)	1	1,00%	2	2,00%	3	3,00%
Técnico/Tecnólogo completo	2	2,00%	1	1,00%	3	3,00%
Total general	65	65,00%	35	35,00%	100	100,00%

Gráfico 14. Usuarios servicio citas virtuales por nivel educativo. Hombres y Mujeres. Septiembre - Diciembre de 2020



El 55% de los usuarios del servicio de citas virtuales habitan las localidades de Usaquén (29%), Suba (14%) y Engativá (12%), por debajo del 10% están los registros de los usuarios en las demás localidades de la ciudad, la participación de los hombres en estas localidades es del 36% y el de las mujeres del 19. Ver Tabla 20 y gráfica 15.

Tabla No. 21. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidades y Sexo. Septiembre-Diciembre 2020

Localidad	Hombre	Participación Hombre	Mujer	Participación Mujeres	Total general	Participación
Usaquén	19	19,00%	10	10,00%	29	29,00%
Suba	10	10,00%	4	4,00%	14	14,00%

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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

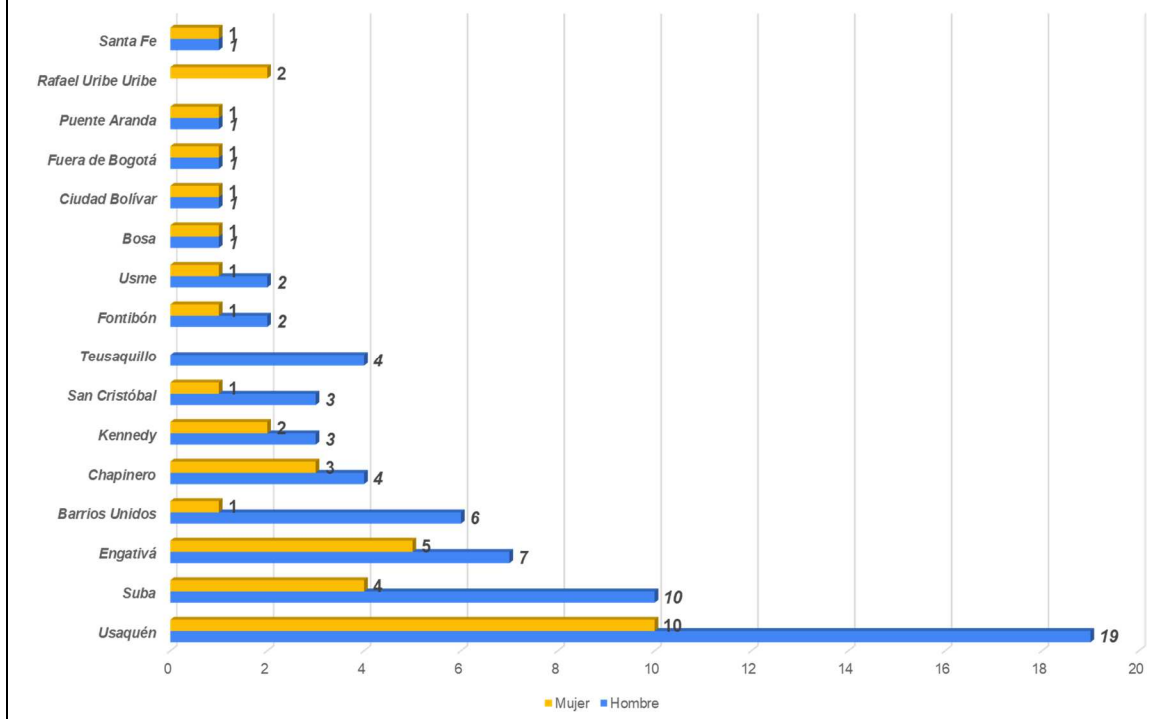
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Localidad	Hombre	Participación Hombre	Mujer	Participación Mujeres	Total general	Participación
Engativá	7	7,00%	5	5,00%	12	12,00%
Barrios Unidos	6	6,00%	1	1,00%	7	7,00%
Chapinero	4	4,00%	3	3,00%	7	7,00%
Kennedy	3	3,00%	2	2,00%	5	5,00%
San Cristóbal	3	3,00%	1	1,00%	4	4,00%
Teusaquillo	4	4,00%		0,00%	4	4,00%
Fontibón	2	2,00%	1	1,00%	3	3,00%
Usme	2	2,00%	1	1,00%	3	3,00%
Bosa	1	1,00%	1	1,00%	2	2,00%
Ciudad Bolívar	1	1,00%	1	1,00%	2	2,00%
Fuera de Bogotá	1	1,00%	1	1,00%	2	2,00%
Puente Aranda	1	1,00%	1	1,00%	2	2,00%
Rafael Uribe Uribe		0,00%	2	2,00%	2	2,00%
Santa Fe	1	1,00%	1	1,00%	2	2,00%
Total general	65	65,00%	35	35,00%	100	100,00%

Gráfico 14. Usuarios servicio citas virtuales por nivel educativo. Hombres y Mujeres. Septiembre - Diciembre de 2020



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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

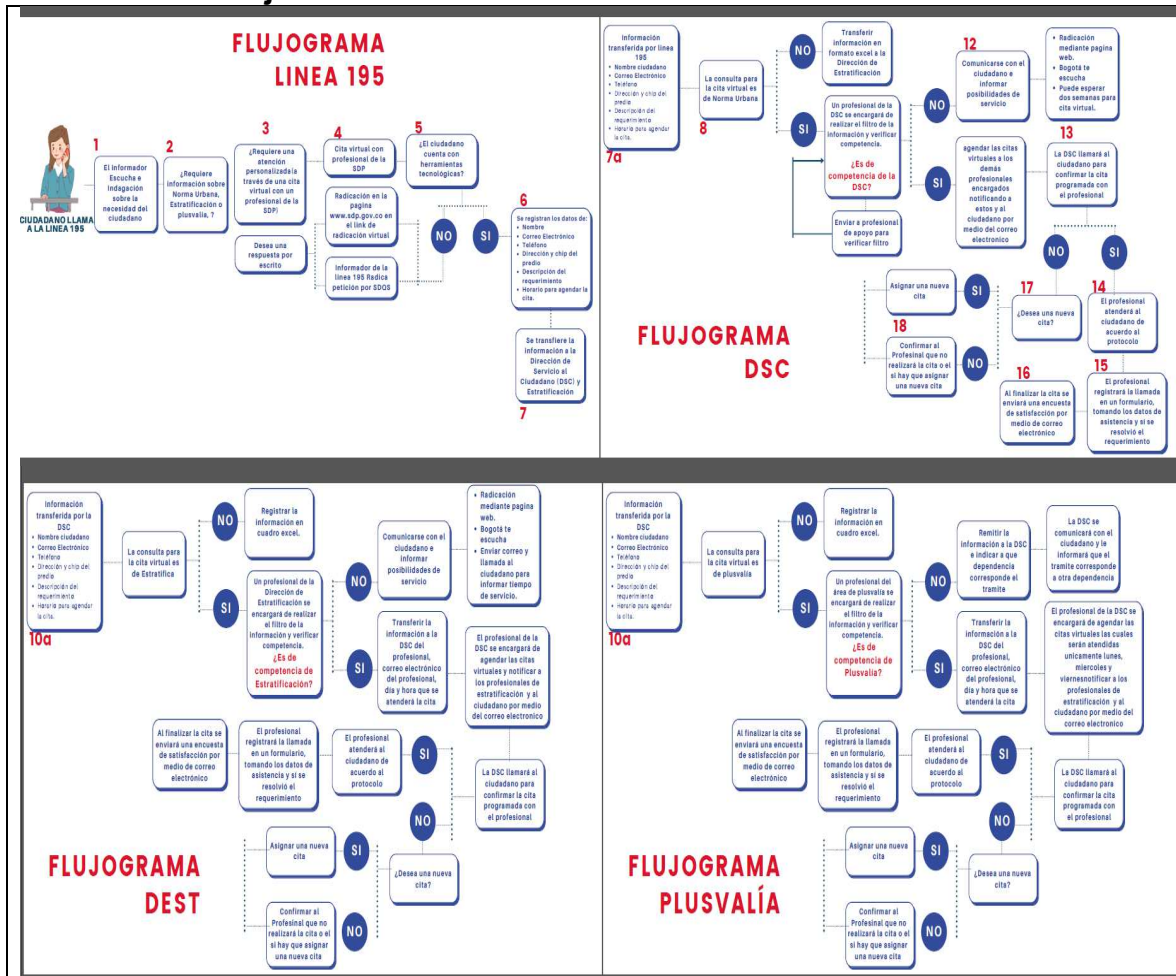
Anexo 1 Servicio De Citas Virtuales por Agendamiento

La Secretaria Distrital de planeación pensando en la comodidad de la ciudadanía, estructuro 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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

2. 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), 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.

Sus trámites en la Secretaría de Planeación, ¡ahora más fáciles!

Agende rápidamente sus citas virtuales para trámites especializados y citas presenciales para información de Planoteca y Archivo Central de Predios

Ingrese **AQUÍ** y registre sus datos

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

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

4.



Formulario agendamento de citas VER3 (respuestas)

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
1	1/03/2021 9:05:19	svarquitectura61@gmail.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79153280	SV ARQUITECTURA S	FERNANDO ENRIQUE	VILLAMARIN BONILLA	3103340269	310305283	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi
2	1/03/2021 9:15:13	willianlooi@yahoo.es	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79136220	WILLIAN LOID	CAÑÓN BERNAL	CAÑÓN BERNAL	3112785204	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi	
3	1/03/2021 9:15:30	inmueblesyconstruccion	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	51620088	NIA	Nubia estela	Gutiérrez hortua	3102576161	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni	
4	1/03/2021 9:29:26	josevob64@gmail.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79296541	Particular	José Wilson	Ortiz Baquero	2499635	3054625511	Blanco, castizo o mestiz; Veterano de guerra; Masculi
5	1/03/2021 9:29:28	luribe@pplegal.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52496580	PINILLA GONZALEZ Y F	LYZ STEPHANI	URIBE BRICEÑO	3113868059	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni	
6	1/03/2021 9:30:39	ingyictorcastellanos@ya	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	19 101 615		Victor Julio	Castellanos Rodriguez	315 3677903	Blanco, castizo o mestiz; Adulto mayor; Masculi	
7	1/03/2021 9:37:32	catallyinversiones@hotmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	1013593935		carlos herman	vargas baquero	3212959996	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi	
8	1/03/2021 9:37:43	neharno@gmail.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79595315		Nelson	Hernandez	3003506751	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi	
9	1/03/2021 9:42:49	ejeje.torres.malagon@gi	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	70733464	Construmed ingenieria	Alejandro	Torres	3013203788	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi	
10	1/03/2021 9:44:30	luz.cuevas.silva@gmail.c	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	1026556195	NIA	Luz Soreli	Cuevas Silva	3114570843	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni	
11	1/03/2021 9:45:21	an_jisama@yahoo.com	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	79090911		YIMI	SANCHEZ MARTINEZ	3115738381	5207859	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni
12	1/03/2021 9:49:11	larodriguezpirajan@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	80232622	ARCHIVO DE PLANEAC	ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN	3002008882	Afrodendiente, raizal	Ninguna de las anteriores; Masculi
13	1/03/2021 9:50:20	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA ANDREA	AGUIRRE LUGO	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
14	1/03/2021 9:54:23	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
15	1/03/2021 9:57:37	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
16	1/03/2021 9:57:53	larodriguezpirajan@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	80232622		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN	3002008882	Afrodendiente, raizal	Ninguna de las anteriores; Masculi
17	1/03/2021 9:59:41	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
18	1/03/2021 10:01:28	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
19	1/03/2021 10:01:28	acastaneda.james@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	1015460415		Angela Marcela	Castañeda James	7587701.321	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni	
20	1/03/2021 10:03:24	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
21	1/03/2021 10:05:34	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
22	1/03/2021 10:07:20	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	C LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
23	1/03/2021 10:09:26	larodriguezpirajan@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	80232622		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN	3002008882	Afrodendiente, raizal	Ninguna de las anteriores; Masculi
24	1/03/2021 10:10:33	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
25	1/03/2021 10:12:28	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
26	1/03/2021 10:13:13	larodriguezpirajan@gmail	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	80232622		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN	3002008882	Afrodendiente, raizal	Ninguna de las anteriores; Masculi
27	1/03/2021 10:13:35	secretaria@constructora	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	1022594708	CONSTRUCTORA MMV	Ruben Dario	Mediana Suarez	2143999	Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi	
28	1/03/2021 10:14:20	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
29	1/03/2021 10:16:14	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni
30	1/03/2021 10:17:59	lilianandrea.aguirre@unil	Si autorizo el tratamiento de mis datos	Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA	LILIANA	AGUIRRE	3166224248	Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada	Femeni

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

DIRECCION	CHIP	DESCRIPCION	HORA	DIRECCION ENCARGADA	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	OBSERVACIONES	VERIFICACION
Calle 6 Bis n 80 c-73 AA0019FSJK	AA0081FJSJH	Tengo un requerimiento por parte de una inspección de policía, sobre el uso de locales de mi local comercial, yo tengo una carnicería, y solicito 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 adatar esta situación.	Tarde	Dirección de Servicio al Ciudadano	Agendar cita virtual especializada	Agendada el día Viernes 08 de enero de 2021	CITA 71- DSC Día: Viernes 08 de enero de 2021 Hora: 2:00 pm Link: meet.google.com/iar-rtoc-gji Profesional: Franz Gómez (fgomez@sdp.gov.co)
No ay dirección		Nueva en cuestas de Sisbén por cambio de ciudad	Mañana	Sisbén	Enviar correo al coordinador del convenio con Idipron.	Martes 12 de enero de 2021; Se le envió al correo carolinap@dipron.gov.co	agendada
CL 38 ABIS SUR 87 B 72 PATIO BOHATO	AA0052FFYN	plano de loteo	7:00 a m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas.sdp@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co	Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamento de cita	sisben
camera 84 a # 735- 94 sur	AA0149FSJFZ	PLANO LOTEO	7:00 a m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas.sdp@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co	Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamento de cita	archivo y planoteca
CARRERA 15 # 54 - 08 SUR	AA020UIMHY	la ciudadana solicita información de plano de loteo	7:00 a m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas.sdp@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co	Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamento de cita	archivo y planoteca
d 65sur #77-13	AA0051SOKL	SOLICITA CITA PARA PLANO DE LOTEO Y NORMA URBANISTICA	7:00 a m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas.sdp@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co	Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamento de cita	archivo y planoteca
ora 104abie#91a-49 sur casa 215	AA0222CBWV	SOLICITA CITA PLANO DE LOTEO	7:00 a m a 11:00 a.m	Planoteca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas.sdp@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co	Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamento de cita	archivo y planoteca
ORA 104A Bto No. 614-49 sur casa 215 11465-270 Yx104-872 URP 86 EL PORVENIR, S - 2. Trat de Desarrollo	AA0222CBWV	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 (ECONOMIA DSC)	7:00 a m a 11:00 a.m	Dirección de Norma Urbana	Agendar cita virtual especializada	Martes 12 de enero de 2021; Se le envió a Gilbert Giovanni Torres (gtorres@sdp.gov.co) para filtro	CITA 17- DNU Día: Jueves 14 de enero Hora: 10 am Link: meet.google.com/hwm-bipm-tdb Profesional: Viviana Moreno (vmoreno@sdp.gov.co)

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, está 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.

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

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

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES																												
7:00 - 7:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
8:00-8:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
9:00-9:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
10:00-10:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
11:00-11:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
11:45-13:00	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
13:00-13:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
14:00-14:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
15:00-15:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
16:00-16:45	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular	Planear Particular																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Directores</th> <th>otras virtuales semana</th> <th>programador</th> <th>SERVICIOS DELEGADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Dirección de Legalización y Mejoramiento Urbano</td> <td>25</td> <td>Martha Yolanda García</td> <td>0</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 Normativa Urbana</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>23</td> <td>Vilson Cruz y David Salazar</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6 Dirección de Planes Parciales</td> <td>22</td> <td>Juan Pablo Barero</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>						Directores	otras virtuales semana	programador	SERVICIOS DELEGADOS	1 Dirección de Legalización y Mejoramiento Urbano	25	Martha Yolanda García	0	2 Dirección de Ambiente y Ruralidad	18	Ricardo Galán Rodríguez	2	3 Dirección de Normativa Urbana	22	Gilbert Giovanni Torres	10	4 Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	25	Nelson Leandro Flores	10	5 Dirección de Planes Maestros y Complementarios	23	Vilson Cruz y David Salazar	3	6 Dirección de Planes Parciales	22	Juan Pablo Barero	12
Directores	otras virtuales semana	programador	SERVICIOS DELEGADOS																														
1 Dirección de Legalización y Mejoramiento Urbano	25	Martha Yolanda García	0																														
2 Dirección de Ambiente y Ruralidad	18	Ricardo Galán Rodríguez	2																														
3 Dirección de Normativa Urbana	22	Gilbert Giovanni Torres	10																														
4 Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	25	Nelson Leandro Flores	10																														
5 Dirección de Planes Maestros y Complementarios	23	Vilson Cruz y David Salazar	3																														
6 Dirección de Planes Parciales	22	Juan Pablo Barero	12																														

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.

Planeación Distrital – Cita de servicio de Cartografía

Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos

Respetado (a) servidor (a) Reciba un cordial saludo. De acuerdo a los nuevos procesos que se están implementando desde la Dirección del Servicio al Ciudadano, e

Wilson Martinez Diaz <wmartinez@sdp.gov.co>

para mi =

Nombre del Ciudadano(a):	DIEGO MONROY
Franja horaria del ciudadano (a):	1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Fecha de la cita:	8 de enero de 2021
Hora:	2:00 p.m. - 2:45 p.m.
Dirección del predio:	Carrera 65A No. 94A-96
Chip del predio:	AAA0057TOZE
Requerimiento:	Estudio para actualización de planos
Nombre del Profesional:	Pedro Nel Gerena
Correo del Profesional:	pgerena@sdp.gov.co
Dependencia responsable de la atención:	Dirección de Información, Cartografía y Estadística

Se debe evaluar la satisfacción de esta cita virtual con el ciudadano, para lo cual usted debe pegarle en el chat de la reunión el siguiente texto y enlace: La Secretaría Distrital de Planeación con el fin de conocer su opinión sobre el servicio prestado en las citas virtuales de los trámites especializados y para seguir mejorándolo le solicitamos que por favor diligencie este formulario. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0YElsmYFpanQlyPk5mS25aW9ahHoy2kI_eoxhZOCKAPQ/viewform?usp=sf_link

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

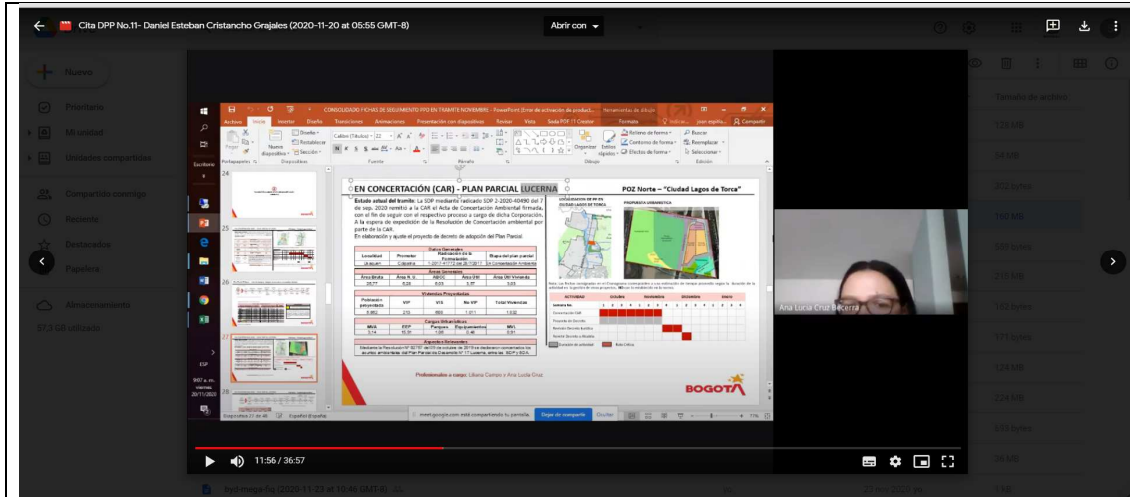
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

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 link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.