Beta Group

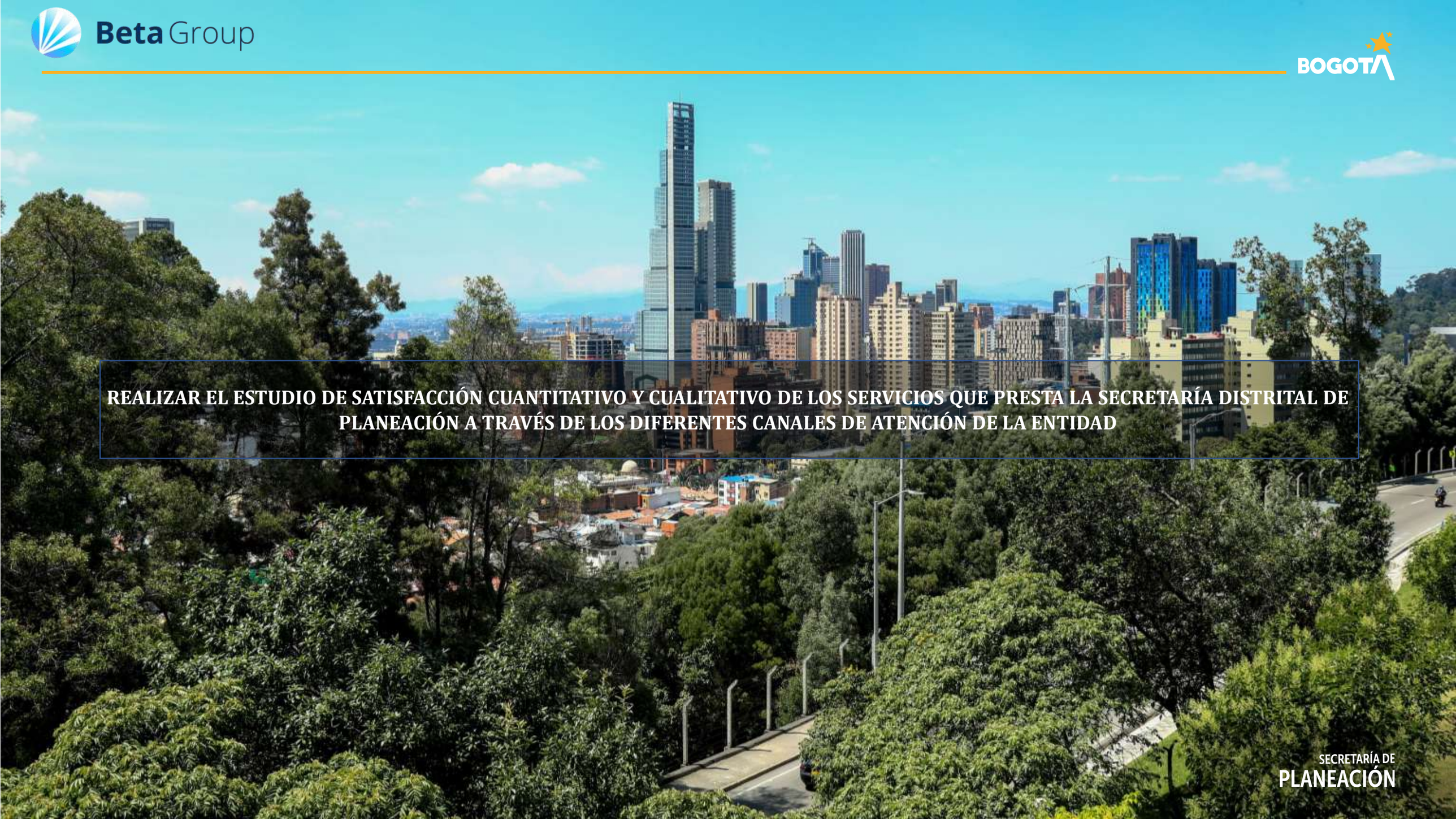
BOGOTÁ

SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN

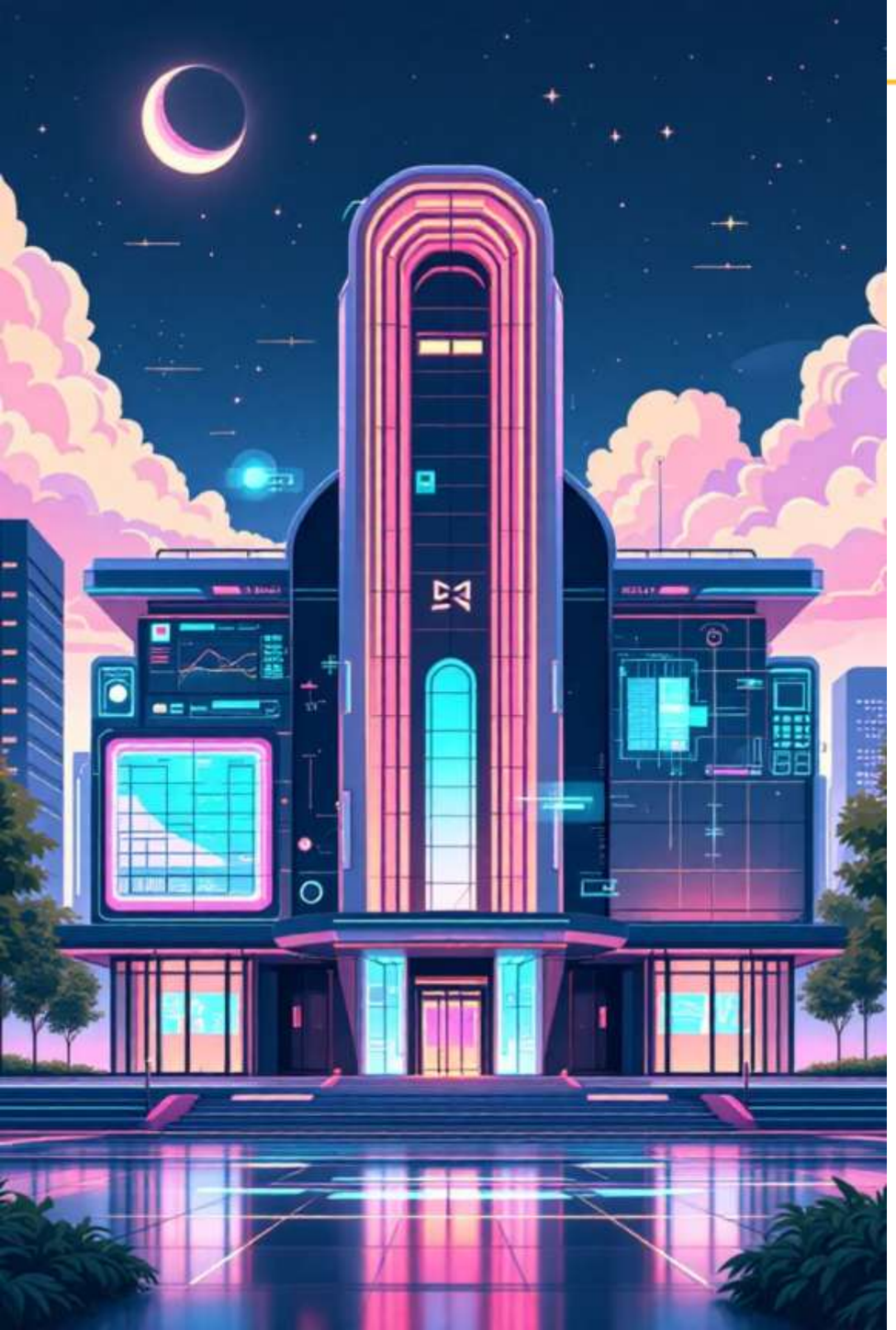
Beta Group

BOGOTÁ

REALIZAR EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



BOGOTÁ

Beta Group

Prueba Piloto: Estudio de Satisfacción Ciudadana 2025

Propuesta técnica para validación de instrumentos de captura en tres canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

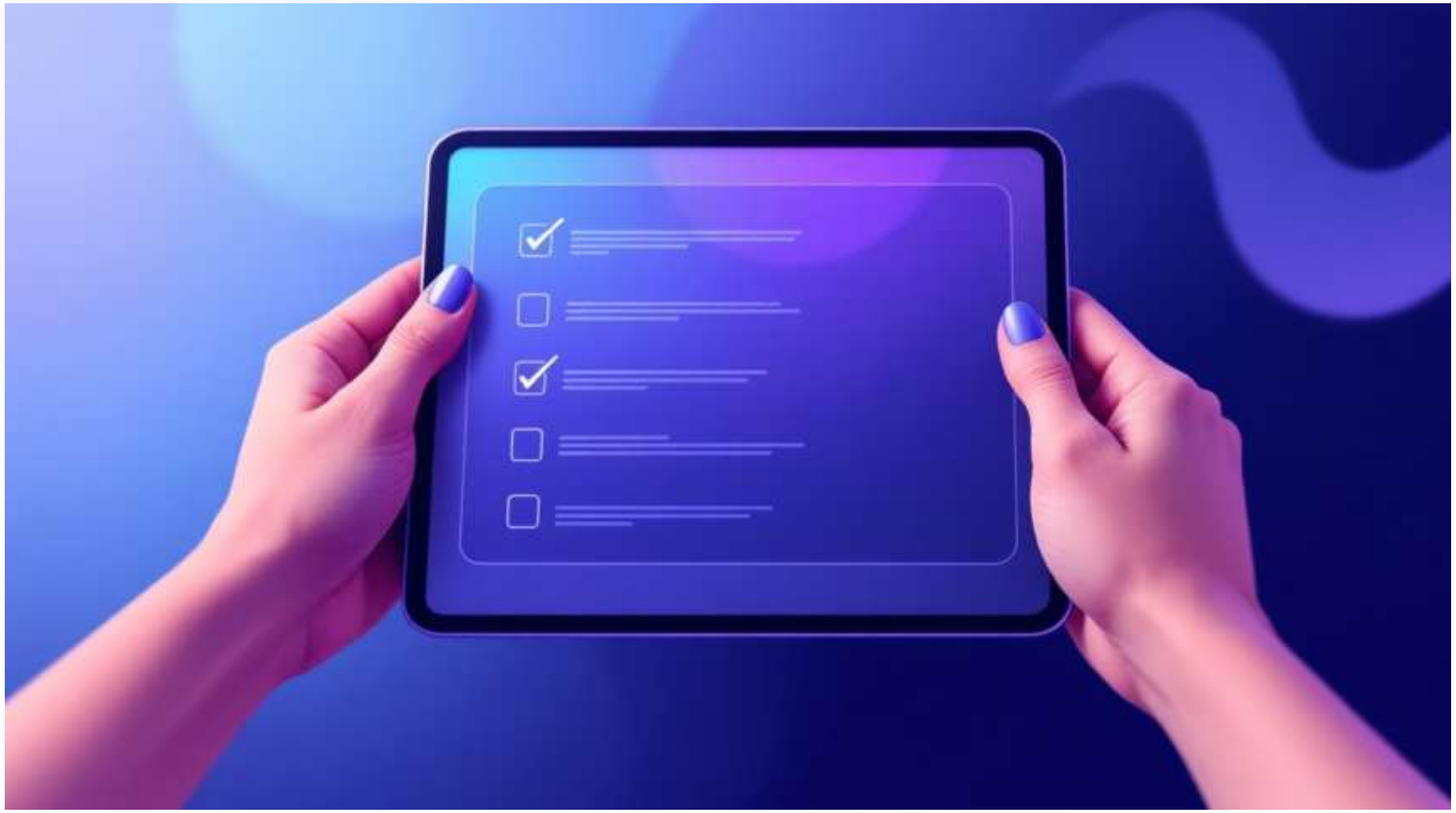
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Made with GAMMA

Objetivo General

Verificar el desempeño operativo, metodológico y tecnológico de los instrumentos de captura del Estudio de Satisfacción Ciudadana 2025, mediante su aplicación controlada en condiciones reales de operación.

*El piloto asegura la correcta ejecución del levantamiento definitivo de **2.442 encuestas efectivas** para el cálculo del Índice de Satisfacción Institucional (ISI).*



Made with GAMMA

Objetivos Específicos

01

Claridad Semántica

Evaluar comprensión y claridad de preguntas bajo criterios de lenguaje claro.

02

Consistencia Interna

Verificar secuencia, saltos lógicos y ramificaciones condicionales del cuestionario.

03

Estabilidad Tecnológica

Comprobar funcionamiento de herramientas de recolección y sincronización de datos.

04

Tiempos de Aplicación

Medir duración efectiva por canal para calibrar carga operativa y productividad.

05

Matriz de Hallazgos

Documentar inconsistencias y construir diagnóstico para ajustes técnicos del instrumento.

Made with GAMMA

BOGOTÁ

Diseño Metodológico

Unidad de Observación

Ciudadano usuario de servicios de la Secretaría Distrital de Planeación que interactúa con los tres canales de atención.

Selección

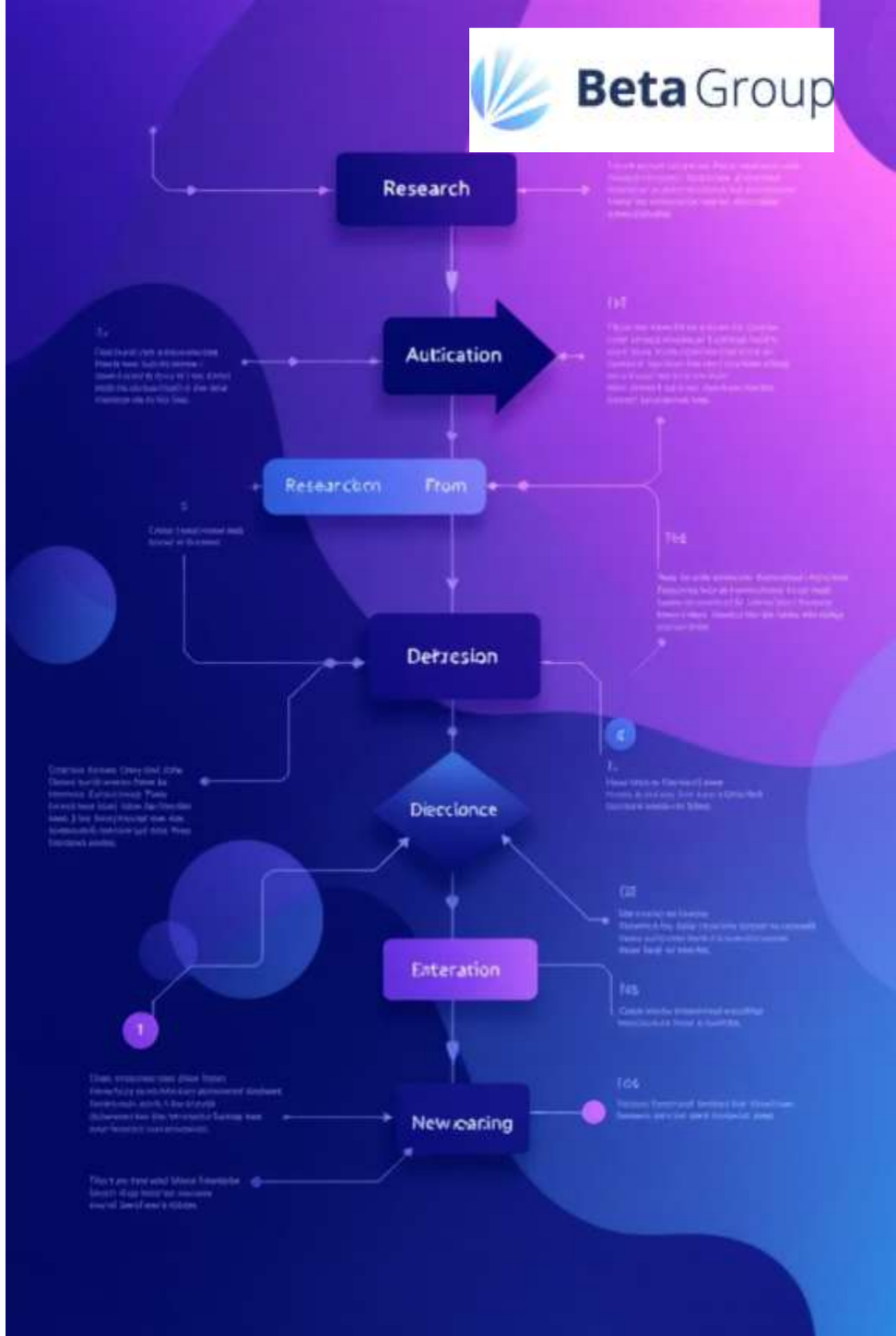
Muestreo dirigido de validación operativa con cobertura de distintos contextos de aplicación.

Tratamiento de Datos

Registros tratados exclusivamente para validación metodológica, no incluidos en base definitiva.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Beta Group



Distribución de la Muestra Piloto

*Total: **75 encuestas** distribuidas estratégicamente por canal de atención*

25	15	35
Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual
5 servicios: SuperCades, Sisbén, Planoteca, Archivo Central Predios, Ferias de Servicio	*3 servicios: Línea 195, Solicitudes por llamada, Agendamiento Archivo Central*	*7 servicios: Correo electrónico, Citas Territoriales, Web File, SINUPOT, Consulta Web, Bogotá Te Escucha, Radicación Oficial*

5 encuestas por cada tipo de servicio para detectar errores de comprensión y programación.

Made with GAMMA

Cronograma de Ejecución

*Periodo de **14 días calendario** organizado en cuatro fases operativas*

Días 1-2: Alistamiento Técnico

Configuración final de servidor CATI y carga de submuestra en dispositivos móviles

Días 3-5: Despliegue de Prueba

Aplicación controlada de 75 encuestas seleccionadas aleatoriamente por canal y servicio

Días 6-8: Análisis de Hallazgos

Evaluación de tiempos, detección de cuellos de botella semánticos y revisión de estabilidad

Días 9-10: Ajustes y Cierre

Reformulación de ítems, validación final y entrega de matriz de hallazgos

Made with GAMMA

Normas de Validación del Dato

1

Obligatoriedad

Sistema no avanza sin variables críticas para cálculo del ISI

2

Rangos

Solo valores predefinidos en diseño metodológico

3

Consistencia

Saltos lógicos activados automáticamente según respuesta

4

Duplicados

Unicidad verificada mediante identificadores y metadatos

5

Patrones

Detección de speeding y straightlining

Exclusión de registros: *Incompletitud >20%, tiempo inferior al 40% promedio, o desviación estándar cercana a cero en ítems de evaluación.*

Made with GAMMA

Módulo III: Calidez, Trato Digno y Lenguaje Claro



Trato Digno

Pautas de cortesía, respeto y empatía. Estandarización del saludo, tono de voz y escucha activa.

Lenguaje Claro

Simplificación de conceptos técnicos.

Guiones adaptados que evitan tecnicismos y aseguran comprensión.

Enfoque Diferencial

Sensibilización sobre necesidades de grupos vulnerables. Ajuste del ritmo según perfil demográfico.

Calidez Percibida

Disposición para ayudar y validación de comprensión. Frases de apoyo y confirmación de escucha.

Made with GAMMA

Canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

VER ANEXO - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA PRESENCIAL

VER ANEXO - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA TELEFONICO

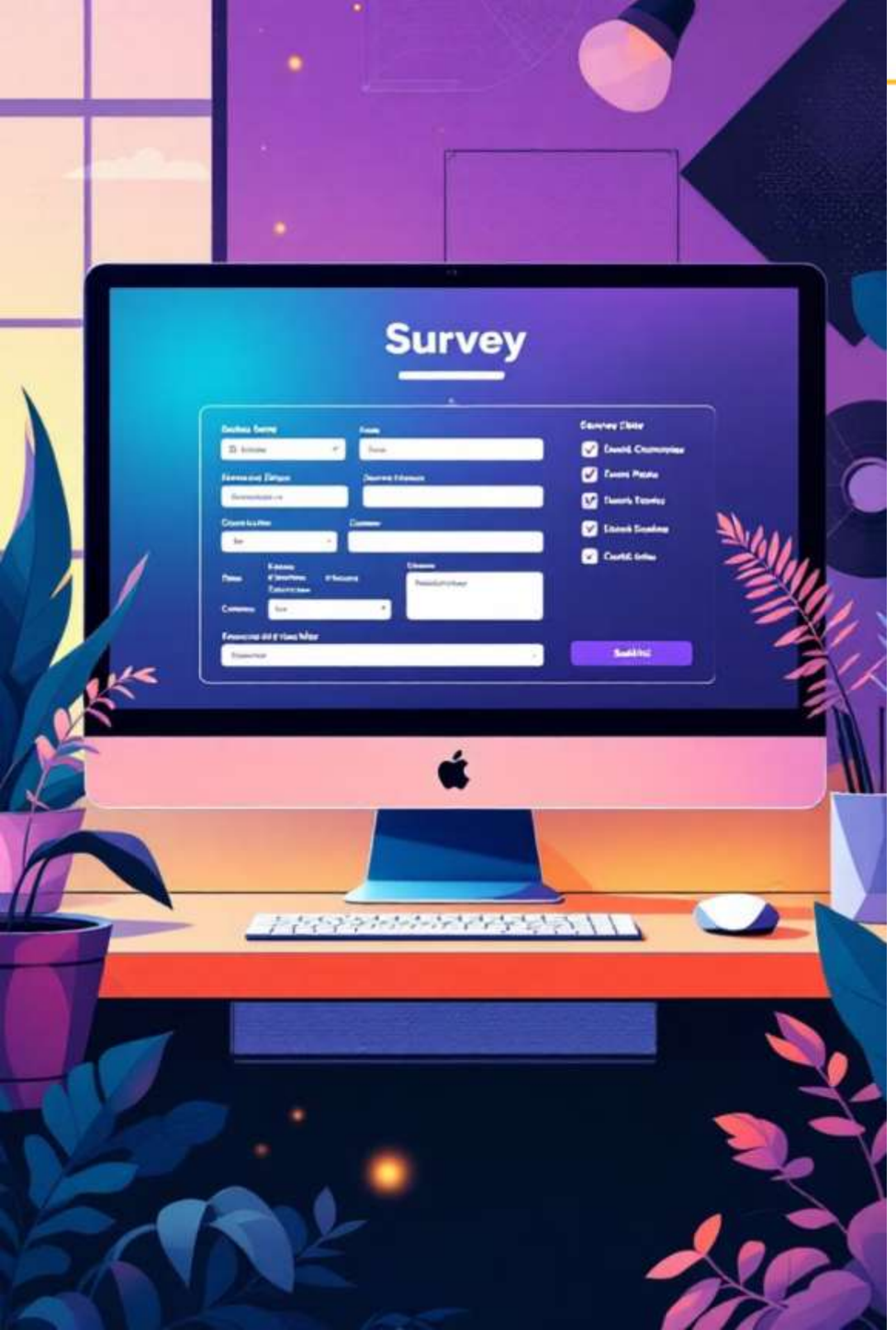
VER ANEXO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – CANAL VIRTUAL

En conjunto, las tres encuestas constituyen instrumentos de medición orientados a conocer de manera comparativa y complementaria la experiencia de la ciudadanía en los distintos canales de atención de la Secretaría Distrital de Planeación.

Su estructura permite no solo medir niveles de satisfacción, sino también identificar fortalezas, dificultades y oportunidades de mejora relacionadas con la calidad del servicio, la calidez en la atención, la claridad de la información, la eficiencia en la resolución de solicitudes y la accesibilidad de cada canal.

De esta manera, los resultados que se obtengan servirán como base para la toma de decisiones institucionales dirigidas al fortalecimiento continuo de la atención ciudadana y al mejoramiento de la experiencia de las personas usuarias

Made with GAMMA



BOGOTÁ

Beta Group

Módulo IV: Entrenamiento Operativo CATI - DataScope

Interfaz DataScope

Navegación, inicio de sesión cifrado y selección de formularios según canal.

Cola CATI

Abordaje de base de datos con historial de interacción y guion de llamada.

Validadores

Reglas lógicas en tiempo real: validación sintáctica y control de rangos.

Sincronización

Guardado automático a nube cifrada con estampas de tiempo.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Made with GAMMA



BOGOTÁ

Beta Group

Estrategia de Monitoreo

Tablero en Looker Studio

Seguimiento en tiempo real: encuestas por canal, distribución por servicio, tiempos promedio, validaciones fallidas y registros marcados para revisión.

Auditoría de Campo

Supervisión itinerante verificando cumplimiento de protocolo, identificación del personal, uso de dispositivos y aplicación completa del cuestionario.

Re-contacto de Validación

Contacto telefónico del 10% de participantes para confirmar realización de encuesta y validar datos básicos de aplicación.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Made with GAMMA

Procesamiento y Aprobación Final

Matriz de Hallazgos

Documentación de fricciones, ambigüedades e incidencias por pregunta, tipo, canal y frecuencia

Bitácora de Cambios

Registro formal de ajustes: redacción, saltos lógicos, validaciones y programación con justificación

Validación Final

Presentación a supervisión de cuestionario ajustado, matriz y bitácora para aprobación definitiva

---

> *La prueba piloto es el mecanismo previo de verificación operativa del instrumento de medición. Su ejecución permitirá evaluar la comprensión del cuestionario, el funcionamiento de las validaciones automáticas y el desempeño de la plataforma de captura en los tres canales de atención.*

Made with GAMMA