
BOGOTÁ
SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN


BOGOTÁ
CAPACITACIÓN ENCUESTADORES
CONTRATO 613-2025 ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN

CONTENIDO:

- E1 ASPECTOS INSTITUCIONALES
- E2 CONTEXTO GENERAL DEL ESTUDIO
- E3 METODOLOGÍA DE SELECCIÓN
- E4 ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA
- E5 PRESENTACIÓN GENERAL DEL FORMULARIO
- E6 VALORACIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS
- E7 EJERCICIO PRACTICO – ACLARACIÓN DE DUDAS

1. ASPECTOS INSTITUCIONALES

El presente estudio de medición de satisfacción ciudadana tiene como propósito evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Planeación, con el fin de generar información confiable que contribuya al mejoramiento continuo de la calidad en la atención.

Este proyecto se desarrolla en el marco del Contrato 613-2025, y se fundamenta en información proveniente de atenciones registradas en el sistema institucional (SIPA), garantizando un enfoque basado en evidencia y representatividad estadística

Dentro de las actividades del estudio se contempla la recolección de información mediante encuestas telefónicas, dirigidas a ciudadanos que han interactuado previamente con la entidad.

La información recolectada permitirá:

- Identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el servicio
- Evaluar dimensiones clave de la atención al ciudadano
- Apoyar la toma de decisiones institucionales

Todo el proceso se realiza bajo criterios de confidencialidad, voluntariedad y uso exclusivamente estadístico de la información.

2. CONTEXTO GENERAL DEL ESTUDIO

Recolectar información que permita conocer la experiencia de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la SDP con la finalidad de medir el nivel de satisfacción y mejorar los servicios prestados por la Secretaría



3. ALCANCE DEL ESTUDIO

La encuesta está dirigida:

Ciudadanos que han tenido interacción con la Secretaría Distrital de Planeación durante el año 2025.

La información de contacto proviene de registros administrativos del sistema institucional (SIPA).

La recolección de información se realizará mediante encuestas telefónicas.

Cada encuesta corresponde a una atención previamente registrada.

3. ALCANCE DEL ESTUDIO

Distribución de la Muestra Piloto

Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Total de encuestas piloto
25	15	35	75

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

4. ROL DEL ENCUESTADOR

CRITERIOS

- **E1** GARANTIZAR LA CORRECTA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO, SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.
- **E2** ASEGURAR LA FIDELIDAD DE LA INFORMACIÓN, REGISTRANDO EXACTAMENTE LO QUE EXPRESA EL CIUDADANO.
- **E3** CONTRIBUIR A LA CALIDAD Y CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO.
- **E4** MANTENER UNA ACTUACIÓN BASADA EN NEUTRALIDAD, RESPETO Y ÉTICA DURANTE TODA LA ENTREVISTA.
- **E5** PROTEGER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.

5. IMPACTO DE ERRORES EN LA RECOLECCIÓN

UNA ENCUESTA MAL APLICADA GENERA INFORMACIÓN INCORRECTA

LOS ERRORES AFECTAN LA CALIDAD Y CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS

SE PUEDE PRODUCIR SESGO EN LA INFORMACIÓN RECOLECTADA

DECISIONES INSTITUCIONALES PUEDEN BASARSE EN DATOS ERRÓNEOS



6. PROTOCOLO DE CONTACTO

Muy buen día.

Mi nombre es [Nombre del encuestador] y hago parte del equipo de BetaGroup Services, una consultoría autorizada por la Secretaría Distrital de Planeación.
Estamos realizando una encuesta muy corta para conocer cómo fue su experiencia con la atención que recibió, y así poder seguir mejorando los servicios para la ciudadanía.
Su opinión es muy importante para nosotros.
Tomaría solo 5 minutos y sus respuestas son completamente anónimas; se usarán únicamente para mejorar el servicio y la información que nos comparta será utilizada de acuerdo con la Ley de Habeas Data.
¿Nos podría regalar unos minutos para responderla?¡Muchas gracias!
Las preguntas se refieren únicamente a la atención que recibió en la Secretaría (SDP), así que le pedimos responder pensando en esa experiencia.
Comenzamos.

- **Duración estimada:** 5 minutos.
- **Privacidad:** Sus respuestas son anónimas y están protegidas bajo la **Ley de Habeas Data (Ley 1581 de 2012)**. Los datos se utilizarán exclusivamente para fines estadísticos de mejora institucional.
- **Objetivo:** Esta encuesta evalúa su experiencia en la **última atención** recibida a través de nuestros canales virtuales (Página web, correo institucional o Bogotá te escucha).
  Por favor, responda pensando únicamente en esa interacción.
  ¿Autoriza el tratamiento de sus datos y desea iniciar la encuesta? [BOTÓN: SÍ, AUTORIZO Y DESEO INICIAR]



6. MANEJO DE SITUACIONES EN CAMPO

Cuando el ciudadano **no tiene tiempo**	ofrecer reagendar la llamada
Cuando el ciudadano **no tiene tiempo**	explicar brevemente el propósito (sin insistir)
Cuando no recuerda la atención	orientar sin inducir respuestas
Cuando la información es inconsistente	confirmar con el ciudadano



BOGOTÁ

Gracias

Contacto: www.sdp.gov.co
@sdp.gov.co
+(57) 355 8000

Síguenos: @planeacionbog
/PlaneacionBogota

SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN