ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

KICK OFF DE LA CONSULTORÍA EN SUS TRES ETAPAS

ACTA No. 01

FECHA: 27 de junio del 2018

HORA: 10 am

LUGAR: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

ASISTENTES:

Vanessa Gómez Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Cesar Valderrama Director del Proyecto Datexco
Sonia Yepes Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Mónica Pimiento Profesional Experto Datexco
Natalia Aguilera Auxiliar Administrativa Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Violeta Malpica Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio

INVITADOS: No aplica

ORDEN DEL DIA:

1º. Verificación de Quórum
2º. Presentación del equipo de la Subsecretaría, de Datexco y presentación del Kick off de la consultoría.
3º. Varios.
4º Acciones Claves Acordadas – Responsable – Fecha
5º Plan de seguimiento – Actividades programadas – Actividades ejecutadas

DESARROLLO:

1º. Se efectuó la verificación del quórum dando inicio a la reunión.

2º. Se hizo la presentación del equipo y el Kick off de la consultoría, se trataron los siguientes temas:

- Explicación de la operación y las diferencias en la atención de todos los puntos de atención incluyendo la línea 195 y el canal virtual. También se hace una explicación de los profesionales de apoyo ubicados en los puntos.
- El equipo de la Secretaría muestra la ubicación de todos los puntos de atención.
- La Secretaría recalca la importancia de que las personas que hagan las entrevistas y observaciones, no sean las mismas que participen en la etapa del cliente Incognito.
- La Secretaría hace énfasis en que son ellos los que dan los lineamientos y la estandarización en los manuales y protocolos de servicio para todas las entidades.
- La Secretaría General, da el lineamiento de evaluar 3 SúperCADE Móvil que estén habilitados para el servicio en las fechas de realizacion del campo.
- La Secretaría General explica las razones por las cuales se solicitan 3 propuestas metodológicas para medir la satisfacción, así como las características que deben contener estas propuestas teniendo en cuenta planes de contingencia, estacionalidad en el servicio, planes de acción etc.
- Datexco hace una explicación de las posibles metodologías más robustas para hacer las mediciones de satisfacción.
- La Secretaria General comparte las cifras de visitas totales de ciudadanos por puntos de atención.
- La Secretaría General también comparte con Datexco la información pertinente al manual del ciudadano, los resultados de las encuestas del 2017 y los formularios utilizados.

3º. No se presentaron temas varios.

4°. ACCIONES CLAVES ACORDADAS	RESPONSABLE	FECHA
• La Secretaría hará la selección de los profesionales responsables del punto para las entrevistas.	Secretaría General	Antes del 21 de julio (inicio trabajo de campo)
• Se aclara que, para el informe de esta primera etapa, se esperan 8 mapas de experiencia por grupo objetivo y por canal o punto de atención.	Datexco	Para la entrega del informe final (10 de agosto)
• Envío de la propuesta metodológica que contenga el cronograma ajustado, el plan de trabajo y la logística para el trabajo de campo de la etapa del Diseño del mapa de experiencias.	Datexco	Semana del 2 al 6 de Julio
• La Secretaría abrirá un correo repositorio para colgar todos los documentos aprobados y enviando notificación por correo.	Secretaría y Datexco	Por definir

	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES EJECUTADAS
5°. PLAN DE SEGUIMIENTO	• Recepción, revisión y aprobación de la propuesta metodológica junto con el plan de trabajo solicitada a Datexco.	• Se solicitaron ajustes a la propuesta metodológica que incluyera una descripción más detallada de las actividades y la justificación de la muestra cualitativa.

FIRMAS

CESAR VALDERRAMA
Director del Proyecto

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio
Supervisora del Contrato

Proyectó: DATEXCO
Revisó: Vanessa Gómez
Claudia Ruiz Marín
Sonia Yepes
Violeta Malpica

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DEL MAPA DE EXPERIENCIAS

ACTA No. 02

FECHA: 9 de Julio del 2018

HORA: 3 pm

LUGAR: CADE Toberín

ASISTENTES:

Fernando José Estupiñán Vargas Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía Vanessa Gómez Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio Claudia Ruiz Marín Profesional Dirección de Calidad del Servicio Santiago Mejía Profesional Experto Servicio al cliente Datexco	Diana Alejandra Ospina Moreno Directora Distrital de Calidad del Servicio Violeta Malpica Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio Mónica Pimiento Profesional Experto Datexco

INVITADOS: No aplica

ORDEN DEL DIA:

1º. Verificación de Quórum
2º. Revisión y aprobación del acta anterior
3º. Presentación del Secretario General y presentación de la propuesta metodológica por parte de Datexco.
4º. Varios.

5º Acciones Claves Acordadas – Responsable – Fecha
6º Plan de seguimiento – Actividades programadas – Actividades ejecutadas

DESARROLLO:

1º. Se efectuó la verificación del quórum dando inicio a la reunión.

2° Se hizo lectura del acta anterior la cual había sido enviada con anterioridad a todos los miembros del comité, la cual fue aprobada.

3º. Se hizo la presentación por parte del Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía, tratando los siguientes temas:

- El Dr. Fernando, hizo una explicación acerca de sus expectativas como equipo directivo acerca de esta consultoría y los proyectos futuros en pro de la mejora del servicio de cara al ciudadano y la modernización de los sistemas para la prestación del mismo.
- El equipo de Datexco empieza la presentación del documento con la metodología, haciendo referencia al anexo técnico del proyecto y a la metodología para la construcción de los mapas de experiencia (CJM). Plantea que teniendo en cuenta la necesidad de recoger percepciones acerca del servicio, es importante emplear una metodología cualitativa – Exploratoria.
- El equipo de la Secretaria General en cabeza del Dr. Fernando pide hacer un ajuste del documento teniendo en cuenta una descripción más detallada de las actividades a realizar, la justificación del planteamiento de la muestra a nivel cualitativo, la ruta crítica de las actividades, las preguntas que se van a realizar y la forma de recolección de la información con los diferentes públicos.
- El equipo de Datexco presento y dejo las guías de entrevistas para la revisión por parte del equipo de la Secretaria.

4º. No se presentaron temas varios.

5°. ACCIONES CLAVES ACORDADAS	RESPONSABLE	FECHA
• El equipo de Datexco, hará los ajustes pertinentes y correspondientes a las observaciones realizadas haciendo una presentación y mapa mental de las actividades, la justificación de la muestra y la ruta crítica.	Datexco	13 de Julio
• El equipo de la Secretaría hará la revisión y comentarios pertinentes al diseño de las guías de entrevistas para usuarios, servidores y profesionales responsables de punto.	Secretaría General	13 de julio

	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES EJECUTADAS
6°. PLAN DE SEGUIMIENTO	• Recepción, revisión y aprobación de la presentación con los ajustes a la metodología solicitados a Datexco en la reunión anterior. • Se recibieron los ajustes a las guías	• Se socializo la presentación con los ajustes y se dio aprobación a la misma. • Se realizaron los ajustes a las guías para la posterior aprobación.

FIRMAS

CESAR VALDERRAMA
Director del Proyecto

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio
Supervisora del Contrato

Proyectó: DATEXCO
Revisó: Vanessa Gómez
Claudia Ruiz Marín
Sonia Yepes
Violeta Malpica

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA AJUSTADA PARA EL DISEÑO DEL MAPA DE EXPERIENCIAS

ACTA No. 03

FECHA: 16 de Julio del 2018

HORA: 2:30 pm

LUGAR: Datexco

ASISTENTES:

Fernando José Estupiñán Vargas Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía	Diana Alejandra Ospina Moreno Directora Distrital de Calidad del Servicio
Vanessa Gómez Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Violeta Malpica Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Santiago Mejía Profesional Experto Servicio al cliente Datexco	Mónica Pimiento Profesional Experto Datexco
Cesar Valderrama Director del Proyecto Datexco	

INVITADOS: No aplica

ORDEN DEL DIA:

1º. Verificación de Quórum
2º. Revisión y aprobación del acta anterior.
3º Introducción de Cesar Valderrama sobre la metodología para la construcción del mapa de experiencia.
4º Intervención por parte del Dr. Fernando Estupiñán con respecto a las expectativas de la consultoría.

5º. Varios.
6º Acciones Claves Acordadas – Responsable – Fecha
7º Plan de seguimiento – Actividades programadas – Actividades ejecutadas

DESARROLLO:

1º. Se efectuó la verificación del quórum dando inicio a la reunión.

2° Se hizo lectura del acta anterior la cual había sido enviada con anterioridad a todos los miembros del comité, la cual fue aprobada.

3º. Se hizo la introducción por parte de Cesar Valderrama Director del Proyecto, en donde se trataron los siguientes temas:

- El equipo de Datexco realizo la presentación con la metodología ajustada y más aterrizada a las actividades concretas, mostrando un mapa mental de las actividades y la metodología.
- Cesar Valderrama manifiesta la preocupación de como con este estudio se puede dar el enfoque y poder impactar el indicador de Bogotá como vamos. teniendo en cuenta que existen otros elementos adicionales que afectan. Así como el posicionamiento que termina también afectando la satisfacción.
- Cesar Valderrama, también hizo énfasis en lo atractivo del proyecto que radica en la construcción más que en la medición, que es lo que generalmente se hace.
- Cesar Valderrama plantea la importancia de revisar y sugerir qué tipo de tecnologías se pudieran implementar con el fin de mejorar la experiencia del usuario con el servicio.
- Con respecto a las entrevistas con el equipo directivo, El equipo de Datexco propone un método inductivo, en el cual lo más apropiado en términos de la metodología es entrevistar a los que están en el front de cara al usuario y los que viven la operación en el día a día.

4° Se efectuó la intervención del Dr. Estupiñán abarcando los siguientes temas:

- Importancia del proyecto y de los planes futuros de mejoramiento de la experiencia del usuario y la necesidad de modernización de los sistemas en la prestación del servicio.
- El Dr. Estupiñán concuerda que la Secretaría ya viene trabajando en la implementación de tecnologías siguiendo modelos que utiliza el sector privado con el fin de mejorar la experiencia del usuario con el servicio.

- La Dra. Diana Ospina recalca la importancia de que las propuestas para medir la satisfacción, estén muy aterrizadas a lo que es la entidad y la alcaldía, teniendo en cuenta sus particularidades y momentos críticos en la prestación del servicio.
- Teniendo en cuenta las observaciones planteadas se aprueba la propuesta metodológica para la fase de "estructuración del mapa de experiencia del usuario y del servidor".
- Con base en las observaciones y ajustes realizados por el equipo de la Secretaría General y de Datexco se aprueba la guía de entrevistas.

5º. No se presentaron temas varios.

6º. ACCIONES CLAVES ACORDADAS	RESPONSABLE	FECHA
• Mónica realizara gran parte de las entrevistas con los profesionales responsables del punto, asegurando el buen manejo de la guía entrevista y el manejo de objeciones	Datexco	Durante el trabajo de campo (Fase entrevistas)
• El equipo de la Secretaría hará la selección de los coordinadores que se deben entrevistar.	Secretaría General	Antes del inicio del trabajo de campo.
• Se ajusta la muestra de los coordinadores por parte del equipo de la Secretaria, porque en la línea 195 y en el SúperCADE Móvil solo hay un coordinador, se pasa de la línea 195 un coordinador a los CADE.	Secretaría y Datexco	16 de Julio
• En las guías dar una información muy general y hacer énfasis en la identificación del ciclo del servicio para no generar prevención por parte de los funcionarios.	Datexco	17 de julio

	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES EJECUTADAS
7°. PLAN DE SEGUIMIENTO	• Ajuste del documento en Word con la metodología incluyendo la presentación en power point solicitado a Datexco. • Realizar el ajuste de las guías para aprobación por parte de la Secretaría.	• Las dos actividades fueron ejecutadas

FIRMAS

CESAR VALDERRAMA
Director del Proyecto

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio
Supervisora del Contrato

Proyectó: DATEXCO
Revisó: Vanessa Gómez
Claudia Ruiz Marín
Sonia Yepes
Violeta Malpica

REUNIÓN PARA PRESENTAR LOS AVANCES DEL TRABAJO DE CAMPO Y REALIZAR LOS AJUSTES DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN

ACTA No. 04

FECHA: 26 de Julio del 2018

HORA: 2:30 pm

LUGAR: Alcaldía Mayor de Bogotá

ASISTENTES:

Diana Alejandra Ospina Moreno Directora Distrital de Calidad del Servicio Claudia Ruiz - Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio Santiago Mejía Profesional Experto Servicio al cliente Datexco	Vanessa Gómez - Profesional Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio Sonia Yepes - Contratista Violeta Malpica - Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio Mónica Pimiento Profesional Experto Datexco

INVITADOS: No aplica

ORDEN DEL DIA:

1º. Verificación de Quórum
2º. Revisión y aprobación del acta anterior
3º Reporte sobre el avance del trabajo de campo por parte de Datexco.
4º Entrega del instrumento guía de las observaciones para revisión y aprobación.
5º. Varios.
6º Acciones Claves Acordadas – Responsable – Fecha
7º Plan de seguimiento – Actividades programadas – Actividades ejecutadas

DESARROLLO:

1º. Se efectuó la verificación del quórum dando inicio a la reunión.

2° Se hizo lectura del acta anterior la cual había sido enviada con anterioridad a todos los miembros del comité, la cual fue aprobada.

3º. Mónica Pimiento entrega el reporte sobre el avance del trabajo de campo, relacionado con las entrevistas realizadas por grupo objetivo: Coordinadores, Servidores y Usuarios, con un avance del 75% en esta fase, también manifiesta que las actividades se están desarrollando acorde y con los tiempos del cronograma establecido para esta etapa.

Se trataron los siguientes temas:

- Reporte del estado de trabajo de campo: Se han realizado las entrevistas a los Coordinadores, Servidores y Usuarios de los CADE y SúperCADE. Estas actividades se han cumplido de acuerdo al cronograma, finalizando tanto entrevistas como observaciones el martes 31 de julio, manifestando la buena disposición por parte de los entrevistados. Con un avance del 75% falta realizar las entrevistas en SúperCADE Móvil y en la Línea 195, para después dar inicio a las observaciones.
- La duración de las entrevistas con los usuarios tiene una duración variable entre 20 y 25 minutos de duración, con los profesionales aproximadamente una hora y con los servidores aproximadamente media hora.
- La Dra. Diana manifiesta que se está cumpliendo el cronograma y no se tiene ningún retraso en el trabajo de campo y manifiesta la inquietud sobre qué tipo de información se está explorando con los usuarios.
- Mónica Pimiento, hace la aclaración que lo más importante dentro de la exploración es la identificación del ciclo del servicio, encontrando algunas diferencias por punto de atención y por grupo objetivos.

4º. Datexco realiza presentación del instrumento guía de las observaciones, se trataron los siguientes temas:

- Mónica Pimiento, presenta la guía de observación con el equipo de la Secretaria para validarla y ajustarla.
- El equipo de la Secretaría plantea la inquietud si es posible cumplir con la muestra de las observaciones con el fin de hacerlo bien comenzando el viernes 27 de julio para terminar el martes 31 de julio, teniendo en cuenta que la muestra de 101 es grande.
- Mónica Pimiento explica la metodología para aplicar la guía de observación y las diferencias con respecto a la realizacion de las entrevistas en profundidad.

- Claudia Ruiz manifiesta que la guía puede ser muy parecida a lo que se hace cuando se aplica un cliente incognito, donde también se maneja una lista de chequeo, sin embargo, se explica que el objetivo es diferente.
- Mónica Pimiento y Claudia Ruiz, manifiestan que para el caso de la Línea 195, la observación debe hacerse de forma diferente, Mónica Pimiento revisara de qué forma se puede hacer y ajustara la guía de acuerdo a eso. Sin embargo, el equipo de la Secretaría General plantea que la mejor forma es observando a los operadores mientras prestan el servicio.
- Mónica Pimiento manifiesta que se adecuara el instrumento de observación a la línea 195.
- La Dra. Diana Ospina manifiesta estar tranquila con el cumplimiento del 75% de esta fase, y solicita que, de acuerdo al cronograma, se finalice el trabajo de campo el martes 31 de julio.
- Teniendo en cuenta las observaciones planteadas se aprueba la guía de observaciones para el trabajo de campo de la fase de "estructuración del mapa de experiencia del usuario y del servidor".

5º. Varios:

- La Dra. Diana Ospina solicita cambiar el termino de coordinador por Profesionales responsables de punto en todos los documentos objeto del contrato.
- Claudia Ruiz, manifiesta la necesidad de conocer a todo el equipo de trabajo aprobado dentro del contrato de consultoría para lo cual la Dra., Diana informa que los citara para la próxima reunión.

6º. ACCIONES CLAVES ACORDADAS	RESPONSABLE	FECHA
• Dar por terminadas las actividades del trabajo de campo de acuerdo con el cronograma de trabajo.	Datexco	31 de Julio
• Revisar los tiempos de aplicación de las observaciones para saber si es posible finalizar el martes 31 de julio o si se ve la necesidad de darle más tiempo a esta actividad.	Datexco	Antes del 31 de julio.
• Se ajustará la guía de observación con los elementos y momentos de verdad específicos a la Línea 195 teniendo en cuenta que el ciclo del servicio es diferente al presencial.	Datexco	Antes de terminar el trabajo de campo 31 de Julio

• Está pendiente coordinar una nueva reunión con los equipos de la Secretaría y Datexco junto con el Subsecretario que quiere conocer el cumplimiento y los avances con respecto al cronograma. • Enviar la guía de observación ya aprobada junto con el acta.	Secretaría General y Datexco. Datexco	27 de julio. 31 de julio.

	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES EJECUTADAS
7°. PLAN DE SEGUIMIENTO	• Reporte del avance del trabajo de campo. • Ajuste de la guía de observación	• Las dos actividades fueron ejecutadas

FIRMAS

CESAR VALDERRAMA
Director del Proyecto

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio
Supervisora del Contrato

Proyectó: DATEXCO
Revisó: Vanessa Gómez
Claudia Ruiz Marín
Sonia Yepes
Violeta Malpica

REUNIÓN PARA PRESENTAR LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO Y CONOCER EL EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO DE DATEXCO

ACTA No. 05

FECHA: 2 de agosto del 2018

HORA: 2:30 pm

LUGAR: Alcaldía Mayor de Bogotá

ASISTENTES:

Diana Alejandra Ospina Moreno Directora Distrital de Calidad del servicio	Sonia Yepes - Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Vanessa Gómez - Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Violeta Malpica - Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Claudia Ruiz - Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Mónica Pimiento Profesional Experto Datexco
Mónica Caro Profesional Logística de campo y Cliente Incognito Datexco	Zunilda Lara Profesional de Evaluación del Servicio

INVITADOS: No aplica

ORDEN DEL DIA:

1º. Verificación de Quórum
2º. Revisión y aprobación del acta anterior
3º Presentación del equipo de trabajo por parte de Datexco.
4º Presentación informe del trabajo de campo realizado para la estructuración del mapa de experiencia por parte de Datexco.
5º. Varios.
6º Acciones Claves Acordadas – Responsable – Fecha
7º Plan de seguimiento – Actividades programadas – Actividades ejecutadas

DESARROLLO:

1º. Se efectuó la verificación del quórum dando inicio a la reunión.

2° Se hizo lectura del acta anterior la cual había sido enviada con anterioridad a todos los miembros del comité, la cual fue aprobada.

3º. La reunión conto con cuatro miembros del equipo de Datexco motivo por el cual no fue posible llevar a cabo la presentación del equipo de trabajo conforme a lo solicitado por la supervisora del contrato la Dra. Diana Ospina; quien reitera y hace énfasis en la necesidad de conocer a todo el equipo de Datexco y solicita se informe con antelación cuando no sea posible cumplir con los compromisos generados en las reuniones.
La Dra. Diana Ospina solicita a Datexco informe al Director del Proyecto Cesar Valderrama de la falta de cumplimiento por parte de su equipo de trabajo.

También solicita se informe las fechas en las cuales Cesar Valderrama Director del Proyecto estará disponible para reunirse con los equipos y con el Subsecretario, ya que es imperativo hacer una reunión en la semana del 6 al 10 de agosto. Validar las fechas entre el 8 y el 9 de agosto para que Cesar este presente, ya que se hizo cambio de fecha por solicitud de Datexco.

4º. Datexco informa lo siguiente:

- Revisión del informe final del resultado de campo: En el cual se hizo una descripción de las actividades realizadas para el cumplimiento tanto para las entrevistas como para las observaciones (Campo, Supervisión y critica), la duración en términos de la aplicación de los 2 instrumentos, así como el énfasis en el cumplimiento del cronograma y buena disposición de los entrevistados.
- Mónica Pimiento manifestó que no fue posible cumplir la muestra de las observaciones del SúperCade Móvil por factores climáticos, por restricción en la prestación del servicio y la baja afluencia de usuarios haciendo el ciclo completo del servicio.
- El equipo de la Secretaría plantea por qué no fue posible cumplir con las 13 observaciones si ellos habían hecho presencia en el punto y no vieron al equipo de Datexco. Mónica Pimiento, manifiesta que no había gran cantidad de usuarios haciendo tramites y por temas climáticos también hubo dificultad por lo cual no hubo el suficiente tiempo para cumplir esta muestra. Claudia Ruiz se muestra en desacuerdo por el incumplimiento de la muestra en este punto por las estadísticas que la Secretaria maneja de los tramites que se manejan en este punto.
- Mónica Pimiento, aclara que la muestra faltante se distribuyó dentro de la muestra de los CADE que no tenían mucha representatividad en la fase de entrevistas, a lo cual la Secretaria aprobó y estuvo conforme y de acuerdo.
- Mónica Pimiento, manifiesta que esta falta de muestra no impacta en la construcción e identificación del ciclo del servicio, sin embargo, la Dra. Diana recalca que se debe hacer un mapa solo para el SúperCade Móvil, para tener esto en cuenta.

- La Dra. Diana Ospina pide validar y evaluar si realmente la muestra de 3 observaciones es suficiente para el levantamiento y construcción del ciclo y del mapa de experiencia para el SúperCADE Móvil y en caso de que no fuera suficiente decidir completar la muestra en el SúperCADE Móvil de Puente Aranda, el cual se llevara a cabo a partir del 9 de agosto.
- Mónica Pimiento, explica que no fue posible entrevistar a un servidor en la Línea 195 y dicha entrevista se realizó en un CADE. El Equipo de la Secretaria, manifiesta que este tipo de cambios se deben informar previamente y que se debe dar cumplimiento al contrato y a los acuerdos.
- Se establece como compromiso la realizacion de la entrevista con el servidor que falta en la Línea 195.
- Se muestra el resultado en el tema de las observaciones junto con el registro fotográfico para los puntos presenciales.
- Se explica que para el caso de las observaciones de la Línea 195, se ajustó la guía de acuerdo con los procedimientos previamente encontrados y de acuerdo con eso, se hicieron las observaciones, escuchando los audios de las llamadas.
- La Dra. Diana Ospina pregunta en que consiste la entrega del informe final, Mónica Pimiento, explica que será un informe en power point con los hallazgos para cada uno de los capítulos de la guía, divididos por segmentos y también los mapas de experiencia para capa punto, (8 mapas de experiencia). El compromiso de envió del informe es el 10 de agosto.
- El equipo de la Secretaría dice que debe haber una presentación con el Subsecretario de los resultados.
- El equipo de la Secretaría manifiesta que paralelamente a todo este proceso también se debe arrancar con la etapa de cliente incognito (Plan de trabajo, cronograma y guía). Manifestando que esta muestra debe ser muy homogénea para cada uno de los puntos y contemplar las diferentes variables (No solo el tramite)
- Programación de reunión con el Subsecretario y todo el equipo en la semana del 13 al 17 de agosto, para realizar la presentación de los mapas de experiencia.

5°. ACCIONES CLAVES ACORDADAS	RESPONSABLE	FECHA
• Coordinar y asegurar la presencia del equipo mínimo de trabajo para la próxima reunión.	Datexco	Semana entre el 8 y el 15 de agosto.
• Validar lo más pronto posible las fechas en las que el Director del Proyecto estará disponible para la reunión con los equipos y con el Subsecretario y socializar estas fechas con el equipo de la Secretaría.	Datexco	Semana entre el 8 y el 15 de agosto.
• Evaluar si la muestra que se logró de 3 observaciones es suficiente para la identificación y construcción del mapa de experiencia del SúperCADE Móvil, en caso de no ser suficiente, completar la muestra en el Súper CADE de Puente Aranda.	Datexco	Semana del 2 al 8 de agosto.
• Coordinar con la coordinación de la línea 195 para realizar la entrevista con el servidor que falta.	Datexco	Semana del 6 al 8 de agosto
• Hacer envío del informe final de resultados en power point junto con los mapas de experiencia.	Datexco.	10 de agosto
• Dar inicio a la etapa de cliente Incognito internamente para hacerlo paralelamente. Cronograma, plan de trabajo	Datexco	Semana del 6 al 10 de agosto
• Hacer una presentación al Subsecretario del informe final y el mapa de experiencias, dar opciones de dos fechas (Datexco).	Datexco y Secretaría General	Semana del 13 al 17 de agosto.

	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES EJECUTADAS
6°. PLAN DE SEGUIMIENTO	• Evaluar la posibilidad de completar la muestra del Súper CADE Móvil y de la entrevista del servidor faltante en la Línea 195.	• Las cuatro actividades fueron ejecutadas

FIRMAS

CESAR VALDERRAMA
Director del Proyecto

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio
Supervisora del Contrato

Proyectó: DATEXCO
Revisó: Vanessa Gómez
Claudia Ruiz Marín
Sonia Yepes
Violeta Malpica

REUNION PARA PRESENTAR EL INFORME FINAL DE RESULTADOS JUNTO CON LOS MAPAS DE EXPERIENCIAS

ACTA No. 06

FECHA: 15 de agosto del 2018

HORA: 4:30 pm

LUGAR: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

ASISTENTES:

- Fernando José Estupiñán Vargas
  Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía
  Secretaría General
- Diana Alejandra Ospina Moreno
  Directora Distrital de Calidad del Servicio
  Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- Vanessa Gómez
  Profesional Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
  Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- Claudia Ruiz
  Profesional Dirección de Calidad del Servicio
  Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- Sonia Yepes
  Dirección Distrital de Calidad del Servicio
  Contratista
- Violeta Malpica
  Dirección Distrital de Calidad del Servicio
  Contratista
- Cesar Valderrama
  Gerente/Director Proyecto
  Datexco
- Mónica Pimiento
  Profesional Experto
  Datexco
- Mónica Caro
  Profesional Evaluación del Servicio
  Datexco
- Santiago Mejía
  Profesional Experto Servicio al Cliente
  Datexco
- María Elena Gutiérrez
  Profesional de Evaluación del Servicio
  Datexco
- Horacio Berrio
  Profesional Estadístico
  Datexco (Vía Skype)
- Zunilda Lara Profesional de Evaluación del Servicio
  Datexco
- Ana Beatriz García
  Profesional Experto
  Datexco
- Catalina Conti
  Profesional de Evaluación del Servicio
  Datexco (Vía Skype)

INVITADOS: No aplica

ORDEN DEL DIA:

1º. Verificación de Quórum

2º. Verificación del acta anterior.

3º Introducción respecto a los resultados del estudio: descripción de la metodología, objetivos, muestra etc.

4º Presentación de hallazgos y resultados del estudio.

5º. Varios.

6º Acciones claves acordadas – Responsable – Fecha

7º Plan de seguimiento – Actividades programadas – Actividades ejecutadas

DESARROLLO:

1º. Se efectuó la verificación del quórum dando inicio a la reunión.

2º. Se aprueba el acta anterior.

3º. El Director del Proyecto, Cesar Valderrama, realiza una presentación introductoria al informe correspondiente a la Fase de Estructuración del Mapa de Experiencia del Usuario y Servidor, referente a: las actividades realizadas (de acuerdo a la propuesta metodológica), las evidencias recogidas y hace énfasis en el propósito de la construcción y el entendimiento del fenómeno del estudio.

Cesar Valderrama refiere, que en términos generales la muestra fue muy homogénea y la información muy consistente y que inclusive se hubiera podido establecer una muestra más pequeña, sin embargo, esto solo pudo ser evidenciado hasta el final de esta fase.

Respecto al Workshop, el director del proyecto propone que esta etapa se lleve a cabo en el transcurso de la segunda fase para poder construir el escenario completo, ya que así se podrá involucrar no solo la visión de los usuarios, servidores y responsables de punto entrevistados, sino también la del cliente incógnito, de tal forma que, el ejercicio de ajustar y afinar el ciclo del servicio de acuerdo a los hallazgos, conlleve a la construcción holística del mismo.

4º. Por parte de la Profesional Experta de Datexco, Mónica Pimiento, se llevó a cabo la presentación del informe completo, organizado en segmentos. El informe contó con cuatro (4)

capítulos a través de los cuales se presentaron los resultados obtenidos en las entrevistas y observaciones realizadas a los usuarios y a los servidores:

1. Touchpoints.
2. Momentos de verdad / ciclo del servicio.
3. Percepción general asociada a la experiencia en los puntos de atención.
4. Percepción general asociada a la imagen de la secretaria general.

A continuación, se expusieron los principales hallazgos y recomendaciones de la primera fase y se presentaron los ocho (8) mapas de experiencia de los usuarios y servidores:

1. SúperCADE – Usuarios
2. SúperCADE – Servidores
3. CADE – Usuarios
4. CADE – Servidores
5. SúperCADE Móvil – Usuarios
6. SúperCADE Móvil – Servidores
7. Línea 195 – Usuarios
8. Línea 195 – Servidores

Durante la presentación el equipo de Datexco resolvió inquietudes y recibió retroalimentación por parte del equipo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía con base en los cuales se debe ajustar el informe de la primera fase. En ésta dinámica, se hizo énfasis en comprender lo referente al ranking y los verbaltims encontrados en cada uno de los segmentos, de igual manera, se realizaron intervenciones respecto al funcionamiento del servicio y las limitaciones que se presentan en la prestación del mismo.

5º. Varios:

- Por parte de Datexco, Cesar Valderrama explica el proceso de construcción de los mapas de experiencia: la estructura, las percepciones y las oportunidades de mejora:
- Se aclara la calificación emocional en cada momento de verdad.
- Se aclara la diferencia entre el momento de verdad y los touchpoints.
- Se aclara la función del ranking, el cual indica cuáles son los puntos de verdad más importantes.
- El Doctor Fernando Estupiñán, manifiesta la importancia de incluir en los mapas cuáles son las emociones positivas y negativas, con base en las cuales se identifican las oportunidades de mejora. A lo cual, Cesar Valderrama indica que el software puede dar la calificación, pero a nivel cualitativo.
- Se pide aclarar cuál es la diferencia entre el momento de verdad denominado "módulo de atención" y el de "respuesta al trámite o solución.
- Por parte de la Secretaría General, se solicita aclarar cómo funciona el ciclo del servicio para el servidor y Cesar Valderrama explica que no se habla de procedimientos sino del

ciclo en la prestación del servicio que recibe el usuario. Todo se hace en función del usuario y no en función de los funcionarios.

- Se hizo la presentación de todo el equipo de trabajo de Datexco y de la Secretaría.
- Pendiente coordinar la reunión con el equipo interno.

	6º. ACCIONES CALVES ACORDADAS	RESPONSABLE	FECHA
1.	Ajustar los mapas: Uno para el usuario y otro para el servidor. Incluir los momentos críticos y el ranking. En total son 8 mapas de experiencia. Y ajustar los nombres de asesor/informador o servidor. Dentro de esta nueva construcción hacer evidentes las diferencias entre usuarios y servidores.	Datexco	21/08/2018 (compromiso de entrega)
2.	Incluir en los mapas la calificación emocional o satisfacción emocional para cada uno de los momentos de verdad, en cada segmento y punto de atención. (Se hará una ponderación cualitativa)	Datexco	21/08/2018 (compromiso de entrega)
3.	Revisar el avance de la tercera etapa: Propuesta con la definición de las 3 metodologías de la satisfacción.	Datexco y Secretaría General	De acuerdo con el cronograma de cliente incógnito (en la mitad del proceso).
5.	Coordinar durante el transcurso de la etapa del cliente incognito, el workshop con los equipos de Datexco y la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Datexco	De acuerdo con el cronograma de cliente incógnito (al finalizar el proceso)
6.	Enviar el plan de trabajo, cronograma, la distribución de la muestra de la etapa de cliente incógnito.	Datexco	17/08/2018

7°. ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES EJECUTADAS
• Se envió el cronograma, el plan de trabajo y la distribución de la muestra de la etapa de cliente incógnito. • Se ajustaron los mapas con base en las observaciones • Se ajustó el informe final con base en las observaciones.	Las tres actividades fueron ejecutadas.

FIRMAS

CESAR VALDERRAMA
Gerente/Director del Proyecto

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN

ACTA No. 01

FECHA: 12 de septiembre de 2018

HORA: 8 a.m.

LUGAR: Dirección Distrital de Calidad del Servicio

ASISTENTES:

Diana Alejandra Ospina Moreno Directora Distrital de Calidad del servicio	Vanessa Gómez Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Claudia Ruiz Profesional Especializada Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Sonia Yepes Flórez Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Violeta Malpica Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio	

ORDEN DEL DIA:

1º. Reunión de aprobación de productos de la Fase de Estructuración del Mapa de Experiencia del Usuario y Servidor.

DESARROLLO:

El objetivo de esta acta es registrar el cumplimiento a satisfacción de los entregables correspondientes a la Fase de Estructuración del Mapa de Experiencia del Usuario y Servidor, estipulada en el contrato de consultoría **No. 4220000-550-2018**, cuyo objeto es **"Prestar servicios de consultoría para el diseño e implementación de una estrategia de medición continua de la satisfacción y percepción del ciudadano, con el servicio prestado en la Red CADE".**

Durante la reunión se llevó a cabo la revisión, validación, aceptación y aprobación formal de los entregables correspondientes a la fase de Estructuración del Mapa de Experiencia del Usuario y Servidor, así:

LISTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
Obligación Específica	**Entregable/Producto**	**Formato de entrega**	**Fecha de entrega**	**Aprobado**
1. Documento con la propuesta metodológica para la construcción de los mapas de experiencia del usuario y servidor, para los SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y Línea 195, que contiene la descripción detallada de las actividades a implementar, los actores que deben ser involucrados, y el cronograma de ejecución.	Propuesta metodológica	Digital	16/07/2018	SI
2. Implementación de la metodología propuesta.	Instrumentos de medición	Digital	15/08/2018	SI
3. Informe final de la elaboración de los mapas de experiencia y los 8 mapas de experiencia del usuario y servidor para SúperCADE, CADE SúperCADE Móvil y Línea 195.	Informe final y los ocho (8) Mapas de Experiencia: 1. SúperCADE – Usuarios 2. SúperCADE – Servidores 3. CADE – Usuarios 4. CADE – Servidores 5. SúperCADE Móvil – Usuarios 6. SúperCADE Móvil – Servidores 7. Línea 195 – Usuarios 8. Línea 195 – Servidores	Digital	10/09/2018	SI

REVISÓ

Nombre	Entidad/Cargo/Rol	Firma
Claudia Ruiz Marín	Profesional Especializada Dirección Distrital de Calidad del Servicio Alcaldía Mayor de Bogotá	
Vanessa Gómez	Profesional Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Alcaldía Mayor de Bogotá	

APROBÓ

Nombre	Entidad/Cargo/Rol	Firma
Diana Alejandra Ospina Moreno	Supervisora del Contrato Directora Distrital de Calidad del servicio Alcaldía Mayor de Bogotá	