PRODUCTO 1. PLAN DE TRABAJO

OBJETO CONTRATO: DISEÑAR Y VALIDAR UNA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DE LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA, Y DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA EN EL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Bogotá, julio de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1 Introducción 2

2 Entendimiento del Proyecto 2

2.1 Plan de Trabajo 2

2.2 Documento de análisis de metodologías 4

2.3 Metodología y estándares para la evaluación 4

2.4 Modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía 5

2.5 Instrumentos de recolección y herramientas ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.6 Manual de uso de la herramienta 7

2.7 Estrategia de transferencia de conocimiento 7

2.8 Recursos digitales y herramientas de comunicación 8

2.9 Piloto de las fases II y III 8

3 Plan de Trabajo 8

3.1 Cronograma 9

3.2 Descripción de actividades 12

1 Introducción

En cumplimiento del Contrato No. 4220000-765-2025 celebrado entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Analytica MSE, cuyo objeto es "**Diseñar y validar una metodología de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**", se presenta el primer producto del proyecto correspondiente al **Plan de trabajo del proyecto y cronograma**.

Este documento tiene como finalidad establecer el marco de desarrollo técnico, metodológico y operativo del proyecto, articulando los lineamientos del anexo técnico con una ruta estructurada de ejecución. El producto se organiza en dos secciones principales:

- **Entendimiento del proyecto**, que describe el enfoque estratégico y metodológico para abordar los requerimientos contractuales, incluyendo el contenido previsto de cada uno de los productos. En ningún caso este documento limitará el alcance establecido en el documento Anexo Técnico**.**
- **Plan de trabajo**, que define un cronograma de actividades con las fases, entregables, responsabilidades y tiempos estimados de desarrollo, acompañado de una descripción detallada de cada actividad programada.

El contenido que aquí se presenta constituye la base sobre la cual se estructurarán los productos y los entregables subsiguientes, garantizando trazabilidad, alineación y coherencia técnica en cada etapa del ejercicio.

2 Entendimiento del Proyecto

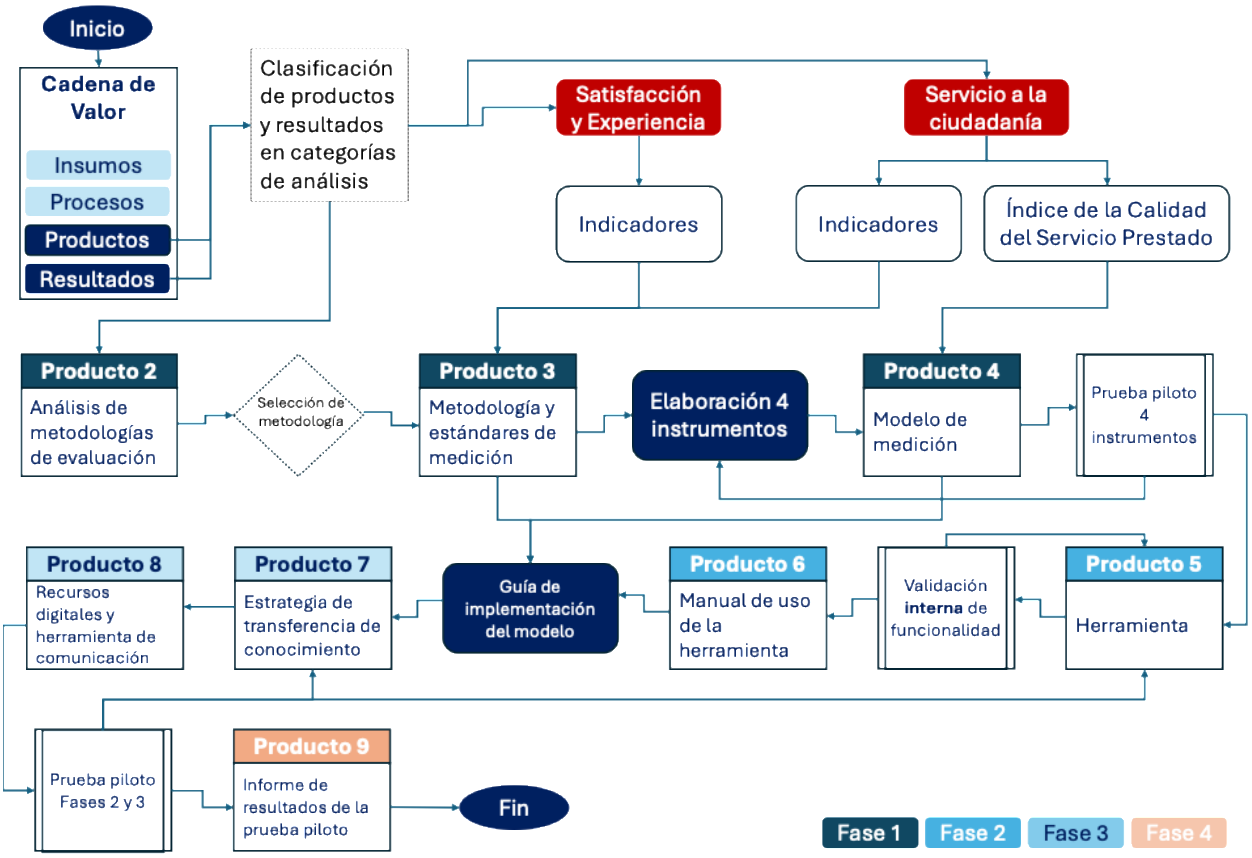
2.1 Plan de Trabajo

En el marco del fortalecimiento del modelo de medición del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el presente proyecto tiene como propósito el diseño, validación y estructuración metodológica de un modelo técnico para la medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio al ciudadano y de la satisfacción y experiencia. Este se soporta en el análisis de la cadena de valor bajo las dimensiones de calidad, producto y resultados, así como en la satisfacción y experiencia de los ciudadanos, y se materializa en una evolución de modelo, a través de una propuesta metodológica que comprenda una batería de indicadores e índices medibles a través de instrumentos que permiten la captura de información a ser consolidada en una herramienta digital que permita el reporte y análisis para la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora (los cuales serán formulados por las entidades y se hará seguimiento desde la herramienta por parte de la Dirección Distrital de Calidad).

Adicionalmente, con el objeto de contribuir a la apropiación del modelo, las metodologías y herramientas por parte de los involucrados, se generará una estrategia de trasferencia de conocimiento, sustentada en herramientas de comunicación y recursos digitales, que complementen el manual de uso de la herramienta, permitiendo la cualificación de los funcionarios con relación al i) nuevo modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y ii) la herramienta digital e instrumentos.

Lo anterior complementado con un proceso de pilotaje que permita el perfeccionamiento de los productos, y que se sintetiza de manera relacionar en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Entendimiento del proyecto



Fuente: elaboración propia

Con base en el entendimiento expuesto previamente, a continuación se detalla la comprensión de cada uno de los productos contemplados en el anexo técnico, procurando una presentación clara y alineada con los objetivos del proyecto.

2.2 Documento de análisis de metodologías

Se presentará el desarrollo conceptual de tres metodologías para la medición del servicio a la ciudadanía y tres para la satisfacción y experiencia del ciudadano. En este sentido, la estructura del presente documento se compone de las siguientes secciones: Sección 1: medición del Servicio a la Ciudadanía, en la que se desarrollarán tres metodologías, cada una de las cuales incluirá: (i) descripción de la metodología, (ii) justificación de la selección metodológica y (iii) limitaciones identificadas junto con las estrategias propuestas para su abordaje. Sección 2: Satisfacción y Experiencia Ciudadana, que presentará tres metodologías, cada una estructurada en los mismos términos: (i) descripción, (ii) justificación y (iii) limitaciones y alternativas de solución.

2.3 Metodología y estándares para la evaluación

Una vez, seleccionada la metodología estándar a ser implementada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y autogestionada por las entidades del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía en cuanto a la medición de la satisfacción y experiencia, en el documento que nos ocupa, se busca detallar *la metodología y estándares de evaluación de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, la satisfacción y experiencia ciudadana de las entidades del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía*, contemplando la descripción detallada de las actividades a implementar, los actores que deben ser involucrados y el rol de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en el proceso.

La estructura del presente documento se compone de las siguientes secciones: Sección 1: medición del Servicio a la Ciudadanía, en la que se desarrollará la metodología seleccionada, la cual incluirá: (i) descripción de la metodología[1], (ii) justificación de la selección metodológica[2], (iii) limitaciones identificadas junto con las estrategias propuestas para su abordaje[3] y (iv) categorías de análisis con indicadores y variables cualitativas. Sección 2: Satisfacción y Experiencia Ciudadana, (i) descripción de la metodología[4], (ii) justificación de la selección metodológica[5], (iii) limitaciones identificadas junto con las estrategias propuestas para su abordaje[6] y (iv) categorías de análisis con indicadores y variables cualitativas. (V) esquema de incentivos que incluya objetivos claros, unidades y puntos de medida, opciones de reconocimiento y estímulos.

[1] Incluye los ajustes realizados al producto 2.
[2] Incluye los ajustes realizados al producto 2.
[3] Incluye los ajustes realizados al producto 2.
[4] Incluye los ajustes realizados al producto 2.
[5] Incluye los ajustes realizados al producto 2.
[6] Incluye los ajustes realizados al producto 2.

2.4 Modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Como parte introductora al modelo, el documento desarrollará la **justificación técnica** de la medición del servicio a la ciudadanía y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como el **marco legal e institucional** que sustenta dicha evaluación. Esta sección cumple la función de contextualizar la pertinencia del ejercicio evaluativo, vinculándolo con los lineamientos estratégicos del Distrito Capital y las disposiciones del orden nacional en materia de atención ciudadana.

Seguidamente, en el marco del rediseño de estándares, criterios y subcriterios[7] para la evaluación que promuevan calidad en el servicio, se definirá el **objetivo general**, entendido como el propósito principal de la metodología y qué se espera lograr con estas mediciones, y **los objetivos específicos**, que buscan detallar los objetivos concretos bajo parámetros técnicos, así como, **el alcance** respecto a qué aspectos del servicio, la satisfacción y la experiencia ciudadana se medirán en coherencia con la cadena de valor y, **las definiciones generales** que faciliten la comprensión de la metodología.

En este sentido, el siguiente apartado corresponde a la **caracterización integral de la cadena de valor**, considerando las dimensiones de calidad, resultados, satisfacción ciudadana y experiencia del usuario.

Dicha caracterización permitirá describir de manera estructurada el desarrollo de las acciones y actividades que conforman el servicio, identificar los actores intervinientes y analizar las estrategias implementadas por las entidades que conforman el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

En este marco, se contemplan los siguientes ejes analíticos:

- **Identificación de grupos de interés:** Reconocimiento y clasificación de los actores que hacen parte de la cadena de valor del sistema distrital de servicio a la ciudadanía.
- **Mapeo de procesos:** Describir detalladamente la cadena de valor en la prestación de servicios, desde la identificación de necesidades hasta la entrega o producto final.
- **Análisis de insumos:** Identificación de los recursos humanos, tecnológicos y financieros que viabilizan la prestación del servicio, con énfasis en su disponibilidad, calidad y articulación interinstitucional.

[7] A modo de ejemplo, se tiene: Estándar: Los canales digitales deben ser funcionales, seguros y comprensibles para el ciudadano. Criterios: Disponibilidad de trámites en línea, seguridad de la información, navegabilidad y claridad del contenido. Subcriterios: Trámites habilitados en SuperCADE Virtual y Menú intuitivo, lenguaje ciudadano, accesibilidad para personas con discapacidad.

- **Identificación de resultados:** Definición de los productos y servicios entregados en el marco de la cadena de valor, así como sus resultados

En siguiente termino, el **modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, incorpora el diseño de la metodología (numeral 2.3 del presente documento) de conformidad con la estructura definida en el Anexo técnico del contrato en desarrollo, centrándose en el diseño de las hojas de vida de la batería de indicadores[8] que midan los resultados de la cadena de valor cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo a las dimensiones consideradas.

En esta sección, se detallará, en el marco de los procesos de recolección y análisis de datos , la frecuencia de la evaluación para la medición cualitativa y cuantitativa de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el muestreo estadístico apropiado, de ser necesario, para garantizar que la muestra objeto de evaluación sea suficiente, que guarde coherencia con las definiciones metodológicas propuestas para realizar las mediciones y que considere las diferencias en el volumen de atenciones en las diferentes entidades que conforman el Sistema Distrital de Atención a la Ciudadanía.

Es importante precisar que este modelo incluye la formulación de la hoja de vida del *índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales,* referente sobre el cual se estableció la meta ID 73 del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Camina Segura 2024-2027. Por lo anterior, este índice debe representar en términos reales el servicio prestado en el Sistema Distrital de Atención a la Ciudadanía.

En este sentido, la estructura del presente documento se compone de las siguientes secciones: Sección 1: Justificación técnica, marco normativo, objetivos, alcance; Sección 2: Caracterización de la cadena de valor, en la que se incluyen insumos, procesos, productos y resultados. Sección 3: Servicio a la Ciudadanía, en la que se incluyen definiciones metodológicas en la que se define frecuencia de evaluación, muestreo sugerido, entre otros. Sección 4: Satisfacción y Experiencia Ciudadana, en la que se incluyen definiciones metodológicas en la que se define frecuencia de evaluación, muestreo sugerido, entre otros. Sección 5: Instrumentos de recolección de datos (instrumentos necesarios y apropiados para la implementación de la metodología) en formato Excel o Word, así como el método de recolección, período de recolección, roles necesarios para la implementación de la metodología de recolección de la información con sus funciones específicas y responsabilidades, así como la plantilla base del informe de resultados y la introducción a la Guía de Implementación.

[8] Indicadores que fueron validados previamente.

2.5 Creación de una herramienta e instrumentos

Para garantizar la aplicación y medición de los estándares, criterios y subcriterios definidos en la metodología de evaluación, **se desarrollará una prueba de los instrumentos de recolección** (etapa 1 de la Prueba Piloto), en la cual se contempla el procesamiento estructurado de la información recolectada, análisis de métodos estadísticos para generar resultados significativos y representativos, así como análisis de datos cualitativos y cuantitativos, enfoques relacionados a un proceso de triangulación, que permita cruzar variables y consolidar hallazgos.

Así mismo, se diseñará un instrumento automatizado digital (que corresponde a los instrumentos ajustados del producto anterior) en forma de informe de resultados estructurado. Posteriormente, esta herramienta de visualización automatizada organizará la información de manera clara y lógica, con visualizaciones gráficas que faciliten la interpretación de datos, con el objeto de generar información que permita el análisis que sirva como insumo a las entidades para la generación de alertas así como planes de mejora concretos, viables y alineados con los hallazgos identificados.

2.6 Manual de uso de la herramienta

Como complemento operativo de la metodología de medición propuesta, se desarrollará un **Manual de uso en formato digital** que contendrá las instrucciones técnicas, procedimentales y funcionales para la correcta aplicación de los instrumentos y recursos implementados. Este manual deberá incluir:

- Descripción de cada componente de la herramienta digital, su funcionalidad y propósito.
- Secuencia de pasos para la captura, ingreso, procesamiento y análisis de información.
- Recomendaciones para la presentación e interpretación de resultados.
- Guía para la generación automática de informes y/o gráficas para la generación de alertas en el marco de la elaboración de planes de mejora.
- Asignación de roles, accesos, tiempos y criterios de trazabilidad.
- Estándares metodológicos utilizados.

2.7 Estrategia de transferencia de conocimiento

La **estrategia de transferencia de conocimiento** tiene como objetivo fortalecer las capacidades institucionales de los equipos responsables de la medición del servicio a la ciudadanía y de la satisfacción y de la experiencia ciudadana. Esta estrategia deberá definir claramente sus metas y objetivos, estructurar el contenido técnico sujeto a formación, y contar con una **guía de implementación del modelo** que integre las orientaciones técnicas necesarias para la implementación clara y unificada del mismo, así como una herramienta digital adecuada que respalde su implementación operativa.

Aunado a lo anterior, se planteará una ruta estándar de acompañamiento a las entidades del distrito, para garantizar una implementación gradual y progresiva, y un plan de transición metodológico acompañado de un cronograma ajustado a las capacidades, recursos y niveles de madurez evaluativa de las entidades del Distrito Capital, bajo lo cual se formularán recomendaciones sobre los arreglos institucionales necesarios para implementar de forma eficaz esta propuesta, teniendo en cuenta desafíos y limitaciones, que será apoyada de un sistema de equivalencias y congruencias que permita el tránsito metodológico entre mediciones históricas y las mediciones generadas con la nueva metodología, posibilitando reportes comparativos.

2.8 Recursos digitales y herramientas de comunicación

Como parte de los entregables, se desarrollarán recursos digitales y herramientas de comunicación que faciliten la cualificación funcional en relación con el modelo de medición cualitativa y cuantitativa, así como el manejo efectivo de la herramienta digital y los instrumentos asociados al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con la estrategia planteada anteriormente.

2.9 Piloto de las fases II y III

El piloto para las fases II se desarrollará, con el objeto de optimizar los procesos de prueba, en dos etapas , la primera descrita en el numeral 2.5, en la cual se realizará la validación relacionada al diseño de la herramienta e instrumentos en Excel o Word (según aplique) para validar la claridad y comprensión de las preguntas, la secuencia lógica del instrumento, el tiempo promedio de aplicación, la pertinencia de las escalas y las opciones de respuesta, el comportamiento de preguntas abiertas (si aplica), la comprensión de la pregunta por parte de quien aplique el instrumento y la consistencia interna.

Seguido de lo cual, se validará la funcionalidad de la herramienta que permita la captura, almacenamiento, análisis y visualización de la información y generar reportes de resultados de la evaluación de la cadena de valor del servicio prestado en los canales de atención ciudadana (presencial, virtual, telefónico y escrito), su calidad y la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana, por parte de las entidades que componen el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Adicionalmente, en referencia a la etapa III del proyecto se realizará un prueba piloto que permita identificar la funcionalidad de la herramientas que materializan la estrategia de transferencia de conocimiento de la metodología.

3 Plan de Trabajo

A partir del entendimiento integral del proyecto y de los lineamientos establecidos en el anexo técnico del Contrato No. 4220000-765-2025, se estructuró una secuencia de actividades que permitirá cumplir con los objetivos propuestos en el plazo previsto. El periodo de ejecución

contemplado corresponde a 17 semanas, equivalentes a cuatro (4) meses calendario, en los cuales se desarrollarán los productos contractuales bajo un enfoque técnico, articulado y verificable.

Esta sección presenta el plan de trabajo detallado, que incluye:

- Un cronograma de actividades con la distribución temporal estimada para cada fase del proyecto.
- Una descripción técnica y operativa de cada una de las actividades que conforman dicho cronograma, precisando su propósito, resultados esperados y relación con los entregables establecidos.

3.1 Cronograma

A continuación se presenta el cronograma detallado para el desarrollo del proyecto, estructurado sobre un periodo de diecisiete (17) semanas. En este esquema se incluyen las actividades previstas, los responsables técnicos y metodológicos de cada fase, y en el caso de los productos contractuales y entregables asociados, se especifica la fecha exacta de entrega comprometida, conforme a lo entendido del anexo técnico y al entendimiento integral del objeto contractual.

Con el objetivo de optimizar el uso del espacio en la tabla, para identificar a los responsables se emplearán las siguientes siglas:

- Director del Proyecto: DP
- Profesional en servicio al cliente/Servicio al ciudadano: SC
- Diseñador/a de servicios y producto: SP
- Profesional en programación: P
- Profesional estadístico: E

Actividad	Responsable	Fecha de entrega	Semana																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Identificación de información necesaria	SC																		
Elaboración del plan de trabajo y entendimiento del proyecto	DP	22/07/25																	
Validación del plan de trabajo y entendimiento del proyecto	Supervisión del contrato	25/07/25																	
Ajustes del producto	DP	30/07/25																	
Elaboración de la cadena de valor	DP – SC																		

Actividad	Responsable	Fecha de entrega	Semana																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Clasificación de resultados en SC y SE	DP - SC																		
Revisión documental entidades del distrito	SP																		
Revisión de literatura y normatividad	SP																		
Documento de análisis de metodologías	DP – SC - SP	8/08/25																	
Selección de la metodología a desarrollar	Supervisión del contrato	12/08/25																	
Desarrollo de metodología y estándares (SC y SE)	SP	22/08/25																	
Validación de metodologías y estándares	Supervisión del contrato	26/08/25																	
Ajustes del producto	SP	28/08/25																	
Definición de indicadores	DP – SC – SP - E																		
Elaboración de hojas de vida de indicadores	SP - E																		
Diseño de instrumentos de recolección de información	SP – E - P																		
Definición de parámetros para la recolección de información	E - P																		
Visualización del modelo de medición	DP - P																		
Documento del modelo de medición	**DP – SP – SC – E - P**	**5/09/25**																	
Validación del modelo de medición	**Supervisión del contrato**	**9/09/25**																	
Ajustes del producto	**DP – SP – SC – E - P**	**11/09/25**																	
Diseño de la herramienta digital	DP - P																		
Pruebas de la herramienta digital	DP - P																		
Presentación de la herramienta digital	**DP - P**	**26/09/25**																	

Actividad	Responsable	Fecha de entrega	Semana																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Validación de la herramienta digital	**Supervisión del contrato**	**30/09/25**																	
Ajustes del producto	**DP - P**	**2/10/25**																	
Manual de uso de la herramienta digital	DP - P	7/10/25																	
Validación del manual de uso de la herramienta digital	Supervisión del contrato	10/10/25																	
Ajustes del producto	DP - P	13/10/25																	
Guía de implementación del modelo	DP - SC																		
Estrategia de transferencia de conocimiento	DP – SC – SP – P - E	17/10/25																	
Validación de la estrategia de transferencia de conocimiento	Supervisión del contrato	21/10/25																	
Ajustes del producto	DP – SC – SP – P - E	23/10/25																	
Diseño de herramientas de comunicación	SP																		
Elaboración de recursos digitales de la estrategia de conocimiento	**DP - SP**	**31/10/25**																	
Validación de los recursos digitales y herramientas de comunicación	**Supervisión del contrato**	**6/11/25**																	
Ajustes del producto	**DP - SP**	**9/11/25**																	
Planeación de la prueba piloto de las Fases 2 y 3	SC – P – E																		
Prueba piloto	SC – P – E																		
Documento informe de la prueba piloto	**DP – SC – P – E**	**10/10/25**																	
Validación del informe de prueba piloto	**Supervisión del contrato**	**14/10/25**																	
Ajustes resultantes de la prueba piloto	**DP – SP – SC – P – E**	**10/11/25**																	

Fuente: elaboración propia

Del cronograma de actividades presentado, se destaca lo siguiente:

1. Las actividades resaltadas en azul corresponden a la entrega y ajuste de los productos establecidos en el anexo técnico del contrato.
2. Las actividades resaltadas en rojo hacen referencia a los espacios de validación técnica por parte de la supervisión del contrato.
3. Las actividades identificadas en negrilla representan aquellas que constituyen productos contractuales que, a su vez, son entregables, según lo dispuesto en el texto contractual.

Adicionalmente, teniendo en cuenta el número de productos contemplados y la duración del proyecto, se recomienda establecer un **tiempo máximo de revisión y ajuste de dos (2) días calendario por producto**, de manera que este procedimiento administrativo no afecte el avance del plan de trabajo. Este plazo ha sido considerado en la asignación de fechas dentro del cronograma.

3.2 Descripción de actividades

Esta subsección presenta la descripción técnica, metodológica y operativa de las actividades incluidas en el cronograma del plan de trabajo. Cada una de ellas ha sido definida en función de los entregables contractuales, las orientaciones contenidas en el anexo técnico y el enfoque propuesto para la ejecución del proyecto.

Para cada actividad se especifican su propósito, alcance, relación con los productos establecidos y criterios asociados a su desarrollo, permitiendo una lectura clara de su contribución al cumplimiento del objeto contractual y de los hitos del proyecto.

Identificación de información necesaria

Esta actividad corresponde al levantamiento inicial de requerimientos técnicos, normativos y operativos necesarios para el desarrollo metodológico del proyecto. Incluye la revisión del objeto contractual, el anexo técnico, los lineamientos institucionales existentes, y la caracterización preliminar del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Su propósito es asegurar que el equipo cuente con toda la información clave desde el inicio y que se anticipen necesidades metodológicas futuras.

Elaboración del plan de trabajo y entendimiento del proyecto (Producto 1)

En esta fase se estructuró el documento inicial del proyecto (el cual corresponde a este documento), que define el enfoque de ejecución, los productos previstos, el cronograma de actividades, responsables y entregables. Incluyó un análisis detallado de las orientaciones del

anexo técnico, la alineación normativa y el planteamiento estratégico para garantizar coherencia entre el objeto contractual y la metodología propuesta. Este producto se entregará el 22 de julio de 2025.

Validación del plan de trabajo y entendimiento del proyecto

La actividad corresponde a la instancia formal en la cual la supervisión del contrato revisa el documento de plan de trabajo, emite observaciones técnicas y valida el enfoque metodológico planteado. Esta validación permite al equipo incorporar ajustes oportunos y afinar los componentes operativos del plan.

Ajustes del producto (plan de trabajo)

Con base en los comentarios recibidos por parte de la supervisión, se realizan ajustes al documento de plan de trabajo. Se refuerzan definiciones técnicas, se reorganizan aspectos cronológicos o metodológicos si es necesario, y se asegura que el plan refleje de manera precisa los compromisos contractuales. Estos ajustes se realizarán a más tardar el 29 de julio de 2025.

Elaboración de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía

Actividad orientada al diseño conceptual y operativo de la cadena de valor del servicio. Incluye la identificación de etapas, actores, insumos, procesos, productos y resultados esperados desde el enfoque del ciudadano. Se articula con marcos de gestión pública, modelos de mejora continua y referentes institucionales del Distrito Capital.

Clasificación de resultados en Servicio a la Ciudadanía (SC) y Satisfacción/Experiencia Ciudadana (SE)

Consiste en organizar los hallazgos del diagnóstico y la cadena de valor en dos bloques analíticos: aquellos relacionados con la estructura y operación del servicio (SC), y los que reflejan la percepción, experiencia y satisfacción ciudadana (SE). Esta clasificación permite orientar indicadores, instrumentos y modelos de medición diferenciados.

Revisión documental de entidades del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía

Actividad dedicada a consultar y analizar documentos estratégicos, informes de gestión, políticas públicas y manuales operativos de las entidades distritales que hacen parte del Sistema de Servicio a la Ciudadanía. Su objetivo es identificar prácticas vigentes, enfoques metodológicos y referentes institucionales aplicables.

Revisión de literatura y normatividad

Corresponde a una revisión exhaustiva de fuentes técnicas, académicas y normativas, tanto nacionales como distritales, relacionadas con la experiencia ciudadana, servicio público, medición de satisfacción y metodologías de evaluación. Los resultados permiten sustentar conceptualmente cada componente de la metodología.

Documento de análisis de metodologías existentes (Producto 2)

Producto técnico que resume y compara metodologías empleadas en ejercicios similares a nivel nacional o internacional. Incluye ventajas, limitaciones y aplicabilidad de modelos de medición, matrices de evaluación y encuestas de percepción. Este documento sirve de base para la selección metodológica del proyecto. Este producto se entregará el 8 de agosto de 2025.

Selección de la metodología a desarrollar

La supervisión del contrato realiza la revisión del documento comparativo y valida la propuesta metodológica seleccionada por el equipo. Esta decisión marca el inicio del desarrollo técnico del modelo de medición. Esta selección se debe dar a más tardar el 12 de agosto de 2025.

Desarrollo de metodología y estándares (SC y SE) (Producto 3)

Actividad central que consiste en construir los componentes metodológicos definidos en la etapa anterior, incluyendo criterios, indicadores, estándares de servicio, variables y escalas de medición. Abarca tanto el enfoque técnico para el servicio a la ciudadanía como el componente perceptual de experiencia y satisfacción, considerando las dimensiones analizadas en el marco de la caracterización de la cadena de valor. Este producto se entregará el 22 de agosto de 2025.

Validación de metodologías y estándares
Revisión y aprobación por parte de la supervisión del contrato de los elementos metodológicos definidos. En esta actividad se ratifican criterios, escalas, estructura de indicadores y estándares propuestos, asegurando viabilidad, pertinencia y alineación institucional. Esta validación debe darse a más tardar el 26 de agosto de 2025.

Ajustes del producto (metodología y estándares)

Se incorporan comentarios, sugerencias y validaciones recibidas, realizando los ajustes necesarios para consolidar el modelo metodológico. Se fortalecen aspectos técnicos, operativos y comunicacionales del producto. Estos ajustes se realizarán a más tardar el 29 de agosto de 2025.

Definición de indicadores

Diseño detallado de los indicadores que permitirán medir los atributos definidos en la metodología. Se plantea la lógica de cálculo, variables requeridas, escalas de valoración y tipos de medición (objetiva, subjetiva, cualitativa, cuantitativa).

Elaboración de hojas de vida de indicadores

Para cada indicador se construye una ficha técnica que describe su propósito, fórmula, variables asociadas, fuentes de información, frecuencia de medición, y alineación con referentes normativos. Estas hojas de vida permiten su validación institucional y replicabilidad.

Diseño de instrumentos de recolección de información

Actividad orientada a diseñar encuestas, formularios, matrices de observación u otros instrumentos necesarios para levantar la información de los indicadores. Se incluyen instrucciones operativas, escalas y criterios técnicos.

Definición de parámetros para la recolección de información

Se establecen condiciones metodológicas para la aplicación de los instrumentos: tipo de muestra, periodicidad, canal de aplicación, unidad de análisis, piloto de validación, entre otros. Esta actividad garantiza rigor técnico en el levantamiento de información.

Visualización del modelo de medición

Construcción gráfica del modelo definido, mediante esquemas, matrices o diagramas que permitan representar de forma clara las relaciones entre indicadores, atributos, variables, instrumentos y estándares. Esta visualización facilita la comprensión institucional y sirve como diseño para la posterior inclusión en la herramienta digital.

Documento del modelo de medición (Producto 4 – Entregable 1)

Consolidación del modelo en un documento estructurado, que recoge todos sus componentes metodológicos, operativos, visuales y normativos. Este producto será objeto de validación por parte de la supervisión del contrato. Este producto se entregará el 5 de septiembre de 2025.

Validación del modelo de medición

Instancia en la cual se revisa y aprueba el documento del modelo de medición por parte de la supervisión. Se evalúa su pertinencia, coherencia técnica y aplicabilidad institucional. Esta validación debe darse a más tardar el 9 de septiembre de 2025.

Ajustes del producto (modelo de medición)

Incorporación de ajustes y recomendaciones de la supervisión al documento del modelo. Esta actividad asegura que el producto cumpla con los estándares requeridos y pueda ser escalado. Estos ajustes se realizarán a más tardar el 12 de septiembre de 2025.

Diseño de la herramienta digital

Actividad técnica orientada al desarrollo de una herramienta digital (acordada con la Supervisión) que permita aplicar el modelo de medición de forma práctica, ágil y replicable. Se define su arquitectura, funcionalidades y criterios de usabilidad.

Pruebas de la herramienta digital

Implementación de pruebas internas para verificar el funcionamiento de la herramienta, identificar errores, validar cálculos y corregir posibles inconsistencias antes de su presentación formal.

Presentación de la herramienta digital (Producto 5 – Entregable 2)

Entrega formal del producto tecnológico al equipo de supervisión, explicando su funcionalidad, aplicación institucional y alineación con el modelo metodológico definido. Este producto se entregará el 26 de septiembre de 2025.

Validación de la herramienta digital

Revisión técnica por parte de la supervisión, incluyendo pruebas de funcionalidad, evaluación de interfaz, pertinencia institucional y cumplimiento de los requerimientos contractuales. Esta validación debe darse a más tardar el 30 de septiembre de 2025.

Ajustes del producto (herramienta digital)

Incorporación de observaciones técnicas y funcionales realizadas por la supervisión, asegurando que la herramienta cumpla con los estándares requeridos para su implementación. Estos ajustes se realizarán a más tardar el 3 de octubre de 2025.

Manual de uso de la herramienta digital (Producto 6)

Documento técnico que explica la operación, navegación, aplicación y funcionalidades de la herramienta digital. Incluye instrucciones para administradores, usuarios finales y recomendaciones de uso institucional. Este producto se entregará el 7 de octubre de 2025.

Validación del manual de uso de la herramienta digital

Revisión por parte de la supervisión de la estructura, claridad y utilidad del manual, garantizando que se encuentre alineado con la herramienta entregada y que sea funcional para las entidades usuarias. Esta validación debe darse a más tardar el 10 de octubre de 2025.

Ajustes del producto (manual de uso)

Se realizan ajustes al manual de uso conforme a las recomendaciones recibidas, asegurando que el documento sea claro, completo y operativo. Esos ajustes se realizarán a más tardar el 14 de octubre de 2025.

Guía de implementación del modelo

Elaboración de una guía institucional que orienta la aplicación gradual del modelo en las entidades distritales. Incluye recomendaciones estratégicas, fases de adopción, responsabilidades, y posibles escenarios de uso.

Estrategia de transferencia de conocimiento (Producto 7)

Actividad orientada a definir los mecanismos mediante los cuales se compartirá la metodología con actores institucionales. Incluye talleres, capacitación, entrega de materiales, espacios de retroalimentación y documentación técnica para equipos operativos. Este producto se entregará el 17 de octubre de 2025.

Validación de la estrategia de transferencia de conocimiento

La supervisión revisa los componentes de la estrategia, verifica su pertinencia y aprueba la hoja de ruta definida para fortalecer capacidades técnicas e institucionales. Esta validación debe darse a más tardar el 21 de octubre de 2025.

Ajustes del producto (estrategia de transferencia de conocimiento)

Esta actividad corresponde a la incorporación de observaciones recibidas por parte de la supervisión respecto a la estrategia de transferencia. Se afinan sus componentes pedagógicos, los mecanismos de participación, la secuencia de implementación y los materiales de apoyo, con el propósito de asegurar claridad y aplicabilidad en las entidades distritales. Estos ajustes se realizarán a más tardar el 24 de octubre de 2025.

Diseño de herramientas de comunicación

Actividad enfocada en definir los soportes comunicacionales que acompañarán la implementación de la metodología. Incluye piezas gráficas, narrativas explicativas, recursos audiovisuales y herramientas de divulgación institucional que facilitan la comprensión de los productos por parte de equipos técnicos y ciudadanía.

Elaboración de recursos digitales de la estrategia de conocimiento (Producto 8 – Entregable 3)

Se construyen materiales interactivos, plantillas, tutoriales, micrositios o componentes digitales que fortalecen la estrategia de transferencia y permiten la apropiación metodológica por parte de entidades, dependencias o grupos ciudadanos. La actividad prioriza el enfoque práctico, accesible y replicable. Este producto se entregará el 31 de octubre de 2025.

Validación de los recursos digitales y herramientas de comunicación

Instancia en la que la supervisión revisa la claridad, alineación institucional y pertinencia de los recursos digitales y herramientas de comunicación elaboradas. Esta validación asegura que los materiales cumplan con las condiciones de uso y lenguaje inclusivo requeridas para su divulgación. Esta validación debe darse a más tardar el 6 de noviembre de 2025.

Ajustes del producto (recursos digitales y herramientas de comunicación)

Se realizan los ajustes indicados por la supervisión, mejorando contenido, diseño y funcionalidad de los materiales entregados. Esta actividad garantiza que los recursos finales estén listos para su socialización pública e institucional. Estos ajustes se realizarán a más tardar el 10 de noviembre de 2025.

Planeación de la prueba piloto de las Fases 2 y 3

Actividad destinada a estructurar los componentes logísticos, técnicos y metodológicos de la prueba piloto. Incluye definición de escenarios, instrumentos, participantes, objetivos y criterios de validación. Esta planificación es clave para simular la implementación del modelo y asegurar su aplicabilidad real.

Prueba piloto

Ejecución de la prueba piloto en campo o entorno controlado, aplicando las fases metodológicas definidas. Se recopilan observaciones, se documentan hallazgos y se verifican resultados esperados en un entorno real o simulado. Esta actividad permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora y se realizará en dos momentos:

- Prueba piloto de los instrumentos base en Excel y/o Word. En este momento se probarán las preguntas (fraseo, claridad, entendimiento, entre otros) de los instrumentos y la extensión de los mismos, previo a la integración a la herramienta digital.
- Prueba piloto de la herramienta digital en la cual se encuentran los instrumentos digitales. Con los instrumentos base ajustados, se realizará una prueba de funcionalidad de la herramienta digital y de los instrumentos digitales y del contenido de la estrategia de transferencia de conocimiento.

Documento informe de la prueba piloto (Producto 9 – Entregable 4)

Consolidación técnica de los resultados de la prueba en sus dos momentos, con detalle de los hallazgos obtenidos. El documento contiene recomendaciones para ajustes y reflexiones sobre la viabilidad del modelo. Este producto se entregará el 10 de octubre de 2025.

Validación del informe de prueba piloto

La supervisión revisa el documento entregado, analiza su contenido técnico y emite observaciones o aprobación. Esta actividad confirma la utilidad de la prueba y su valor en el cierre metodológico del proyecto. Esta validación se dará a más tardar el 14 de octubre de 2025.

Ajustes resultantes de la prueba piloto

Última actividad técnica, en la cual se incorporan los aprendizajes y observaciones derivados de la prueba. Se realizan ajustes finales al modelo, a los instrumentos, a la herramienta digital y a los materiales de comunicación, consolidando así la versión institucional del producto. Estos ajustes se darán a más tardar el 10 de noviembre de 2025.