Preguntas y Respuestas Frecuentes

Versión 2

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Preguntas y Respuestas sobre la estructura del modelo

1.1 ¿Qué es el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía?

Es una herramienta de gestión distrital que permite medir, de forma sistemática, cómo se presta el servicio a la ciudadanía en Bogotá y cómo lo perciben los ciudadanos. Integra seguimiento, acompañamiento técnico y evaluación para promover la mejora continua en las entidades del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC).

1.2 ¿Cuál es el objetivo principal del Modelo?

Implementar y gestionar un sistema integral que permita medir, de forma periódica y comparable:

- La satisfacción y experiencia ciudadana con los servicios recibidos.
- La calidad del servicio prestado por las entidades distritales.

1.3 ¿A quiénes aplica este Modelo?

Aplica a todas las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, tanto del nivel central como del nivel descentralizado, que prestan servicios y atienden trámites a la ciudadanía por canales presenciales, virtuales y telefónicos.

1.4 ¿En qué marco normativo se fundamenta el Modelo?

El modelo se enmarca en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Documento CONPES D.C. 03 de 2019) y el cumplimiento del proceso de seguimiento del ciclo de inversión pública, como componente estratégico de la gestión pública orientado al fortalecimiento de la calidad, oportunidad y efectividad en la atención institucional.

1.5 ¿Cuáles son los componentes principales del Modelo?

El modelo se estructura en dos componentes principales:

1. **Componente de Satisfacción y Experiencia**: Evalúa cómo las personas perciben el servicio recibido, considerando su experiencia en los canales de atención y su satisfacción con el servicio.

2. **Componente de Prestación del Servicio**: Mide la calidad del servicio prestado desde la perspectiva institucional, incluyendo gestión de respuestas, eficiencia institucional, y capacidad instalada.

1.6 ¿Cuáles son los atributos de servicio que orientan el Modelo?

El Modelo se enmarca en cinco atributos deseables del servicio público:

- Claridad
- Accesibilidad
- Transparencia
- Eficiencia
- Agilidad

1.7 ¿Qué es la gestión de datos en el Modelo?

La gestión de datos constituye un eje transversal fundamental que permite conocer el desempeño de cada actor del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC) e identificar factores que requieren intervenciones inmediatas. Esta información se gestiona a través de una herramienta tecnológica con tres módulos: captura, reporte y seguimiento.

1.8 ¿Cuál es la herramienta tecnológica del Modelo y para qué sirve?

Es una plataforma tecnológica administrada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que cuenta con tres módulos: Captura, Reporte, Seguimiento. Cada entidad perteneciente al Sistema cuenta con un usuario propio de acceso para recolectar información, consultar reportes y gestionar acciones de mejora.

1.10 ¿Se mantiene alguna relación con el modelo anterior?

Sí. El nuevo modelo mantiene la comparabilidad con el modelo anterior, conservando las líneas de calidad relacionadas con la evaluación de las respuestas y el monitoreo a los canales de atención, aunque con ajustes metodológicos que responden a nuevos estándares institucionales.

1.11 ¿Quiénes participan en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía?

Participan tanto entidades y organismos administrativos centrales como descentralizados del Distrito Capital, garantizando la cobertura de los diferentes canales de atención: presenciales, virtuales y telefónicos.

Preguntas y Respuestas sobre el componente de Satisfacción y experiencia

2.1 ¿Cuáles son las dimensiones que evalúa este componente?

El componente evalúa dos dimensiones principales:

1. **Experiencia en los canales de atención:** Evalúa condiciones de acceso, usabilidad y calidad de los medios de interacción (acceso al punto físico, chat, portal web, llamada telefónica, tiempo de espera, calidad de conexión, claridad del lenguaje, satisfacción con el personal, y recomendación del canal).
2. **Satisfacción con el servicio recibido:** Mide el nivel de conformidad con la atención y resultados obtenidos (resolución del trámite, claridad del lenguaje, facilidad de acceso, pertinencia de la respuesta, tiempo de atención, notificaciones, disponibilidad de instructivos, y reiteración de solicitudes).

2.2 ¿Qué mide el componente de satisfacción y experiencia?

El componente de satisfacción y experiencia mide la calidad y facilidad de la interacción del ciudadano con los canales de atención y el grado en que el servicio cumple las expectativas del ciudadano

2.3 ¿Cuál es el instrumento principal de recolección de información?

El instrumento principal es la Encuesta a la ciudadanía, que se aplica de forma autodiligenciada por los ciudadanos al terminar su trámite, consulta o servicio a través de códigos QR y otros medios digitales. Las entidades del Sistema Distrital deben recolectar esta información mensualmente a través de los tres canales de atención.

2.4 ¿Quién debe aplicar la encuesta de satisfacción?

Cada entidad del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía debe recolectar esta información de manera diaria por demanda en sus diferentes puntos de atención, dirigida a la ciudadanía que haya realizado algún trámite.

2.5 ¿En qué canales se aplica la encuesta?

La encuesta se aplica en tres canales principales:

- Presencial: RedCADE, punto propio de la entidad, feria a tu servicio y centros de encuentro
- Virtual: Chat, Chatico, Portal Web y Bogotá te escucha

- Telefónico: Líneas telefónicas de atención

2.6 ¿Qué es el Índice de Percepción Ciudadana sobre el Servicio (IPCS)?

El Índice de Percepción Ciudadana sobre el Servicio (IPCS) constituye una medida sintética que consolida los resultados obtenidos en las dos dimensiones evaluadas: Satisfacción con el Servicio Recibido y Experiencia en los Canales de Atención. Su propósito es ofrecer una lectura integral desde la perspectiva del ciudadano.

2.7 ¿Qué es el Índice de Satisfacción con el Servicio Recibido (ISSR)?

Este índice evalúa cómo percibe la ciudadanía la calidad del servicio recibido, teniendo en cuenta la claridad de la información, la facilidad de acceso, la pertinencia y efectividad de las respuestas, los tiempos de atención y los apoyos ofrecidos. En conjunto, mide el nivel de conformidad del ciudadano con la gestión realizada.

2.8 ¿Qué evalúa el Índice de Experiencia en los Canales de Atención (IECA)?

Este índice mide la percepción ciudadana sobre el acceso, la interacción y la calidad de los distintos canales de atención, evaluando la facilidad de ingreso, la usabilidad, los tiempos de espera, la calidad de la comunicación y la satisfacción con el personal. Permite valorar de manera diferenciada la experiencia del ciudadano en cada canal, considerando criterios de accesibilidad, funcionalidad y percepción.

2.9 ¿Por qué se utiliza equiponderación en los índices?

La equiponderación asigna el mismo peso a cada indicador porque no se ha identificado evidencia técnica que justifique mayor peso relativo de uno sobre otros. Esto garantiza transparencia en la interpretación, simplicidad operativa en el cálculo y facilita la comparación entre entidades, canales y períodos.

Preguntas y Respuestas sobre el componente de Prestación del Servicio

3.1 ¿Cuáles son los tres pilares del componente de prestación del servicio?

Los tres pilares son:

1. **Gestión efectiva de las respuestas institucionales**: Evalúa la calidad, oportunidad y gestión de traslado de respuestas a PQRSD
2. **Eficiencia institucional en trámites y servicios**: Mide digitalización, automatización, ahorros en requisitos y tiempos y la articulación digital del servicio.
3. **Calidad y protocolos del servicio**: Analiza capacidad instalada, habilidad del personal para la atención diferencial y cumplimiento de protocolos de atención.

3.2 ¿Qué mide el componente de Prestación de Servicio?

El componente de Prestación de Servicio mide la calidad, consistencia y oportunidad de las respuestas que entregan las entidades, asi como el nivel de digitalización, simplificación y agilidad de los trámites y procesos institucionales. Finalmente, examina si las entidades cuentan con las habilidades, recursos y protocolos necesarios para una atención estándar y de calidad.

3.3 ¿Cuáles son los cinco instrumentos de recolección de información del componente de Prestación de Servicio?

Los cinco instrumentos son:

PILAR	INSTRUMENTO
Gestión Efectiva de las Respuestas Institucionales	1. **Formulario de Calificación de PQRSD**: Aplicado mensualmente por la Dirección de Calidad a una muestra probabilística de registros en Bogotá te Escucha
Eficiencia Institucional en trámites y servicios	2. **Formulario de Calificación de Procesos**: Diligenciado anualmente por cada entidad y validado por la Dirección de Calidad
Capacidad y Protocolos del Servicio	3. **Formulario de Autoevaluación de Capacidad Instalada**: Completado anualmente por el jefe de Servicio a la Ciudadanía por cada punto de atención 4. **Evaluación de Habilidades para la Atención Diferencial**: Aplicada

	mensualmente por instructores a personas capacitadas 5. **Cliente Oculto**: Implementado anualmente por la Dirección de Calidad en canales presencial, virtual y telefónico

3.4 ¿Qué es el formulario de calificación de PQRSD y quién lo aplica?

Es un instrumento que permite evaluar la gestión y calidad en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias mediante la verificación del cumplimiento de criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema. Lo aplica mensualmente el personal de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio sobre una muestra probabilística de las solicitudes registradas en Bogotá te Escucha.

3.5 ¿Qué evalúa el formulario de calificación de procesos?

Este instrumento evalúa sistemáticamente los procesos internos relacionados con la prestación del servicio, incluyendo: procedimientos publicados en página web, automatización y digitalización de procesos, acciones para reducir tiempos y requisitos, integración con sistemas distritales (Portal Bogotá, Bogotá te Escucha), participación en ferias, y monitoreo de afectaciones del servicio. Es diligenciado por el jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada entidad y validado por la Dirección de Calidad.

3.6 ¿Qué es la técnica de cliente oculto?

Es una metodología de observación encubierta mediante la cual evaluadores capacitados se hacen pasar por usuarios reales para documentar la experiencia de atención conforme a criterios establecidos. Permite obtener información objetiva sobre el proceso real sin que el personal sepa que está siendo evaluado. Se aplica al menos una vez al año por punto de atención en los tres canales (presencial, virtual y telefónico) por parte de la Dirección de Calidad.

3.7 ¿Qué evalúa el formulario de autoevaluación de capacidad instalada?

Esta herramienta evalúa las condiciones físicas, operativas y de accesibilidad de los puntos de atención, incluyendo: accesibilidad en el ingreso y dentro del punto, señalización interna y externa, sistema de turnos, sala de espera incluyente, mobiliario y equipos, condiciones de aseo, disponibilidad de baños accesibles, normas de seguridad, y gestión integral de residuos. Es completado anualmente por el jefe de Servicio a la Ciudadanía.

3.8 ¿Qué es el formulario de evaluación de habilidades para atención diferencial?

Es un instrumento realizado por el equipo de entrenamiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General y consiste en una prueba de conocimientos sobre el proceso de formación en habilidades para la atención diferencial. Los resultados se registran en una base de datos donde se almacena la información de las capacitaciones recibidas por cada servidor o colaborador. Posteriormente, estos datos se consolidan de forma agregada por entidad y por periodo, diferenciando entre habilidades socioemocionales y habilidades técnicas, y finalmente se obtiene un total general.

3.9 ¿Qué es el Índice de Calidad del Servicio Prestado (ICSP)?

Es una medida sintética que consolida los resultados de los tres pilares evaluados en este componente: Gestión Efectiva de las Respuestas Institucionales, Eficiencia Institucional en Trámites y Servicios, y Capacidad y Protocolos del Servicio. Su propósito es ofrecer una lectura integral de la prestación del servicio y las condiciones con las que se hace.

3.10 ¿Qué es el Índice de Calidad de las Respuestas (ICR)?

Es una medida que analiza la oportunidad, gestión del traslado y calidad de las respuestas emitidas por la entidad frente a las solicitudes ciudadanas. Permite valorar el desempeño institucional en la gestión de requerimientos formales.

3.11 ¿Qué evalúa el Índice de Digitalización y Automatización de Trámites (IDAT)?

Evalúa la publicación formal de procedimientos en el portal web institucional, la existencia de procesos automatizados que reducen la intervención manual, la digitalización de flujos operativos que permiten su ejecución en entornos virtuales, y la disponibilidad de servicios completamente digitales.

3.12 ¿Que evalúa el Índice de ahorros en los requisitos y tiempos?

Evalúa si hay esfuerzos para disminuir el tiempo destinado a la atención por parte del ciudadano, a la eliminación de requisitos y a la digitalización de trámites. Identifica condiciones operativas orientadas a disminuir el uso de recursos por parte del ciudadano durante su interacción con el servicio.

3.13 ¿Qué es el índice de Articulación Digital del Servicio?

Es un índice que caracteriza el nivel de implementación, articulación y seguimiento de los procesos institucionales orientados a la atención ciudadana. Evalúa la integración operativa

de la entidad con plataformas distritales como el Portal Bogotá y Bogotá te Escucha, la participación activa en esquemas móviles de atención como el SuperCADE Móvil, la existencia de herramientas internas de monitoreo para el seguimiento técnico de los procesos, y la identificación de afectaciones que impactan la continuidad o calidad del servicio. Este índice permite medir la capacidad institucional para gestionar, articular y supervisar sus procesos de atención en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

3.14 ¿Que evalúa el índice de evaluación de capacidad instalada?

Evalúa la accesibilidad en el ingreso y desplazamiento dentro del punto de atención, el uso efectivo de la capacidad instalada en las áreas de atención y recaudo, y la adecuación de los lugares y puestos destinados a la atención institucional. Este índice permite medir el grado de disponibilidad, funcionalidad y aprovechamiento de los recursos físicos asignados para la prestación del servicio.

3.15 ¿Que es el índice de evaluación de habilidades para la atención diferencial?

Este índice refleja el promedio de las calificaciones otorgadas por los instructores en cuanto a habilidades técnicas y a habilidades socioemocionales.

3.16 ¿Qué evalúa el índice de estándares y protocolos de atención?

Evalúa el cumplimiento de protocolos en los puntos físicos y módulos de atención, los tiempos de espera y atención, la accesibilidad en el ingreso, la ejecución de procesos de recaudo, y la finalización adecuada del servicio. En el canal telefónico, considera la accesibilidad, la atención prestada, la respuesta al requerimiento y el cierre de la llamada. En el canal virtual, incluye la accesibilidad en medios electrónicos, la atención en chat y la finalización del servicio.

3.17¿Qué es el índice de eficiencia institucional en trámites y servicios?

Constituye una medida sintética que consolida los resultados obtenidos en tres dimensiones evaluadas: Digitalización y automatización de trámites, Ahorros en los Requisitos y Tiempos y Articulación Digital del Servicio.

3.18 ¿Qué es el índice de capacidad y protocolos del servicio?

Constituye una medida sintética que consolida los resultados obtenidos en tres dimensiones evaluadas: Evaluación de Capacidad Instalada, Evaluación de Habilidades para la atención diferencial, Estándares y Protocolos de Atención.

3.19 ¿Con qué frecuencia se aplican los diferentes instrumentos?

Las frecuencias varían según el instrumento:

- Mensual: Formulario de calificación de PQRSD y evaluación de habilidades para atención diferencial
- Anual: Formulario de calificación de procesos, autoevaluación de capacidad instalada, y cliente oculto

3.20 ¿Quién valida la información del formulario de calificación de procesos?

Aunque es diligenciado por el jefe de Servicio a la Ciudadanía o su delegado en cada entidad, la información debe ser validada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, introduciendo un mecanismo de doble verificación que fortalece la trazabilidad y consistencia de los datos.