Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del **Servicio a la Ciudadanía**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA GENERAL | BOGOTÁ

¿**QUÉ ES** EL MODELO?

El Modelo es una herramienta que permite evaluar y mejorar cómo las entidades del Distrito atienden a la ciudadanía.

¿**QUÉ MIDE** EL MODELO?

- Voz ciudadana
- Experiencia ciudadana
- Eficiencia
- Calidad en la atención

¿**CÓMO ESTÁ ORGANIZADO** EL MODELO?



¿**CÓMO SE REALIZA** LA MEDICIÓN?

COMPONENTE	INDICADORES
SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA	▪ Calidad y facilidad de la interacción del ciudadano con los canales de atención. ▪ Grado en que el servicio cumple las expectativas del ciudadano.

Instrumento: Encuesta a la Ciudadanía

COMPONENTE	PILAR	INSTRUMENTO	INDICADORES
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	**Gestión Efectiva** de las Respuestas Institucionales.	▪ Formulario de Calificación de PQRSD.	*Evalúa la calidad, consistencia y oportunidad de las respuestas que entregan las entidades.*
	Eficiencia Institucional en trámites y servicios.	▪ Formulario de Calificación de Procesos.	*Analiza el nivel de digitalización, simplificación y agilidad de los trámites y procesos institucionales.*
	Capacidad y Protocolos del Servicio.	▪ Cliente oculto. ▪ Formulario de autoevaluación de capacidad instalada. ▪ Evaluación de habilidades para la atención diferencial.	*Examina si las entidades cuentan con las habilidades, recursos y protocolos necesarios para una atención estándar y de calidad.*

¿**CON QUÉ HERRAMIENTA CUENTA** EL MODELO?

Cuenta con una herramienta tecnológica **compuesta por 3 módulos:**

Captura

Captura información a través de los instrumentos de cada componente.

Reportes

Genera reportes detallados de la información capturada.

Seguimiento

Hace seguimiento a los planes de mejora de indicadores críticos.