Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0

Estructura de Modelo

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

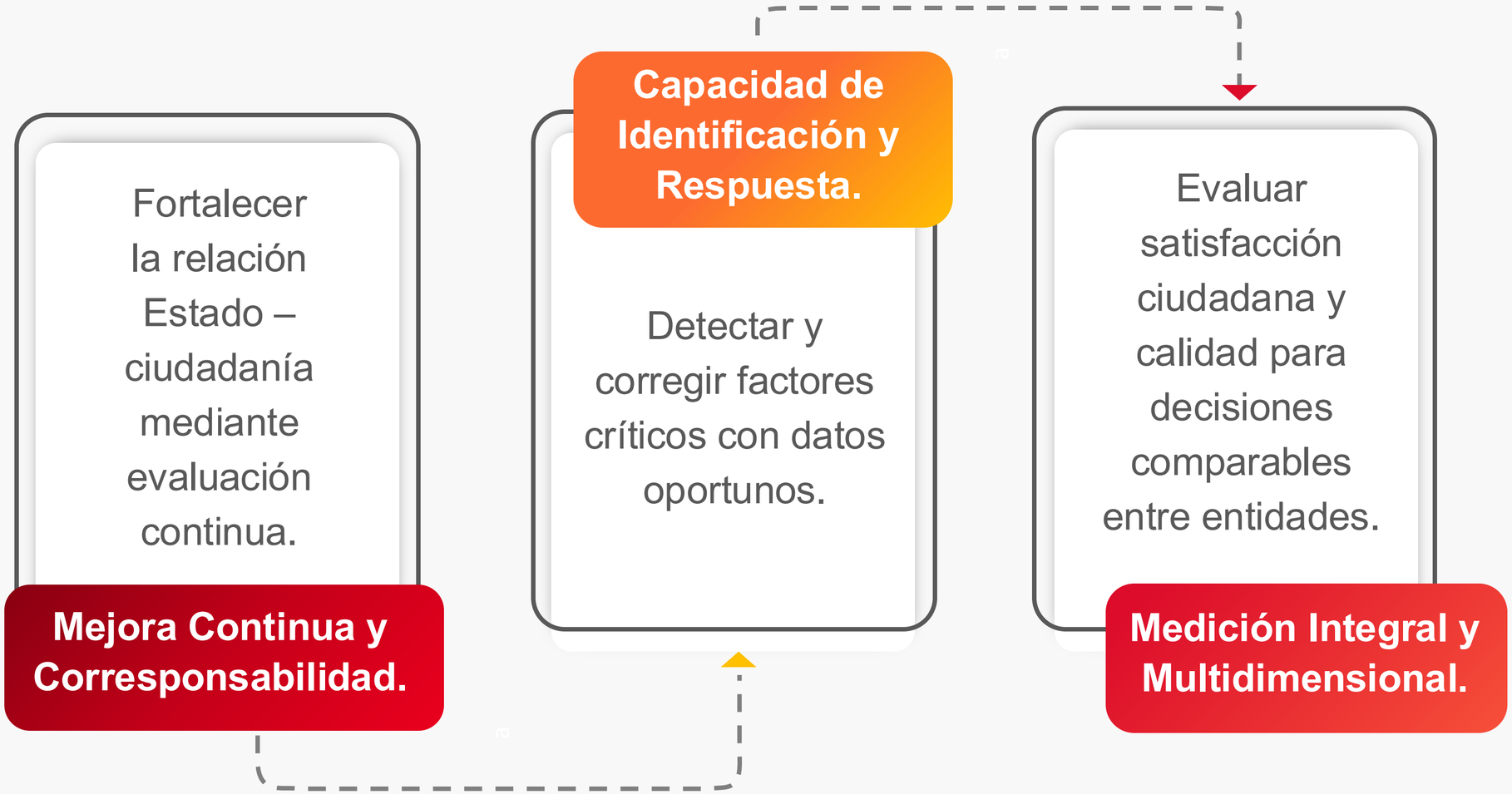
¿Por qué evoluciona el modelo?

Componente 1: Evaluación de PQRSD.

Componente 2: Medición de los servicios prestados en los canales de atención a la ciudadanía.

- Alta carga operativa y formatos desactualizados.
- No integra calidad de respuestas y calidad del servicio.
- No existe metodología distrital unificada de satisfacción.
- No hay datos permanentes de satisfacción ciudadana.
- No hay herramienta integrada de análisis de datos.

¿Cuáles son los objetivos del Modelo 2.0?



¿Qué tiene en cuenta Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0?

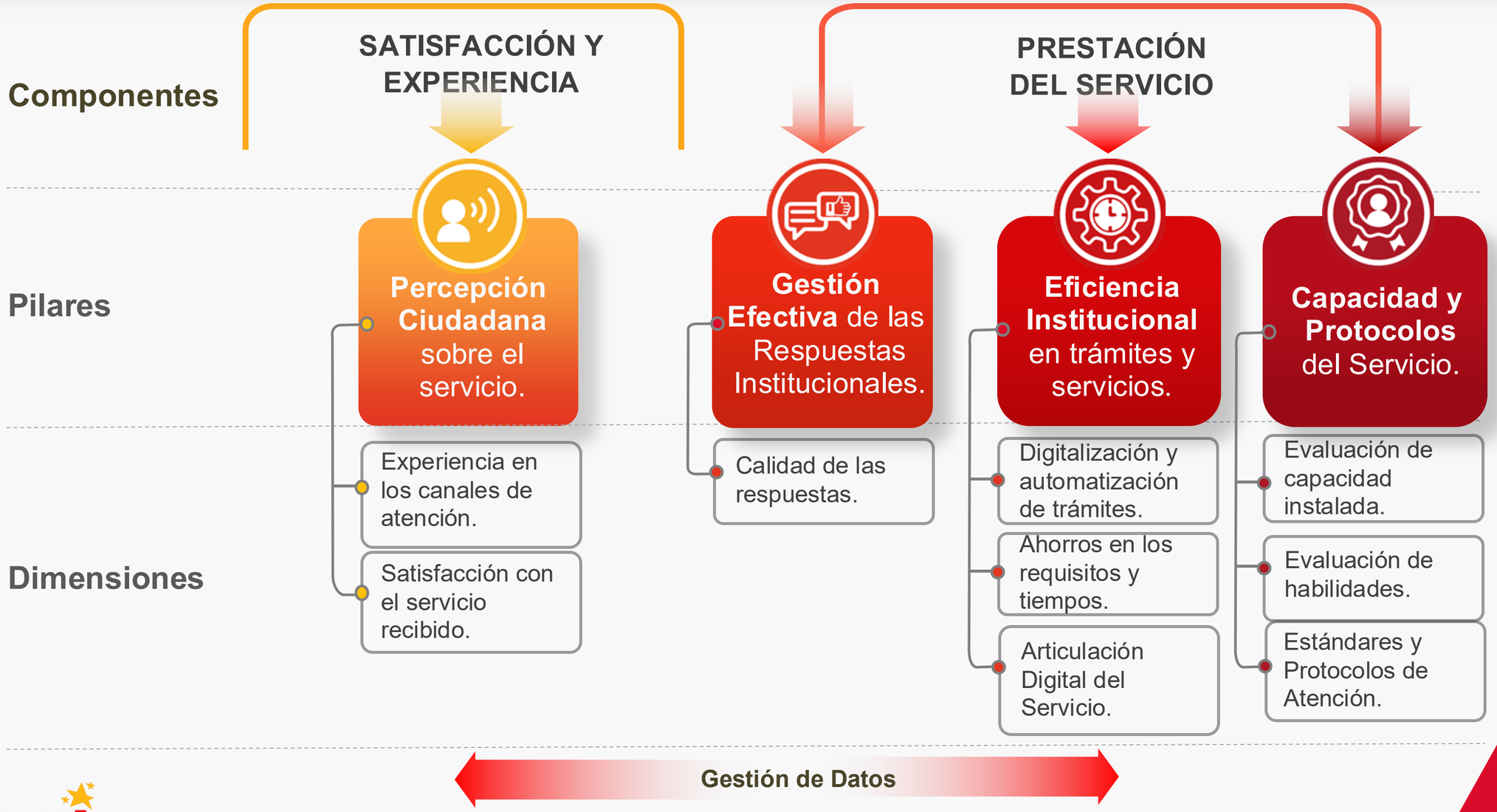
El Modelo **es una herramienta de gestion que permite evaluar y mejorar** cómo las entidades del Distrito atienden a la ciudadanía, incluyendo:

Voz ciudadana	Cómo perciben las personas el servicio recibido.
Experiencia ciudadana	Qué tan fácil y clara fue su experiencia.
Eficiencia	Qué tan óptima es la prestación del servicio por parte de las entidades.
Calidad en la atención	Su propósito es fortalecer la calidad de la atención en todas las etapas del servicio.

¿Cómo está organizado el Modelo 2.0?



¿Cuál es la estructura de los componentes de Satisfacción y Experiencia y de Prestación del Servicio?



¿Qué es Satisfacción y Experiencia?

COMPONENTE	PILAR	DIMENSIONES	INDICADORES
SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA	**Percepción Ciudadana** sobre el servicio	• Experiencia de los canales de atención. • Satisfacción con el servicio recibido.	• Calidad y facilidad de la interacción del ciudadano con los canales de atención. • Grado en que el servicio cumple las expectativas del ciudadano.

Índice del Componente

Índice de la Dimensión

Encuesta a la Ciudadanía

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

¿Qué es Prestación de Servicio?

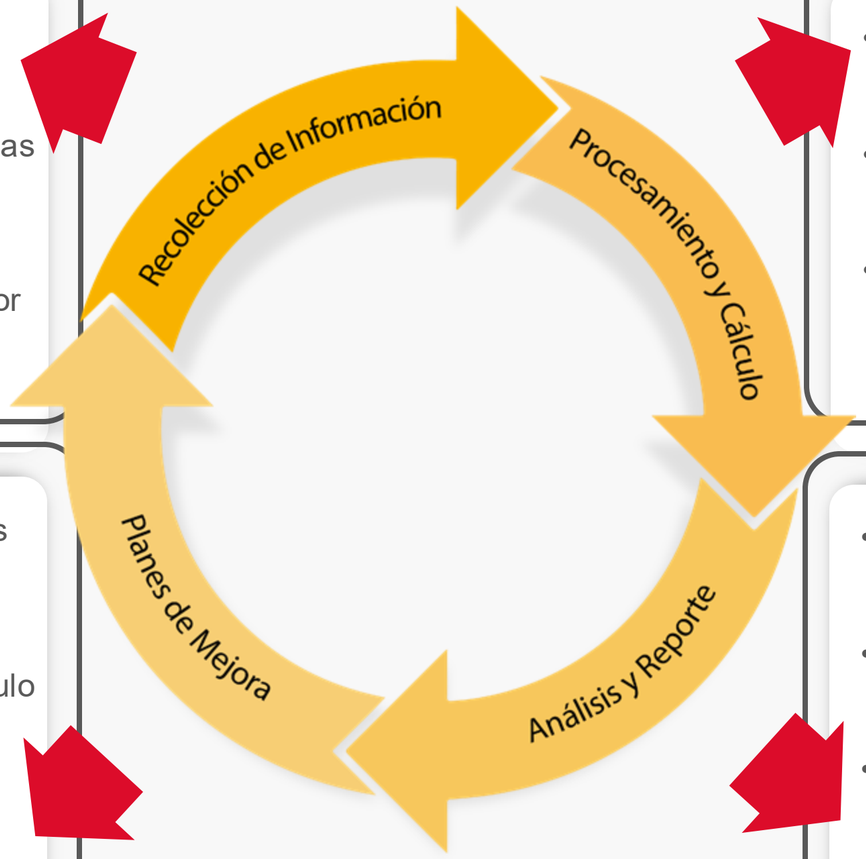
COMPONENTE	PILAR	DIMENSIONES	INSTRUMENTO	INDICADORES
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	**Gestión Efectiva** de las Respuestas Institucionales	• Calidad de las respuestas.	• Formulario de Calificación de PQRSD.	*Evalúa la calidad, consistencia y oportunidad de las respuestas que entregan las entidades.*
	Eficiencia Institucional en trámites y servicios	• Digitalización y automatización de trámites. • Ahorros en los requisítos y tiempos. • Articulación Digital del Servicio.	• Formulario de Calificación de Procesos.	*Analiza el nivel de digitalización, simplificación y agilidad de los trámites y procesos institucionales.*
	Capacidad y Protocolos del Servicio	• Evaluación de capacidad instalada. • Evaluación de habilidades. • Estándares y Protocolos de Atención.	• 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.*

Índice del Componente

Índice de la Dimensión

¿Cómo opera el modelo?

- Las entidades aplican los instrumentos de captura.
- La DDCS implementa técnicas complementarias.
- Ciudadanía responde encuestas de satisfacción por canal (presencial, virtual, telefónico)



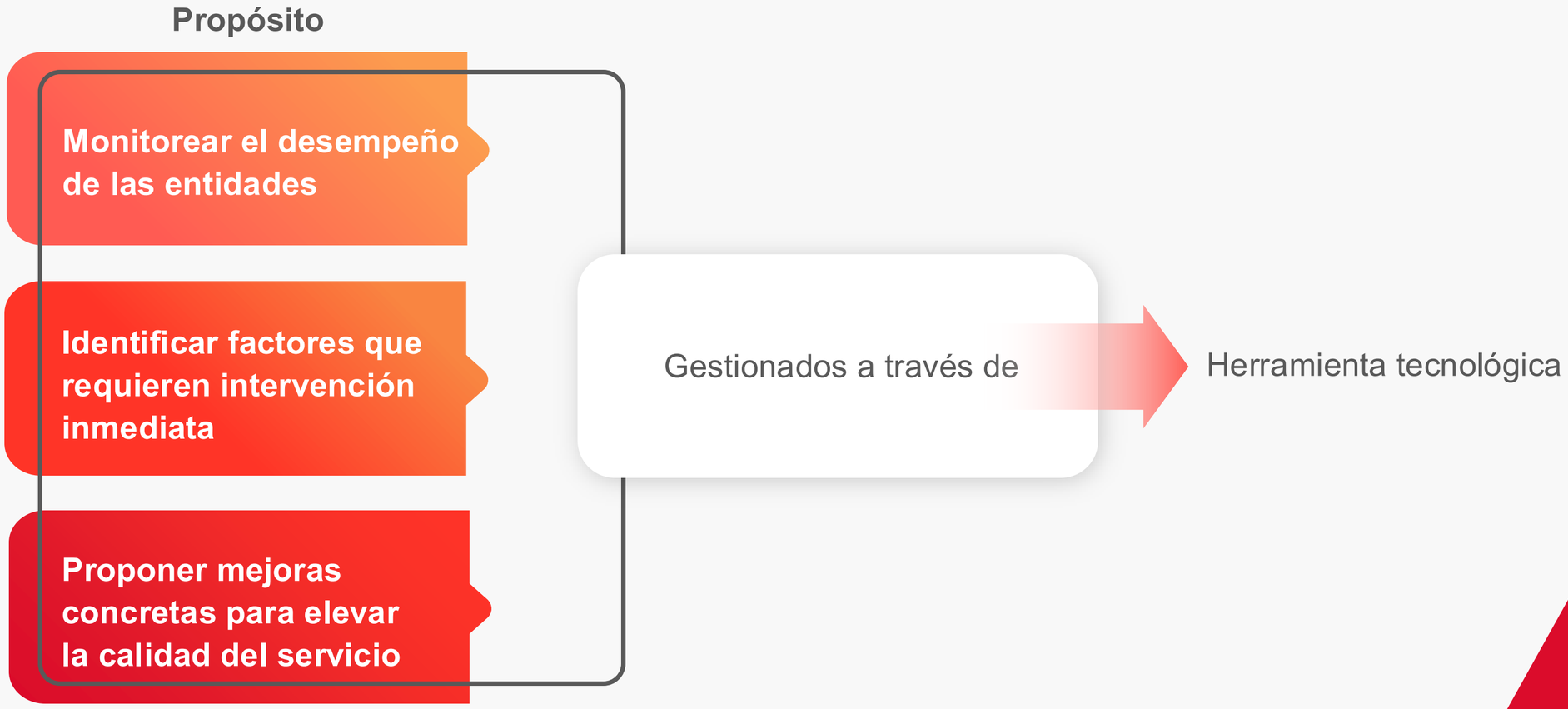
- La herramienta tecnológica procesa la información.
- Se calculan indicadores por dimensión y categoría.
- Se generan índices (Satisfacción, Experiencia, Calidad del Servicio)

- Entidades formulan acciones correctivas basadas en resultados.
- Planes gestionados en Módulo de Seguimiento.
- DDCS valida y acompaña implementación

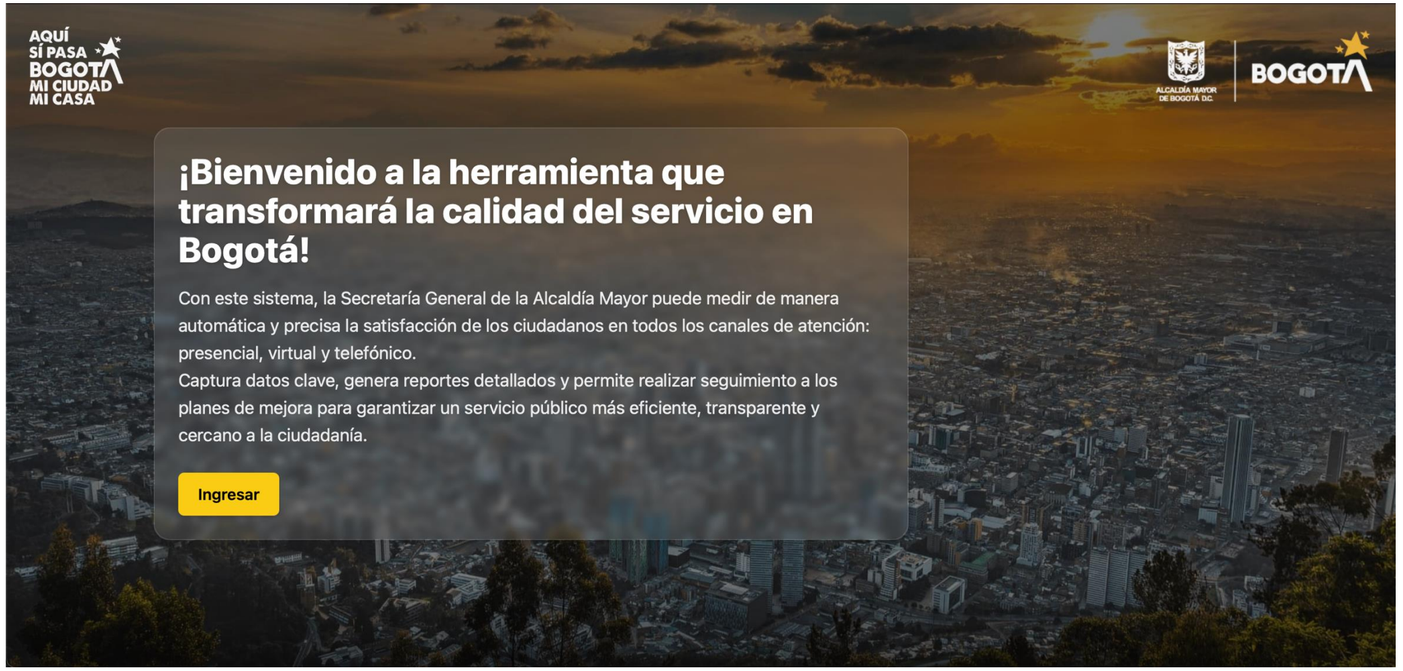
- Resultados disponibles en el Módulo de Reporte.
- Comparación entre entidades, canales y periodos.
- Identificación de brechas y áreas críticas.

¿Qué es la gestión de datos?

Eje transversal del Modelo que genera información cualificada para la toma de decisiones del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC)



¿Cuál es la Herramienta Tecnológica?



https://lively-begonia-ccf65e.netlify.app

Herramienta Tecnológica

Instrumento mediante el cual se gestionan todos los insumos del Modelo, facilitando la integración, consolidación y visualización de la información de manera amigable y efectiva.

Módulos

Captura	Recolección de información por dimensión
Reporte	Procesamiento automático y visualización de resultados
Seguimiento	Gestión de planes de mejora

Click Aquí para ver el tutorial



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

GRACIAS

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ