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

Componente de Satisfacción y Experiencia

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

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

El Modelo **es una herramienta de gestión 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?



¿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

Indicadores del componente

El componente evalúa 20 indicadores distribuidos en dos dimensiones principales:

Experiencia en los canales de atención

- Acceso al punto físico
- Acceso al chat
- Acceso al portal web
- Facilidad de interacción con el portal web
- Acceso a la llamada telefónica
- Tiempo de espera
- Satisfacción general con el espacio físico
- Calidad de la conexión
- Lenguaje claro del menú de opciones
- Satisfacción con el personal que lo atendió
- Recomendación del canal

Satisfacción con el servicio recibido

- Trámites resueltos
- Claridad del lenguaje en el trámite
- Facilidad de acceder al trámite
- Pertinencia de la respuesta
- Tiempo en la atención
- Notificaciones del sistema
- Disponibilidad de instructivos y tutoriales
- Reiteración de solicitudes

¿De dónde se obtiene la información?

La información para el cálculo de los indicadores de Satisfacción y Experiencia se obtiene de la **Encuesta de Satisfacción y Experiencia a la Ciudadanía.**

¿Quién lo aplica?	Encuesta **autodiligenciada** por la ciudadanía por medio de **QRs, links o desde la herramienta digital.**
¿Cuándo y cuántos aplica?	La recolección se hace **diariamente**, según la demanda en los diferentes puntos y canales de atención.
¿A quién lo aplica?	• **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**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ

**Dirección Distrital de Calidad del Servicio*

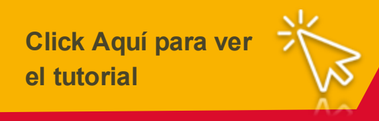
Herramienta Tecnológica

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



¿Cómo se accede a la Encuesta de Satisfacción y Experiencia a la Ciudadanía?

Para acceder a la Encuesta hay dos formas de acceder:

Herramienta Digital



1. Por QR

Escaneando el código disponible en los puntos de atención y canales habilitados.

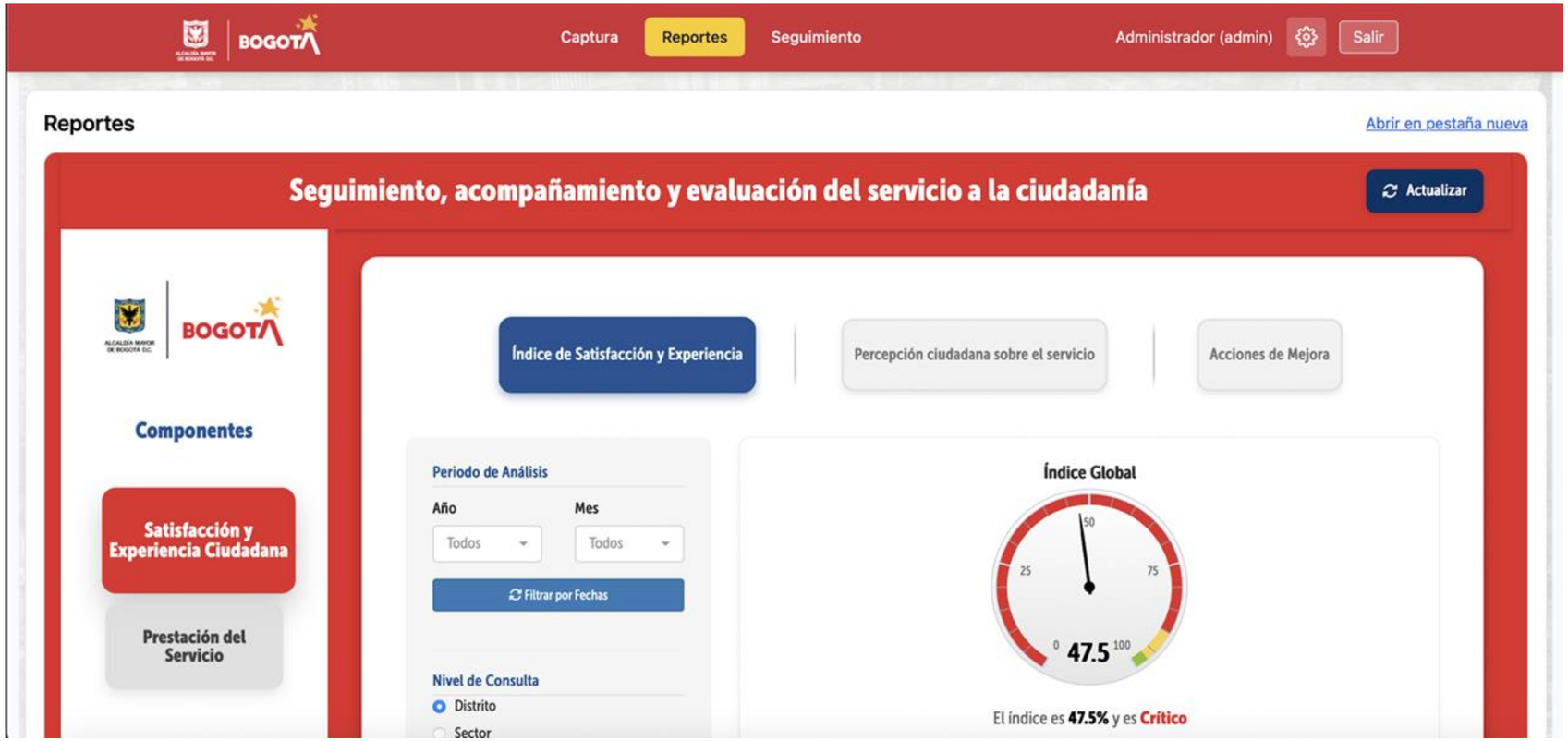
2. Enlace directo (link) :

Accediendo al enlace que es suministrado por el canal de atención una vez finalizado el trámite o servicio.

Click Aquí para ver el tutorial

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

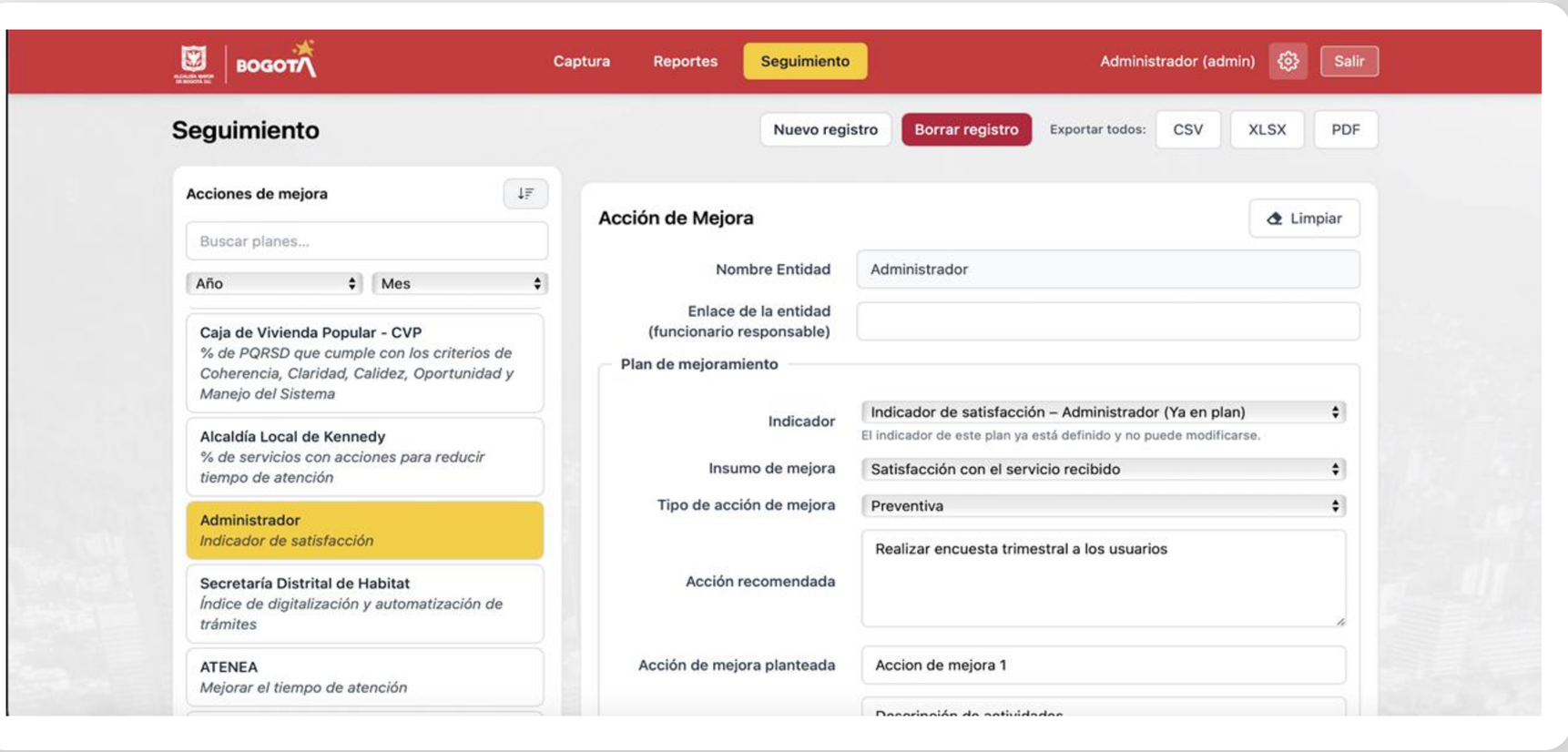
¿Cómo se visualizan los resultados de la Encuesta de Satisfacción y Experiencia a la Ciudadanía?



Click Aquí para ver el tutorial

¿Cómo se puede establecer una hoja de ruta para mejorar los indicadores de Satisfacción y Experiencia?

Esta funcionalidad facilita la planeación, el seguimiento y la evaluación del mejoramiento continuo en cada entidad.



Click Aquí para ver el tutorial

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

GRACIAS

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ