

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

Componente de Prestación del Servicio

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 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 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

Indicadores del componente

El componente evalúa 40 indicadores distribuidos en dos dimensiones principales:

Calidad de la respuesta

- Oportunidad en la respuesta según normatividad vigente
- Calidad

Digitalización y automatización de trámites

- Procedimientos publicados en la página web
- Automatización de procesos
- Digitalización de procesos

Ahorros en los requisitos y tiempos

- Acciones para reducir el tiempo de atención
- Trámites con eliminación de requisitos

Articulación Digital del Servicio

- Integración con el Portal Bogotá
- Integración con Bogotá te Escucha
- Participación en ferias
- Monitoreo a la efectiva prestación del servicio en los canales
- Disponibilidad del servicio presencial
- Disponibilidad del servicio virtual
- Disponibilidad del servicio telefónico

¿Cuáles son los indicadores de Prestación del Servicio?

Evaluación de la capacidad instalada.

- Accesibilidad en el ingreso del punto de atención
- Accesibilidad en el punto de atención
- Módulos en el área de atención utilizados
- Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía
- Módulos para recaudos utilizados
- Preparación de eventos*
- Preparación de ferias

Evaluación de Habilidades

- Calificación promedio de habilidades técnicas
- Calificación promedio de habilidades socioemocionales

Estándares y Protocolos de Atención del Servicio

- Calificación para el canal presencial
- Calificación para el canal telefónico
- Calificación para el canal virtual

* Aplica para la Secretaría General respecto a la Feria a tu Servicio

¿De dónde se obtiene la información?

Evalúa la **calidad** de las respuestas institucionales a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias mediante el análisis de criterios como **coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema**.

¿Quién lo aplica?	Personal de la **Dirección Distrital de Calidad del Servicio** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
¿Cuándo y cuántos aplica?	**Según** la **muestra probabilística definida** para garantizar representatividad estadística de las respuestas emitidas por cada entidad distrital a las PQRSD cerradas en el mes anterior a la evaluación.
¿A quién lo aplica?	Se aplica a las respuestas emitidas por cada entidad en el mes inmediatamente anterior, y a las PQRSD cerradas con respuesta definitiva o trasladadas

Formulario de calificación de procesos

Evalúa los **procesos internos** relacionados con la prestación del servicio, midiendo cumplimiento, eficiencia operativa, digitalización, automatización, simplificación de trámites e integración tecnológica.

¿Quién lo aplica?	El **Jefe de Servicio a la Ciudadanía** (o quien haga sus veces) en cada entidad.
¿Cuándo lo aplica?	Anualmente
¿Cuántos aplica?	Uno por cada entidad
¿A quién lo aplica?	A su **propia entidad** (Información posteriormente validada por la DSCS*.)

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

Formulario de autoevaluación de Capacidad instalada

Evalúa las **condiciones físicas, operativas y de accesibilidad** de los **puntos de atención**, incluyendo infraestructura, señalización, sistemas de turnos, mobiliario, recursos tecnológicos y condiciones ambientales.

¿Quién lo aplica?	El **Jefe de Servicio a la Ciudadanía** (o quien haga sus veces) en cada entidad.
¿Cuándo lo aplica?	Anualmente
¿Cuántos aplica?	Uno por cada punto de atención a la ciudadanía de la entidad
¿A quién lo aplica?	A los puntos de atención a la ciudadanía de **su propia entidad**

Cliente oculto (Presencial, virtual y telefónico)

Técnica de **observación encubierta** donde evaluadores capacitados se hacen pasar por usuarios reales **para documentar la experiencia de atención**, evaluando cumplimiento de protocolos, calidad de la interacción, accesibilidad y aplicación de estándares en situación real.

¿Quién lo aplica?	Personal de la **Dirección Distrital de Calidad del Servicio** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
¿Cuándo lo aplica?	Anualmente
¿Cuántos aplica?	Los que la Dirección Distrital de Calidad determine según el número de puntos de atención a la ciudadanía que tenga la entidad
¿A quién lo aplica?	A los **canales de atención** (presencial, virtual y telefónico)

Evaluación de habilidades para la atención diferencial

Evalúa las competencias técnicas y socioemocionales del personal capacitado en atención diferencial, midiendo habilidades como empatía, comunicación efectiva, manejo de situaciones complejas y conocimientos técnicos específicos.

¿Quién lo aplica?	El equipo de instructores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
¿Cuándo lo aplica?	A lo largo del año.
¿Cuántos aplica?	Por demanda.
¿A quién lo aplica?	A las personas de las entidades distritales que participaron en las capacitaciones.

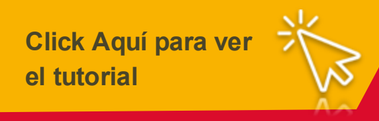
Herramienta Tecnológica

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.

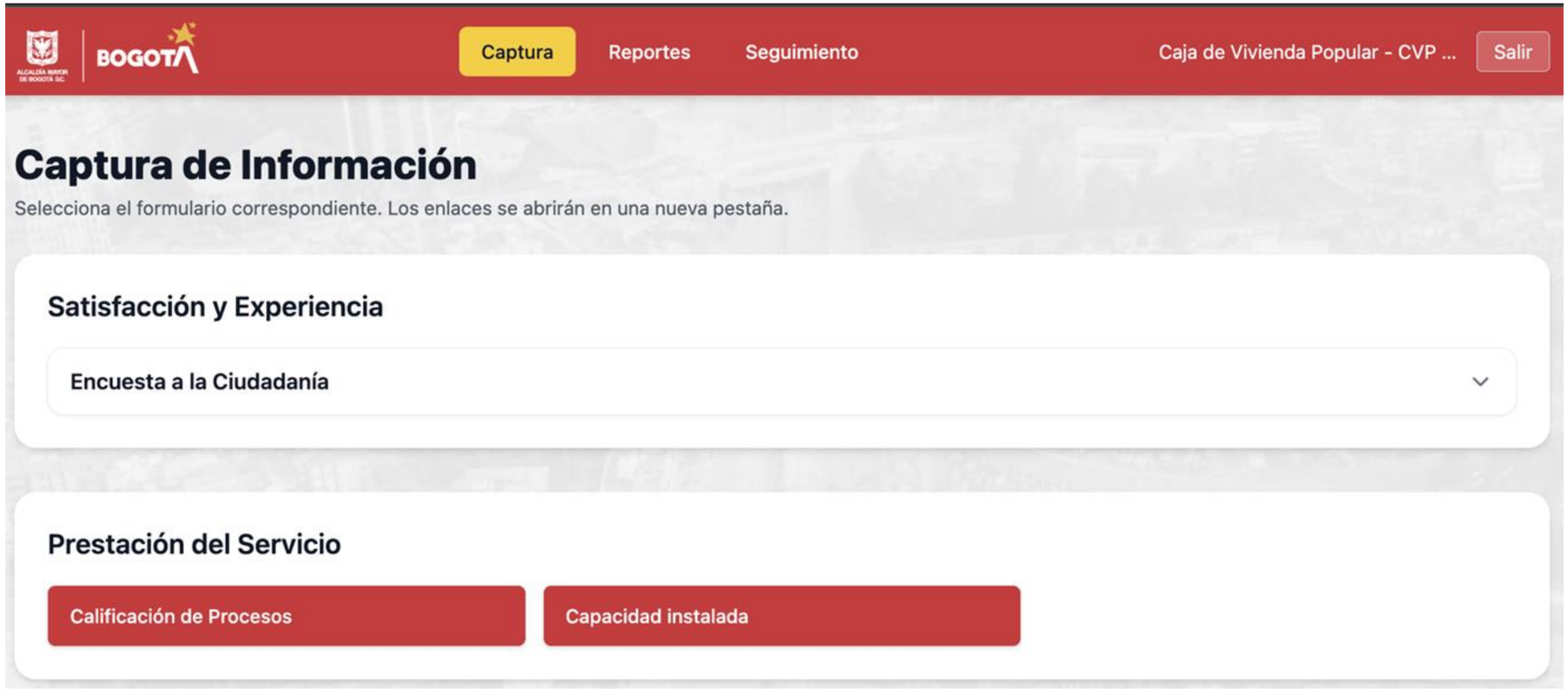
Módulos

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



Instrumentos de medición en la herramienta

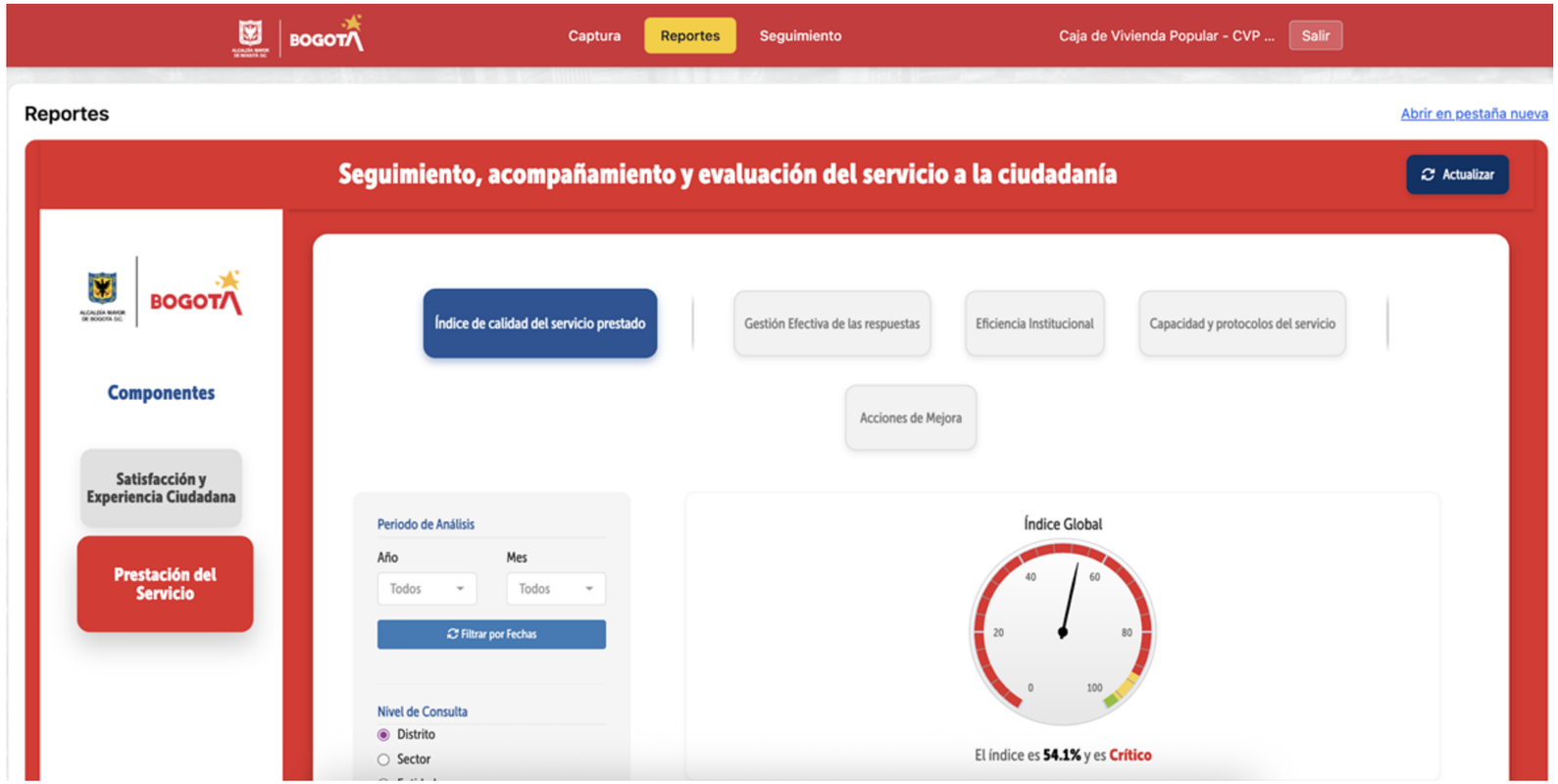


Click Aquí para ver el tutorial de Calificación de procesos

Click Aquí para ver el tutorial de capacidad instalada

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

¿Cómo se visualizan los resultados de los instrumentos de Prestación del servicio?

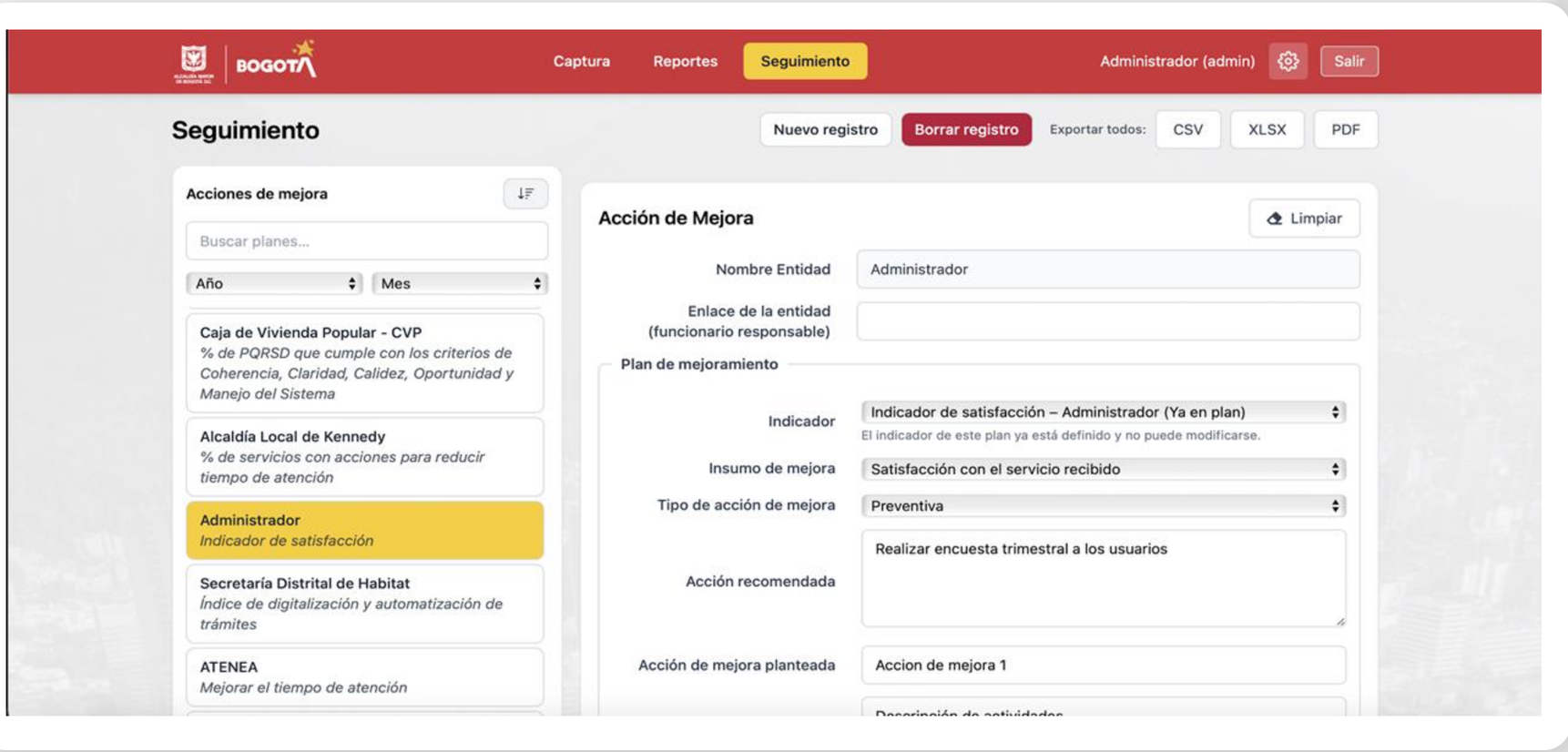


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

Click Aquí para ver el tutorial

¿Cómo se puede establecer una hoja de ruta para mejorar los indicadores de Prestación del Servicio?

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