ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

ANALYTICA MSE SAS BIC

Informe Prueba Piloto – Ciclo 2.

Versión 2
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Tabla de contenido

Introducción *3*

1. Objetivos *4*

Objetivos específicos. 4

2. Ejecución de la prueba piloto *5*

2.1 Plan operativo ejecutado 6

3. Resultados de la evaluación de la prueba piloto por instrumento *12*

a. Encuesta de Satisfacción y Experiencia Ciudadana 12

b. Estándares y Protocolos de Atención 16

c. Autoevaluación de capacidad instalada 19

d. Cliente Oculto Telefónico 22

e. Cliente oculto virtual 25

f. Formulario de Calificación de procesos 27

g. Calificación de PQRSD 31

h. Base de datos de habilidades técnicas o socioemocionales 35

i. Módulo de Reportes 37

j. Módulo de seguimiento. 42

Conclusiones generales *47*

Introducción

La prueba piloto del Ciclo 2 se desarrolló con el objetivo de validar el funcionamiento integral de la herramienta tecnológica diseñada para la medición, evaluación y seguimiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital. A diferencia del Ciclo 1, en el que se identificaron y corrigieron múltiples ajustes estructurales, de contenido y de lógica operacional, para este segundo ciclo la plataforma ya contaba con un nivel de madurez significativamente mayor, resultado de la implementación de los hallazgos previamente documentados.

Todas las actividades realizadas durante este ciclo se ejecutaron directamente dentro de la herramienta, lo que permitió evaluar en condiciones reales los flujos de captura, generación de reportes y seguimiento a los planes de mejora. La plataforma facilitó la ejecución de los instrumentos de evaluación, permitiendo un análisis automatizado y trazable de los resultados en los módulos de Captura, Reportes y Seguimiento.

Las jornadas se llevaron a cabo en modalidad de escritorio y contaron con la participación del equipo técnico de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS), acompañado permanentemente por el equipo de Analytica MSE S.A.S. Esta dinámica colaborativa garantizó la verificación en tiempo real del comportamiento de los formularios, la visualización de los indicadores, la carga de información y la funcionalidad completa del módulo de seguimiento.

En este contexto, el Ciclo 2 permitió confirmar la estabilidad del sistema, identificar oportunidades finales de mejora y validar la coherencia entre los diferentes componentes de la herramienta, consolidando así una versión robusta y apta para su aplicación en el entorno operativo distrital.

1. Objetivos

Validar en un entorno de escritorio el funcionamiento integral de la herramienta tecnológica para la medición, evaluación y seguimiento del servicio a la ciudadanía, garantizando que los ajustes implementados tras el Ciclo 1 respondieran adecuadamente a los requerimientos funcionales, metodológicos y operativos definidos por la Secretaría General.

Objetivos específicos.

1. Verificar el desempeño de los instrumentos de captura dentro de la herramienta, asegurando que la experiencia de diligenciamiento, la lógica condicional, las opciones de respuesta y las validaciones se encuentren correctamente configuradas.
2. Evaluar la generación automática de reportes por módulo, confirmando la coherencia entre las visualizaciones, los indicadores, los filtros, la segmentación por niveles de consulta y la impresión de resultados.
3. Validar el funcionamiento del módulo de seguimiento, en particular la trazabilidad de los indicadores críticos, la vinculación automática con las acciones de mejora y la correcta habilitación de los formularios para registrar avances.
4. Confirmar que los ajustes realizados a partir de la prueba piloto del Ciclo 1 permitieron obtener una herramienta robusta, integrada y alineada con el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía.
5. Identificar hallazgos puntuales derivados del uso real de la plataforma durante el ciclo 2, con el fin de fortalecer su estabilidad y preparación para su implementación definitiva con las entidades del Distrito.
6. Validar, a través de pantallas, flujos reales y pruebas completas, la navegación entre los módulos Captura, Reportes y Seguimiento, asegurando que la herramienta responda adecuadamente a los perfiles de usuario y a las necesidades operativas del proyecto.

2. Ejecución de la prueba piloto

El segundo ciclo de la prueba piloto se desarrolló con el propósito de validar el funcionamiento integral de la herramienta tecnológica después de la implementación de los ajustes derivados del primer ciclo. Este ciclo se efectuó en modalidad de escritorio y se realizó durante los días 2 y 3 de diciembre de 2025 en las instalaciones de la Secretaría General. Las jornadas contaron con la participación del equipo técnico de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS) y el acompañamiento permanente del equipo de Analytica MSE S.A.S.

Durante el desarrollo de este ciclo, la operación se ejecutó principalmente dentro de la herramienta tecnológica, incluyendo la apertura de formularios, el diligenciamiento,, la visualización de reportes, la lectura de indicadores y la gestión de planes de mejora en el módulo de seguimiento.

La carga de información correspondiente al componente de PQRS se realizó dentro de la herramienta por parte del equipo de Analytica MSE S.A.S., desde sus equipos de trabajo, permitiendo validar el correcto funcionamiento de los formularios, las reglas de validación y los flujos de información asociados. Como resultado de este ejercicio, se dejó establecido el compromiso de realizar una prueba adicional de carga en las instalaciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS), una vez culminados los ajustes técnicos identificados durante este ciclo.

Este ejercicio permitió adelantar un proceso de verificación detallado en tiempo real, consolidando la estabilidad de la plataforma y validando el comportamiento esperado de acuerdo con los flujos definidos para cada módulo.

Para el desarrollo de la prueba piloto se dispusieron los recursos humanos, físicos y espaciales necesarios para garantizar la ejecución continua de las actividades programadas. Tal como se presenta en la Ilustración 1, la prueba contó con la participación activa del equipo técnico de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS) y del equipo de Analytica MSE S.A.S., así como con los recursos físicos y los espacios institucionales requeridos para el diligenciamiento de los instrumentos y la verificación operativa de la herramienta tecnológica. Estos recursos permitieron realizar la totalidad de la prueba en modalidad de escritorio, sin interrupciones operativas ni necesidad de acudir a formatos físicos.

Ilustración 1. Recursos requeridos para la ejecución de la prueba piloto.

Tipo de recurso	Descripción
 HUMANO	Equipo DDCS (10 personas) Equipo Analytica (7 personas)
FÍSICO 	Computador de escritorio- formatos impresos.
 ESPACIOS	Secretaría General

Fuente: Elaboración propia.

2.1 Plan operativo ejecutado

Generalidades y Recursos Humanos del Plan Operativo

El desarrollo operativo del segundo ciclo se caracterizó por la ejecución directa de medición dentro de la herramienta. Cada formulario fue accedido desde el módulo de Captura, siguiendo la ruta establecida y replicando las condiciones reales de uso por parte de las entidades distritales.

De manera complementaria, durante el ejercicio se realizado la validación funcional de los módulos de reportes y seguimiento con el fin de verificar la correcta visualización de resultados, el cálculo de indicadores y la gestión de planes de mejora derivados de la información capturada, sin que estos módulos constituyan instrumentos de medición en sí mismos.

Para cada uno de los instrumentos se realizaron las siguientes acciones operativas dentro del módulo de Captura, y posteriormente se verificaron sus resultados en los módulos funcionales correspondientes::

- Apertura del formulario desde el módulo de Captura.
- Diligenciamiento completo según los escenarios definidos para la prueba.
- Validación de la lógica interna del formulario (condicionalidades, auto llenado, saltos, restricciones, obligatoriedad).
- Confirmación del envío o registro correspondiente.
- Verificación inmediata en el módulo de Reportes, evaluando:
-
    - Cálculo de indicadores:
    - Visualizaciones y paneles
    - Filtros por nivel (entidad, sector, distrito)
    - Descarga en PDF
    - Coherencia entre los datos capturados y los resultados visualizados

Algunos indicadores quedaron identificados como pendientes de revisión técnica, lo cual se documenta en la matriz de hallazgos del capítulo 3.

- Validación del módulo de Seguimiento, específicamente:
    - Identificación automática del indicador crítico
    - Previsualización de acciones de mejora sugeridas
    - Registro de una nueva acción
    - Registro de seguimiento (rol Entidad)
    - Evaluación del seguimiento (rol Evaluador)
    - Visualización del Plan de Mejoramiento por entidad

Los equipos de la DDCS y Analytica realizaron observaciones puntuales que se incorporan en la matriz de hallazgos presentada en el capítulo 3.

Tabla 1. Cronograma prueba piloto

2 de diciembre de 2025				
Hora	**Lugar**	**Módulo**	**Instrumento**	**Responsable Analytica**
7:30 - 9:30 a.m.	Secretaría General	Captura	Encuesta de Satisfacción y Experiencia (todos los canales)	Mauricio Mendoza, Angélica Díaz, María Paula Prada
9:30 - 10:00 a.m.		Reporte	Módulo de reporte	
10:00 - 11:00 a.m.		Captura	Cliente oculto virtual - Cliente telefónico	
11:00 - 11:30 a.m.		Reporte	Módulo de reporte	
11:30 - 12:00 m		Captura	Evaluación de habilidades	
12:00 - 12:30 m.		Reporte	Módulo de reporte	
2:00 - 3:00 p.m.		Captura	Formulario de evaluación de estándares y protocolos / Formulario de autoevaluación de capacidad instalada	
3:00 - 3:30 p.m.		Reporte	Módulo de reporte	
3:30 - 4:00 p.m.		Captura	Formulario de calificación de procesos	
4:00 - 4:30 p.m.		Reporte	Módulo de reporte	
3 de diciembre de 2025				
Hora	**Lugar**	**Módulo**	**Instrumento**	**Responsable Analytica**

2:00 - 3:00 p.m.	Secretaría General	Captura	Formulario de calificación PQRSD	Angélica Díaz, Carlos Sanabria
3:00 - 3:30 p.m.		Reporte	Módulo de reporte	
3:30 - 4:00 p.m.		Seguimiento	Módulo de Seguimiento Integral	Alejandra Espitia, Mauricio Mendoza
4:00 - 4:30 p.m.		Captura + Reporte	Evaluación de habilidades (incluye cargue de base y visualización de reportes)	Angélica Díaz, Mauricio Mendoza

Fuente: Elaboración propia

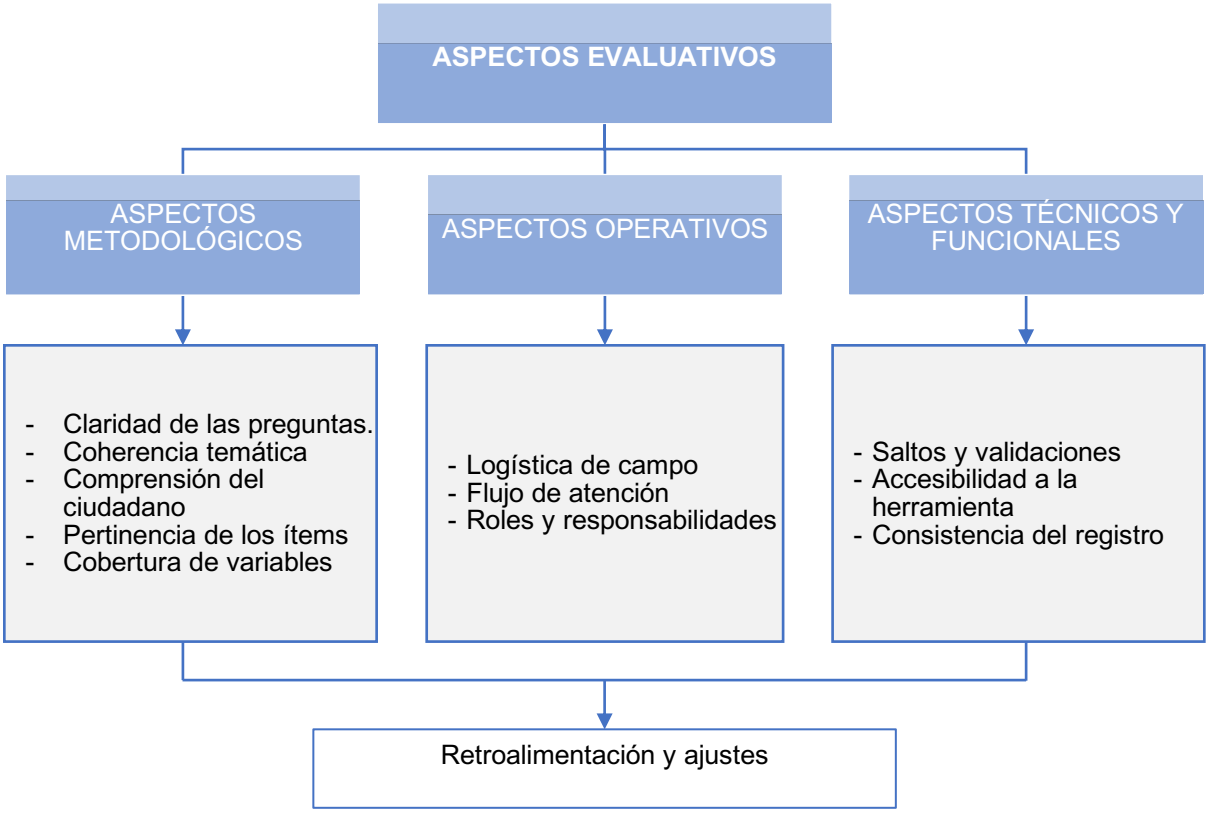
Durante el desarrollo del segundo ciclo de la prueba piloto se implementaron pruebas a los instrumentos de medición, todos operados directamente desde la herramienta tecnológica:

1. Encuesta de Satisfacción y Experiencia de la Ciudadanía: Permite medir la percepción del servicio recibido en los canales presencial, virtual y telefónico.
2. Formulario de Cliente Oculto Virtual.
3. Formulario de Cliente Oculto Telefónico.
4. Formulario de Cliente Oculto Presencial
5. Formulario de Autoevaluación de Capacidad Instalada.
6. Evaluación de Habilidades (incluye cargue de información en Excel).
7. Formulario de Calificación de Procesos (Back Office).
8. Formulario de Calificación de PQRSD.
9. Módulo de Reportes para el análisis cuantitativo de todos los instrumentos.
10. Módulo de Seguimiento para la creación y gestión de planes de mejora.

Con el fin de orientar la validación integral de los instrumentos y de la herramienta tecnológica, durante la prueba piloto se evaluaron de manera transversal distintos aspectos metodológicos, operativos, técnicos y funcionales. Estos aspectos permitieron analizar no solo la claridad y pertinencia de los instrumentos de medición, sino también su comportamiento operativo dentro de la herramienta, la consistencia de los registros y el adecuado funcionamiento de las validaciones, accesos y flujos definidos.

En este sentido, la Ilustración 2Ilustración 2 presenta de manera esquemática los principales aspectos evaluados durante la prueba piloto, los cuales sirvieron como base para la identificación de hallazgos y la formulación de ajustes técnicos, metodológicos y funcionales incorporados en la herramienta.

Ilustración 2. Aspectos evaluados durante la prueba piloto de los instrumentos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del ejercicio de campo

Durante la ejecución del segundo ciclo, el ejercicio se centró en la verificación funcional de todos los instrumentos dentro de la plataforma, comprobando su comportamiento en condiciones reales de uso. A diferencia del ciclo 1, en esta fase la herramienta incorporaba los ajustes identificados previamente, lo que permitió

desarrollar la totalidad de la prueba sin interrupciones operativas ni necesidad de acudir a formatos físicos.

La estructura de los formularios, las reglas de validación, la navegación por cada módulo y la consolidación automática de la información se evaluaron de manera secuencial por parte del equipo de la DDCS, con acompañamiento técnico del equipo de Analytica MSE S.A.S., quien apoyó la revisión de la lógica interna y atendió en tiempo real consultas o eventualidades menores.

Este proceso facilitó la identificación de ajustes puntuales en la redacción de preguntas, opciones de respuesta, lógica condicional, visualización de indicadores y funcionamiento del módulo de seguimiento.

De manera previa al piloto, se llevaron a cabo sesiones de planeación y revisión funcional entre el equipo responsable del desarrollo de la herramienta tecnológica y los equipos técnicos de la DDCS. Estas sesiones se enfocaron en validar la coherencia metodológica de los instrumentos, la lógica de integración entre módulos y los criterios de visualización analítica.

Entre los principales aspectos revisados y ajustados antes del inicio del piloto se destacan:

- Integración total de los indicadores de los pilares de medición en un tablero unificado, facilitando la comparación de desempeño entre dimensiones.Ajuste de los umbrales de puntos de corte a los rangos definidos por la Secretaría General, utilizados para la clasificación del desempeño institucional de los indicadores en los módulos de reportes y seguimiento: desempeño alto (100), medio (90 a 99) y bajo (89 o menos), facilitando la lectura comparativa de resultados y la identificación automática de indicadores críticos.
- Unificación de la visualización de los indicadores de desempeño en el módulo de reportes, con el fin de facilitar la identificación de aquellos con desempeño crítico y fortalecer su articulación con el módulo de seguimiento, en el marco de los ajustes funcionales definidos con posterioridad al desarrollo de la prueba piloto.Revisión de la estructura de los formularios para asegurar correspondencia entre criterios, preguntas y dimensiones de análisis.
- Ajuste en la navegación interna para garantizar la consistencia entre los módulos de captura, reportes y seguimiento.

Estas observaciones fueron documentadas y constituyen la base técnica para futuras mejoras, orientadas a fortalecer la interoperabilidad de la herramienta y la consolidación metodológica del modelo de medición del servicio a la ciudadanía.

3. Resultados de la evaluación de la prueba piloto por instrumento

Durante la ejecución de la prueba piloto, se evaluaron los distintos instrumentos de medición diseñados en el marco del contrato MC-004-2025, aplicados de manera diferenciada según los canales de atención del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (DDCS).

Los resultados se estructuran a partir de los hallazgos consignados en las bitácoras de campo.

Cada instrumento fue evaluado bajo cuatro tipos de hallazgos:

1. **Redacción de pregunta:** cuando el texto no es claro, genera confusión o ambigüedad en el ciudadano.
2. **Opciones de respuesta:** cuando las alternativas no cubren todas las posibilidades, están mal codificadas, generan duda, etc.
3. **De formulario:** cuando se presentan errores de salto, ausencia de validaciones, campos no obligatorios que deberían serlo o necesidad de agregar condiciones adicionales.
4. **Otro:** para cualquier situación distinta que afecte la aplicación o comprensión del instrumento.

A continuación, se presentan los resultados organizados por instrumento, conforme a esta estructura analítica.

a. Encuesta de Satisfacción y Experiencia Ciudadana

La Encuesta de Satisfacción y Experiencia Ciudadana constituye el instrumento central para la medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido por los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónico). Su estructura evalúa componentes como oportunidad, claridad,

facilidad, trato, resolución, agilidad del trámite, entre otros aspectos fundamentales para la experiencia ciudadana.
Durante el ciclo 2, este instrumento fue aplicado completamente a través de la herramienta tecnológica, lo que permitió validar su funcionamiento integral en ambiente digital.

Objetivo de la prueba

Verificar la correcta formulación de las preguntas, la funcionalidad operativa del formulario en la plataforma, la disponibilidad de las opciones de respuesta, la correspondencia entre la lógica del instrumento y los criterios de análisis, y la adecuación del flujo de captura frente a la experiencia real de diligenciamiento.

Acciones desarrolladas durante la prueba

- Se realizaron ejercicios de diligenciamiento completo por parte del equipo de la DDCS, con acompañamiento técnico permanente del equipo de Analytica MSE S.A.S.
- Se revisaron secuencias de navegación, validaciones internas, opciones de respuesta y funcionamiento de listas desplegables.
- Se verificó la correspondencia entre cada pregunta y el componente metodológico asociado.
- Se revisaron las funcionalidades de registro y almacenamiento en el módulo de captura.

Tabla 2. de la Encuesta de Satisfacción y experiencia ciudadana

Canal	**Número de la pregunta**	**Tipo de hallazgo***			**Detalle del hallazgo**	**Respuestas a los ajustes**
		Redacción	Opciones de respuesta	De formulario		
Virtual	M3 P8	X			Agregar conectores antes de cada canal Ejemplo: El portal web, Las Alcaldías locales, Los centros de encuentro, etc.	Se insertó el conector sugerido antes de cada canal, garantizando uniformidad en la redacción y mejorando la comprensión de la opción de respuesta

Canal	Número de la pregunta	Tipo de hallazgo*			Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
		Redacción	Opciones de respuesta	De formulario		
Virtual	M4		X		"En formulario de encuesta Canal Virtual / Módulo 4 "Caracterización " - Pregunta ""Localidad de residencia"": No sale la lista desplegable de las localidades "	Se evidencia en el diligenciamiento que si se encuentra la lista desplegable para la pregunta de localidad.
Todos	Listas desplegables			X	Se identifica que, en las listas desplegables de los formularios, una vez seleccionada una opción, el sistema no permite volver a desplegar la lista para modificar la selección. Adicionalmente, se observa que las opciones no se encuentran organizadas en orden alfabético, lo que dificulta la búsqueda y selección eficiente por parte del usuario.	Para mitigar esta limitación, se incorpora una nota orientadora al ciudadano que especifica el procedimiento correcto para corregir una selección errónea. El texto agregado es el siguiente: “Nota: Si selecciona una entidad de forma equivocada, por favor borre la totalidad del texto y seleccione nuevamente la entidad.”

Fuente: Elaboración propia.

Aspectos para destacar:

Durante el segundo ciclo de la prueba piloto del formulario de la Encuesta de Satisfacción y Experiencia Ciudadana se evidenció un comportamiento estable de la herramienta tecnológica, lo que permitió realizar el diligenciamiento completo de los formularios sin interrupciones operativas ni cierres inesperados durante la jornada de validación.

En relación con la estructura del instrumento, se verificó la coherencia entre la redacción de las preguntas, las opciones de respuesta y la lógica condicional definida, permitiendo un flujo adecuado del formulario conforme a los escenarios de prueba establecidos. Así mismo, se constató la correcta disponibilidad y funcionamiento de las listas desplegables, facilitando la selección de opciones durante el diligenciamiento.

Desde el punto de vista operativo, se validó el acceso continuo a los formularios desde el módulo de Captura, así como el registro adecuado de la información diligenciada. Adicionalmente, se verificó la correcta visualización de los datos capturados en el módulo de Reportes, incluyendo el cálculo de indicadores, la generación de visualizaciones y el uso de filtros por nivel (entidad, sector y distrito).

Finalmente, se evidenció la articulación funcional entre los módulos de Captura, Reportes y Seguimiento, lo que permitió identificar indicadores con desempeño crítico y avanzar en la revisión del flujo de gestión de planes de mejora, conforme a la lógica definida para el modelo de medición del servicio a la ciudadanía.

Dificultades generales:

Durante la aplicación de la encuesta se identificaron situaciones puntuales relacionadas con el comportamiento de algunas listas desplegables del formulario. En particular, una vez seleccionada una opción, el sistema no permite reabrir la lista para modificar directamente la selección, lo que requiere que el usuario elimine manualmente el valor ingresado y realice nuevamente la selección correspondiente.

Adicionalmente, se evidenció que las opciones de algunas listas desplegables no se encontraban organizadas en orden alfabético, lo que puede dificultar la búsqueda y selección eficiente por parte del usuario.

Estas situaciones no impidieron la continuidad del ejercicio piloto ni afectaron el desarrollo operativo general, pero fueron registradas como oportunidades de mejora funcional para optimizar la experiencia de diligenciamiento.

Acciones correctivas:

Como resultado de los hallazgos identificados, se realizaron las siguientes acciones correctivas dentro del mismo ciclo operativo:

- Optimización de la interfaz para estabilizar el comportamiento visual de las listas desplegables.
- Actualización de los conectores y textos guía, fortaleciendo la claridad semántica del instrumento.
- Revisión en tiempo real del comportamiento del formulario, permitiendo corregir elementos de visualización sin necesidad de suspender la prueba.
- Sincronización de ajustes directamente en la herramienta, garantizando que los cambios se reflejaran de inmediato en las aplicaciones posteriores.

b. Estándares y Protocolos de Atención

Durante el segundo ciclo de la prueba piloto se realizó la validación del formulario de Estándares y Protocolos de Atención, con el fin de verificar su correcta operación dentro de la herramienta tecnológica, así como la coherencia entre los criterios evaluados, las opciones de respuesta y los flujos definidos según el tipo de entidad y canal de atención.

El objetivo de esta validación fue comprobar la adecuada configuración del formulario de estándares y protocolos de atención, garantizando que las preguntas, evidencias y reglas condicionales respondieran a los lineamientos institucionales y permitieran un diligenciamiento claro, consistente y trazable por parte de las entidades.

- Durante la ejecución de la prueba piloto se realizaron las siguientes acciones sobre este componente:
- Revisión de la redacción y estructura de las preguntas asociadas a estándares y protocolos de atención.
- Validación de las opciones de respuesta y su correspondencia con cada tipo de entidad.

- Verificación de la lógica condicional del formulario, asegurando la visualización adecuada de campos según el contexto de diligenciamiento.
- Prueba del cargue y registro de evidencias, incluyendo la incorporación de campos de observaciones.

Tabla 3. Hallazgos al formulario de estándares y protocolos de atención

Número de la pregunta	Tipo de hallazgo				Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	Redacción	Opciones de respuesta	De formulario	Otro		
Evidencias				X	Adicionar campo de observaciones para cada una de las evidencias	Se crearon los campos solicitados, permitiendo registrar observaciones específicas para cada evidencia cargada, mejorando la trazabilidad y calidad del diligenciamiento.
Recaudo - Red CADE		X			Esté módulo no debe salir para Centros de Encuentros	Se ajusta la lógica condicional del formulario, de modo que esta opción solo se habilite para la Secretaría General.

Fuente: Elaboración propia.

Aspectos para destacar

Durante el segundo ciclo, este formulario mostró un funcionamiento más estable gracias a los ajustes implementados con base en los hallazgos del primer ciclo. Los principales aspectos positivos observados fueron:

- Una navegación más fluida, sin interrupciones al cargar evidencias o avanzar entre preguntas.
- Claridad mejorada en la estructura del formulario, facilitando su uso tanto para el equipo de la DDCS como para el equipo técnico de Analytica.
- Lógica condicional ajustada, evitando que aparezcan campos no aplicables según el tipo de entidad o escenario evaluado.

- Implementación adecuada de los campos de evidencia, lo cual permitió un registro más completo y ordenado.

Dificultades generales

A partir de los hallazgos identificados durante la aplicación del formulario de Estándares y Protocolos de Atención en el segundo ciclo, se evidenciaron las siguientes dificultades puntuales:

- Limitación en el registro de información cualitativa, ya que el formulario no contaba inicialmente con un campo específico para consignar observaciones por cada evidencia cargada. Esto dificultaba complementar el análisis técnico de las evidencias.
- Problemas de visualización condicional, debido a que algunas opciones del formulario (como el módulo de "Recaudo-Red CADE") aparecían habilitadas para tipos de entidades o escenarios en los que no aplicaban. Esto generaba confusión al momento del diligenciamiento.

Acciones correctivas

Con base en los hallazgos identificados durante el diligenciamiento del instrumento, se proyecta la implementación de las siguientes acciones correctivas:

- Incorporar un campo de observaciones por evidencia, de manera que el revisor pueda complementar el análisis técnico y facilitar la trazabilidad del hallazgo.
- Ajustar la lógica condicional del formulario, con el fin de asegurar que únicamente se visualicen las opciones aplicables según el tipo de entidad o escenario evaluado, evitando confusiones en el diligenciamiento.
- Revisar y estandarizar la redacción de las preguntas y opciones de respuesta, asegurando coherencia técnica y claridad para los usuarios del instrumento.

c. Autoevaluación de capacidad instalada

La autoevaluación de capacidad instalada tuvo como propósito identificar el nivel de cumplimiento de las condiciones operativas, técnicas y de infraestructura requeridas para prestar un servicio accesible, seguro y conforme a la normativa vigente. Durante el piloto, se aplicó el formulario completo y se verificó su estructura, lógica condicional, claridad de las preguntas y pertinencia de las opciones de respuesta.

El análisis permitió detectar varios aspectos a mejorar, especialmente relacionados con la redacción de algunos ítems, la coherencia técnica de las descripciones, la activación de campos según la respuesta seleccionada y la necesidad de ajustar reglas de validación para garantizar la calidad de la información registrada.

A continuación, se presenta la síntesis de hallazgos y los ajustes contemplados para fortalecer el instrumento:

Tabla 4. Hallazgos al formulario de autoevaluación de capacidad instalada

Número de la Pregunta	**Tipo de hallazgo**				**Detalle del hallazgo**	**Respuesta a los ajustes**
	Redacción de la pregunta	Opciones de respuesta	De formulario	Otro		
P6				X	Se requiere que la fecha sea digitada manualmente para garantizar exactitud y control del registro.	Se ajusta el campo para que la fecha solo pueda ser diligenciada de manera manual y se incorpora la validación correspondiente para evitar fechas posteriores al día actual..
P 9			X		La descripción presentada no corresponde al criterio técnico que debe evaluarse en esta pregunta, lo que afecta la claridad y pertinencia del análisis.	Se actualiza la descripción por: ""Numeral 4.1.1. NTC 6047 Ingreso. Verificar si se cuenta con las condiciones necesarias para garantizar el acceso de Persona con Discapacidad física. Adecuaciones para el acceso peatonal al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores,

Número de la Pregunta	Tipo de hallazgo				Detalle del hallazgo	Respuesta a los ajustes
	Redacción de la pregunta	Opciones de respuesta	De formulario	Otro		
						estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores). Concepto relacionado con el principio de accesibilidad, relacionado con las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles
Todos los "No aplica"			X		En las preguntas donde la opción N/A es seleccionada, el sistema habilita el campo de evidencias, lo cual no es procedente para este tipo de respuesta.	Se ajusta la lógica del formulario para que, cuando se seleccione la opción N/A, no se habilite ningún campo adicional de carga de evidencias.

Número de la Pregunta	Tipo de hallazgo				Detalle del hallazgo	Respuesta a los ajustes
	Redacción de la pregunta	Opciones de respuesta	De formulario	Otro		
P 21	X				La redacción de la pregunta contiene un fragmento que no corresponde al contexto evaluativo y carece de cierre adecuado de signo de interrogación.	Se ajusta el texto de la pregunta eliminando la frase que no corresponde y corrigiendo la estructura gramatical para asegurar claridad y coherencia.
P 25, P 26, P 27, P 28, P 29, P 33, P 34, P 35		X			Eliminar la opción de respuesta " No aplica"	Tras revisión conjunta con el equipo técnico, se decidió mantener la opción "No aplica"

Fuente: Elaboración propia

Aspectos para destacar:

- El formulario permitió identificar adecuadamente las áreas críticas asociadas a accesibilidad, infraestructura y capacidad operativa de las entidades.
- La aplicación piloto evidenció buen entendimiento general por parte de la DDCS sobre la lógica del instrumento.
- Los ajustes realizados fortalecen la alineación del formulario con la normatividad técnica vigente, especialmente con la NTC 6047.
- La eliminación de validaciones incorrectas y la mejora en la redacción aumentan la precisión en la interpretación de los criterios evaluados.

Dificultades generales:

- Algunas preguntas presentaban descripciones poco alineadas con los criterios técnicos, lo que podía generar interpretaciones incorrectas durante la autoevaluación.
- Se identificó inconsistencia en la activación de campos de evidencia asociados a la opción “No aplica”, lo que podía inducir a cargues innecesarios.
- Había validaciones automáticas que restringían indebidamente la captura de ciertos datos (especialmente fechas).
- Fragmentos de texto no pertinentes afectaban la claridad de la redacción de algunas preguntas.
- La interpretación de criterios normativos requería mayor precisión para asegurar homogeneidad entre entidades.

Acciones correctivas:

- Ajustar la redacción de los criterios técnicos de acuerdo con la normatividad establecida (NTC 6047 y lineamientos del DDCS).
- Corregir validaciones lógicas para garantizar que cada tipo de respuesta active únicamente los campos correspondientes.
- Fortalecer la claridad de las instrucciones y textos guía dentro del formulario para evitar interpretaciones ambiguas.
- Consolidar una guía de referencia rápida que acompañe la autoevaluación institucional, facilitando la comprensión de cada criterio.
- Continuar realizando pruebas controladas luego de cada ajuste para validar el comportamiento del formulario antes de su implementación definitiva.

d. Cliente Oculto Telefónico

El Cliente Oculto Telefónico es un instrumento diseñado para evaluar la calidad del servicio que reciben los ciudadanos cuando interactúan con las entidades a través del canal telefónico. Para este fin, se aplicaron llamadas simuladas siguiendo guiones estandarizados que permiten observar de manera objetiva el comportamiento del personal, la oportunidad de la atención, la claridad en la información suministrada y el cumplimiento de protocolos definidos por la Subsecretaría Distrital de Servicio a la Ciudadanía.DDCS

Durante la prueba piloto del segundo ciclo, este instrumento se aplicó directamente desde la herramienta, permitiendo registrar en tiempo real los tiempos de atención, las respuestas del evaluador y los hallazgos identificados en cada llamada. La experiencia del piloto permitió validar la estructura del formulario, la pertinencia de las preguntas y la consistencia de la lógica de navegación, así como identificar mejoras necesarias para fortalecer la usabilidad y precisión del instrumento.

Tabla 5. Hallazgos al formulario de cliente oculto telefónico

Número de la pregunta	**Tipo de hallazgo**				**Detalle del hallazgo**	**Respuesta a los ajustes**
	Redacción de la pregunta	Opciones de respuesta	De formulario	Otro		
P 5 y P 6				X	Dejar la respuesta de fecha y hora de manera manual y no automática (En todos los formatos que aplique)	Se incorpora una validación que permita el ingreso manual controlado de la fecha y hora, restringiendo valores futuros mediante la condición (. <= today()).
P 20		X			Agregar la opción de respuesta: No aplica	Se ajustan las opciones de respuesta para incluir la alternativa “No aplica”, asegurando consistencia metodológica.
P 21				X	Cambiar la opción parcialmente por No aplica	Se modifica la lista de opciones reemplazando “parcialmente” por “No aplica”, garantizando la coherencia del instrumento.
Evidencia			X		Incluir un campo de evidencias que permita cargar el audio de la llamada, con capacidad suficiente para almacenar archivos correspondientes a llamadas de al menos 8 minutos.	Se habilita un campo de carga de evidencias con mayor capacidad para adjuntar grabaciones de audio en formato compatible.

Fuente: Elaboración propia

Aspectos para destacar:

- El instrumento presentó una estructura funcional adecuada y permitió simular de manera precisa la interacción telefónica.
- Se verificó una correcta trazabilidad de los pasos evaluados en la atención, lo que facilitó la identificación de posibles mejoras.
- La carga de evidencias fue un elemento clave para el análisis cualitativo del proceso evaluado.

Dificultades generales:

- En la versión inicial del formulario, no se contaba con un campo específico para la carga de evidencias de audio, lo que limitó la trazabilidad completa de las llamadas simuladas durante la fase inicial de sistematización.

- Algunas opciones de respuesta no contemplaban adecuadamente los escenarios reales del canal telefónico.
- El auto diligenciamiento de fecha y hora podría afectar la exactitud de los registros en intervenciones futuras.

Acciones correctivas:

- Ajustar las opciones de respuesta en todas las preguntas donde se requiera incorporar alternativas adicionales.
- Se habilitó un campo específico para la carga de evidencias, con capacidad suficiente para adjuntar archivos de audio correspondientes a llamadas telefónicas de duración extendida.
- Optimizar la capacidad del campo de carga de evidencias para soportar archivos de audio.
- Implementar controles de validación en campos de fecha y hora para evitar registros automáticos no pertinentes.
- Revisar integralmente la lógica del formulario para garantizar que cada opción de respuesta corresponda al criterio evaluado.

e. Cliente oculto virtual

El instrumento de Cliente Oculto para el canal virtual permitió evaluar, en un entorno simulado, la experiencia de los ciudadanos que interactúan con los servicios digitales de las entidades del Distrito. Su aplicación durante el segundo ciclo de la prueba piloto se realizó directamente a través de la herramienta tecnológica, lo que facilitó la verificación operativa de los criterios de atención, la consistencia de las opciones de respuesta y la funcionalidad de los formularios asociados al canal.

Durante el ejercicio, el equipo de la DDCS, DDCS con el acompañamiento técnico de Analytica MSE S.A.S., evaluó el flujo de atención virtual desde el punto de vista del usuario final, considerando aspectos como tiempos de respuesta, claridad en la interacción, accesibilidad de la información y coherencia entre las etapas del proceso. Esta revisión permitió identificar ajustes puntuales que fortalecen la estructura metodológica del instrumento, mejoran su usabilidad dentro de la herramienta y garantizan una medición más precisa de la calidad del servicio en el canal virtual.

Los hallazgos registrados en este ciclo se centraron en elementos operativos del formulario, como la pertinencia de los criterios evaluados, la necesidad de incorporar opciones adicionales de respuesta y la armonización de las preguntas para asegurar su aplicabilidad en el contexto digital. Las observaciones resultantes fueron documentadas y se proponen ajustes que permitirán mejorar la experiencia evaluativa y la calidad de los datos recolectados en futuros ejercicios.

Tabla 6. Hallazgos al formulario cliente oculto virtual

Número de la pregunta	Tipo de hallazgo			Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	Redacción	Opciones de respuesta	De formulario		
P 6 y P 18		X		Agregar opción: No aplica	Se ajustan las opciones de respuesta integrando la alternativa “No aplica”, asegurando consistencia metodológica entre canales y criterios evaluados.
P 18			X	Modificar el criterio respecto a la pregunta	Se actualiza el criterio de evaluación para alinearlo con la naturaleza de la pregunta. La redacción se modifica por: “Verificar que la persona que presta el servicio maneje e informe

Número de la pregunta	Tipo de hallazgo			Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	Redacción	Opciones de respuesta	De formulario		
					correctamente los tiempos de espera, retomando la llamada de manera constante y agradeciendo la espera ”

Fuente: Elaboración propia

Aspectos para destacar:

Durante la revisión del instrumento de Cliente Oculto Virtual se evidenció que la estructura general del formulario presenta una adecuada correspondencia con los criterios de evaluación definidos para el canal digital. Las preguntas permiten capturar información relevante sobre los tiempos de atención, la interacción con el sistema y la claridad en la orientación brindada al ciudadano. Asimismo, el ejercicio permitió confirmar que varios componentes del formulario ya se encuentran armonizados con el flujo operativo del canal virtual, lo que facilitó el diligenciamiento y la identificación de oportunidades de mejora de forma ágil. El trabajo conjunto entre la DDCS y Analytica MSE S.A.S. favoreció la verificación directa de los ajustes implementados, permitiendo validar la pertinencia de las opciones de respuesta y el cumplimiento de los criterios establecidos para el análisis de la atención digital.

Dificultades generales:

Las principales dificultades identificadas durante la aplicación del instrumento se relacionaron con la ausencia de opciones de respuesta en determinadas preguntas, lo que limitó la selección adecuada de condiciones observadas en el proceso de atención virtual. Asimismo, se identificaron criterios que no guardaban total correspondencia con la descripción de la pregunta, lo que generó dudas en la comprensión de algunos evaluadores. Estas situaciones, aunque puntuales, evidenciaron la necesidad de afinar la alineación entre los criterios de evaluación y la experiencia real del usuario, así como de asegurar que las opciones de respuesta contemplen escenarios de no aplicabilidad cuando corresponda.

Acciones correctivas:

Como acciones correctivas, se propone ajustar las opciones de respuesta en aquellas preguntas que requieren incorporar alternativas adicionales, como la categoría "No aplica", con el fin de garantizar respuestas compatibles con el comportamiento del canal virtual. De igual forma, será necesario revisar y precisar los criterios de evaluación para asegurar su coherencia con la intención de cada pregunta, evitando interpretaciones ambiguas. También se plantea reforzar la validación operativa del formulario dentro de la herramienta antes de su despliegue definitivo, de manera que se puedan prever ajustes menores en su funcionamiento y asegurar una experiencia de evaluación más fluida y alineada con las particularidades del canal digital.

f. Formulario de Calificación de procesos

El *Formulario de Calificación de Procesos* es un instrumento diseñado para evaluar la gestión interna que realizan las entidades en la prestación de sus servicios, especialmente en aspectos asociados a la automatización, racionalización y digitalización de trámites y procedimientos. Este instrumento permite identificar el grado de avance institucional en la implementación de mejoras operativas y en la adopción de prácticas que optimicen la prestación del servicio a la ciudadanía.

Durante el segundo ciclo de la prueba piloto, el instrumento fue aplicado directamente a través de la herramienta tecnológica, lo que permitió validar su estructura, las reglas de diligenciamiento, las notas explicativas y las dependencias entre preguntas. Esta aplicación en ambiente real posibilitó observar cómo interactúan los evaluadores con el formulario y qué elementos requieren ajustes para garantizar una captura de información clara, consistente y alineada con los lineamientos metodológicos definidos por la Secretaría General.

El uso de la herramienta facilitó también la identificación de oportunidades de mejora en las validaciones automáticas, en la claridad del lenguaje técnico y en la pertinencia de ciertos campos, particularmente aquellos relacionados con la evidencia que deben aportar las entidades. La revisión realizada por la DDCS y el equipo técnico de Analytica MSE S.A.S permitió documentar hallazgos específicos y proponer acciones de ajuste que se integrarán en la fase de fortalecimiento funcional del instrumento, con el fin de asegurar su efectividad en las futuras jornadas de medición.

Tabla 7. Hallazgos al formulario de calificación de procesos

Número de la pregunta	**Tipo de hallazgo**				Detalle del hallazgo	**Respuestas a los ajustes**
	Redacción	Opciones de respuesta	De formulario	Otro		
P3	X				Ajustar la pregunta para que especifique correctamente la dependencia a la cual pertenece el funcionario responsable del diligenciamiento del formato.	Se ajusta el campo para permitir registrar adecuadamente la dependencia del funcionario responsable del diligenciamiento.
P5				X	Dejar el campo de fecha manual	Se incorpora una validación para que la fecha solo pueda ingresarse manualmente y no permita fechas futuras (validación tipo . <= today()).
P 8 y P 10				X	La P10 presenta una validación dependiente de la P8 que no corresponde con la lógica del formulario y genera inconsistencias en su diligenciamiento.	Se quita la validación entre ambas preguntas, asegurando la consistencia estructural del formulario.
P 10 y P 12				X	La validación entre P10 y P12 no corresponde con la lógica del formulario; actualmente exige una relación numérica que puede generar inconsistencias en el registro de la información.	Se ajusta la validación para asegurar la coherencia entre ambas preguntas, permitiendo que la relación numérica entre P10 y P12 sea consistente con el propósito del instrumento, estableciendo que la respuesta de P10 debe ser mayor o igual a la de P12.

Número de la pregunta	Tipo de hallazgo				Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	Redacción	Opciones de respuesta	De formulario	Otro		
P 12.1	X				La redacción actual de la instrucción no es suficientemente clara para el funcionario y puede generar dudas sobre la acción requerida. Se sugiere ajustar el texto para indicar de manera explícita la acción de cargar la evidencia.	Se actualiza la redacción a: “Cargue aquí la evidencia”, con el fin de emplear un lenguaje más claro, directo y orientado a la acción, facilitando la comprensión del funcionario.
Punto de atención			X		La pregunta relacionada con el “punto de atención” no es pertinente dentro del formulario, dado que este instrumento se diligencia a nivel de entidad y no por punto de atención, lo que genera incongruencia con la estructura institucional definida.	Se elimina la pregunta, dado que no corresponde a la estructura institucional del instrumento y puede generar inconsistencias en la recolección de la información.
P 2	X				La pregunta P2 (“Proceso”) no aporta información relevante para el objetivo del instrumento y genera redundancia dentro del flujo de diligenciamiento.	Se elimina esta pregunta para mantener la coherencia funcional del formulario

Número de la pregunta	Tipo de hallazgo				Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	Redacción	Opciones de respuesta	De formulario	Otro		
P 8	X				Ajustar fraseo por: ¿ Cuánta de la oferta institucional (trámites, OPAS-otros procedimientos administrativos) es automatizable en su entidad (es decir, ¿puede ejecutarse sin necesidad de intervención humana))?	Se ajusta el enunciado para que refleje con precisión el criterio de automatización.
P 9	X				Ajustar fraseo por: ¿Cuánta de esa oferta institucional (trámites, OPAS-otros procedimientos administrativos) cuenta con procesos de automatización realizados en el último año?	Se ajusta el enunciado para que refleje con precisión el criterio de automatización.
Nota P 9	X				Ajustar nota de pg. 9 por “Se debe cargar la acción de racionalización aprobada por Función Pública-DAFP”	Se actualiza la nota para especificar el tipo de evidencia que se espera, alineada con los lineamientos del DAFP.
Nota P 11	X				Ajustar nota de pg. 11 por: “Se debe cargar la evidencia del instrumento mediante el cual se implementó la digitalización”	Se modifica la nota para orientar al evaluador sobre el tipo de evidencia requerida.

Fuente: Elaboración propia

Aspectos para destacar:

Durante la validación del instrumento de Calificación de Procesos se identificó que el formulario presenta una estructura metodológica sólida y adecuada para medir los avances institucionales en automatización, racionalización y digitalización. La mayor parte del contenido es pertinente y compatible con los lineamientos de la DDCSDDCS y Función Pública. Los ajustes sugeridos se concentran en mejoras de claridad, precisión técnica y coherencia interna, lo cual permitirá fortalecer la calidad de la información reportada por las entidades.

Dificultades generales:

Las dificultades se relacionaron principalmente con validaciones automáticas entre preguntas que podían generar errores de diligenciamiento, redacción de algunos enunciados que inducían ambigüedad, y la presencia de campos que no correspondían al nivel institucional del instrumento. Se observó también la necesidad de mejorar notas explicativas que orienten al evaluador sobre la evidencia requerida. Estas dificultades no comprometen la utilidad del formulario, pero sí justifican los ajustes propuestos para facilitar su uso y asegurar la calidad de los registros.

Acciones correctivas:

Como acciones correctivas a implementar, se propone realizar una revisión integral de las validaciones lógicas del formulario antes de su versión final, actualizar los textos y notas aclaratorias para mejorar la comprensión del evaluador, y retirar preguntas que no aplican a la estructura institucional. Adicionalmente, se recomienda fortalecer la alineación del instrumento con los lineamientos técnicos de automatización y racionalización del DAFP, y programar sesiones conjuntas de verificación con el equipo de ingeniería para asegurar la estabilidad funcional del módulo dentro de la herramienta

g. Calificación de PQRSD

El instrumento de Calificación de PQRSD tiene como propósito evaluar la calidad, pertinencia y oportunidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas por la ciudadanía. Este formulario permite verificar si los trámites se gestionan conforme

a los lineamientos normativos vigentes, garantizando que la comunicación institucional sea clara, completa y coherente con los tiempos legales establecidos.

Durante el segundo ciclo de la prueba piloto, la carga de las bases de datos de PQRSD provenientes del sistema Bogotá Te Escucha fue ejecutada por el equipo técnico de la firma consultora, en presencia y con acompañamiento del equipo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS). Esta decisión operativa permitió validar de manera integral el flujo completo del proceso dentro de la herramienta tecnológica, desde el ingreso y cargue de la información, pasando por la captura y calificación de las respuestas, hasta la generación de reportes y la posterior gestión en el módulo de seguimiento.

Esta lógica de ejecución se adoptó con el fin de probar el funcionamiento completo del instrumento en un entorno controlado, asegurando la correcta integración entre los módulos de captura, evaluación, reportes y seguimiento. Para futuras aplicaciones en las que este ejercicio sea realizado directamente por el equipo de la DDCS, se requerirá la migración completa de la herramienta tecnológica a un servidor local, así como la disponibilidad e instalación de los componentes de software necesarios para su operación, incluyendo los entornos asociados al procesamiento de datos (como R u otros requeridos), cuyas versiones y requerimientos técnicos deberán definirse previamente.

Tabla 8. Hallazgos al formulario de Calificación de PQRSD

Número de la Pregunta	**Tipo de hallazgo**			**Detalle del hallazgo**	**Respuesta a los ajustes**
	Redacción	Opciones de respuesta	De formulario		
19.1	x			La opción 3. La redacción cambia a : Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se ajusta la redacción por: Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales
19			X	Eliminación de indicador de oportunidad para traslados.	Se elimina el subcriterio “No cumple con la obligación legal de dar

Número de la Pregunta	Tipo de hallazgo			Detalle del hallazgo	Respuesta a los ajustes
	Redacción	Opciones de respuesta	De formulario		
Todo			X	Incluir la opción de descarga de reportes de la evaluación.	traslado por competencia” se incorpora la opción de descarga de los reportes de la evaluación, con el fin de facilitar el análisis, la trazabilidad de resultados y su uso posterior por parte de los equipos responsables.

Fuente: Elaboración propia

Aspectos para destacar:

Durante la aplicación del formulario de Calificación de PQRSD en el segundo ciclo de la prueba piloto, se verificó que la estructura general del instrumento, los criterios de evaluación y las opciones de respuesta se encontraban correctamente configurados dentro de la herramienta tecnológica, lo que permitió adelantar el ejercicio de validación sin interrupciones operativas.

La herramienta permitió una navegación continua y funcional durante el diligenciamiento del formulario, facilitando la revisión de los casos evaluados y la identificación clara del criterio asociado a cada ítem. Asimismo, se evidenció correspondencia entre los criterios metodológicos definidos para la calificación de PQRSD y su representación dentro del formulario digital, lo que contribuyó a una aplicación homogénea del instrumento.

En relación con la visualización de la información, se constató que el tiempo de carga del módulo de reportes corresponde al proceso de consulta y descarga de

datos desde la base de datos ODK, requerido para generar visualizaciones en tiempo real. Este comportamiento es inherente al diseño de la herramienta y puede verse influenciado por la conectividad del equipo desde el cual se accede, sin afectar la integridad ni la consistencia de la información consultada.

Adicionalmente, el trabajo articulado entre el equipo de la DDCS y el equipo técnico de Analytica MSE S.A.S. permitió resolver en tiempo real ajustes puntuales de redacción y precisión conceptual, particularmente en la interpretación de la pregunta 19.1, fortaleciendo la claridad del instrumento y su alineación con los lineamientos normativos de la gestión de PQRSD.

En conjunto, los resultados del piloto evidencian que el instrumento cuenta con una base funcional y metodológica adecuada para su aplicación, y que los ajustes realizados contribuyen a mejorar la claridad, trazabilidad y confiabilidad del proceso de calificación de PQRSD.

Dificultades generales:

Durante la ejecución del segundo ciclo de la prueba piloto del instrumento de Calificación de PQRSD, las dificultades identificadas se relacionaron principalmente con ajustes metodológicos y de configuración del instrumento, más que con fallas operativas de la herramienta.

En particular, se identificó que uno de los indicadores asociados a la oportunidad en los traslados de PQRSD no resultaba pertinente para ser evaluado en el marco del piloto, dado que su medición depende de flujos y validaciones posteriores al ejercicio de calificación inicial. Por esta razón, dicho indicador fue retirado del alcance de la prueba piloto, con el fin de preservar la coherencia metodológica del instrumento y evitar interpretaciones imprecisas de los resultados.

Adicionalmente, durante el piloto se evidenció que la carga de la base de datos inicial de PQRSD fue realizada por el equipo técnico de la firma consultora, en presencia del equipo de la DDCS. Esta decisión operativa permitió validar de manera integral el flujo del proceso (desde el ingreso de la información hasta la calificación, visualización de reportes y seguimiento, sin que ello implicara aún la transferencia completa de la operación al equipo institucional.

No se presentaron dificultades técnicas que afectaran el funcionamiento de la herramienta durante la prueba; sin embargo, se dejó identificado que, para futuras aplicaciones del instrumento directamente por parte de la DDCS, será necesario

contar con la instalación completa de la herramienta en un entorno institucional, así como con las capacidades técnicas requeridas para la ejecución autónoma de los procesos de carga y procesamiento de información

Acciones correctivas:

Como medida de mejora para garantizar la claridad y pertinencia del instrumento, se propone realizar un ajuste definitivo a la redacción de la opción 3 de la pregunta 19.1, asegurando que esta refleje con exactitud el criterio evaluado respecto al traslado de la petición fuera de los términos legales. Asimismo, se sugiere establecer un proceso de revisión lingüística y técnica para futuras versiones del formulario, con el fin de anticipar posibles ambigüedades y promover una interpretación homogénea entre los evaluadores. Finalmente, se plantea incorporar una fase de validación interna previa a su despliegue en la herramienta, que permita confirmar que las opciones de respuesta mantienen coherencia con los lineamientos metodológicos y normativos.

h. Base de datos de habilidades técnicas o socioemocionales

Para este componente, se entrega al equipo de entrenamiento, el formato de base de datos de habilidades, el cual se ajusta a la estructura requerida para la evaluación de capacidades técnicas y socioemocionales de las entidades. La base contiene las siguientes variables:

- Año: año de realización de la formación.
- Mes: mes de realización de la formación
- Id_Entidad: identificador de la entidad, conforme a la información de la MASTER.
- Entidad: nombre de la entidad.
- Pct_Tecnicas: porcentaje de personas que se formaron y aprobaron el componente de habilidades técnicas.
- Cap_Tecnicas: número de personas que se formaron en el componente de habilidades técnicas.
- Pct_Socioemocionales: porcentaje de personas que se formaron y aprobaron el componente de habilidades socioemocionales.
- Cap_Socioemocionales: número de personas que se formaron en el componente de habilidades socioemocionales.

Una vez estructurada la base, se realizó el cargue correspondiente en la herramienta, verificando que la visualización de los indicadores se encontrara acorde con la información registrada en el archivo.

Tabla 9. Hallazgos a la base de datos de habilidades técnicas y socioemocionales

Componente	Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
Habilidades	Se solicita que la estructura de la base permita incluir el signo "%" junto al valor numérico, para facilitar la lectura del dato (por ejemplo: 60% de personas que se formaron aprobaron).	Se ajusta el formato de la base para permitir la inclusión del signo "%" junto al valor reportado, garantizando una presentación más clara y consistente de los porcentajes en el módulo de reportes.

Aspectos para destacar

La estructura de la base de datos de habilidades permitió realizar el cargue de información de manera adecuada en la herramienta, garantizando la lectura correcta de los indicadores asociados a formación técnica y socioemocional. La configuración actual facilita la visualización de porcentajes y totales de personas formadas y aprobadas, asegurando coherencia entre la información registrada en el archivo y la presentada en el módulo de reportes. El proceso de verificación evidenció una correspondencia adecuada entre las variables cargadas y los valores que alimentan los indicadores del pilar de capacidades del servicio, fortaleciendo la trazabilidad de los resultados.

Dificultades generales

Durante la validación se identificó que la estructura inicial de la base no permitía mostrar el símbolo "%", lo cual podía generar confusión en la interpretación de los resultados al momento de su visualización en los reportes. Esta limitación afectaba la claridad del dato y dificultaba la lectura inmediata de los porcentajes vinculados a habilidades técnicas y socioemocionales.

Acciones correctivas

Para subsanar lo anterior, se ajustó el formato de la base de datos permitiendo la inclusión del signo "%", de manera que los valores correspondientes a los indicadores se presenten de forma clara y estandarizada dentro de la herramienta. Este ajuste mejora la legibilidad del dato, facilita la interpretación de los resultados y contribuye a la consistencia visual del módulo de reportes.

i. Módulo de Reportes

El módulo de reportes constituye uno de los componentes centrales del sistema, al permitir la consulta, análisis y seguimiento de los resultados generados a partir de la captura de información en todos los instrumentos aplicados. Durante el segundo ciclo del piloto, este módulo fue evaluado con especial atención debido a su papel articulador entre la operación de campo, la gestión institucional y la toma de decisiones basada en datos.

La revisión realizada por la DDCS DDCS y por Analytica MSE S.A.S permitió identificar ajustes necesarios en la visualización, la carga de datos, los filtros, el despliegue de indicadores y el funcionamiento de los reportes. Estos hallazgos se consolidaron en la matriz correspondiente y permitieron orientar propuestas de mejora para robustecer la herramienta de cara a su implementación oficial.

Tabla 10. Hallazgos al módulo de reportes

Componente	Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
Administrador	Al crear usuarios en la herramienta, en el campo de entidad / usuario, sección gestión de usuarios, no se han cargado todas las entidades.	Se gestiona la verificación del listado de entidades disponibles durante la creación de usuarios y se completó la actualización del catálogo institucional, garantizando la disponibilidad correcta de la información.
Satisfacción y experiencia	Falta vincular entidades a la red CADE para encuestas.	Se revisa el vínculo con la Red CADE y se asegura la correcta visualización de las entidades disponibles para la aplicación de encuestas de acuerdo a la MASTER
Satisfacción y experiencia	En módulo de reportes: Eliminar Secretaría General como entidad de la Secretaría de Ambiente	Se corrige la asignación de entidades a sectores
Satisfacción y experiencia	Reportes - Satisfacción Ciudadana / Percepción ciudadana sobre el servicio – Sección Experiencia en los	Se incorpora la opción “Todos los indicadores” dentro del visor, garantizando que los resultados correspondientes a los tres canales de atención permanecieran visibles, resolviendo así la ausencia

Componente	Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	canales de atención: No reporta canal presencial	del canal presencial en la visualización del módulo de reportes.
Satisfacción y experiencia	Reportes - Satisfacción Ciudadana / Percepción ciudadana sobre el servicio – Sección Experiencia en los canales de atención: No reporta canal telefónico	Se incorpora la opción “Todos los indicadores” dentro del visor, garantizando que los resultados correspondientes a los tres canales de atención permanecieran visibles, resolviendo así la ausencia del canal telefónico en la visualización del módulo de reportes.
Satisfacción y experiencia	No se visualiza la semaforización en los indicadores de satisfacción	Se ajusta la configuración de la semaforización para asegurar que todos los indicadores de satisfacción se visualizaran de forma completa, coherente y alineada con los criterios establecidos para su interpretación.
Prestación del Servicio	Actualmente la sección para la captura de información en la Dimensión de evaluación de habilidades se encuentra en el módulo de reportes. Se solicita trasladarla al módulo de captura.	Se traslada la sección correspondiente al módulo de captura, garantizando la coherencia con el flujo operativo definido para la herramienta y permitiendo que la captura de información se realice en el módulo adecuado..
	En ocasiones, el módulo de reportes tarda mucho tiempo en actualizar	El sistema ha sido optimizado al máximo, alcanzando un tiempo de carga inicial de 27 segundos.
	El menú de preguntas que se ubica al inicio de los formularios no permite visualizar todas las preguntas asociadas a estos	Debido a la lógica condicional del formulario, no es posible visualizar todas las preguntas de manera anticipada; estas se habilitan progresivamente según las respuestas que el usuario vaya seleccionando.
	En el módulo de reportes / Capacidad y protocolos del servicio / Evaluación de habilidades, no siempre se visualiza la información capturada, se solicita revisar esta observación y también crear un tipo de alerta que informe si la información no fue cargada.	Se ajusta el filtrado por fechas para garantizar la visualización correcta de la información. Adicionalmente, se incorporó un mensaje detallado que identifica específicamente la causa del error en el componente de carga del reporte dentro del Módulo de Captura, indicando cuántas filas fueron cargadas correctamente y cuántas presentan fallas. Así mismo, se habilitó la opción de continuar únicamente con las filas válidas o, si se prefiere, cargar un archivo distinto.

Componente	Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	En módulo de reportes para los dos componentes, habilitar opción de selección múltiple de los indicadores, con el fin de seleccionar 1 o más indicadores.	Se habilita la opción de selección múltiple de indicadores en reportes para ampliar las posibilidades de análisis.
	Corregir fórmula de afectación del servicio	Se verifica la fórmula y se ajusta para asegurar que el cálculo de afectación del servicio sea preciso y consistente.
Administrador	Para la creación de usuario, se de cambiar el campo del rol al principio (como primer campo a diligenciar), ya que dependiendo del rol cambia el campo de Entidad / Usuario	Se ajusta la interfaz para que el campo “rol” se ubique al inicio del formulario, manteniendo relación con el flujo lógico del usuario.
	En ocasiones el módulo de reportes sigue presentando fallas en el acceso	Se ajusta el mensaje de carga para evitar que esta vista vuelva a presentarse durante el proceso.
	En el módulo de reportes, en el índice de satisfacción y experiencia no tiene habilitada la opción de impresión	Se habilita la opción de impresión en el índice de satisfacción y experiencia, garantizando su disponibilidad en todo momento.

Componente	Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	En algunas secciones donde hay listas desplegables, al seleccionar alguna de las opciones de la lista, no deja volver a la lista para cambiarla (sucede en varias secciones de toda la herramienta	Se revisa la función de listas desplegables para permitir cambiar la selección sin bloquear la navegación entre secciones.
	Al finalizar la evaluación de PQRS no permite continuar evaluando encuestas, se debe cerrar la ventana y volver a ingresar al módulo	Se ajusta la lógica de cierre al finalizar PQRS para permitir continuar evaluaciones sin necesidad de recargar la ventana.
	No permite visualizar los datos de gestión de las peticiones por parte de la entidad si no se selecciona una petición, debería visualizar esta información con sólo elegir la entidad.	Se mejora el filtro de visualización de peticiones para asegurar que, al seleccionar una, se desplieguen todos los datos asociados.
	La lista de puntos de atención vinculada a entidades sigue desactualizada, ejemplo: en formulario de calificación de procesos en puntos de atención de Secretaría General no registran los puntos de la Red CADE y se identificó que EGAT no tiene punto de atención vinculado (Revisar puntos de atención de todas las entidades y validar si esto ocurre en los demás formularios ya que no se ha revisado entidad por entidad	Se actualiza la base de entidades de los puntos de atención para reflejar la información revisada y validada por las entidades y evitar registros desactualizados.

Componente	Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
PQRSD	Queda pendiente generar dentro del visor información relevante para las entidades frente a resultados de evaluación y un informe descargable del mismo para información a detalle de los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas y números de peticiones vencidas	Se agrega la funcionalidad de descarga de dos archivos de Excel: uno asociado a PQRDS evaluadas y otro a visualización de gestiones extemporáneas. En ambos casos, los archivos de Excel discriminan entre entidades por hoja y se acogen a los parámetros de filtro de fecha seleccionados desde el panel de filtros de la pestaña de la dimensión Calidad de las Respuestas (PQRDS)

Aspectos para destacar

El módulo de reportes presenta avances significativos en su consolidación como herramienta central para la consulta y análisis de información. Durante el segundo ciclo del piloto, se evidenció una mejora en la estructura de visualización de indicadores, la coherencia con los datos cargados en el módulo de captura y la disponibilidad de funcionalidades para facilitar la interpretación de resultados. Se fortaleció la articulación entre los distintos componentes (Satisfacción y Experiencia, PQRS, Capacidad y Protocolos del Servicio), permitiendo un acceso más ordenado a la información y garantizando que los usuarios cuenten con elementos suficientes para el seguimiento institucional. Asimismo, se integraron opciones como selección múltiple de indicadores, mensajes orientadores y optimización de tiempos de carga, lo que favorece una experiencia de uso más eficiente.

Dificultades generales:

Aunque durante la validación del módulo de reportes se identificaron algunas dificultades, estas fueron puntuales y no afectaron de manera significativa el funcionamiento general del sistema. Los ajustes requeridos estuvieron principalmente asociados a detalles de visualización, organización de listas desplegables, actualización de catálogos institucionales y optimización del rendimiento en momentos específicos de carga. También se observaron situaciones aisladas relacionadas con la visualización de canales de atención, la habilitación de funciones como impresión o selección múltiple y la actualización de puntos de atención.

En conjunto, las dificultades encontradas corresponden a ajustes propios de un proceso de prueba piloto y se resolvieron oportunamente, sin comprometer la operatividad del módulo ni la calidad de la información presentada.

Acciones correctivas:

Como respuesta a los hallazgos, se implementaron ajustes orientados a mejorar la consistencia, navegabilidad y robustez funcional del módulo. Entre las acciones destacadas se incluyen: actualización del catálogo institucional para asegurar la disponibilidad de todas las entidades; incorporación de mensajes orientadores para el uso adecuado de listas desplegables; habilitación de la opción “Todos los indicadores” para garantizar presencia de los tres canales de atención; corrección de asignaciones sectoriales; optimización del tiempo de carga; ajuste de filtros de fechas para asegurar la visualización correcta de información; habilitación de selección múltiple de indicadores; mejora de lógica de navegación en PQRS; actualización de puntos de atención; corrección de la fórmula de afectación del servicio y habilitación de funciones de impresión y descarga de reportes. Estas acciones fortalecen la estabilidad operativa y mejoran la experiencia del usuario dentro del módulo.

j. Módulo de seguimiento.

Correspondiente al tercer módulo de la herramienta, permite hacer uso de la información del módulo de reportes incorporando el resultado de los indicadores y criterios en estado crítico, así como de las acciones de mejora propuestas, como insumo para que las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía formulen su Plan de Mejoramiento.

En este sentido, el módulo de seguimiento permite la consolidación, registro y monitoreo de las acciones de mejora formuladas por las entidades y validadas por el equipo evaluador; el cual fue utilizado de manera activa para verificar su estabilidad, usabilidad, coherencia lógica y alineación metodológica con los distintos instrumentos de evaluación aplicados.

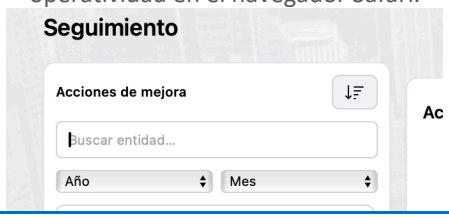
Durante este ciclo de pilotaje se profundizó en la revisión de la trazabilidad de los planes de mejora, por lo cual se creó el usuario terminal@mail.com desde el rol de administrador, y se diligenció un único formulario de cliente oculto canal telefónico con las preguntas 10 y 11 (IVR y caracterización en canal telefónico) en no cumple.

Con fundamento en lo anterior, con los funcionarios Iván Otalora, Luz Stella Calderón y María Camila Velásquez, se inició el proceso de registro de una acción

de mejora para la entidad Terminal de Trasporte S.A. y posteriormente se replica el ejercicio con la funcionaria Sandra Ávila, encontrándose los siguientes hallazgos:

Tabla 11. Hallazgos en el módulo de seguimiento

Componente	Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
Formulación de la acción	No se visualizan los indicadores asociados a las preguntas evaluadas y salen indicadores repetidos aun cuando esto no corresponde con la evaluación.	Se actualiza el cálculo de acciones por criterio, corrigiendo la duplicación que se presenta cuando un indicador tiene más de un criterio asociado. Con este ajuste, los indicadores críticos se visualizan una sola vez, de manera coherente con la evaluación realizada.
Formulación de la acción	Seguimiento: ¡Cliente oculto canal Telefónico No muestra los indicadores correspondientes a las calificaciones!	Se verifica que la información visualizada en los indicadores críticos corresponda a los resultados calificados en los distintos instrumentos del módulo de captura, incluidos aquellos asociados a habilidades socioemocionales y técnicas.
Formulación de la acción	Está registrando indicadores que no tienen relación con el formulario evaluado (habilidades técnicas y habilidades socioemocionales). Las preguntas negativas fueron IVR y caracterización en canal telefónico.	
Formulación de la acción	No está seleccionando el insumo de mejora de manera automática (revisar si finalmente se cambia por el criterio para traer los hallazgos)	Se elimina el campo “Insumo de mejora” (lista desplegable de dimensiones del modelo) y se incorpora el campo “criterio”, el cual trae de forma automática el criterio asociado al indicador seleccionado. Cuando el indicador cuenta con más de un criterio, estos se muestran en una lista desplegable para que el funcionario seleccione el que corresponde.
Formulación de la acción	Opción de crear otra acción de mejora pasarla al final, antes del botón de enviar para no crear confusión ya que se crea un formulario nuevo	Se ajusta la ubicación de la opción “Crear otra acción de mejora”, ubicándola al final del formulario, antes del botón de envío, para evitar confusión y asegurar que el usuario identifique correctamente que se generará un nuevo formulario. 
Reporte de seguimiento	Al realizar cada seguimiento, la herramienta debería cerrar el formulario al enviar y no permitir luego modificarlo. Actualmente lo deja abierto: Además deja editar las observaciones de los seguimientos	Se configura el cierre automático del formulario una vez se envía el seguimiento, evitando su modificación posterior. Asimismo, se restringe la edición de observaciones ya registradas, garantizando la integridad del historial.

Componente	Detalle del hallazgo	Respuestas a los ajustes
	que ya se habían realizado (Tanto entidades como la DDCS pueden modificar comentarios de uno y el otro).	
Reporte de seguimiento	El perfil de entidad tiene habilitada la opción de borrar los seguimientos de la DDCS	Se ajusta la configuración, deshabilitando la opción de borrar registros para el perfil de entidad. Asimismo, se identifica la necesidad de restringir esta opción también para el perfil Evaluador, manteniéndola únicamente habilitada para el administrador.
Panel de búsqueda	En el panel de búsqueda se debe cambiar la descripción "buscar planes" por "Buscar entidad". El panel de búsqueda no me deja filtrar en safari	Se ajusta la descripción del campo, reemplazando “Buscar planes” por “Buscar entidad”. Asimismo, se corrige el funcionamiento del filtro para garantizar su operatividad en el navegador Safari. 
Formulación de la acción de mejora	Al revisar el Plan de mejoramiento formulado, el rol Evaluador, debe tener una opción, debajo del campo de observaciones del formulario de registro del plan de mejoramiento, que precise la siguiente lista desplegable: "Plan habilitado para seguimiento", "Plan devuelto para ajustes".	Se crea el campo solicitado. La opción “Plan habilitado para el seguimiento” permite que la entidad inicie el primer seguimiento; mientras que la opción “Plan devuelto para ajustes” habilita la edición del plan para incorporar las correcciones requeridas.

Como resultado de ello, **se destaca:**

Durante el proceso de revisión del módulo de seguimiento se evidenció que la estructura general del formulario corresponde con el documento de sistematización vigente de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, siendo correspondiente de forma conceptual con el modelo de seguimiento (al traer insumos del módulo de reporte) y facilitando un uso práctico tanto para el rol de Entidad como para el de Evaluador por cuanto asegura el planteamiento de acciones de mejora por cada uno de los criterios críticos de cada indicador.

El módulo permite la sistematización por acción de mejora, permitiendo consignar a detalle las características de reporte de cada una, consolidándose en el Plan de mejoramiento que se visualiza plenamente (por entidad) en el panel de búsqueda.

El módulo de seguimiento permite el registro de los seguimientos asociados por cada acción de mejora, identificando cada seguimiento realizado y presentándolo en el apartado de historial de seguimientos, el cual puede filtrarse por año y mes.

Dificultades generales:

Se presentó dificultad respecto a la certeza de que la información capturada estuviese reportando correctamente las acciones de mejora y por tanto los indicadores críticos para ser asociados en el plan de mejoramiento en formulación. Esto porque:

1) S presentaron “duplicados” en la lista desplegable de los indicadores a causa de la actualización que se realizó respecto a la presentación de acciones de mejora no por indicador sino por criterio, por tanto, se estaba presentando tantas veces cada indicador como criterios se relacionaban en crítico para cada uno. Situación identificada durante el piloto y para la cual se inició ajuste de inmediato.

2) Se presentaron acciones de mejora no asociadas al resultado esperado del formulario diligenciado, en particular se encontraron acciones de mejora para habilidades técnicas y habilidades socioemocionales; lo cual, tras una verificación de la base de datos de la herramienta, se identificó apropiado, considerando información previa diligenciada relacionada a esa Entidad, a pesar de que el usuario Terminal era nuevo.

Por otro lado, se evidenciaron alertas relacionadas a los permisos de edición y eliminación para la Entidad y el Evaluador requiriéndose la revisión integral de los permisos evitando la edición y/o eliminación de acciones de mejora ya avaladas y, la conservación del histórico.

Acciones correctivas:

Como parte del proceso de mejora continua, se propone avanzar en una serie de ajustes orientados a garantizar la coherencia metodológica, la integridad de la información y la estabilidad del módulo de seguimiento. Entre las principales acciones se contempla:

- La incorporación del campo *criterio*, asegurando la relación automática de indicador crítico, el o los criterios asociados que dan lugar al hallazgo y la acción de mejora recomendada.

- Redefinir los permisos de cada perfil de usuario, de forma que se impida la eliminación o modificación de registros ya validados, y se mantenga un historial completo y no editable de cada seguimiento.
- Implementar controles de cierre automático del formulario después del envío, así como restricciones para evitar la edición de observaciones ya cargadas.
- Optimizar la interfaz de búsqueda, mediante la precisión de la rotulación de campos y la compatibilidad con navegadores como Safari para los filtros.
- Ampliar la capacidad de texto en campos como observaciones y habilitar opciones que permitan aprobar o devolver planes de mejora manteniendo la trazabilidad por versiones.
- Desarrollo de un formato exportable por entidad que facilite la revisión, archivo y seguimiento del plan de mejoramiento.

Estas acciones permitirán fortalecer el módulo de seguimiento como un componente estratégico dentro del ciclo integral de medición, acompañamiento y mejora de la calidad del servicio.

Conclusiones generales

- El segundo ciclo de la prueba piloto evidenció que la herramienta tecnológica presentó un nivel de madurez superior frente al ciclo anterior, reflejado en una mayor estabilidad, coherencia metodológica y capacidad operativa para soportar el proceso integral de medición del servicio a la ciudadanía.
- La ejecución completa del piloto dentro de la herramienta permitió validar la funcionalidad de los módulos de captura, reportes y seguimiento, confirmando que la plataforma integra de manera adecuada los instrumentos de medición y los flujos definidos en el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación.
- Los instrumentos aplicados mostraron mejoras significativas en redacción, estructura, validaciones y correspondencia con los criterios metodológicos. Esto facilitó su diligenciamiento y contribuyó a la calidad de la información registrada durante la prueba.
- El módulo de reportes mostró avances importantes en estabilidad, visualización de indicadores, uso de filtros y organización de resultados. Si bien se identificaron oportunidades de mejora en tiempos de carga, comportamiento de listas desplegables y actualización de catálogos, estos ajustes son de carácter correctivo y no comprometen el funcionamiento general del módulo.
- El módulo de seguimiento se consolidó como un componente clave para la trazabilidad de los planes de mejora. El piloto permitió identificar ajustes necesarios en permisos de usuario, cierre automático de formularios y preservación del histórico, elementos fundamentales para garantizar integridad y trazabilidad en las acciones de mejora.
- La articulación entre la DDCSDDCSy Analytica MSE S.A.S. permitió una revisión detallada y simultánea del comportamiento de la herramienta, lo que facilitó la identificación de ajustes funcionales y la priorización de mejoras orientadas a fortalecer la experiencia del usuario final.
- En términos generales, la herramienta demuestra que se encuentra en un estado operativo y robusto, apta para avanzar hacia su implementación oficial con las entidades distritales. Los hallazgos de este ciclo representan oportunidades de optimización final y no limitantes para su uso institucional.
- El segundo ciclo del piloto confirma que la herramienta es capaz de soportar procesos de medición, análisis y seguimiento de manera integrada, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y promoviendo un enfoque orientado al mejoramiento continuo y a la experiencia del ciudadano.

- Los resultados del segundo ciclo del piloto confirman que la herramienta evoluciona de manera sólida hacia su implementación oficial, con ajustes propios del proceso de validación que han sido identificados y atendidos oportunamente. La estabilidad alcanzada, la coherencia metodológica y la capacidad operativa evidenciada permiten proyectar un despliegue exitoso con las entidades distritales, fortaleciendo la medición, seguimiento y gestión del servicio a la ciudadanía.