



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía 2.0



Versión 8
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ESTRUCTURA DEL MODELO	4
COMPONENTE DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA	16
DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA	17
ESTRUCTURA DEL COMPONENTE	18
INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA	19
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	22
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA	24
COMPONENTE DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA	29
ESTRUCTURA DEL COMPONENTE	31
INDICADORES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39
ÍNDICES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	42
GESTIÓN DE DATOS	25
EQUIVALENCIAS	25
TRANSICIÓN METODOLÓGICA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ESQUEMA DE INCENTIVOS	27
ANEXOS	53
BIBLIOGRAFÍA	54

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Estructura del Modelo.....	16
Ilustración 2. Medición de Satisfacción y Experiencia	19
Ilustración 3. Índices del Componente de Satisfacción y Experiencia	25
Ilustración 4. Medición de Prestación del Servicio	34
Ilustración 5. Índice de la Calidad del Servicio Prestado.....	16

Índice de Tablas

Tabla 1. Indicadores para Satisfacción y Experiencia.....	20
Tabla 2. Instrumentos de Satisfacción y Experiencia.....	22
Tabla 3. Indicadores de Resultado para Prestación del Servicio	35
Tabla 4. Instrumentos de medición para Prestación del Servicio	39

Introducción

En el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía¹, y en cumplimiento del proceso de seguimiento del ciclo de inversión pública, como componente estratégico de la gestión pública orientado al fortalecimiento de la calidad, la oportunidad y la efectividad en la atención institucional, este documento presenta los lineamientos del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0. La actualización del Modelo, liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, surge como resultado del análisis de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía², ejercicio que permitió diseñar y validar los fundamentos metodológicos para su evaluación.

El primer apartado de este documento expone el objetivo y la estructura del modelo. Estos constituyen las bases de una gestión orientada al seguimiento y la promoción del *valor público mediante la simplificación de procesos, el fortalecimiento de la transparencia y la creación de interacciones significativas que empoderan al ciudadano y consolidan una relación de confianza con las instituciones*³.

El segundo capítulo desarrolla el componente de *satisfacción y experiencia*, detallando la metodología híbrida diseñada para capturar la voz del ciudadano. Este detalle metodológico se operacionaliza por medio de la medición de indicadores y la obtención de índices a través del uso de instrumentos de recolección de información.

De manera similar, el capítulo tercero aborda el *componente de prestación del servicio*, profundizando en el modelo metodológico, su operativización y los instrumentos empleados para la recolección y medición de la información correspondiente.

En conjunto, este documento —cuyos anexos forman parte integral— propone estándares de evaluación replicables, instrumentos de medición validados y esquemas de seguimiento que facilitan la retroalimentación técnica, la formulación de planes de mejora y la generación de acciones preventivas. Asimismo, incorpora mecanismos de monitoreo y seguimiento junto con herramientas analíticas orientadas a fortalecer la trazabilidad de los resultados y la capacidad de respuesta institucional.

¹ Documento CONPES D.C. 03 de 2019 Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital - CONPES D.C. DECRETO 197 DE 2014 modificado por los Decretos Distritales 847 de 2019, 293 de 2021 y 410 de 2024.

² En cumplimiento del Contrato No. 4220000-765-2025 celebrado entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Analytica MSE.

³ Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Propuesta de Nuevo Modelo de Servicio a la Ciudadanía. (Documento entregado como insumo al equipo consultor).

Objetivo

Implementar y gestionar un sistema integral de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, que permita medir de manera sistemática la satisfacción y experiencia ciudadana, así como la calidad del servicio prestado.

Estructura del Modelo

El Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio prestado a la Ciudadanía 2.0 — en adelante, el Modelo — constituye una herramienta de gestión destinada a la Secretaría General y las entidades distritales, orientada a promover la mejora continua y la corresponsabilidad en la relación Estado-ciudadanía. Este modelo se fundamenta en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía que se materializa a través de cinco atributos deseables para el servicio: **claridad, accesibilidad, transparencia, eficiencia y agilidad**⁴.

El Modelo se estructura en dos componentes principales: (i) Satisfacción y Experiencia, y (ii) Prestación del Servicio. Cada uno se organiza en pilares y dimensiones específicos e incorpora un proceso transversal que se desarrolla mediante la gestión de datos, como se detalla a continuación:

⁴ Proyecto promesa de servicio.

Ilustración 1. Estructura del Modelo



Fuente: elaboración propia

Componente de satisfacción y experiencia ciudadana

El componente de satisfacción y experiencia ciudadana del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio prestado a la Ciudadanía 2.0 se fundamenta en un enfoque metodológico híbrido que integra la estructura SERVQUAL, elementos del Customer Journey Mapping y el Net Promoter Score (NPS), permitiendo una medición integral y representativa de la percepción ciudadana frente a los servicios prestados. Este modelo se coordina desde la Secretaría General en conjunto con entidades y organismos administrativos tanto centrales como descentralizados, garantizando la cobertura de los diferentes canales de atención —presenciales, virtuales y telefónicos— y capturando la diversidad de interacciones que los ciudadanos mantienen con la administración distrital.

Descripción y justificación de la metodología

La metodología no solo mide la calidad técnica del servicio, sino también la percepción ciudadana sobre aspectos relacionales y emocionales, fundamentales para fortalecer la confianza en las entidades del Distrito. Así, se asegura que los resultados obtenidos sean integrales, comparables y útiles para retroalimentar la gestión institucional y fomentar la mejora continua del servicio público en Bogotá.

El Customer Journey Mapping aporta la comprensión detallada del recorrido ciudadano a través de los distintos puntos de contacto con los servicios, permitiendo identificar de forma empática las emociones, percepciones y dificultades presentes en cada etapa. Su contribución principal está asociada con la producción de indicadores relacionados con la satisfacción general y la claridad de la información, lo que permite interpretar la percepción ciudadana acerca de la utilidad, transparencia y facilidad de uso del servicio.

Por su parte, SERVQUAL asegura la disponibilidad de un marco estructurado y estandarizado para la medición de la calidad percibida, a partir de la identificación de brechas entre expectativas y percepciones. Su implementación permite obtener un indicador global de calidad, desagregado en dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad y seguridad. Este aporte ofrece un diagnóstico detallado de las áreas del servicio público que requieren ajustes o fortalecimiento. La aplicación de la metodología se orienta al análisis de la calidad percibida del servicio, desagregando la experiencia ciudadana en distintas dimensiones verificables. Esta estructura será el marco organizador de la medición a través de la encuesta a la ciudadanía, donde los indicadores se agrupan en dimensiones y, al interior de estas, se detallan los resultados concretos asociados a variables clave de la experiencia. De esta manera, se facilita tanto la evaluación diferenciada de los aspectos que componen la calidad del servicio como la comparación sistemática de resultados entre servicios, periodos y grupos poblacionales.

El Net Promoter Score (NPS), complementa los enfoques anteriores al incorporar una métrica sencilla y de amplio reconocimiento que mide la disposición de los ciudadanos a recomendar los servicios de las entidades distritales y la satisfacción de estos. Este componente proporciona información clave sobre percepciones relacionadas con la amabilidad, el trato digno y los tiempos de espera; y su implementación se realiza a través de encuestas breves que incluyen el componente de satisfacción.

La combinación de estos enfoques metodológicos enriquece el análisis al integrar diferentes perspectivas, y al mismo tiempo fortalece la capacidad institucional para identificar oportunidades de mejora, consolidar un servicio público más cercano y promover relaciones de confianza sostenibles con la ciudadanía. El modelo contempla la evaluación de 20 indicadores distribuidos en dos dimensiones: experiencia en los canales de atención y satisfacción con el servicio recibido. Estos indicadores se miden a través de un instrumento de recolección de información que corresponde a la encuesta a la ciudadanía.

La justificación de este modelo se sustenta en la complementariedad teórica y la reducción de las limitaciones, que por separado tiene cada método, para la medición, los

instrumentos y la capacidad de análisis. Desde la perspectiva teórica, la literatura en gestión pública y administración de servicios converge en señalar que la calidad percibida por los ciudadanos es un factor clave para fortalecer la confianza institucional y fomentar la corresponsabilidad ciudadana en la solución de problemas colectivos (Urrego, 2018). Modelos aplicados internacionalmente, como SERVQUAL, el Net Promoter Score (NPS) y herramientas de diseño centrado en el usuario como el Customer Journey Mapping, han demostrado que la evaluación sistemática de la satisfacción y la experiencia aporta no solo insumos para valorar el desempeño institucional, sino también elementos para la innovación, la mejora continua y el rediseño de procesos desde la perspectiva del ciudadano. Las aproximaciones contemporáneas en calidad del servicio insisten en que la percepción ciudadana resulta tan determinante como los aspectos técnicos, pues factores como las emociones, la claridad de la información y el trato digno fortalecen la confianza hacia la institucionalidad. La metodología híbrida adoptada supera las limitaciones tradicionales de encuestas estructuradas al articular dimensiones cualitativas y emocionales, e integrar aspectos relacionales y éticos (amabilidad, empatía, oportunidad en la prestación), brindando así una evaluación amplia, empática y centrada en la experiencia integral del ciudadano.

Estructura del componente

El componente de Satisfacción y Experiencia ciudadana mide cómo las personas perciben el servicio recibido. A través de su único pilar, evalúa de manera agregada la satisfacción con el canal⁵, entidad, punto y el trámite en dos dimensiones: (i) experiencia en los canales de atención y (ii) satisfacción con el servicio recibido.

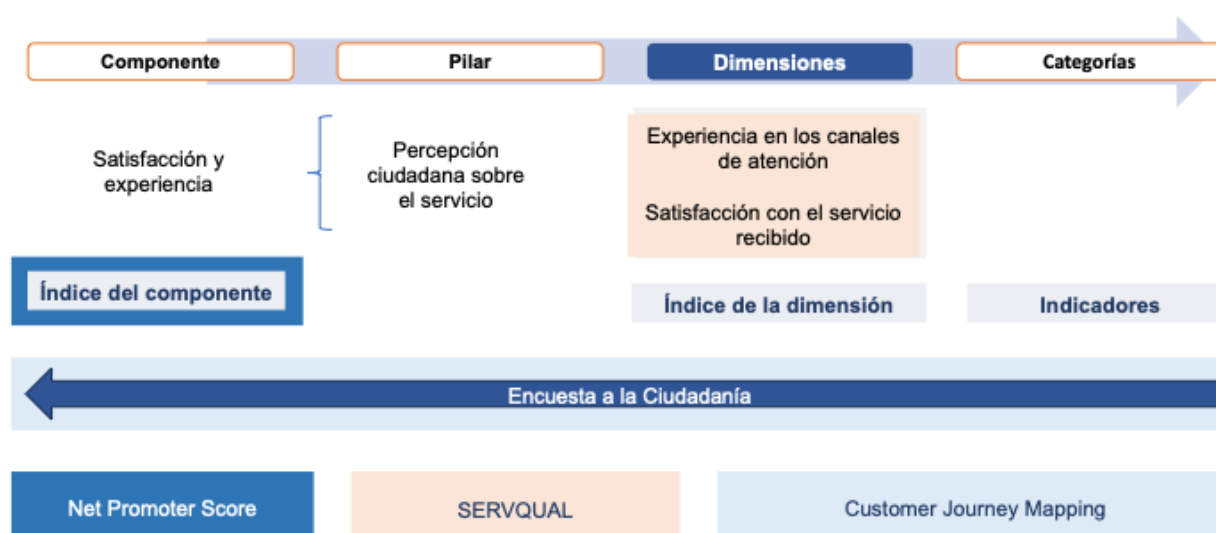
- *Experiencia en los canales de atención:* Dimensión que mide el nivel de conformidad del ciudadano con las condiciones de acceso, usabilidad y calidad de los diferentes medios a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad. Considera aspectos relacionados con el acceso al punto físico, al chat, al portal web y a la llamada telefónica, así como la facilidad de interacción con el portal web, el tiempo de espera y la calidad de la conexión o de la llamada. También valora la claridad del lenguaje y del menú de opciones, la satisfacción con el personal que brindó la atención y la disposición de los usuarios para recomendar el canal utilizado.
- *Satisfacción con el servicio recibido:* Dimensión que mide el nivel de conformidad del ciudadano con la atención y los resultados obtenidos en el desarrollo del trámite o servicio. Evalúa la resolución efectiva del trámite, la claridad del lenguaje utilizado, y la facilidad de acceso al trámite desde los distintos canales

⁵ El análisis multicanal se desarrolla a partir de los tres medios de atención disponibles: presencial, virtual y telefónico: i) En el canal presencial se incluyen la RedCADE, los puntos propios de la entidad, Feria a tu servicio, las alcaldías locales y los centros de encuentro; ii) El canal virtual, por su parte, se compone de subcanales como: portales web, Bogotá te escucha, los chat y chatico; y iii) para el canal telefónico los subcanales son las líneas telefónicas.

institucionales. Asimismo, considera la pertinencia de la respuesta brindada, el tiempo empleado en la atención, y la efectividad de las notificaciones por correo electrónico como parte de la comunicación con el ciudadano. Incluye además la disponibilidad de instructivos y tutoriales que orienten el proceso y la necesidad de reiterar solicitudes para obtener una respuesta satisfactoria.

Las dimensiones establecidas se subdividen en categorías, las cuales se evalúan a través de indicadores específicos, como se detalla en la siguiente ilustración. A su vez, cada dimensión se mide mediante un índice, que finalmente se integra en un índice agregado para determinar el valor del componente.

Ilustración 2. Medición de Satisfacción y Experiencia



Fuente: elaboración propia

Por su parte, el instrumento empleado para la medición de la Satisfacción y Experiencia ciudadana corresponde a una *encuesta* a la ciudadanía. Cada entidad del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía debe recolectar esta información.

Indicadores de Satisfacción y Experiencia

En este apartado se presentan los indicadores correspondientes a *Satisfacción y Experiencia ciudadana*. Para ello, la información se organiza en una tabla estructurada que identifica, la categoría de cada dimensión, el indicador asociado, el objetivo y la fórmula de cálculo. La matriz que contiene el detalle de los indicadores se encuentra en el anexo 10.

Tabla 1. Indicadores para Satisfacción y Experiencia

- Dimensión de experiencia en los canales de atención**

Categoría	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
Acceso al punto físico	Nivel de satisfacción con el acceso al punto físico	Medir el nivel de satisfacción con el acceso al punto físico	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación de la satisfacción con el acceso al punto} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100$
Acceso al chat	Nivel de satisfacción con el acceso al chat (Canal virtual)	Medir el nivel de satisfacción con el acceso al chat	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación de la satisfacción con el acceso al chat} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100 \text{ escala} - 1)$
Acceso al portal web	Nivel de satisfacción con el acceso al portal web (Canal virtual)	Medir el nivel de satisfacción con el acceso al portal web	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación de la satisfacción con el acceso al portal web} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100 \text{ escala} - 1)$
Facilidad de interacción con el portal web	Nivel de satisfacción con la facilidad de interacción con el portal web (Canal virtual)	Medir el nivel de satisfacción con la facilidad de interacción con el portal web	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación de la facilidad de interacción con el portal web} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100$
Acceso a la llamada telefónica	Nivel de satisfacción con el acceso a la llamada telefónica (Canal telefónico)	Medir el nivel de satisfacción con el acceso a la llamada telefónica	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación del acceso a la llamada telefónica} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100$
Tiempo de espera	Nivel de satisfacción con el tiempo de espera (Canal virtual y telefónico)	Medir el nivel de satisfacción con el tiempo de espera	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación del tiempo de espera para ser atendido} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100$
Nivel de satisfacción general con el espacio físico	Nivel satisfacción general con el espacio físico	Medir el nivel satisfacción general con el espacio físico	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación del nivel de satisfacción general con el espacio físico} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100$
Calidad de la llamada	Nivel de satisfacción con la calidad de la llamada (Canal telefónico)	Medir el nivel de satisfacción con la calidad de la llamada	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación de la calidad de la llamada} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100$
Calidad de la conexión	Nivel de satisfacción con la calidad de la conexión (Canal virtual)	Medir el nivel de satisfacción con la calidad de la conexión	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación de la calidad de la conexión} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100$
Lenguaje claro de menú de opciones	Nivel de satisfacción con el lenguaje claro del menú de opciones	Medir el nivel de satisfacción con el lenguaje claro del menú de opciones	$(\text{Sumatoria } ((\text{calificación del lenguaje claro del menú de opciones} - 1) / (\text{valor máximo de la escala} - 1)) / \text{total de encuestas}) \times 100$

Categoría	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
	(Canal virtual y telefónico)		
Satisfacción con el personal que atendió	Nivel de satisfacción con el personal que atendió (Canal presencial y telefónico)	Medir el nivel de satisfacción con el personal que atendió	(Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con el personal que lo atendió - 1) / (valor máximo de la escala - 1)) / total de encuestas) x 100
Recomendación del canal	% de personas que recomiendan el canal (Canal presencial, virtual y telefónico)	Medir el porcentaje de personas que recomiendan el canal	(Total de personas que recomendarían el canal / total de encuestas) x 100

- Dimensión de satisfacción con el servicio recibido**

Categoría	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
Resolución del trámite	% de trámites resueltos (Canal presencial, virtual y telefónico)	Medir el porcentaje de trámites resueltos	(Total de personas que reportan que el trámite fue resuelto / total de encuestas) x 100
Lenguaje claro en el trámite	Nivel de satisfacción con la claridad del lenguaje en el trámite (Canal presencial y virtual)	Medir el nivel de satisfacción con la claridad del lenguaje en el trámite	(Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción con la claridad del lenguaje en el trámite - 1) / (valor máximo de la escala - 1)) / total de encuestas) x 100
Facilidad de acceder al trámite	Nivel de satisfacción con la facilidad de acceder al trámite (Canal presencial y virtual)	Medir el nivel de satisfacción con la facilidad de acceder al trámite	(Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con la facilidad de acceder al trámite - 1) / (valor máximo de la escala - 1)) / total de encuestas) x 100
Pertinencia de la respuesta	Nivel de satisfacción con la pertinencia de la respuesta (Canal presencial y virtual)	Medir el nivel de satisfacción con la pertinencia de la respuesta	(Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción con la pertinencia de la respuesta - 1) / (valor máximo de la escala - 1)) / total de encuestas) x 100
Tiempo en la atención	Nivel de satisfacción con el tiempo en la atención (Canal presencial y virtual)	Medir el nivel de satisfacción con el tiempo en la atención	(Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con el tiempo de atención - 1) / (valor máximo de la escala - 1)) / total de encuestas) x 100
Notificaciones por correo electrónico	Nivel de satisfacción con las notificaciones del sistema	Medir el nivel de satisfacción con las notificaciones del sistema	(Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con las notificaciones del sistema - 1) / (valor máximo de la escala - 1)) / total de encuestas) x 100

Categoría	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
	(Canal virtual – Bogotá te escucha)		
Disponibilidad de instructivos y tutoriales	Nivel de satisfacción con la disponibilidad de instructivos y tutoriales (Canal virtual - Bogotá te escucha)	Medir el nivel de satisfacción con la disponibilidad de instructivos y tutoriales	(Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con la disponibilidad de instructivos y tutoriales disponibles - 1) / (valor máximo de la escala - 1)) / total de encuestas) x 100
Reiteración de solicitudes	% de ciudadanos que reiteran solicitudes (Canal presencial y virtual - Portales web -)	Medir el porcentaje de ciudadanos que reiteran solicitudes	(Total de personas que radicaron una PQRS para el trámite / total de encuestas) x 100

Fuente: Elaboración propia.

Para el cálculo de los indicadores en la Herramienta Digital se plantea un semáforo (rojo, amarillo y verde) que permite identificar visualmente el estado del indicador. Se define de la siguiente forma:

Para el primer año de implementación del Modelo 2.0:(i) rojo se otorga cuando el valor del indicador es menor o igual a 83,5%, (ii) amarillo si el valor del indicador es igual o superior a 83,6% hasta 85,4%, (iii) verde se otorga cuando el indicador es igual o mayor a 85,5%.

Para los años siguientes: :(i) rojo se otorga cuando el valor del indicador es menor o igual a 85,4%, (ii) amarillo si el valor del indicador es igual o superior a 85,5% hasta 87,4%, (iii) verde se otorga cuando el indicador es igual o mayor a 87,5%.

Instrumentos de recolección de información

Tabla 2. Instrumentos de Satisfacción y Experiencia

Qué	Quién aplica	Cuando	Cuántos	A quién	Canal
Encuesta	Encuesta autodiligenciada a través de QRs	Mensual	Recolección diaria por demanda en los diferentes puntos de atención.	Ciudadanía que haya realizado algún trámite	- 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

Fuente: elaboración propia.

Para el caso de la Metodología de Evaluación de la *Satisfacción y Experiencia Ciudadana* se contempla el siguiente instrumento: Encuesta a la ciudadanía.

Encuesta a la ciudadanía

Una encuesta es un instrumento de recopilación de datos rigurosamente estandarizado que consiste en la formulación escrita de una serie de preguntas, diseñadas para que los sujetos respondan sobre hechos, opiniones, actitudes o comportamientos relacionados con el objeto de investigación. Schulte (1998) señala que la encuesta posibilita estudiar los hechos propuestos o verificar hipótesis de manera sistemática y operativa (Pardinas, 1991, citado en SciELO, 1999). Además, sus requisitos metodológicos incluyen validez, habilidad (fiabilidad), facilidad para tabular los datos y comprobación por otras fuentes o técnicas (Anderegg, citado en SciELO, 1999).

Para la presente metodología se propone la aplicación de una encuesta que articula elementos de los enfoques SERVQUAL y NPS. Del primero se retoman sus cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Con base en estas dimensiones, se formulan preguntas valoradas mediante escalas tipo Likert de 1 a 5. Por su parte en NPS cuenta con un enfoque en términos de la generación de un Índice de Percepción Ciudadana y un indicador que cuantifica la satisfacción general.

Para el componente de satisfacción y experiencia, se aplicará una encuesta estructurada dirigida a la ciudadanía atendida a través de los tres canales institucionales: presencial, virtual y telefónico. El instrumento tiene como propósito identificar las percepciones ciudadanas frente a la calidad del servicio recibido, en relación con los indicadores previamente definidos.

La encuesta permitirá recolectar información estandarizada sobre la experiencia de atención, facilitando el análisis comparativo entre canales, entidades y dimensiones. Su diseño contempla escalas de valoración que habilitan la medición de atributos específicos del servicio, con trazabilidad metodológica para el cálculo de indicadores compuestos y desagregados.

A continuación, se presenta la estrategia operativa para la aplicación del instrumento, incluyendo aspectos relacionados con el abordaje por canal, los mecanismos de contacto y la sistematización de resultados, en concordancia con los lineamientos del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

Los colaboradores de las áreas de atención a la ciudadanía de cada punto de atención distrital, deben solicitar a los ciudadanos contestar la encuesta autodiligenciable de satisfacción y experiencia ciudadana, en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, la cual se encuentra alojada en la Herramienta Tecnológica del Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Evaluación de la Calidad del Servicio 2.0:

1. En el canal presencial el colaborador de la entidad distrital, al terminar la prestación del servicio, invita al ciudadano que ingrese a la encuesta mediante la lectura del código QR correspondiente.

2. En el canal virtual, la entidad publica el código QR y/o el link correspondiente, para que la ciudadanía ingrese a la encuesta y califique el servicio recibido.
3. En el canal telefónico el IVR o el servidor que presta el servicio solicita al ciudadano autorización para enviar por correo electrónico o por WhatsApp el QR y/o el link de la encuesta de satisfacción y experiencia ciudadana para que califique el servicio recibido por este canal.

Mediante el código QR se identifica el canal por el cual se realiza la gestión, el sector, la entidad y el punto de atención con la que interactuó, y en el canal virtual adicionalmente se identifica el sub-canal (Chatico, portal web, chat, Bogotá te escucha).

Los datos de la encuesta son guardados y analizados en la Herramienta Tecnológica del Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Evaluación de la Calidad del Servicio 2.0.

Índices de Satisfacción y Experiencia

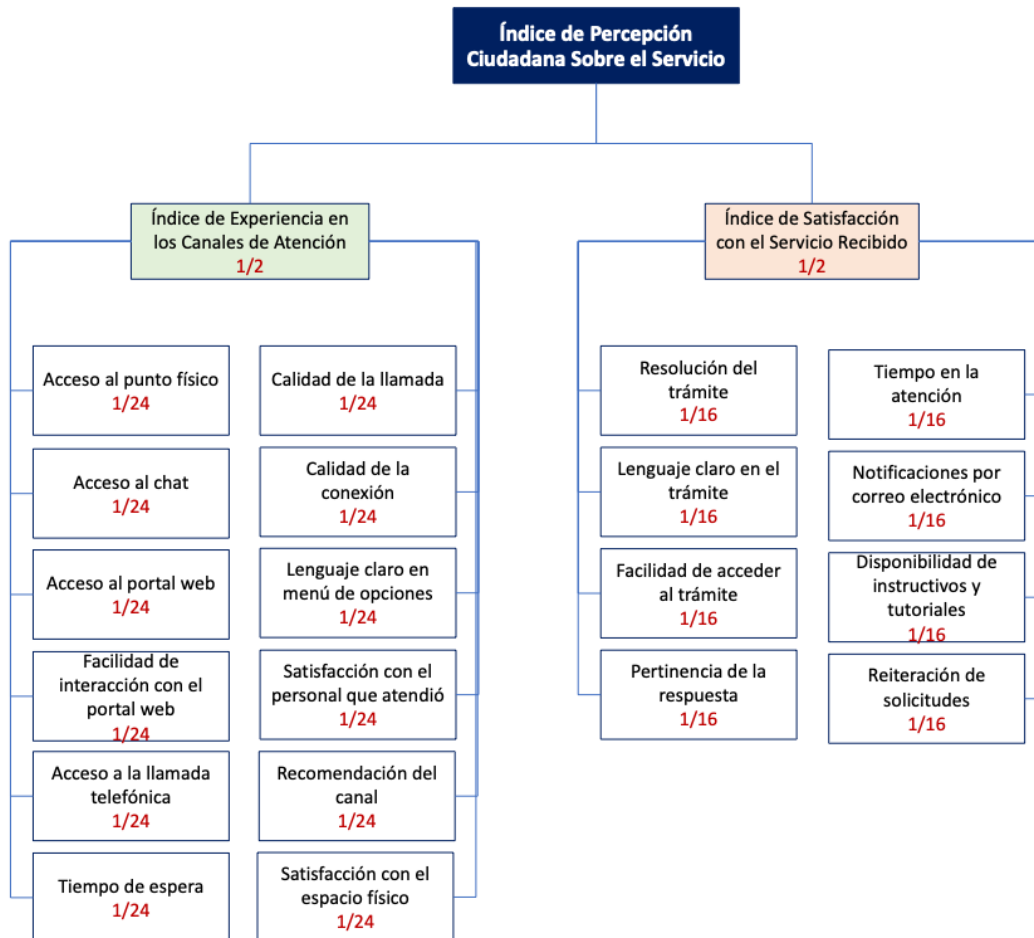
Esta sección presenta la construcción de tres índices correspondientes al componente de Satisfacción y Experiencia del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía. Los dos primeros índices corresponden a: (i) Satisfacción con el Servicio Recibido y (ii) Experiencia en los Canales de Atención. El tercer índice corresponde a la integración de los dos anteriores y se denomina Índice de Percepción Ciudadana sobre el Servicio, el cual permite consolidar los resultados en una medida sintética de la satisfacción ciudadana.

Todos los índices presentados en esta sección han sido contruidos bajo un criterio de equiponderación, dado que, desde el punto de vista metodológico, no se ha identificado evidencia técnica que justifique la asignación de mayor peso relativo a uno de los indicadores sobre los demás. Esta decisión responde a la necesidad de mantener neutralidad analítica y asegurar la comparabilidad entre entidades, canales y periodos de medición. Entre las ventajas de utilizar un índice equiponderado se destacan:

- **Transparencia en la interpretación de resultados:** al asignar el mismo peso a cada indicador, se facilita la lectura técnica del índice y se evita la introducción de sesgos derivados de ponderaciones arbitrarias.
- **Simplicidad operativa en el cálculo y seguimiento:** la equiponderación permite aplicar fórmulas homogéneas, replicables y trazables, lo que optimiza la sistematización de datos y la generación de reportes periódicos.

A continuación, se presenta una ilustración que contiene los índices que se calcularán para este componente:

Ilustración 3. Índices del Componente de Satisfacción y Experiencia



Fuente: Elaboración propia

Los indicadores se calculan de acuerdo con las fórmulas definidas y su estimación se realiza por cada unidad de observación, es decir, por registro. Cada registro puede corresponder a una encuesta aplicada a un ciudadano (persona), a una entidad o a una observación de cliente oculto.

A cada registro se le asigna una calificación, por lo general utilizando una escala tipo Likert. Todos los resultados, tanto los que se expresan en escala (Likert) como los binarios (cumple / no cumple), se transforman a un rango común de 0 a 100. Una vez que los indicadores están reescalados, la información se agrega mediante una sumatoria ponderada.

La primera agregación se realiza a nivel de entidad; sin embargo, la información también puede consolidarse a nivel sectorial (de acuerdo con el sector al que pertenece la entidad) o a nivel distrital. Adicionalmente, pueden generarse agregaciones por canal (cuando el indicador aplique) o por periodo (según el año y el mes).

El índice se considera completo únicamente a nivel anual, una vez se cierre la encuesta en cada vigencia. En consecuencia, el visor (herramienta tecnológica) reporta resultados parciales de manera permanente, debido a la inclusión de indicadores de alta periodicidad (con frecuencia diaria o mensual). El propósito de este reporte periódico parcial es permitir que las entidades monitoreen sus resultados y ajusten oportunamente sus acciones para corregir y mejorar la prestación de su servicio.

Respecto a las desagregaciones por canal, el procedimiento actúa como un filtro sobre la base de datos: la información recolectada se segmenta según el tipo de canal y, en cada uno de estos segmentos, se replican los pasos metodológicos para el cálculo tanto de los indicadores como del índice.

Nota 1: Cuando existen indicadores que no aplican a una entidad específica, el cálculo de los índices por dimensión, pilar y componente requiere un proceso de reponderación⁶. Este procedimiento consiste en redistribuir el peso del indicador excluido de manera equitativa entre los indicadores restantes de la misma dimensión, manteniendo inalterados los ponderadores de las demás dimensiones, componentes y pilares.

Por ejemplo, si una dimensión consta de 5 indicadores con un peso inicial del 20% cada uno y uno de ellos no aplica, los 4 indicadores restantes pasarán a tener un peso del 25%. El objetivo de este ajuste es preservar tres atributos fundamentales: primero, asegurar que todos los indicadores vigentes dentro de la dimensión mantengan una ponderación equitativa; segundo, garantizar que la redistribución sea proporcional para la entidad evaluada; y tercero, conservar la integralidad de la dimensión, asegurando que la suma de los ponderadores de los indicadores aplicables sea siempre igual a 1.

1. Índice de satisfacción con el servicio recibido

Este índice corresponde a la percepción ciudadana frente a la calidad funcional del servicio recibido, considerando aspectos relacionados con la resolución efectiva del trámite, la claridad del lenguaje utilizado, la facilidad de acceso, la pertinencia de las respuestas entregadas, y los tiempos de atención. Incluye además elementos de soporte como la disponibilidad de notificaciones electrónicas, instructivos y tutoriales, así como la necesidad de reiterar solicitudes para obtener una respuesta adecuada. Esta dimensión permite valorar el grado de conformidad del ciudadano con el servicio prestado, a partir de criterios operativos directamente vinculados con la experiencia de gestión.

El Índice de Satisfacción con el Servicio Recibido (ISSR) se calcula como el promedio simple de los ocho indicadores:

⁶ En el caso particular de los clientes ocultos o de capacidad instalada, los asuntos específicos a infraestructura física o los espacios y personal específicos que son responsabilidad de la Secretaría General se han dejado a cargo de dicha entidad y no con responsabilidad de las otras entidades.

$$ISSR = \frac{1}{8} \sum_{i=1}^8 C_i$$

Donde cada C_i :

- corresponde al indicador de la categoría: *Resolución del trámite.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Lenguaje claro en el trámite.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Facilidad de acceder al trámite.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Pertinencia de la respuesta.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Tiempo en la atención.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Notificaciones por correo electrónico.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Disponibilidad de instructivos y tutoriales.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Reiteración de solicitudes.*

El símbolo $\sum_{i=1}^8 C_i$ indica la sumatoria de los ocho indicadores que componen la dimensión del Índice de Satisfacción con el Servicio Recibido (ISSR).

La fracción $1/8$ representa el peso asignado a cada indicador; todos los indicadores aportan exactamente la misma proporción al índice final.

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1⁷ indica un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido.
- Un valor cercano a 0 refleja un bajo nivel de satisfacción con el servicio recibido.

2. Índice de experiencia en los canales de atención

Índice que caracteriza la percepción ciudadana sobre las condiciones de acceso, interacción y calidad en los distintos canales habilitados para la atención institucional. Evalúa la facilidad de ingreso al punto físico, al chat, al portal web y a la llamada telefónica, así como la usabilidad del portal y la claridad del menú de opciones. Considera además variables operativas como el tiempo de espera, la calidad de la llamada y la estabilidad de la conexión, junto con aspectos relacionales como la satisfacción con el personal que atendió y la disposición a recomendar el canal utilizado. Este índice permite medir de forma diferenciada la experiencia ciudadana en cada canal, integrando criterios de accesibilidad, funcionalidad y percepción.

El Índice de Experiencia en los Canales de Atención (IECA) se calcula como el promedio simple de los doce indicadores:

⁷ Si bien cada ciudadano responde la encuesta con valores enteros se debe tener en cuenta que el valor del indicador corresponde a un promedio de los valores asignados por cada ciudadano, por lo que este cálculo permite números decimales.

$$IECA = \frac{1}{12} \sum_{i=1}^{12} C_i$$

Donde C_i :

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

El símbolo $\sum_{i=1}^{12} C_i$ indica la sumatoria de los doce indicadores que componen la dimensión de Índice de Experiencia en los Canales de Atención (IECA).

La fracción $1/12$ representa el peso asignado a cada indicador; todos los indicadores aportan exactamente la misma proporción al índice final.

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1 indica una interacción ciudadana fluida y refleja una buena experiencia en los canales de atención.
- Un valor cercano a 0 refleja una interacción ciudadana con dificultades y refleja una mala experiencia en los canales de atención.

3. Índice de percepción ciudadana sobre el servicio

El Índice de Percepción Ciudadana sobre el Servicio (IPCS) constituye una medida sintética que consolida los resultados obtenidos en las dos dimensiones evaluadas: Satisfacción con el Servicio Recibido y Experiencia en los Canales de Atención. Su propósito es ofrecer una lectura integral desde la perspectiva del ciudadano. La hoja de vida de este índice se encuentra en el anexo 12.

El Índice de Satisfacción y Experiencia (IPCS) se calcula como el promedio simple de los dos índices asociados a las dimensiones de resultados:

$$IPCS = \frac{ISSR + IECA}{2}$$

Donde:

- corresponde al *Índice de Satisfacción con el Servicio Recibido*.
- corresponde al *Índice de Experiencia en los Canales de Atención*.

Cabe destacar que tanto los indicadores como los índices detallados en esta sección serán calculados de manera automática por la herramienta tecnológica. Dicha herramienta quedará bajo el dominio y administración de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Componente de prestación del servicio

El componente de prestación del servicio del Modelo se fundamenta en una metodología híbrida para la evaluación de la prestación del servicio que constituye una solución innovadora e integral, fundamentada en la articulación de tres enfoques: el Modelo de Evaluación de la Calidad al Servicio Interno (MECSI), el Modelo Donabedian y el Modelo de Seguimiento y Evaluación de la Gestión y Atención de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Esta integración permite superar las limitaciones de modelos unidimensionales, proporcionando una medición multidimensional y adaptativa que garantiza la aplicabilidad, pertinencia y profundidad necesarias para mejorar la gestión pública.

Descripción y justificación de la metodología

El alcance de la metodología abarca la totalidad de entidades distritales, tanto del nivel central como descentralizado, responsables de la prestación del servicio a la ciudadanía. Se contempla una cobertura total de los canales oficiales de interacción (presencial, virtual y telefónico), lo que permite captar las particularidades de cada modalidad y asegurar la homogeneidad y continuidad en la evaluación. De esta manera, se atiende la necesidad de monitoreo integral⁸, identificando aspectos transversales y propios de las diferentes formas de prestación del servicio. La estructura de la metodología está sustentada en indicadores técnicos transversales, entre los que destacan el cumplimiento de procesos, la calidad como resultado de la mejora continua, la oportunidad y múltiples dimensiones de resultado.

⁸ La medición se realiza de manera diferenciada por tipo de canal. Por esta razón, en los formularios se separan los canales telefónico y virtual, y dentro de cada uno se define el respectivo punto de atención. De este modo, cuando un punto de atención comparte más de un canal, se obtiene una calificación independiente para el canal virtual y otra para el canal telefónico. Al consolidar la información por punto de atención o por entidad, se integran los resultados correspondientes a ambos canales.

En el marco de esta propuesta, cada metodología está asociada a unas categorías planteadas. En el Modelo, la evaluación de la calidad de las respuestas, se abordan la coherencia, claridad, calidez, oportunidad, gestión del traslado, manejo del sistema, resolución en el primer contacto y traslado a entidades no competentes, permitiendo medir la capacidad de respuesta ante los requerimientos ciudadanos. El modelo MECSI se enfoca en las categorías de formulación de procesos y procedimientos, participación ciudadana, automatización funcional, adaptación tecnológica, tiempos de atención, eliminación de requisitos, digitalización de trámites e integración tecnológica. Finalmente, el Modelo Donabedian se enfoca en la infraestructura y señalización de acceso, sistema de gestión inicial, ambiente físico y señalización interna, gestión operativa y capacidad de atención, recursos operativos, gestión de trámite, tiempo de atención, resultados y seguimiento del servicio, accesibilidad telefónica, calidad de la llamada, accesibilidad virtual y atención en el chat. De esta forma, las dos últimas metodologías facilitan la evaluación de aspectos internos y externos de la gestión. Por su parte, la responsabilidad compartida y la calidad técnica se estudian principalmente bajo el Modelo Donabedian, el cual permite evaluar la conformidad y los resultados alcanzados. La pertinencia y aplicación de estos enfoques aseguran una visión integral de la prestación del servicio, alineando los procesos internos con los estándares internacionales de calidad y con las expectativas ciudadanas.

Para operacionalizar la metodología y garantizar su adecuada implementación, se han definido categorías de análisis y herramientas de recolección de información acordes a las particularidades de cada enfoque. Esta metodología se implementará a través de instrumentos especialmente diseñados: el formulario de calificación de procesos, el formulario de calificación de respuestas con cierre definitivo a PQRSD, el formulario de autoevaluación de capacidad instalada, la evaluación de habilidades para la atención diferencial y el cliente oculto. Dichos instrumentos se aplicarán en los distintos canales de atención a la ciudadanía (presencial, virtual y telefónico), posibilitando la trazabilidad y comparabilidad de los resultados obtenidos.

El proceso evaluativo se soporta en un sistema de indicadores mínimo que no solo reflejan el estado actual de la prestación del servicio, sino que también constituyen la base para la construcción del Índice de Calidad del Servicio. Además, el diseño muestral contempla la aplicación censal en la calificación de procesos y habilidades para todas las entidades, y el uso de muestreo probabilístico en la calificación de respuestas con cierre definitivo a PQRSD, garantizando la robustez estadística y la representatividad de los datos recolectados.

En cuanto a la cobertura, la metodología está concebida para ser aplicable en la totalidad de las entidades que integran el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Este enfoque asegura que no existan vacíos en la medición, permitiendo que todos los canales de atención (presencial, virtual y telefónico) sean objeto de evaluación continua y homogénea. La validación de los resultados de la calidad queda en manos tanto de las áreas responsables de la atención a la ciudadanía de las entidades distritales como de los funcionarios y contratistas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, quienes asumen funciones de verificación y revisión de evidencias técnicas en los procesos de

calificación. Así, la técnica de cliente oculto se encuentra reservada exclusivamente para el equipo de la Dirección, asegurando la objetividad y rigor metodológico en la obtención de resultados.

La metodología considera 39 indicadores que se distribuyen entre las diferentes categorías. Adicional, se incorpora un índice de calidad del servicio prestado, construido a partir de los indicadores, el cual facilita la obtención de información estandarizada y comparable a lo largo del tiempo. Respecto a los instrumentos de recolección de información, se incluyen: i) el formulario para la calificación de procesos, ii) el formulario para la sistematización de calificaciones de respuestas con cierre definitivo de PQRSD, iii) el formulario de autoevaluación de capacidad instalada, iv) la aplicación de cliente oculto y v) Evaluación de habilidades para la atención diferencial.

La adopción de la metodología híbrida para la evaluación de la prestación del servicio en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía encuentra sustento, en primer término, en las obligaciones impuestas por el marco normativo local y en los desarrollos teóricos contemporáneos sobre gestión y calidad del sector público. Los lineamientos de la Secretaría General y la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía determinan la responsabilidad institucional de garantizar la calidad, eficiencia, trazabilidad y mejora continua en la provisión de servicios públicos a la población. La aplicación rigurosa de procesos de evaluación no solo responde a un mandato programático y de control social, sino también a las mejores prácticas reconocidas en la administración pública internacional, donde la gestión basada en datos objetivos y mecanismos transparentes de monitoreo y retroalimentación se constituyen en fundamentos esenciales de la excelencia operativa y la rendición de cuentas.

En síntesis, la justificación de la metodología híbrida radica en su capacidad para ofrecer una medición multidimensional, integrada y adaptativa de la prestación de servicios públicos, articulando los componentes técnicos, operativos y humanos necesarios para atender todas sus dimensiones.

Estructura del componente

El componente de Prestación del Servicio mide la calidad del servicio prestado y se evalúa a partir de tres pilares: (i) gestión efectiva de las respuestas institucionales, (ii) eficiencia institucional en trámites y servicios y (iii) capacidad y protocolos del servicio. Cada pilar se divide en dimensiones de la siguiente manera:

Gestión efectiva de las respuestas institucionales

- *Calidad de las respuestas*: Dimensión que evalúa la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema de las respuestas entregadas por la entidad frente a las solicitudes ciudadanas. Incluye criterios como resolución efectiva, lenguaje comprensible, tiempo de respuesta y pertinencia del contenido.

Eficiencia institucional en trámites y servicios

- *Digitalización y automatización de trámites:* Dimensión que caracteriza el porcentaje de trámites y servicios digitalizados y automatizados orientados a optimizar los trámites institucionales. Evalúa la publicación de procedimientos en la página web, la existencia de procesos automatizados, el avance en la digitalización documental y la disponibilidad de servicios digitales.
- *Ahorros en los requisitos y tiempos:* Dimensión que mide las acciones orientadas a simplificar los trámites institucionales y reducir los tiempos de atención. Incluye la implementación de estrategias para optimizar los procedimientos, la eliminación de requisitos innecesarios y la mejora continua en los procesos internos. Evalúa si existen esfuerzos orientados a reducir el tiempo de atención al ciudadano y a la eliminación de requisitos.
- *Articulación Digital del Servicio:* Dimensión que examina la articulación de los procesos y herramientas de gestión implementadas para la atención. Considera la integración con plataformas como el Portal Bogotá y Bogotá Te Escucha, la participación en estrategias móviles de atención, el monitoreo a la efectiva prestación del servicio en los canales y la identificación de afectaciones en la prestación del servicio.

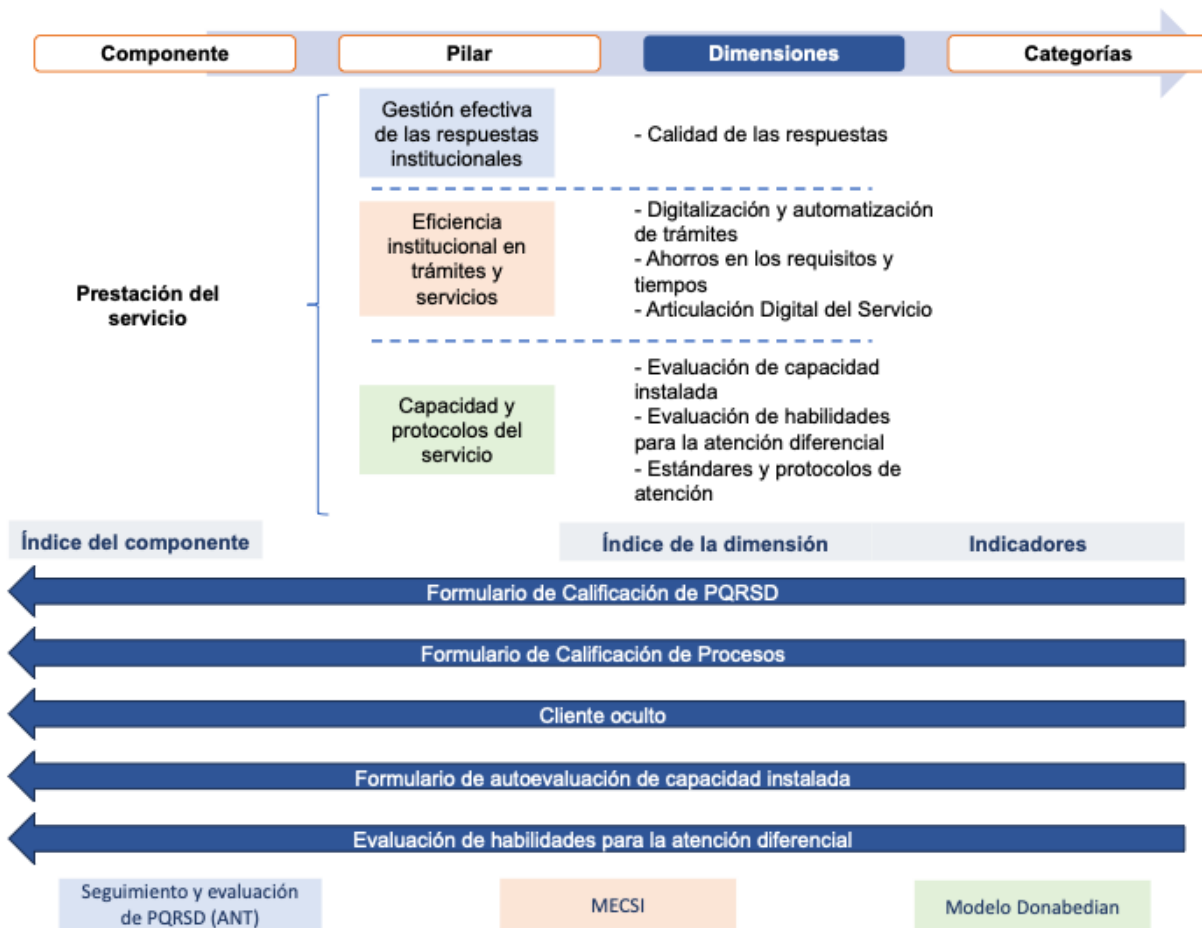
Calidad y protocolos del servicio

- *Evaluación de capacidad instalada:* Dimensión que mide la suficiencia, accesibilidad y funcionalidad de los espacios físicos y recursos logísticos destinados a la atención. Incluye la revisión de condiciones de accesibilidad en el ingreso y en el punto de atención, el uso de módulos instalados para atención y recaudos, así como la disposición de lugares y puestos de trabajo adecuados. Permite evaluar la capacidad operativa disponible y su correspondencia con la demanda del servicio.
- *Evaluación de habilidades para la atención diferencial:* Dimensión que analiza el nivel de competencias del personal responsable de la prestación del servicio. Esta evaluación, realizada por el equipo de entrenamiento de habilidades para el servicio después de los procesos de capacitación valora tanto las habilidades técnicas, como las habilidades socioemocionales relacionadas con la empatía, la comunicación efectiva y el manejo de situaciones complejas de las personas capacitadas. Permite determinar el grado de preparación y profesionalismo del talento humano vinculado a la atención.
- *Estándares y protocolos de atención:* Dimensión que evalúa el cumplimiento y aplicación de los lineamientos establecidos para la prestación del servicio en los diferentes canales de atención. Analiza la adherencia a los protocolos institucionales, el tiempo de espera para el turno, la accesibilidad en el ingreso y en los medios electrónicos, así como el cumplimiento de las etapas del servicio desde el inicio hasta su finalización. Incluye el cumplimiento del protocolo en módulo, el tiempo total empleado en la atención y la calidad de la interacción por parte del personal que presta el servicio. También considera la gestión de los

requerimientos y las respuestas emitidas, el ciclo del servicio (accesibilidad, atención y finalización de llamadas) y la atención brindada a través de canales digitales como el chat. Esta dimensión permite determinar el nivel de estandarización, eficiencia y coherencia de los procedimientos de atención implementados por la entidad.

De manera similar al componente descrito previamente, estas dimensiones se subdividen en categorías que son evaluadas mediante indicadores específicos. Cada dimensión se mide a través de índices, y un índice agregado que permite cuantificar el componente en su totalidad.

Ilustración 4. Medición de Prestación del Servicio



Fuente: elaboración propia.

La información requerida para la medición de Prestación del Servicio se obtiene a través de cinco instrumentos: i) el Formulario de Calificación de respuestas con cierre definitivo a las PQRSD, aplicado por el personal de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; ii) el Formulario de Calificación de Procesos, diligenciado por los jefes de servicio a la ciudadanía o su delegado/a en cada entidad del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y validado por la Dirección de Calidad del Servicio; iii) Formulario de autoevaluación de capacidad instalada, diligenciado igualmente por el jefe de Servicio a la Ciudadanía o quien haga de sus veces en cada entidad; iv) Evaluación de habilidades para la atención diferencial; y v) Formulario de cliente Oculto (presencial, virtual y telefónico), implementado por la misma Dirección.

Indicadores de Prestación del Servicio

En concordancia con lo expuesto en la sección Estructura del modelo, a continuación, se presentan los indicadores asociados a las categorías que componen las distintas dimensiones abordadas. Esta información se organiza en una tabla estructurada que incluye la dimensión, la categoría, el indicador asociado, la fórmula de cálculo y un alcance técnico para mayor claridad. La matriz que contiene el detalle de los indicadores se encuentra en el anexo 11.

Tabla 3. Indicadores de Resultado para Prestación del Servicio

- Gestión efectiva de las respuestas institucionales**

Dimensión	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
Calidad de las respuestas (PQRSD)	Oportunidad en la respuesta según normatividad vigente	Medir las PQRSD que se les dio cierre con respuesta definitiva dentro de los términos	$(N^{\circ} \text{ de PQRSD de origen ciudadano cerradas con respuesta definitiva dentro de los términos} / N^{\circ} \text{ total de PQRSD de origen ciudadano cerradas con respuesta definitiva}) \times 100$
	Calidad	Medir las PQRSD que cumplen con todos los criterios (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema)	$(N^{\circ} \text{ de PQRSD de origen ciudadano que cumplen con Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema} / N^{\circ} \text{ total de la muestra PQRSD de origen ciudadano evaluadas}) \times 100$

- Eficiencia institucional en trámites y servicios**

Dimensión	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
Digitalización y automatización de trámites	% de procedimientos publicados en página web	Medir el porcentaje de procedimientos relacionados con la prestación del servicio publicados en página web	$(\text{Sumatoria de procedimientos relacionados con la prestación del servicio publicados en página web} / \text{Sumatoria de procedimientos relacionados con la prestación del servicio}) \times 100$
	Tasa de trámites automatizados (TA)	Medir el porcentaje de procesos automatizados	$TA = (\text{Total de trámites automatizados} / \text{Total de trámites que requieren automatización}) \times 100^9$ Si TA es > 0 el indicador es = 1, de lo contrario es igual a 0.

⁹ Para este indicador, se aplican los plazos establecidos en el artículo 2.2.20.7 del Decreto 088 de 2022 de forma linealizada desde la expedición del decreto (24 de enero de 2022) hasta el 31 de agosto de 2030, fecha en el cual se establece el plazo para la automatización del 30% de los trámites.

Dimensión	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
	Tasa de trámites digitalizados (TD)	Medir el porcentaje de procesos digitalizados	$TD = (\text{Total de trámites digitalizados en el año de referencia} / \text{Total de trámites que requieren digitalización}) \times 100^{10}$ Si TD es > 0 el indicador es = 1, de lo contrario es igual a 0.
Ahorros en los requisitos y tiempos	% de implementación de acciones para reducir tiempo de atención	Medir el porcentaje de implementación de acciones para reducir tiempo de atención	(Número de trámites dónde se han implementado acciones para reducir el tiempo de atención / Total de trámites que tiene la entidad) x 100
	% de trámites con eliminación de requisitos	Medir el porcentaje de trámites con eliminación de requisitos	(Sumatoria de trámites con eliminación de requisitos / Sumatoria de trámites que tiene la entidad) x 100
Articulación digital del servicio	Integración con el Portal Bogotá	Medir la integración con el Portal Bogotá	(Total de respuestas afirmativas de integración con el Portal Bogotá / Total de formularios diligenciados) x 100
	Integración del sistema de gestión documental con Bogotá te Escucha	Medir la integración del sistema de gestión documental con Bogotá te Escucha	(Total de respuestas afirmativas de integración del sistema de gestión documental con Bogotá te Escucha / Total de formularios diligenciados) x 100
	% de ferias con participación	Medir el porcentaje de ferias con participación	(N° de ferias a las que asistió la entidad / N° ferias a las que se inscribió la entidad) x 100
	Monitoreo a la efectiva prestación del servicio en los canales	Medir el monitoreo a la efectiva prestación del servicio en los canales	(Total de monitoreo a la efectiva prestación del servicio en los canales / Total de encuestas) x 100
	Disponibilidad del servicio presencial	Medir la disponibilidad del servicio en el canal presencial	$[1 - (\text{Sumatoria de (tiempo de afectación del canal presencial} / 240^{11}))] \times 100$
	Disponibilidad del servicio virtual	Medir la disponibilidad del servicio en el canal virtual	$[1 - (\text{Sumatoria de tiempo de afectación del canal virtual} / 240)] \times 100$
	Disponibilidad del servicio telefónico	Medir la disponibilidad del servicio en el canal telefónico	$[1 - (\text{Sumatoria de tiempo de afectación del canal telefónico} / 240)] \times 100$

- Capacidad y protocolos del servicio**

Dimensión	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
Evaluación de capacidad instalada	Accesibilidad en el ingreso del punto de atención (Canal presencial)	Medir el Accesibilidad en el ingreso del punto de atención	(Promedio de calificación de los criterios "acceso de los ciudadanos", "espacios y zonas de circulación adecuadas", "montaje completo de la feria", "señalización externa visible", "Mecanismo para el registro adecuado",

¹⁰ Para este indicador, se aplican los plazos establecidos en el artículo 2.2.20.7 del Decreto 088 de 2022 de forma linealizada desde la expedición del decreto (24 de enero de 2022) hasta el 31 de mayo de 2028, fecha en el cual se establece el plazo para la digitalización del 30% de los trámites.

¹¹ Esta cifra corresponde al tiempo promedio mínimo en días al año que deben estar disponibles los canales para atención al servicio.

Dimensión	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
			"Horario de atención exhibido", "señalización en el piso externo", "Sistema de turnos con alertas auditivas y visuales", "Sistema de caracterización de turnos adecuado") x 100
	Accesibilidad en el punto de atención (Canal presencial)	Medir la accesibilidad en el punto de atención	(Promedio de calificación de los criterios "Señalización interna adecuada", "Señalización en el piso interno", "Sala de espera incluyente", "Baño con acceso adecuado", "Lenguaje claro en avisos informativos", "Mapa de ubicación", "Ingreso de perros guías permitido", "Ingreso de cuidadores permitido", "Normas de seguridad y gestión del riesgo", "Espacio físico confortable y adecuado", "Suministro adecuado de insumos, máquinas y equipos", "Gestión integral de residuos sólidos", "Punto de refrigerio para servidores") x 100
	% Capacidad instalada (módulos en el área de atención) utilizados (Canal presencial)	Medir el porcentaje de capacidad instalada (módulos en el área de atención) utilizados	$(N^{\circ} \text{ de módulos utilizados en el área de servicio} / N^{\circ} \text{ total de módulos}) \times 100$
	Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía (Canal presencial)	Medir el lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía	(Promedio de calificación de los criterios "Muebles y módulos en buen estado", "Módulos con punto de red y electricidad", "Sillas en buen estado") x 100
	% Capacidad instalada (módulos para recaudos) utilizados (Canal presencial)	Medir el porcentaje de capacidad instalada (módulos para recaudos) utilizados	$(N^{\circ} \text{ de módulos utilizados en recaudos} / N^{\circ} \text{ total de módulos}) \times 100$
	Preparación del evento (Canal presencial)	Monitorear la preparación del evento	(Promedio de calificación de los criterios de "Publicidad previa al evento", "Convocatoria con entidades") x 100
	Participación en ferias (Canal presencial)	Medir la participación en ferias	$(N^{\circ} \text{ de entidades participantes en ferias a tu servicio} / N^{\circ} \text{ de entidades inscritas en ferias a tu servicio}) \times 100$
Estándares y Protocolos de Atención	Cumplimiento del protocolo de atención (Canal presencial)	Medir el cumplimiento del protocolo de atención	(Promedio de calificación de criterios "Identificación personal", "Asignación de turnos adecuada", "Información clara y actualizada", "Atención clara y respetuosa", "Atención prioritaria garantizada", "Sistema de turnos con alertas auditivas y visuales", "Espacios en condiciones óptimas") x 100
	Tiempo de espera para el turno (Canal presencial)	Medir el tiempo de espera para el turno	$1 - (\text{Tiempo de espera en fila para la atención} / \text{Máximo de tiempo de espera en fila para la atención en el universo})$
	Accesibilidad en el ingreso del punto de atención (Canal presencial)	Medir la accesibilidad en el ingreso del punto de atención	(Promedio de calificación de criterios "Atención preferencial", "Personal de vigilancia que cumple protocolo", "Primer contacto") x 100
	Cumplimiento de protocolo de atención en módulo (Canal presencial)	Medir el Cumplimiento de protocolo de atención en módulo	(Promedio de calificación de criterios "Identificación personal en módulo", "Saludo adecuado", "Actitud respetuosa y empática", "Claridad en la orientación", "Atención prestada por el servidor", "Conclusiones precipitadas",

Dimensión	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
			"Trato no incómodo", "Motivo de retiro del módulo", "Confirmación información dada", "Solución alternativa", "Trato respetuoso", "Realización del trámite o servicio", "Dotación módulo", "Condiciones aseo módulo", "Promoción encuesta satisfacción") x 100
	Tiempo total empleado (Canal presencial)	Medir el tiempo total empleado	1 - (Tiempo total empleado / Tiempo máximo de espera que se ha observado en la muestra de monitoreos realizados
	Accesibilidad en el espacio de recaudo (Canal presencial)	Medir la accesibilidad en el espacio de recaudo	(Promedio de calificación de criterios "Espacio adecuado para la fila", "Fila preferencial") x 100
	Conexión con la llamada (Canal telefónico)	Validar si se realizó conexión con la llamada	(Total de respuestas afirmativas de conexión con la llamada/Total de formularios diligenciados) x 100
	Disponibilidad de IVR (Canal telefónico)	Validar si hay disponibilidad de IVR	(Total de respuestas afirmativas de disponibilidad de IVR en la línea telefónica/Total de formularios diligenciados) x 100
	Accesibilidad en el canal telefónico (Canal telefónico)	Medir la accesibilidad en el canal telefónico	(Promedio de calificación de criterios "fácil comprensión del IVR", "Caracterización de ciudadanos", "Política de tratamiento de datos") x 100
	Atención por una persona (Canal telefónico)	Medir las llamadas que son atendidas por una persona.	(Total de respuestas afirmativas de llamadas atendidas por una persona/Total de formularios diligenciados) x100
	Atención por parte de la persona que presta el servicio (Canal telefónico)	Medir la atención por parte de la persona que presta el servicio	(Promedio de calificación de criterios "Saludo adecuado", "Personalización de la llamada", "Interacción amable y respetuosa", "Recomendaciones generales de atención cumplidas") x 100
	Requerimiento de la ciudadanía y respuesta (Canal telefónico)	Monitorear el requerimiento de la ciudadanía y respuesta	(Promedio de calificación de criterios "Atención prestada", "Enfoque del prestador", "Acompañamiento en tiempos de espera", "Transferencia de llamada correcta", "Respuestas dadas", "Resolución de la solicitud", "Pertinencia respuesta", "Claridad respuesta", "Veracidad respuesta") x 100
	Finalización de la llamada (Canal telefónico)	Monitorear lo relacionado con la finalización de la llamada	(Promedio de calificación de criterios "Claridad de la información", "Encuesta de Satisfacción", "Despedida cordial") x 100
	Accesibilidad en medios electrónicos (Canal virtual)	Medir la accesibilidad en medios electrónicos	(Promedio de calificación de criterios "Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía comprensible", "Videos con subtítulos", "Página web identificada como sitio accesible", "Acceso a ventanillas únicas de radicación", "Información de canales y horarios", "Menú para consulta de trámites", "Relevo de llamadas LSC") x 100
	Atención en chat y respuesta a la solicitud de la ciudadanía (Canal virtual)	Medir la atención en chat y respuesta a la solicitud de la ciudadanía	(Promedio de calificación de criterios "Política de Tratamiento de Datos Personales", "Saludo del servidor", "Interacción amable y respetuosa", "Personalización de la interacción", "Ortografía", "Acompañamiento en

Dimensión	Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
			tiempos de espera", "Resolución de la solicitud", "Pertinencia respuesta", "Claridad respuesta", "Veracidad respuesta") x 100
	Finalización del servicio (Canal virtual)	Monitorear lo relacionado con la finalización del servicio	(Promedio de calificación de criterios "Claridad de la información", "Encuesta de Satisfacción", "Despedida cordial") x 100
Evaluación de habilidades para la atención diferencial	Calificación promedio de habilidades técnicas	Medir la calificación promedio de habilidades técnicas	(Sumatoria de servidores públicos formados que aprobaron la evaluación del componente de habilidades técnicas / Total de servidores públicos formados en el componente de habilidades técnicas) x 100
	Calificación promedio de habilidades socioemocionales	Medir la calificación promedio de habilidades socioemocionales	(Sumatoria de servidores públicos formados que aprobaron la evaluación del componente de habilidades socioemocionales / Total de servidores públicos formados en el componente de habilidades socioemocionales) x 100

Fuente: Elaboración propia.

Para el cálculo de los indicadores en la Herramienta Digital se plantea un semáforo (rojo, amarillo y verde) que permite identificar visualmente el estado del indicador. Se define de la siguiente forma: (i) rojo se otorga cuando el valor del indicador es menor o igual a 89%, (ii) amarillo si el valor del indicador es superior a 89%¹² e inferior a 100%, (iii) verde se otorga cuando el indicador obtiene un valor de 100%.

Instrumentos de recolección de información

La metodología híbrida para la evaluación de la prestación del servicio en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía incorpora cinco instrumentos esenciales de recolección de información: el formulario de calificación de procesos, el formulario de calificación de respuestas con cierre definitivo a PQRSD, el formulario de autoevaluación de capacidad instalada, la evaluación de habilidades para la atención diferencial y la técnica de cliente oculto.

Tabla 4. Instrumentos de medición para Prestación del Servicio

Qué	Quién aplica	Cuando	Cuántos	A quién
Formulario de calificación de respuestas a las PQRSD (anexo 2)	Dirección de Calidad	Mensual	Lo correspondiente a la muestra probabilística	Registros de Bogotá te escucha
Formulario de calificación de procesos (anexo 3)	Entidades y valida la Dirección de Calidad	Anual	Uno por cada entidad	Entidades del Sistema Distrital

¹² Salvo las excepciones definidas puntualmente en algunos indicadores.

Qué	Quién aplica	Cuando	Cuántos	A quién
Cliente oculto (anexos 4, 6 y 7)	Dirección de Calidad	Anual	Se espera por lo menos un cliente oculto anual por entidad.	Un cliente oculto por CADE , SuperCADE Móvil, Canal virtual, Canal telefónico, Centro de encuentro y Alcaldías Locales , punto propio de las entidades del Sistema
Formulario de autoevaluación de capacidad instalada (anexo 5)	Jefe de servicio a la ciudadanía	Anual	Uno por punto	A los puntos de atención ciudadana definidos
Evaluación de habilidades para el servicio	Equipo de entrenamiento en habilidades para el servicio	Trimestral	Por demanda	A quienes capacitan

Fuente: elaboración propia.

Formulario de Sistematización de Calificaciones de respuestas a PQRSD

El análisis de información secundaria en PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Solicitudes y Denuncias) implica el uso de datos preexistentes, tales como registros documentales, bases institucionales, informes previos y expedientes digitales, para evaluar la gestión y calidad en la atención. Este instrumento permite verificar retrospectivamente el cumplimiento de criterios normativos, identificar tendencias, puntos críticos y medir el impacto de acciones correctivas.

Como parte del componente de evaluación de la gestión de respuestas con cierre definitivo a PQRSD en el marco de Bogotá te Escucha, se desarrollará un formulario de sistematización por medio de subcriterios establecidos, validando “si cumple” o “no cumple” con lo dichos criterios para facilitar la calificación objetiva de las solicitudes atendidas. Este instrumento permitirá a los colaboradores registrar de manera estructurada su valoración sobre aspectos técnicos, operativos y procedimentales asociados a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en concordancia con el diseño muestral previamente definido.

El formulario estará orientado a optimizar el proceso de calificación institucional, reduciendo la carga operativa y estandarizando los criterios de evaluación. Su estructura permitirá una aplicación eficiente por parte de los colaboradores responsables, quienes podrán registrar sus valoraciones de forma ágil y coherente, garantizando la trazabilidad de los datos y la consistencia metodológica en el tratamiento de la información. La sistematización del instrumento permite reemplazar procesos manuales previamente utilizados, lo que se traduce en una reducción significativa del tiempo requerido para esta tarea y una mejora en la calidad del registro. Con relación al muestreo para la aplicación de este formulario, su descripción se encuentra en el anexo 8 “*Diseño muestral para el formulario de calificación de respuestas con cierre definitivo de PQRSD*”.

La herramienta estará integrada a los sistemas de análisis del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, habilitando la generación automatizada de estadísticas tanto a nivel distrital como por entidad. Esta funcionalidad permitirá realizar segmentaciones por canal, tipo de solicitud y unidad responsable, facilitando el seguimiento técnico de los indicadores definidos y la identificación de patrones operativos en la gestión de respuestas con cierre definitivo de PQRSD.

Formulario de calificación de procesos

Este instrumento está destinado a la evaluación sistemática de los procesos internos relacionados con la prestación del servicio. Será aplicado por el jefe de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces en cada entidad, quienes registrarán su valoración sobre variables clave como el cumplimiento, la calidad técnica, la eficiencia operativa y la conformidad normativa. El formulario utiliza escalas tipo Likert y campos de registro estructurados para asegurar respuestas comparables y consistentes.

La aplicación del formulario de calificación de procesos se realizará de forma transversal en las tres modalidades de atención (presencial, virtual y telefónica), permitiendo identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora a nivel operativo. Esta herramienta facilitará la consolidación de datos a nivel distrital y por entidad, contribuyendo a la construcción de indicadores de cumplimiento y la trazabilidad de los procesos evaluados.

Cliente Oculto

La metodología de cliente oculto consiste en la observación encubierta del servicio prestado por una organización, mediante la participación de evaluadores capacitados (clientes simulados) que se hacen pasar por usuarios reales y documentan su experiencia conforme a criterios previamente establecidos. Este enfoque busca identificar fortalezas y debilidades de la atención, desde la perspectiva del usuario, sin que el personal conozca que está siendo evaluado, permitiendo obtener información objetiva sobre el proceso real de prestación del servicio. En salud y servicios públicos, el cliente oculto aporta evidencia sobre la coherencia entre procedimientos y protocolos institucionales frente al trato efectivo recibido por los ciudadanos (Donabedian, 1984; Fitzpatrick, 1999; Moore et al., 2015).

En el marco del componente de prestación del servicio, se implementará la metodología de cliente oculto como técnica de observación estructurada, orientada a recolectar información cualitativa sobre la experiencia de atención en los distintos canales institucionales. Esta estrategia permitirá identificar elementos no capturados por instrumentos cuantitativos, tales como la coherencia en la interacción, la aplicación efectiva de protocolos, la disposición del personal, la claridad en la entrega de información y el cumplimiento de estándares operativos en situaciones reales de atención.

La aplicación se realizará de forma diferenciada por canal (presencial, virtual y telefónico), garantizando la trazabilidad de los hallazgos según el tipo de interacción y el contexto operativo de cada entidad. Los registros obtenidos mediante esta técnica serán sistematizados bajo criterios técnicos previamente definidos, permitiendo su articulación con los indicadores establecidos en el marco evaluativo.

En particular, la información derivada del cliente oculto será utilizada como insumo cualitativo para complementar el análisis de indicadores relacionados con la efectividad en la aplicación de protocolos, la consistencia en la experiencia de atención y la alineación entre el diseño del servicio y su ejecución operativa. Esta metodología contribuirá a explicar variaciones en los resultados cuantitativos, identificar patrones de comportamiento institucional y generar recomendaciones técnicas basadas en evidencia observacional directa.

Formulario de autoevaluación de capacidad instalada

El documento “Formulario de autoevaluación de la capacidad instalada” es una herramienta técnica diseñada para evaluar las condiciones físicas, operativas y de accesibilidad de los puntos de atención de las entidades distritales detallando criterios específicos de evaluación para cada aspecto del punto de atención, abarcando desde el ingreso, la señalización, los sistemas de turnos y las condiciones ambientales, hasta el mobiliario, los módulos de servicio y los recursos tecnológicos disponibles, en cabeza del Jefe de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces.

Adicionalmente, en su desarrollo, incluye preguntas diferenciadas para los distintos puntos de atención presencial (CADE, Centros de Encuentros, puntos propios y alcaldías locales), lo que permite adaptar el diagnóstico a las particularidades de cada canal.

Formulario de evaluación de habilidades para atención diferencial

El formulario de evaluación es un instrumento realizado por el equipo de entrenamiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General y consiste en una prueba de conocimientos sobre el proceso de formación en habilidades para el servicio. Los resultados se registran en una base de datos donde se almacena la información de las capacitaciones recibidas por cada servidor o colaborador. Posteriormente, estos datos se consolidan de forma agregada por entidad y por periodo, diferenciando entre habilidades socioemocionales y habilidades técnicas, y finalmente se obtiene un total general.

Índices de Prestación del Servicio

Esta sección introduce la construcción de diez índices correspondientes al componente de Prestación del Servicio del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía. El índice tiene como objetivo integrar la información obtenida de los indicadores del componente de Prestación del Servicio presentados en las secciones anteriores. Además, esta integración se realizará de manera automática en la Herramienta Digital, utilizando siempre la última información disponible para el cálculo de los resultados.

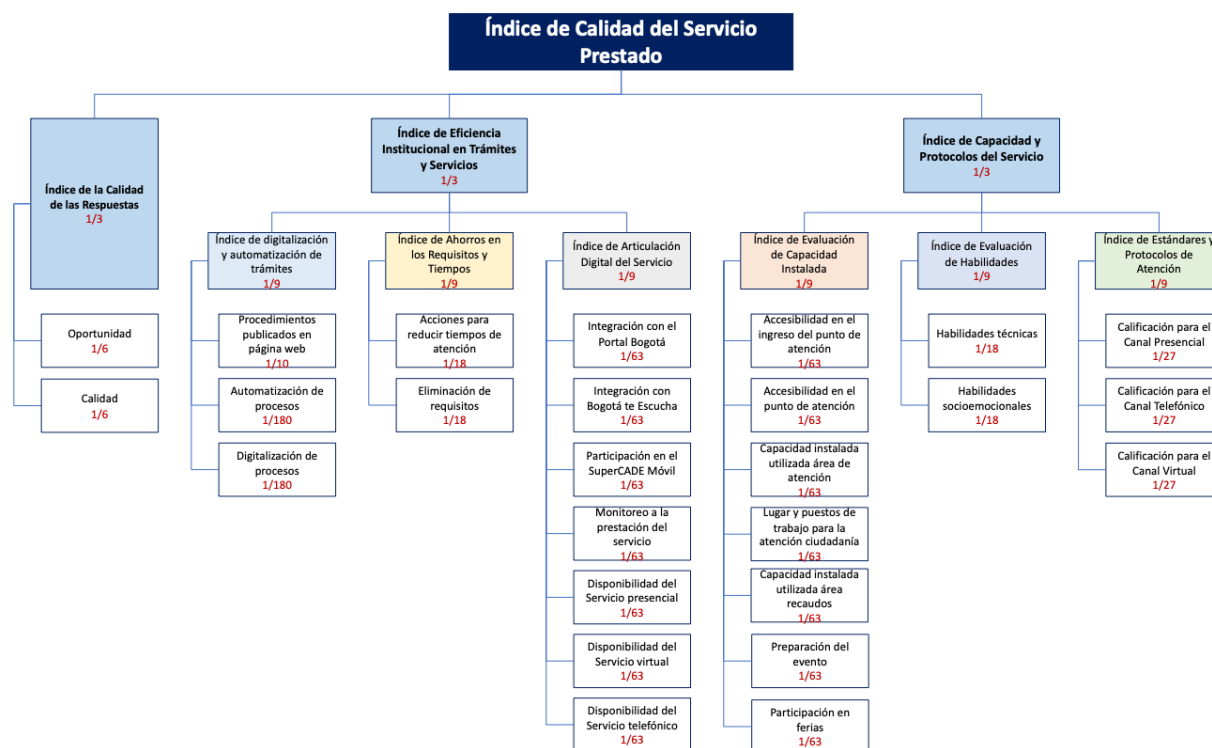
Los siete primeros índices corresponden a: (i) Calidad de las Respuestas¹³, (ii) Digitalización y automatización de trámites, (iii) Ahorros en los requisitos y tiempos, (iv) Valoración de procesos para la atención ciudadana, (v) Evaluación de la Capacidad Instalada, (vi) Evaluación de Habilidades para la atención diferencial y (vii) Estándares y Protocolos de Atención. El octavo y noveno índice corresponden a la integración de las dimensiones en pilares y se denominan (viii) Eficiencia Institucional en Trámites y Servicios y (ix) Capacidad y Protocolos del Servicio. Por último, el décimo índice, corresponde a la integración de los índices de los pilares permitiendo consolidar los resultados en una medida sintética de la atención prestada, éste índice se denomina Índice de Calidad del Servicio Prestado.

Todos los índices presentados en esta sección han sido contruidos bajo un criterio de equiponderación que se detalla en la sección de “Índices de satisfacción y experiencia” ya que aplica de la misma forma a este componente.

A continuación, se presenta una ilustración que contiene los índices que se calcularán para este componente:

¹³ Dado que este pilar contiene únicamente una dimensión, el índice del pilar “Gestión Efectiva de las Respuestas Institucionales” corresponde al mismo índice de la dimensión, es decir, al Índice de Calidad de las Respuestas.

Ilustración 5. Índice de la Calidad del Servicio Prestado



Fuente: Elaboración propia

Los indicadores se calculan de acuerdo con las fórmulas definidas y su estimación se realiza por cada unidad de observación, es decir, por registro. Cada registro puede corresponder a una entidad o a una observación de cliente oculto.

A cada registro se le asigna una calificación, por lo general utilizando una escala tipo Likert. Todos los resultados, tanto los que se expresan en escala (Likert) como los binarios (cumple / no cumple), se transforman a un rango común de 0 a 100. Una vez que los indicadores están reescalados, la información se agrega mediante una sumatoria ponderada.

La primera agregación se realiza a nivel de entidad; sin embargo, la información también puede consolidarse a nivel sectorial (de acuerdo con el sector al que pertenece la entidad) o a nivel distrital. Adicionalmente, pueden generarse agregaciones por canal (cuando el indicador aplique) o por periodo (según el año y el mes).

El índice se considera completo únicamente a nivel anual, dado que algunos indicadores se calculan una sola vez al año. En consecuencia, el visor (herramienta tecnológica) reporta resultados parciales de manera permanente, debido a la inclusión de indicadores de alta periodicidad (con frecuencia diaria o mensual). El propósito de este reporte periódico parcial es permitir que las entidades monitoreen sus resultados y ajusten oportunamente sus acciones para corregir y mejorar la prestación de su servicio.

Respecto a las desagregaciones por canal, el procedimiento actúa como un filtro sobre la base de datos: la información recolectada se segmenta según el tipo de canal y, en cada uno de estos segmentos, se replican los pasos metodológicos para el cálculo tanto de los indicadores como del índice.

Nota 1: Cuando existen indicadores que no aplican a una entidad específica, el cálculo de los índices por dimensión, pilar y componente requiere un proceso de reponderación¹⁴. Este procedimiento consiste en redistribuir el peso del indicador excluido de manera equitativa entre los indicadores restantes de la misma dimensión, manteniendo inalterados los ponderadores de las demás dimensiones, componentes y pilares.

Por ejemplo, si una dimensión consta de 5 indicadores con un peso inicial del 20% cada uno y uno de ellos no aplica, los 4 indicadores restantes pasarán a tener un peso del 25%. El objetivo de este ajuste es preservar tres atributos fundamentales: primero, asegurar que todos los indicadores vigentes dentro de la dimensión mantengan una ponderación equitativa; segundo, garantizar que la redistribución sea proporcional para la entidad evaluada; y tercero, conservar la integralidad de la dimensión, asegurando que la suma de los ponderadores de los indicadores aplicables sea siempre igual a 1.

1. Índice de calidad de las respuestas (PQRSD)

Se analiza la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas por la entidad frente a las solicitudes ciudadanas. Permite valorar el desempeño institucional en la gestión de requerimientos formales.

El Índice de Calidad de las Respuestas (ICR) se calcula como el promedio simple de los dos indicadores:

$$ICR = \frac{1}{2} \sum_{i=1}^2 C_i$$

Donde C_i :

- corresponde al indicador de la categoría: *Oportunidad*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Calidad de las respuestas*.

El símbolo $\sum_{i=1}^2 C_i$ indica la sumatoria de los dos indicadores que componen la dimensión del Índice de Calidad de las Respuestas (ICR).

¹⁴ En el caso particular de los clientes ocultos o de capacidad instalada, los asuntos específicos a infraestructura física o los espacios y personal específicos que son responsabilidad de la Secretaría General se han dejado a cargo de dicha entidad y no con responsabilidad de las otras entidades.

La fracción $\frac{1}{2}$ representa el peso asignado a cada indicador; todos los indicadores aportan exactamente la misma proporción al índice final.

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1 indica que la entidad emite respuesta con una alta calidad cumpliendo los diferentes criterios mencionados.
- Un valor cercano a 0 refleja deficiencias en las respuestas con cierre definitivo emitidas a las PQRS.

2. Índice de digitalización y automatización de trámites

Índice que caracteriza el nivel de implementación de mecanismos digitales y automatizados por parte de la entidad en la gestión de sus trámites. Evalúa la publicación formal de procedimientos en el portal web institucional, la existencia de procesos automatizados que reducen la intervención manual, la digitalización de flujos operativos que permiten su ejecución en entornos virtuales, y la disponibilidad de servicios completamente digitales.

El Índice de Digitalización y Automatización de Trámites (IDAT) se calcula como el promedio simple de los tres indicadores:

$$IDAT = \frac{1}{3} \sum_{i=1}^3 C_i$$

Donde C_i :

- corresponde al indicador de la categoría: *Procedimientos publicados en página web*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Automatización de procesos*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Digitalización de procesos*.

El símbolo $\sum_{i=1}^3 C_i$ indica la sumatoria de los doce indicadores que componen la dimensión del Índice de Digitalización y Automatización de Trámites (IDAT).

La fracción $\frac{1}{3}$ representa el peso asignado a cada indicador; todos los indicadores aportan exactamente la misma proporción al índice final.

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1 indica que la entidad tiene un alto nivel de digitalización y automatización de trámites.
- Un valor cercano a 0 refleja que la entidad tiene un bajo nivel de digitalización y automatización de trámites.

3. Índice de ahorros en los requisitos y tiempos

Se identifican condiciones operativas orientadas a disminuir el uso de recursos por parte del ciudadano durante su interacción con el servicio. Examina si hay esfuerzos para disminuir el tiempo destinado a la atención por parte del ciudadano, a la eliminación de requisitos y a la digitalización de trámites.

El Índice de Ahorros en los Requisitos y Tiempos (IART) se calcula como el promedio simple de los dos indicadores:

$$IART = \frac{1}{2} \sum_{i=1}^2 C_i$$

Donde C_i :

- corresponde al indicador de la categoría: *Acciones para reducir tiempo de atención.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Eliminación de requisitos.*

El símbolo $\sum_{i=1}^2 C_i$ indica la sumatoria de los doce indicadores que componen la dimensión del Índice de Ahorros en los Requisitos y Tiempos (IART).

La fracción $1/2$ representa el peso asignado a cada indicador; todos los indicadores aportan exactamente la misma proporción al índice final.

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1 indica que la entidad realiza esfuerzos para lograr ahorros ciudadanos en la prestación del servicio.
- Un valor cercano a 0 refleja deficiencias en las acciones de la entidad para lograr ahorros ciudadanos en la prestación del servicio.

4. Índice de Articulación Digital del Servicio

Índice que caracteriza el nivel de implementación, articulación y seguimiento de los procesos institucionales orientados a la atención ciudadana. Evalúa la integración operativa de la entidad con plataformas distritales como el Portal Bogotá y Bogotá te Escucha, la participación activa en esquemas móviles de atención como el SuperCADE Móvil, la existencia de herramientas internas de monitoreo para el seguimiento técnico

de los procesos, y la identificación de afectaciones que impactan la continuidad o calidad del servicio. Este índice permite medir la capacidad institucional para gestionar, articular y supervisar sus procesos de atención en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Índice de Articulación Digital del Servicio (ADS) se calcula como el promedio simple de los siete indicadores:

$$ADS = \frac{1}{7} \sum_{i=1}^7 C_i$$

Donde C_i :

- corresponde al indicador de la categoría: *Integración con el Portal Bogotá.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Integración del sistema de gestión documental con Bogotá te Escucha.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Participación en el SuperCADE Móvil.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Existencia de una herramienta de monitoreo.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Disponibilidad del servicio presencial.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Disponibilidad del servicio virtual.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Disponibilidad del servicio telefónico.*

El símbolo $\sum_{i=1}^7 C_i$ indica la sumatoria de los doce indicadores que componen la dimensión del Índice de Articulación Digital del Servicio (ADS).

La fracción $1/7$ representa el peso asignado a cada indicador; todos los indicadores aportan exactamente la misma proporción al índice final.

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1 indica un alto nivel de implementación y articulación de procesos para la atención ciudadana.
- Un valor cercano a 0 refleja un bajo nivel de implementación y articulación de procesos para la atención ciudadana.

5. Índice de evaluación de capacidad instalada

Índice que caracteriza las condiciones físicas, operativas y de accesibilidad que dispone la entidad para garantizar la prestación del servicio en sus espacios habilitados. Evalúa la accesibilidad en el ingreso y desplazamiento dentro del punto de atención, el uso efectivo de la capacidad instalada en las áreas de atención y recaudo, y la adecuación

de los lugares y puestos destinados a la atención institucional. Este índice permite medir el grado de disponibilidad, funcionalidad y aprovechamiento de los recursos físicos asignados para la prestación del servicio.

El Índice de Evaluación de Capacidad Instalada (IECI) se calcula como el promedio simple de los siete indicadores:

$$IECI = \frac{1}{7} \sum_{i=1}^7 C_i$$

Donde:

- corresponde al indicador de la categoría: *Accesibilidad en el ingreso del punto de atención.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Accesibilidad en el punto de atención.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Capacidad instalada utilizada en el área de atención.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Lugar y puestos de atención a la ciudadanía adecuados.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Capacidad instalada utilizada en el área de recaudos (Red CADE).*
- corresponde al indicador de la categoría: *Preparación del evento.*
- corresponde al indicador de la categoría: *Participación en ferias.*

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1 indica que la entidad cuenta con un alto nivel de capacidad para la prestación del servicio.
- Un valor cercano a 0 refleja que la entidad cuenta con un bajo nivel de capacidad para la prestación del servicio.

6. Índice de evaluación de habilidades para el servicio

Índice que refleja el promedio de las calificaciones otorgadas por los formadores en cuanto a habilidades técnicas y a habilidades socioemocionales. El Índice de Evaluación de Habilidades para la Atención Diferencial (IEHAD) se calcula como el promedio simple de los dos indicadores:

$$IEHAD = \frac{1}{2} \sum_{i=1}^2 C_i$$

Donde:

- corresponde al indicador de la categoría: *Habilidades técnicas*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Habilidades socioemocionales*.

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1 indica altas habilidades obtenidas por las personas capacitadas.
- Un valor cercano a 0 refleja bajas habilidades obtenidas por las personas capacitadas.

7. Índice de estándares y protocolos de atención

Índice que caracteriza el grado de cumplimiento institucional de los lineamientos operativos establecidos para la atención en los canales presencial, telefónico y virtual. Evalúa el cumplimiento de protocolos en los puntos físicos y módulos de atención, los tiempos de espera y atención, la accesibilidad en el ingreso, la ejecución de procesos de recaudo, y la finalización adecuada del servicio. En el canal telefónico, considera la accesibilidad, la atención prestada, la respuesta al requerimiento y el cierre de la llamada. En el canal virtual, incluye la accesibilidad en medios electrónicos, la atención en chat y la finalización del servicio.

El Índice de Estándares y Protocolos de Atención (IEPA) se calcula como el promedio simple de los quince indicadores:

$$IEPA = \frac{1}{16} \sum_{i=1}^{16} C_i$$

Donde:

- corresponde al indicador de la categoría: *Cumplimiento del protocolo de atención (canal presencial)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Tiempo de espera para el turno (canal presencial)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Accesibilidad en el ingreso del punto de atención (canal presencial)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Cumplimiento del protocolo de atención en el módulo (canal presencial)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Tiempo total empleado (canal presencial)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Accesibilidad en el espacio de recaudo (canal presencial)*.

- corresponde al indicador de la categoría: *Conexión de la llamada (canal telefónico)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Disponibilidad de IVR (canal telefónico)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Accesibilidad en el canal telefónico (canal telefónico)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Atención por parte de la persona que presta el servicio (canal telefónico)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Requerimiento de la ciudadanía y respuesta (canal telefónico)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Finalización de la llamada (canal telefónico)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Accesibilidad en medios electrónicos (canal virtual)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Atención en chat y respuesta de la solicitud (canal virtual)*.
- corresponde al indicador de la categoría: *Finalización del servicio (canal virtual)*.

Este índice se expresa en una escala continua entre 0 y 1, donde:

- Un valor cercano a 1 indica que la entidad cumple con estándares y protocolos para la prestación del servicio.
- Un valor cercano a 0 refleja que la entidad no cumple con estándares y protocolos para la prestación del servicio.

8. Índice de eficiencia institucional en trámites y servicios

El Índice de Eficiencia Institucional en Trámites y Servicios (IEITS), asociado a uno de los pilares del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, constituye una medida sintética que consolida los resultados obtenidos en tres dimensiones evaluadas: Digitalización y automatización de trámites, Ahorros en los Requisitos y Tiempos y Articulación Digital del Servicio.

El Índice de Eficiencia Institucional en Trámites y Servicios (IEITS) se calcula como el promedio simple de las tres dimensiones asociadas a este pilar:

$$IEITS = \frac{IDAT + IART + ADS}{3}$$

Donde:

- corresponde al *Índice de Digitalización y Automatización de Trámites*.
- corresponde al *Índice de Ahorros en los Requisitos y Tiempos*.
- corresponde al *Índice de Articulación Digital del Servicio*.

9. Índice de capacidad y protocolos del servicio

El Índice de Capacidad y Protocolos del Servicio (ICPS), asociado a uno de los pilares del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, constituye una medida sintética que consolida los resultados obtenidos en tres dimensiones evaluadas: Evaluación de Capacidad Instalada, Evaluación de Habilidades para la atención diferencial, Estándares y Protocolos de Atención.

El Índice de Capacidad y Protocolos del Servicio (ICPS) se calcula como el promedio simple de las tres dimensiones asociadas a este pilar:

$$ICPS = \frac{IECI + IEHAD + IEPA}{3}$$

Donde:

- corresponde al *Índice de Evaluación de Capacidad Instalada*.
- corresponde al *Índice de Evaluación de Habilidades para la atención diferencial*.
- corresponde al *Índice de Estándares y Protocolos de Atención*.

10. Índice de calidad del servicio prestado

El Índice de Calidad del Servicio Prestado (ICSP) constituye una medida sintética que consolida los resultados obtenidos en los tres pilares evaluados: Gestión Efectiva de las Respuestas Institucionales (Calidad de las Respuestas), Eficiencia Institucional de Trámites y Servicios, Capacidad y Protocolos del Servicio. Su propósito es ofrecer una lectura integral de la prestación del servicio y las condiciones con las que se hace. La hoja de vida de este índice se encuentra en el anexo 13.

El Índice de Calidad del Servicio Prestado (ICSP) se calcula como el promedio simple de los tres índices asociados a los pilares:

$$ICSP = \frac{ICR + IEITS + ICPS}{3}$$

Donde:

- corresponde al *Índice de Calidad de las Respuestas*.
- corresponde al *Índice de Eficiencia Institucional en Trámites y Servicios*.
- corresponde al *Índice de Capacidad y Protocolos del Servicio*.

Gestión de datos

La **gestión de datos**, a través de la generación de información cualificada, constituye un eje transversal fundamental para la toma de decisiones de todos los actores del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC), ya que permite conocer tanto el desempeño de cada actor como identificar factores que requieren intervenciones inmediatas para mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía. Esta recopilación de datos va más allá del simple reporte de índices e indicadores, integrando detalles clave vinculados a criterios específicos y propuestas concretas de mejora. Todos estos insumos son gestionados a través de una herramienta tecnológica que facilita la integración, consolidación y visualización de los datos de manera amigable y efectiva.

En este sentido, la información se recopila y analiza por medio de esta herramienta que cuenta con tres módulos: uno para captura, uno para reporte y otro para seguimiento. El módulo de captura incluye todos los instrumentos mencionados por dimensión, el de reporte muestra automáticamente los resultados obtenidos y el de seguimiento contiene los planes de mejora de las entidades.

Esta Herramienta Tecnológica es administrada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Cada una de las entidades pertenecientes al Sistema tendrá un usuario propio de acceso que le permite tanto recolectar información en el módulo de captura como consultar e imprimir los reportes de resultados obtenidos.

Equivalencias

La transición metodológica entre el modelo anterior de medición de la Prestación del Servicio y el modelo actual responde a una reconfiguración estructural del enfoque evaluativo, en el que se amplía el alcance técnico, se redistribuyen los roles institucionales y se optimizan los mecanismos de captura y análisis de información.

En el modelo anterior, la medición estaba centrada principalmente en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como ente evaluador, con un énfasis operativo en la observación directa de los canales de atención. Esta centralización implicaba que la Secretaría General asumía la totalidad del proceso de evaluación, desde la recolección hasta la interpretación de los datos, sin una participación activa de las entidades del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la calificación de sus propios procedimientos.

En contraste, el modelo actual incorpora un componente de calificación de procesos que modifica sustancialmente la lógica de participación institucional. Bajo este esquema, las

entidades del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía asumen un rol técnico al evaluar sus propios procedimientos, lo que permite una aproximación más contextualizada y operativa a la medición. Esta calificación es posteriormente validada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, lo que introduce un mecanismo de doble verificación que fortalece la trazabilidad y la consistencia de los datos. La incorporación de la calificación de procesos no solo amplía el espectro de análisis, sino que también redistribuye las responsabilidades técnicas, promoviendo una corresponsabilidad institucional en la evaluación de la prestación del servicio.

En el Modelo 1.0, el Índice de Calidad del Servicio (ICS) se construía a partir del promedio de las calificaciones otorgadas a cada entidad distrital, producto del monitoreo a sus canales de atención ciudadana. Esta metodología, aunque funcional para obtener una lectura general del desempeño, presentaba limitaciones al momento de identificar con precisión los factores que inciden en la calidad del servicio y de establecer relaciones entre las condiciones operativas y los resultados obtenidos. En consecuencia, si bien el ICS permitió contar con una medida global de la calidad en la atención ciudadana de las entidades distritales, se evidenció la necesidad de evolucionar hacia un modelo más analítico y robusto que permitiera una comprensión integral del servicio y de la experiencia del ciudadano. Las características del modelo anterior son:

Criterios de evaluación	Forma de cálculo	Variables	Unidad de medida
• Cumple: 100% • Cumple Parcialmente: 50% • No Cumple: 0%.	$ICS = \frac{\sum(CPA1 + CPA2 + CPA_n)}{n} * 100\%$	ICS: Índice de calidad del servicio. CPA: Valor resultante del promedio de las calificaciones obtenidas en cada canal evaluado dentro del monitoreo realizado a un punto de atención. n: Total de puntos monitoreados durante la vigencia.	Porcentaje

En la transición hacia el nuevo modelo de medición de la calidad en la prestación del servicio, se ha considerado fundamental preservar la comparabilidad con el Modelo 1.0,

de modo que no se pierda el histórico ni la trazabilidad de los resultados. Por esta razón, el nuevo modelo mantendrá las líneas de calidad relacionadas con la evaluación de las respuestas y el monitoreo a los canales de atención ciudadana, aunque con ajustes metodológicos que responden a los nuevos estándares y requerimientos institucionales.

En este sentido, se conservarán dos subcomponentes esenciales del Modelo 1.0. El primero es el índice de calidad de las respuestas, que permitirá seguir midiendo la pertinencia, oportunidad y claridad de la información entregada a los ciudadanos. El segundo corresponde al índice de calidad del servicio brindado en las Entidades Distritales. Estos dos subcomponentes, aunque no serán idénticos a los del Modelo 1.0, mantendrán una estructura y propósito similares, lo que posibilita establecer una equivalencia razonable que facilite la comparación de resultados entre el Modelo 1.0 y el Modelo 2.0.

La equivalencia, por tanto, no implica identidad metodológica, sino correspondencia conceptual y funcional. Esto quiere decir que los nuevos indicadores preservan la esencia de lo que se evaluaba en el Modelo 1.0, pero se adaptan a una metodología más robusta e integral. En este marco, el nuevo índice incorpora múltiples dimensiones que afectan la prestación del servicio. Esta estructura permite desagregar el análisis en componentes específicos, como condiciones institucionales, condiciones del punto de atención, atención, accesibilidad, experiencia, resolución y calidad de las respuestas, entre otros.

Cada una de estas dimensiones se integra en la construcción de un nuevo índice que pondera los distintos factores según su incidencia en la experiencia ciudadana y en el desempeño institucional. Esta ponderación técnica permite una lectura más precisa y contextualizada de los resultados, facilitando la identificación de áreas críticas, la formulación de planes de mejora y la comparación entre entidades bajo criterios homogéneos.

De esta manera, la transición hacia el Modelo 2.0 no solo garantiza la continuidad y comparabilidad de la información histórica, sino que fortalece la medición de la calidad con una visión más completa y alineada con las expectativas de los ciudadanos y los estándares de gestión pública actuales.

Esquema de Incentivos

La implementación del Modelo en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía requiere no solo la adopción técnica de instrumentos, sino también la generación de condiciones institucionales que promuevan su uso sostenido, riguroso y estratégico por parte de las entidades distritales. En este sentido, se propone un Sistema de Incentivos Simbólicos y Estratégicos orientado a fortalecer la apropiación del modelo, optimizar la gestión operativa, reconocer el esfuerzo institucional y fomentar la mejora continua en la atención ciudadana. Este sistema, basado en el reconocimiento, la visibilidad y la consolidación de alianzas, busca fortalecer el sentido de pertenencia, la

motivación institucional y la sostenibilidad del modelo, premiando el compromiso y los avances de las entidades que adopten e integren de manera efectiva sus instrumentos.

1. Objetivos del Sistema de Incentivos

- Promover la participación activa de las entidades en la implementación de los instrumentos del modelo.
- Reconocer el esfuerzo y los resultados alcanzados por las entidades que logren avances significativos o sostenidos.
- Fomentar la cultura de la mejora continua, la colaboración y el aprendizaje institucional.
- Fortalecer la sostenibilidad del modelo mediante la motivación intrínseca y la creación de referentes positivos.

2. Componentes del Sistema

Premio simbólico anual

- Descripción: Establecer un reconocimiento simbólico (por ejemplo, una placa, diploma o certificado institucional) para aquellas entidades que implementen todos los instrumentos y acciones del modelo durante los dos primeros años. Este reconocimiento puede entregarse en una ceremonia institucional, lo que fortalece el sentido de pertenencia.
- Implementación: La evaluación será realizada por un comité técnico designado, con base en indicadores previamente definidos, y los reconocimientos se entregarán en una ceremonia institucional pública que reforzará el sentido de orgullo y pertenencia.
- Periodicidad: anual, última Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
- Responsable: Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Ranking Distrital de Servicio a la Ciudadanía

- Descripción: Creación de un ranking anual de entidades según desempeño en Índice de satisfacción y experiencia ciudadana.

- Implementación: La clasificación se realizará por tipo de entidad (central, descentralizada, sectorial), con publicación oficial por parte de la Secretaría General.
- Periodicidad: anual.
- Responsable: Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

3. Criterios de Evaluación y Selección

Para garantizar la objetividad y la coherencia en el proceso de reconocimiento, se establecen criterios de evaluación y selección que permiten identificar a las entidades que han logrado un desempeño destacado en la implementación del modelo. Estos criterios buscan valorar tanto el cumplimiento de las acciones previstas como los avances alcanzados en materia de gestión institucional y compromiso organizacional, promoviendo así la mejora continua y la sostenibilidad del modelo en el tiempo. Los criterios son:

- Cumplimiento de los instrumentos y acciones del modelo.
- Compromiso demostrado por el liderazgo institucional y el equipo de trabajo.

Anexos

- Anexo 1. Encuesta para la medición de satisfacción y experiencia
- Anexo 2. Formulario de calificación de respuestas con cierre definitivo de PQRSD
- Anexo 3. Formulario de calificación de procesos
- Anexo 4. Cliente oculto presencial – Formulario de evaluación de estándares y protocolos de atención
- Anexo 5. Formulario de autoevaluación de capacidad instalada
- Anexo 6. Cliente oculto telefónico
- Anexo 7. Cliente oculto virtual
- Anexo 8. Diseño muestral para el formulario de calificación de respuestas con cierre definitivo de PQRSD
- Anexo 9. Guía y protocolo de implementación
- Anexo 10. Matriz de indicadores Satisfacción y experiencia
- Anexo 11. Matriz de indicadores Prestación del servicio
- Anexo 12. Hoja de vida del Índice de Percepción Ciudadana sobre el Servicio
- Anexo 13. Hoja de vida del Índice de Calidad del Servicio Prestado

Bibliografía

- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance'. *Public Management Review*, 5(2), 267–280.
- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 47.956.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Guía para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Bogotá D.C.
- Departamento Nacional de Planeación. (2008). Código de Buen Gobierno. Bogotá D.C.
- ICONTEC. (2018). NTC ISO 10004: Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición. Bogotá D.C.
- OECD. (2021). Government at a Glance 2021. OECD Publishing.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.
- Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a puzzle: Linking citizen satisfaction with government performance. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 476–503.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Encuesta para la medición de satisfacción y experiencia ciudadana



Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad

Encuesta de satisfacción y experiencia ciudadana

Canales

Tipos de canal:

Código del canal-subcanal	Nombre del canal o subcanal
1	Canal Presencial
2	Canal virtual - Chatico
3	Canal virtual - Chat
4	Canal virtual - Portales web
5	Canal virtual - Bogotá te escucha
6	Canal telefónico
7	Todos los canales

Presentación

El objetivo de la presente encuesta es conocer la percepción ciudadana respecto al servicio recibido por los canales de atención de la entidad.

Módulo 1. Caracterización del trámite o servicio y canal

0. canal

0.0 Subcanal

3. Sector

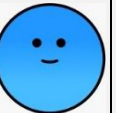
4. Entidad

2. Punto

1. ¿Cuál fue el último trámite o servicio realizado?: **(1. Si realizo una consulta, marque la opción consulta. 2. Si su trámite no se encuentra dentro de listado, marque la opción otro. (Aplica para presencial – portal web)**

Módulo 2. Satisfacción general del Canal

5. Califique su nivel de satisfacción de 1 a 5 **dónde 1 es totalmente insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho** de los siguientes aspectos: **(Aplica para todos los canales-subcanales).**

Código del canal-subcanal	ATRIBUTO	1 	2 	3 	4 	5 
1	Acceso al punto físico (rampas, escaleras, puertas).	1	2	3	4	5
2-3	Acceso al chat	1	2	3	4	5
4-5	Acceso al portal web	1	2	3	4	5
4-5	Facilidad de interacción con el portal web	1	2	3	4	5
6	Acceso a la llamada telefónica	1	2	3	4	5
1-2-3-6	Tiempo de espera para ser atendido	1	2	3	4	5
1	Nivel de satisfacción general con el espacio físico	1	2	3	4	5
6	Calidad de la llamada	1	2	3	4	5
2-3-4-5	Calidad de la conexión	1	2	3	4	5
2-3-4-5-6	Lenguaje claro y comprensible del menú de opciones.	1	2	3	4	5
1-6	Nivel de satisfacción general con el personal que lo atendió	1	2	3	4	5

Módulo 3. Satisfacción con la Consulta o Trámite o servicio (Aplica para todos los canales - subcanales)

8. ¿Usted recomendaría a un amigo o familiar utilizar (Personalizar nombre según el canal)? (Aplica para todos los canales-subcanales)

1. Si
2. No

6. ¿La consulta, trámite o servicio requerido fue resuelto? (Aplica para presencial - Chatico - Chat - Portal web)

1. Sí (Pase 7)
2. No (Si marca esta opción debe salir una nota que diga:

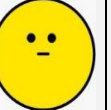
Lamentamos que su trámite no haya sido resuelto en esta ocasión. Continuamos trabajando para mejorar la calidad y eficiencia de nuestro servicio.

6.1 ¿Por qué no fue resuelta la solicitud?:

1. No recibí respuesta o solución por parte de la entidad.
2. La información o atención fue incompleta o poco clara.
3. Me remitieron a otra entidad.
4. No contaba con los documentos o requisitos necesarios.
5. Otra razón, ¿Cuál razón?

Pase 9

7. Califique su nivel de satisfacción de 1 a 5 dónde **1 es totalmente insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho** los siguientes aspectos: (Aplica para Presencial - Chatico - Chat - Portal web – Bogotá te escucha)

Código del canal-subcanal	ATRIBUTO	1 	2 	3 	4 	5 
1-2-3-4	Lenguaje claro y comprensible para usted	1	2	3	4	5

1-2-3-4	Facilidad para acceder a la consulta trámite o servicio	1	2	3	4	5
1-2-3-4	Pertinencia de la respuesta (si la información recibida correspondió a lo que usted preguntó).	1	2	3	4	5
1-2-3-4	Tiempo invertido en la atención (desde que realizó la consulta, trámite o servicio hasta que recibió la respuesta o solución).	1	2	3	4	5
5	Notificaciones del Sistema por correo electrónico	1	2	3	4	5
5	Disponibilidad de instructivos y tutoriales de uso	1	2	3	4	5

Pase a Módulo 4

9. ¿Fue necesario radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia para el trámite o servicio? **(Aplica para Presencial– Portal web)**

1. Sí
2. No **(pase modulo 4)**

9.2 Anteriormente, ¿radicó una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia relacionada para este mismo trámite o servicio? **(Aplica para Presencial – Portal web)**

1. Sí
2. No

Módulo 4. Caracterización (Aplica para Presencial - Chatico - Chat - Portal web – Bogotá te escucha)

10. Sexo:

1. Hombre
2. Mujer
3. Intersexual

11. Rango de edad:

1. 17 años o menos
2. 18 a 28 años
3. 29 a 59 años
4. 60 años o más

12. De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, ¿usted se identifica como una persona:?

(Respuesta única)

Grupos étnicos	
Indígena	1
Negro (a)	2
Mulato (a)	3
Afrodescendiente afrocolombiano (a)	4
Palenquero de San Basilio	5
Raizal de San Andrés	6
Rrom o Gitano (a)	7
Ninguno	8

13. ¿Usted presenta alguna de las siguientes discapacidades?

(Respuesta múltiple)

Discapacidades	
Física	1
Visual	1
Múltiple	1
Psicosocial o mental	1
Auditiva	1
Cognitiva	1
Sordo-Ceguera	1
Ninguna	2

14. Ciudad o Municipio de residencia:

1. Bogotá **Pase a pg 15**
2. Otro Municipio **Pase a pg 16**

15. Localidad de residencia: *(AUTOBÚSQUEDA)*

1. Usaquén
2. Chapinero

3. Santa Fe
4. San Cristóbal
5. Usme
6. Tunjuelito
7. Bosa
8. Kennedy
9. Fontibón
10. Engativá
11. Suba
12. Barrios Unidos
13. Teusaquillo
14. Los Mártires
15. Antonio Nariño
16. Puente Aranda
17. Candelaria
18. Rafael Uribe Uribe
19. Ciudad Bolívar
20. Sumapaz

Agradecemos su participación en esta encuesta. Su opinión es muy valiosa y nos ayuda a mejorar la calidad de nuestro servicio.

De manera opcional, autoriza poder contactarlo más adelante para invitarlo a participar en actividades relacionadas con la mejora de la atención y la calidad del servicio.

16. ¿Autoriza?

1. Si (Continúe)
2. No (Termine encuesta)

La información que nos brinde es estrictamente confidencial y será utilizada únicamente con fines estadísticos y de mejoramiento de nuestros servicios.

17. Nombre completo: _____

18. Número de identificación : _____

19. Teléfono: _____

20. Correo electrónico : _____

21. Observaciones (Opcional) : _____ (aplica para cuando la pg 16 marca cualquier opción)



Formulario de calificación de PQRS

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad



Formulario de calificación de PQRSD

Módulo 1. Identificación de peticiones

Fecha corte cierre de peticiones: _____
Fecha de realización de la evaluación: _____
Nombre del evaluador: _____
Ingrese número de validación: _____
Nombre de la entidad que emitió la respuesta (precargado en la herramienta con base en el muestreo)
Número de petición: (precargado en la herramienta con base en el muestreo)
Tipología de la petición: (precargado en la herramienta con base en el muestreo)
Canal de recepción: (precargado en la herramienta con base en el muestreo)
Sector: (precargado en la herramienta con base de tramites)
Dependencia o área que emitió la respuesta: _____
Fecha de ingreso: _____
Mes de realización de la evaluación: _____
Año de realización de la evaluación: _____

Módulo 2. Calificación de PQRSD

- Coherencia

14. La respuesta emitida por la entidad tiene una relación directa con la petición ciudadana.

1. Sí **pase a 15**
2. No cumple **pase a 14.1**
3. La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana **pase a 18**
4. Se requería utilizar el evento "Solicitar ampliación" y no el evento "Respuesta Definitiva" **pase a 18**
5. Se requería utilizar el evento "Solicitar aclaración" y no el evento "Respuesta Definitiva" **pase a 18**
6. Se requería emitir respuesta parcial y no cierre por respuesta definitiva. **pase a 18**
7. Dirección incorrecta **pase a 18**

14.1. No cumplimiento de respuesta emitida por la entidad (selección múltiple)

1. La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana
2. Se requería utilizar el evento "Solicitar ampliación" y no el evento "Respuesta Definitiva"
3. Se requería utilizar el evento "Solicitar aclaración" y no el evento "Respuesta Definitiva"
4. Se requería emitir respuesta parcial y no cierre por respuesta definitiva.
5. Dirección incorrecta

14.2 Observaciones

- **Claridad**

15. La respuesta emitida por la entidad se brinda en términos comprensibles para la ciudadanía..

1. Sí **pase a 16**
2. No cumple **pase a 15.1**
3. Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área y/o dependencia. **pase a 18**
4. Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano. **pase a 18**
5. No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente. **pase a 16**
6. No utiliza un lenguaje claro para argumentar la respuesta. **pase a 16**
7. La entidad niega la respuesta a niño, niña o adolescente. **pase a 18**

15.1 No cumplimiento de respuesta emitida por la entidad (selección múltiple)

1. Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área y/o dependencia.
2. Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano.
3. No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente

4. No utiliza un lenguaje claro para argumentar la respuesta
5. La entidad niega la respuesta a niño, niña o adolescente.

15.2 Observaciones

- **Calidez**

16. En la respuesta se evidencia un trato digno, amable y respetuoso hacia el ciudadano.

1. Sí **pase a 19**
2. No cumple **pase a 16.1**
3. No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.
pase a 19
4. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento. **pase a 19**

16.1 No cumplimiento de respuesta emitida por la entidad (selección múltiple)

1. No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano
2. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento

16.2 Observaciones

- **Oportunidad**

19. La respuesta emitida por la entidad se brinda dentro de los términos legales

1. Sí **pase a 17**
2. No cumple **pase a 19.1**
3. Solicitan respuesta parcial fuera de los términos legales **pase a 17**
4. Solicitan ampliación fuera de los términos legales **pase a 17**
5. No cumple con la obligación legal de dar traslado por competencia **pase a 17**

19.1 No cumplimiento de respuesta emitida por la entidad (**selección múltiple**)

1. Solicitan respuesta parcial fuera de los términos legales
2. Solicitan ampliación fuera de los términos legales
3. Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales

19.2 Observaciones

- **Manejo del sistema**

17. Los funcionarios hacen una correcta utilización del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

1. Sí **pase a 18**
2. No cumple **pase a 17.1**
3. No anexan la petición ciudadana y/o soporte del canal de recepción (Presencial, Email, Redes Sociales, Buzón) **pase a 18**
4. Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta **pase a 18**
5. Anexan archivo de petición presentada que no se puede leer **pase a 18**
6. Adjunta documento errado en la respuesta definitiva **pase a 18**
7. No corresponde a una petición ciudadana **pase a 18**
8. Pruebas del sistema **pase a 18**
9. La respuesta se emite por un canal que no permite identificar la notificación al ciudadano **pase a 18**

10. Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano **pase a 18**
11. Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva **pase a 18**
12. Se requería utilizar el evento Cierre por no competencia y no respuesta definitiva **pase a 18**
13. Siendo una denuncia por posible acto de corrupción, no se clasifica como tal en el Sistema. **pase a 18**
14. No corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y no fue clasificada adecuadamente **pase a 18**
15. Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera **pase a 18**
16. Se carga la respuesta incompleta **pase a 18**
17. Petición y/o respuesta con información sensible y reservada que se carga en el sistema **pase a 18**

17.1 No cumplimiento de respuesta emitida por la entidad (selección múltiple)

1. No anexan la petición ciudadana y/o soporte del canal de recepción (Presencial, Email, Redes Sociales, Buzón)
2. Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
3. Anexan archivo de petición presentada que no se puede leer
4. Adjunta documento errado en la respuesta definitiva
5. No corresponde a una petición ciudadana
6. Pruebas del sistema
7. La respuesta se emite por un canal que no permite identificar la notificación al ciudadano
8. Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano
9. Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva
10. Se requería utilizar el evento Cierre por no competencia y no respuesta definitiva
11. Siendo una denuncia por posible acto de corrupción, no se clasifica como tal en el Sistema.
12. No corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y no fue clasificada adecuadamente
13. Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera
14. Se carga la respuesta incompleta
15. Petición y/o respuesta con información sensible y reservada que se carga en el sistema

17.2 Observaciones

--

- **Traslados a entidad no competente**

18. Se realizó el traslado a través del sistema a la entidad competente

1. Sí
2. No
3. No aplica



Formulario de calificación de procesos



Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad

Formulario de calificación de procesos

Identificación

1. Entidad: _____
2. Proceso: _____
3. Dependencia del funcionario responsable del diligenciamiento del formato: _____
4. Funcionario(a) responsable del diligenciamiento: _____
5. Fecha de diligenciamiento: _____

Procedimientos

6. ¿Cuántos procedimientos están relacionados con la prestación del servicio en su entidad? ¹

Nota : Como evidencia, cargue el archivo de caracterización de los procedimientos. Si la Entidad no cuenta con procedimientos por favor cargue el documento de caracterización del proceso.

Número:

7. ¿Cuántos de esos procedimientos relacionados con la prestación del servicio están publicados en la página web de la entidad?

Nota: Aquí se deben cargar los pantallazos de la página web donde se evidencian los procesos publicados

Número:

Cargue aquí la evidencia	Cargue aquí la evidencia
Cargue aquí la evidencia	Cargue aquí la evidencia
Cargue aquí la evidencia	Cargue aquí la evidencia
Cargue aquí la evidencia	Cargue aquí la evidencia

¹ El recuadro gris para cargar la evidencia, en la herramienta tecnológica será un botón en el que las entidades deben realizar el proceso.

Digitalización y automatización de trámites

8. ¿Cuánta de la oferta institucional (trámites, OPAS- otros procedimientos administrativos y CAIPS-Consultas de acceso a información pública) es automatizable en su entidad (es decir, puede ejecutarse sin necesidad de intervención humana)?

Nota: El Decreto 088 de 2022 en el Art 2.2.20.3 “se refiere a la capacidad de un sistema para ejecutar una serie de tareas, de gestión interna de la autoridad, que soporta el trámite, las cuales originalmente son realizadas por seres humanos y pasan a ser ejecutadas de manera autónoma por una máquina o un sistema de información digital”)

Número:

9. ¿Cuánta de esa oferta institucional (trámites, OPAS- otros procedimientos administrativos y CAIPS-Consultas de acceso a información pública) cuenta con procesos de automatización realizados en el último año?

Nota: Se debe cargar la acción de racionalización aprobada por Función Pública- DAFP

Número:

Cargue aquí la evidencia

Programador: La pg 9 debe ser menor o igual a pg 8

10. ¿Cuánta de la oferta institucional en su entidad (trámites, servicios, OPAS- otros procedimientos administrativos y CAIPS-Consultas de acceso a información pública) requiere digitalización de acuerdo con el Decreto 088 de 2022?

Nota: El Decreto 088 de 2022 en el Art 2.2.20.3 “Se refiere al uso de medios digitales con intervención humana para el desarrollo de tareas o procesos relacionados con la gestión interna de los trámites de las autoridades (registro, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos”)

Número:

11. ¿Cuántos servicios pueden realizarse de manera totalmente digital, sin que el ciudadano necesite acudir presencialmente en ninguna etapa?

Nota: Se debe cargar la evidencia del instrumento mediante el cual se implementó la digitalización

Número:

Cargue aquí la evidencia

Programador: La pg 11 debe ser menor o igual a pg 10

12. ¿Cuánta de esa oferta institucional (trámites, servicios, OPAS-otros procedimientos administrativos y CAIPS-Consultas de acceso a información pública) está digitalizada en el último año? (Aquí se debe cargar la guía de trámite)

Número:

Programador: La pg 12 debe ser menor o igual a pg 10

- 12.1 Cargue la evidencia:

Cargue aquí la evidencia

Tiempos de atención

13. ¿Durante el último año la entidad ha implementado acciones que hayan reducido el tiempo de espera o de atención que deben cumplir los ciudadanos para realizar un trámite o procedimiento administrativo?

1. Sí
2. No (pase a 15)

14. ¿Durante el último año en cuántos servicios o trámites se han implementado acciones específicas para reducir el tiempo de espera para ser atendido?

Nota: Se debe cargar el documento donde se evidencie la reducción del tiempo de espera proyectado para ser atendido para cada uno de los trámites relacionados o en caso de contar con el certificado del defensor del ciudadano sobre cantidad de servicios o tramites con reducción del tiempo de espera proyectado para ser atendido, por favor inclúyalo.

Número:

Cargue aquí la evidencia

Eliminación de requisitos

15. ¿Ha identificado requisitos, documentos o formatos necesarios para adelantar un trámite o procedimiento administrativo que sean susceptibles de eliminación?

1. Sí
2. No (pase a 17)

16. ¿Durante el último año la entidad ha eliminado algún requisito, documento o formato de los identificados anteriormente?

Nota: Se debe cargar el documento donde se evidencie la eliminación del requisito, documento o formato o en caso de contar con el certificado del defensor de la eliminación de requisitos, documentos o formatos, por favor inclúyalo.

1. Sí.

1.1 Número:

Cargue aquí la evidencia

2. No

Integración tecnológica

17. ¿La entidad cuenta con integración de la información (trámites, servicios, OPAS-otros procedimientos administrativos y CAIPS-Consultas de acceso a información pública) con el Portal Bogotá?

Nota: Se debe cargar el documento o certificado que da cuenta del proceso de integración con el portal Bogotá o en caso de contar con el certificado del defensor del ciudadano con la integración de la entidad con el portal Bogotá, por favor inclúyalo.

1. Sí

Cargue aquí la evidencia

2. No

18. ¿El sistema de gestión documental de la Entidad se encuentra integrado al sistema distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha?

Nota: Se debe cargar el documento o certificado que da cuenta del proceso de integración con Bogotá te escucha o en caso de contar con el certificado del defensor del ciudadano con la integración de la entidad con Bogotá te escucha, por favor inclúyalo.

1. Sí
2. No

Carque aquí la evidencia

Participación en el SuperCADE Móvil

19. ¿A cuántas ferias se inscribió durante el último año?

Número:

20. ¿A cuántas de las ferias en las que se inscribió asistió?

Número:

Nota: Se debe cargar las evidencias que dan cuenta de la participación en las ferias del último año o en caso de contar con el certificado del defensor del ciudadano con la participación de la entidad en las ferias del último año, por favor inclúyalo.

Cargue aquí la evidencia

Monitoreo a la operación de los canales de atención al cliente

21. ¿La entidad cuenta con alguna herramienta de monitoreo y seguimiento de la operación de los canales para atención al ciudadano?

1. Sí
2. No

22. ¿Durante cuántos días los canales de atención al ciudadano estuvieron fuera de servicio (ya sea de forma total o parcial)?

Nota: Si en un día el servicio estuvo interrumpido por 3 horas o menos, regístrelo como media jornada; si fue por 4 horas o más, regístrelo como jornada completa.

Mes	Presencial	Virtual	Telefónico
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

23. ¿Cuál fue el principal factor que afectó la prestación del servicio durante los días en que se presentaron novedades en cada mes/ canal de prestación? **En la casilla correspondiente marcar el código del principal factor que afectó el canal y mes respectivo**

Códigos:

1. **Factor tecnológico:** problemas relacionados con el sistema, software, equipos o redes que impidieron la operación normal
2. **Factor operativo:** suspensión temporal o total de las actividades debido a mantenimientos, incidentes internos
3. **Factor infraestructura:** (situaciones que afectaron el entorno físico del trabajo, como cortes eléctricos o fallos de conectividad)
4. **Factor externo:** eventos fuera del control de la organización (clima, decisiones de terceros, bloqueos, etc) que impactaron la operación)

Mes	Presencial	Virtual	Telefónico
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			

Diciembre			
-----------	--	--	--



Formulario de evaluación de estándares y protocolos de atención

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad



Formulario de evaluación de estándares y protocolos de atención

Responsable Equipo de la DDCS

Identificación

1. Entidad distrital: [Es precargada por el sistema y dejar la opción de otro](#)
2. Punto de atención: _____
3. Servidor(a) que realiza el seguimiento: _____
4. Fecha de realización del monitoreo: _____
5. ¿La evaluación se realiza en?
 1. Red CADE
 2. Feria a tu servicio
 3. Centros de encuentros
 4. Punto propio de entidad
 5. Alcaldías locales

Protocolo de atención RedCADE

Primer contacto con la ciudadanía y solicitud y asignación de turnos

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
6. ¿El/la servidor(a) porta los elementos de identificación institucional? Subcanal: 1-3	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial, Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo: • En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada (validar con el responsable del punto sobre dotación). • El aspecto físico debe verse limpio y organizado. • Portar el carné institucional siempre					

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
	visible Incluir nombre del funcionario					
7. ¿La persona anfitriona realiza el filtro en la fila de asignación de turnos de manera respetuosa y clara? Subcanal: 1	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Numeral 4.1 Canal de Atención Presencial, Generalidades: Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades distritales y nacionales, y direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información.					
8. ¿El informador ofrece información clara y actualizada del portafolio de trámites y servicios ofrecidos por la RedCADE? Subcanal: 1	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Numeral 4.1 Canal de Atención Presencial, el rol Guía de trámites y servicios en el punto a cargo debe conocer permanentemente el portafolio de trámites y servicios ofrecido por la RedCADE					
9. ¿La persona con el rol de asignadora de turnos le atendió de manera clara respetuosa y se brindaron las indicaciones correspondientes? Subcanal: 1-3	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Numeral 4.1 Canal de Atención Presencial: Solicitud y asignación de turno: En los puntos de atención CADE y SuperCADE, la actividad está a cargo del rol de la persona asignadora de turnos, quien registra la información en el Sistema de Asignación de Turnos (SAT), hace					

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
	entrega del turno asignado, direcciona a la persona a la sala de espera e indica cual es la zona donde será atendido, y el método mediante el cual recibirá el llamado.					
10. ¿ Se garantiza la asignación prioritaria de turnos a las personas que, por su condición, requieren atención preferente? Subcanal: 1-3	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Numeral 4.1 Canal de Atención Presencial: Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención: Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.					
11. ¿Los espacios de la RedCADE destinados a la orientación, entrega de turno y espera, se encuentran en las condiciones de aseo y orden requeridos para la prestación del servicio a la ciudadanía? Subcanal: 1	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Numeral 4.1 Canal de Atención Presencial: Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.					
12. ¿Los espacios del centro de encuentro destinados a la orientación, entrega de turno y espera, se encuentran en las condiciones de aseo y orden requeridos	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Numeral 4.1 Canal de Atención Presencial: Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y					

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
para la prestación del servicio a la ciudadanía? Subcanal: 3	orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.					

Tiempos de atención

Descripción del ítem	Tiempo	Observaciones
13. ¿Cuál fue el tiempo en fila para la entrega del turno de atención? Subcanal: 1-3 (Programador: manejar todo en formato minutos)		

Accesibilidad en el ingreso del punto de atención

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
14. ¿Se brinda un trato preferencial a la ciudadanía que presenta algún tipo de discapacidad y se le brinda apoyo y acompañamiento desde que ingresa hasta que termina su visita? Subcanal: 4-5	Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Numeral 3.3.2 Protocolo de atención a personas con discapacidad "Recomendaciones Generales", ítem 3, verificar si se le consulto al ciudadano durante el ingreso si necesitaba algún tipo de apoyo o de acompañamiento. En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.					
15. Si hay personal de vigilancia en la entrada del punto, ¿cumple con el protocolo de atención? (No es obligatorio, pero si lo hay debe cumplir el protocolo de atención)	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial 1. Primer contacto con la ciudadanía, a. Interacción con el personal de vigilancia: Verifique en caso que la entidad cuente al ingreso					

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
Subcanal: 3-4-5	con vigilante, lo siguiente: Abre la puerta sin ningún tipo de obstrucción para el acceso, hace contacto visual, saluda, si existe sistema de rayos X se utiliza de forma adecuada y tiene la información correcta para orientar a la ciudadanía al punto de orientación e información.					
16. ¿El/la servidor(a) o colaborador(a) de la entidad con quien la ciudadanía realiza el primer contacto cumple con las recomendaciones de atención establecidas en el manual de servicio a la ciudadanía? Subcanal: 4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial Verificar que la persona que tiene el primer contacto con la ciudadanía cumpla con los siguientes requisitos: Da la bienvenida, direcciona al módulo de asignación de turno o el que haga sus veces, realiza filtro y depuración en la fila de asignación de turnos y esta actualizado con las novedades del servicio. Así mismo, debe cumplir con: Actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía sin juicios, valoraciones o actitudes de discriminación, mientras atiende a la ciudadanía especialmente no contestar, chatear o utilizar el celular, ni tener audífonos.					

Protocolo de atención en módulo

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
17. ¿El/la servidor(a) porta los elementos de identificación institucional? Subcanal: 2-4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial, Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo: • En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada (validar con el responsable del punto sobre dotación). • El aspecto físico debe verse limpio y organizado. • Portar el carné institucional siempre visible Incluir nombre del funcionario					
18. ¿El/la servidor(a) saluda de manera cordial, da la bienvenida y se presenta? Subcanal: 2-4-5	Verificar requisitos y recomendaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 3 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía					
19. ¿El/la servidor(a) tiene una actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía sin juicios, valoraciones o actitudes de discriminación? Subcanal: 2-4-5	Verificar requisitos y recomendaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 3 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía					
20. ¿El/la servidor(a) es lo más claro posible al brindar la orientación, sin tecnicismos?	Verificar requisitos y recomendaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía del					

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
Subcanal: 2-4-5	Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 3 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía					
21. ¿El/la servidor(a) se mantiene atento y no se distrae mientras atiende a la ciudadanía? Subcanal: 2-4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 3 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía, Verificar que no conteste, chatee o utilice el celular, ni haga uso de audífonos.					
22. ¿El/la servidor(a) evita dar conclusiones precipitadas de lo que cree va a decir la ciudadanía? Subcanal: 2-4-5	Verificar requisitos y recomendaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 3 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía					
23. ¿El/la servidor(a) no se dirige a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que incomoden? Subcanal: 2-4-5	Verificar requisitos y recomendaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 3 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía					
24. ¿El/la servidor(a), en caso de retirarse del módulo de atención, informa el motivo y el tiempo de espera a la ciudadanía? Subcanal: 2-4-5	Verificar requisitos y recomendaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 3 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía					

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
25. ¿El servidor confirma con la ciudadanía si la información recibida es clara y si el trámite o servicio fue atendido en su totalidad? Subcanal: 2-4-5	Verificar requisitos y recomendaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 4 Respuesta por parte de la persona que presta servicio en la entidad					
26. ¿El/la servidor(a), en caso de que la solicitud no pueda ser resuelta de forma inmediata, suministra algún tipo de solución o alternativa o informa las razones y la fecha en que el requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá? Subcanal: 2-4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 4 Respuesta por parte de la persona que presta servicio en la entidad					
27. ¿El/la servidor(a) se dirige a la ciudadana por su nombre, anteponiendo el señor o señora y ofreciendo su total disposición para atender posteriores requerimientos, preguntando si hay algo más en que le pueda servir? Subcanal: 2-4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial ítem 4 Respuesta por parte de la persona que presta servicio en la entidad					
28. El trámite o servicio fue realizado con éxito Subcanal: 2-4-5	Verificar trámite y/o servicio conforme lo establece la Guía de Trámites y Servicios					
29. ¿El módulo de atención del(la) servidor(a) cuenta con equipo de sistema, pantalla, acceso a la red y sistemas de información? Subcanal: 2-4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Generalidades.					

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
30. ¿El módulo de atención se encuentra en condiciones de aseo y orden requeridos para la prestación del servicio a la ciudadanía? Subcanal: 4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial, Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo, verificar que el puesto de trabajo este ordenado y limpio, sin comida o elementos ajenos a la prestación del servicio.					
31. ¿El funcionario promovió la aplicación de la encuesta de satisfacción para evaluar el servicio prestado en el canal presencial y fue aplicada? Subcanal: 2-4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.1 Canal de Atención Presencial, 5 Encuesta de Satisfacción, verificar: La evaluación del servicio prestado en el canal presencial, de acuerdo con las disposiciones de la entidad invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida					

Tiempos de atención (Programador: manejar todo en formato minutos)

Descripción del ítem	Tiempo	Observaciones
32. ¿Cuál fue el tiempo de espera en fila? Subcanal: 2-4-5		
33. ¿Cuál fue el tiempo de espera en sala? Subcanal: 4-5		
34. ¿Cuál fue el tiempo de la realización del trámite? Subcanal: 2-4-5		
35. : ¿Este punto propio está dentro de la res CADE? 1. Si pase 37 2. No pase a 36 Subcanal: 4		

36. ¿Cuál fue el tiempo total empleado en el trámite o servicio (tiempo en fila, tiempo en sala y tiempo en la realización del trámite)? Programador (aplica solo para puntos propios) Subcanal: 4-5		
37. ¿Cuál fue el tiempo total empleado en el trámite o servicio (tiempo en tiempo en sala y tiempo en la realización del trámite)? Programador (aplica solo para entidades en la redcade) Subcanal: 4-5		
38. ¿Cuál fue el tiempo total empleado en el trámite o servicio (tiempo en fila y tiempo en la realización del trámite)? Subcanal: 2		

Recaudo – Red CADE

Descripción del ítem	Cumple	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
39. El espacio utilizado para realizar la fila es adecuado Subcanal: 1- y Solo para Secretaria General	Numeral 19. NTC 6047. Filas. Verificar que el espacio destinado para la fila cumpla con las dimensiones básicas de una zona de circulación que permita circular en "cola" sin molestar a las demás personas y que tanto la fila general como la preferencial tienen habilitados separadores de fila y se encuentran en buen estado					
40. La entidad de recaudo tiene habilitada una fila preferencial y presta servicio durante toda la jornada Subcanal: 1 y Solo para Secretaria General	Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. El Manual de servicio a la					

Descripción del ítem	Cumple	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones
	ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, establece en el Ciclo de servicio presencial, Grupos poblacionales sujetos de recibir prioridad en la atención, Fila prioritaria: Fila exclusiva para las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad					

Tiempos de atención

Descripción del ítem	Tiempo	Observaciones
41. Cuál fue el tiempo de espera en fila? Subcanal: 1 y Solo para Secretaria General		
42. ¿Cuál fue el tiempo de la realización del trámite? Subcanal: 1 y Solo para Secretaria General		
43. ¿Cuál fue el tiempo total empleado en el trámite o servicio (tiempo en fila, y tiempo en la realización del trámite)? Subcanal: 1 y Solo para Secretaria General		

Evidencias. (APLICA PARA TODOS LOS SUBCANALES)

Evidencia formato foto

Haga clic aquí para subir el archivo. (<100MB)

Observación

Evidencia formato pdf

Haga clic aquí para subir el archivo. (<100MB)

Observación

Evidencia formato video

Haga clic aquí para subir el archivo. (<100MB)

Observación



Formulario de autoevaluación de la capacidad instalada



Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad

Formulario de autoevaluación de capacidad instalada

Diligencia el responsable del punto de atención

Identificación

1. Entidad distrital: [:\(Es precargada por el sistema\)](#)
2. Punto de atención: _____
3. Dependencia responsable de la evaluación: _____
4. Nombre de quien realiza la evaluación: _____
5. Cargo de quien realiza la evaluación: _____
6. Fecha de diligenciamiento _____

7. ¿La evaluación se realiza en?

1. Red CADE
2. Feria a tu servicio
3. Centros de encuentro
4. Punto propio de entidad
5. Alcaldías locales

Accesibilidad en el ingreso del punto de atención

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcial-mente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
8. Describa el método que la Feria a tu servicio tiene para el acceso de los ciudadanos (rampa, escalones, etc.). este método garantiza el acceso a las personas con	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,						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
discapacidad física? Subcanal: 2	escaleras, ascensores, 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.						
9.Describa el método que tiene el punto para su acceso (ascensor, plataforma, rampa, escaleras). ¿Este método garantiza el acceso a las personas con discapacidad física? Subcanal: 1-3-4-5	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, estacionamientos						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
	, 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						
10. Revisar si el espacio definido para la realización la Feria a tu servicio (las carpas o espacios donde están ubicadas las entidades) cuentan con espacios y zonas de circulación adecuados.	Verificar si el espacio cuenta con el espacio suficiente para la movilidad de los ciudadanos que asistan y los colaboradores de las entidades u organismos invitados						
Subcanal: 2							

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
11. Verificar que el montaje de la Feria a tu servicio este completo, con carpas, sillas, cerramientos (cuando proceda), equipos y conexión a electricidad e internet, entre otros. Subcanal: 2	Verificar que se cuenten con los servicios de energía eléctrica e internet necesarios para llevar a cabo el evento. Que las carpas estén debidamente demarcadas con el nombre de la entidad participante, limpias, en buen estado, con las mesas y sillas requeridas para la atención de la ciudadanía. Que los cables estén organizados de forma que no constituyan un riesgo para la ciudadanía asistente al evento.						
12. ¿La señalización externa del punto es visible? Subcanal: 1-2-3-4-5	Ley 1437 de 2011 numeral 6 del artículo 8 Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública numeral 45 Señalización Acuerdo 744 de 2019 Manual de Uso de Marca Alcaldía de Bogotá Consideraciones Generales: Todas las piezas y aplicaciones netamente						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
	institucionales, por ejemplo, avisos de fachadas, entre otros, DEBEN LLEVAR SIEMPRE el escudo de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Verificar si el punto de atención cuenta con señalización externa, nombre de la entidad / nombre de la dependencia/ se encuentra identificada la puerta de ingreso y/o salida, el ingreso prioritario en caso de que exista/ cuenta con los logos de marca Bogotá, adecuada y visible a toda la ciudadanía.						
13. Verificar el mecanismo con el que cuenta la Feria a tu servicio para el registro de los/las asistentes y la caracterización de la población que acude a la feria Subcanal:2	Manual de servicio a la ciudadanía/ protocolo de atención en ferias de servicio o SuperCADE Móvil						
14. ¿El punto tiene exhibido su horario de atención? Subcanal: 1-3-4-5	Decreto 506 de 2003 artículo 3 "ELEMENTOS QUE NO SE CONSIDERAN AVISOS: De conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Decreto Distrital						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcial-mente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
	959 de 2000, ...no son avisos los elementos destinados a señalar el ingreso y salida de los establecimientos, ni los horarios de atención al público, "...". Artículo 8° de la Ley 1437 de 2014. "Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos"						
15. ¿Al ingresar al punto de atención se cuenta con señalización táctil / podotáctil de alerta y guías incorporando contraste de color? Subcanal: 1-3-4-5	Verificar si el punto de atención cuenta con señalización en el piso de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610- Accesibilidad en medio físico - señalización táctil y numeral 5, Formato inspección en edificaciones (entorno inmediato) - Metodología 10 Evaluación						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
	Accesibilidad al medio físico en puntos de servicio a la ciudadanía, de la Veeduría Distrital: Superficie del pavimento perfilada, con criterios de contraste visual para permitir que una persona con discapacidad visual que utiliza un bastón largo, está descalza o cuenta con un medio de identificación visual, detecte una ruta específica (patrón de orientación) o la presencia de un peligro (patrón de atención)						
16. ¿El punto cuenta con sistema de turnos y este dispone de alertas auditivas y visuales? Subcanal: 1-3	Tener en cuenta el Artículo 7° Ley 1437 de 2011. "Las autoridades tendrán que establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos". También verificar si el punto de atención cuenta con algún tipo de señal especial						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
	para la atención de personas con discapacidad auditiva y visual.						
17. ¿El sistema de asignación de turnos permite la caracterización de las personas que acuden al punto de atención? Subcanal: 1-3-4-5	Manual de servicio a la ciudadanía/ protocolo de atención en ferias de servicio o SuperCADE Móvil						

Accesibilidad en el punto de atención y aspectos generales

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
18. ¿Al interior del punto de atención se cuenta con un sistema de señalización adecuado, sencillo, suficiente y visible a toda la ciudadanía, que además cuente con símbolos, gráficos y braille? Subcanal: 1-3-4-5	Verificar que al interior del punto de atención se cuenta con señalización adecuada y visible que oriente e informe sobre las áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios y medidas de seguridad y que sea adecuada para los ciudadanos con discapacidad.						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
19. ¿Dentro del punto de atención se cuenta con señalización táctil / podo táctil de alerta y guías incorporando constaste de color? Subcanal: 1-3-4-5	Verificar si el punto de atención cuenta con señalización en el piso de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610- Accesibilidad en medio físico - señalización táctil. Superficie del pavimento perfilada, con criterios de contraste visual para permitir que una persona con discapacidad visual que utiliza un bastón largo, está descalza o cuenta con un medio de identificación visual, detecte una ruta específica (patrón de orientación) o la presencia de un peligro (patrón de atención).						
20. ¿El punto de atención cuenta con sala de espera incluyente? Subcanal: 1-3-4-5	Numeral 21. NTC 6047 Mobiliario Salas de Espera. Verificar si la sala cuenta con : 1. Área libre y amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para la Movilidad . 2. Sillas prioritarias ubicadas en primera fila cercanas a los módulos de atención de						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
	diferente color, con la señalización correspondiente destinadas a los grupos poblacionales, personas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, mujeres en embarazo, personas con niñas o niños en brazos, personas de talla baja y población vulnerable en general, entre otros. 3. Sillas con apoyabrazos, para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie.						
21. ¿El punto de atención cuenta con baño? En caso afirmativo, ¿este cuenta con la accesibilidad Universal necesaria para atender cualquier tipo de población. <i>Excepción cuando el punto este ubicado dentro de una instalación como un centro comercial y</i>	Numeral 24. NTC 6047 Cuartos de Baño e Instalaciones Sanitarias. Verificar los siguientes aspectos: 1. Debe haber al menos un cuarto de baño accesible para todo tipo de población, silla de ruedas, personas de talla baja etc.. 2. El cuarto de baño accesible debe tener un lavamanos. 3. Barras de agarre a ambos lados del sanitario,						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
<i>Fería a tu servicio y el servicio sea prestado por el mismo.</i> Subcanal: 1-2-3-4-5	ganchos para colgar muletas o bastones, como accesorios. 4. Los interruptores de luz deberían estar fijos dentro de todos los cubículos de baños accesibles, o la luz se debería encender automáticamente cuando alguien entra al recinto. 5. El espacio de maniobra libre del cuarto de baño debe permitir el movimiento de la silla de ruedas.						
22. ¿El punto de atención cuenta con carteleras, televisores o avisos informativos? <i>En caso afirmativo, verificar las condiciones indicadas en el presente ítem, en caso de que no tenga por favor incluir que no aplica.</i> Subcanal: 1-3-4-5	Verificar si la información esta en lenguaje claro de fácil comprensión, letra grande y actualizada.						
23. ¿El punto de atención cuenta con un mapa de ubicación o plano en alto	NTC 6047 que indica que los planos o mapas de señalización de ubicación que indiquen						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
relieve en sistema Braille y/o en sistema de audio y video? Subcanal: 1-3-4-5	claramente la posición de la persona en la edificación o instalación, y que no incluyan información superflua.						
24. ¿El punto permite el ingreso de perros guías o de apoyo para las personas ciegas y sordociegas? Subcanal: 1-3-4-5	Numeral 15.1 de la NTC 6047 indica que en áreas de espera y otras áreas habilitadas con asientos, se recomienda que algunos de estos asientos estén ubicados de manera que un perro de guía o un perro de asistencia pueda acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste.						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	Observaciones	Evidencia (si aplica)
25. ¿El punto permite el ingreso de familiares, cuidadoras o cuidadores en los casos que se requiera? Subcanal: 1-3-4-5	Verificar si se permite el ingreso de cuidadores y cuidadoras de: 1. Personas mayores. 2. Personas con discapacidad. 3. Personas que cuidan niñas y niños.					
26. ¿El punto cuenta con las normas de seguridad y gestión del riesgo para la protección de las personas que prestan	Verificar que cuente con los siguientes aspectos: 1. Camilla. 2. Extintores vigentes. 3. Botiquín, de acuerdo a la Res 705/2007 de la Secretaría de Salud debe contener: 1 paquete X 20 de Gasas Limpias, 1					

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	Observaciones	Evidencia (si aplica)	
servicio a la ciudadanía y visitantes? Subcanal: 1-2-3-4-5	Esparadrapo de Tela Rollo De 4", 1 paquete X 20 de Bajalenguas, 1 Caja X 100 de Guantes de Látex para examen, 1 Venda Elástica de 2 X 5 yardas, 1 Venda Elástica de 3 X 5 yardas, 1 Venda Elástica de 5 X 5 yardas, 2 Vendas de Algodón de 3 X 5 yardas, 1 frasco de 120 ml de Yodopovidona Jabón Quirúrgico, 2 Solución Salina de 250 c.c. o una de 500 c.c., 1 Termómetro de Mercurio o Digital, 1 frasco X 275 ml de Alcohol Antiséptico 4. Señalización de emergencia. 5. Ruta de evacuación.						
27. ¿El espacio físico donde se presta la atención a la ciudadanía es organizado, confortable y adecuado da cumplimiento a la accesibilidad universal, permitiendo la atención adecuada a cualquier tipo de población (Incluyente), muebles amplios y con las alturas adecuadas? Subcanal: 1-3-4-5	Numeral 20. NTC 6047. Módulos de Atención de Pie o Sentado. Áreas De Recepción, Mostradores y Escritorios Verificar los siguientes aspectos: 1. Altura adecuada del mobiliario, en buen estado y que este limpio. 2. sillas interlocutoras con apoyabrazos y amplias 3. Mobiliario de superficies amplios y sin obstáculos. 4. Con ventilación e iluminación adecuada y sin humedad. 5. Cuentan con espacio suficiente para maniobrar una silla de ruedas.						
28. ¿El suministro de insumos, máquinas y equipos es adecuado para la prestación del servicio?	Numeral 4.1 Canal de Atención Presencial del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Generalidades: Verificar por ejemplo la Papelería, impresoras,						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	Observaciones	Evidencia (si aplica)	
Subcanal: 1-3-4-5	fotocopiadora, escáner, computadores, entre otros.						
29. ¿El punto cumple (área de atención al ciudadano) con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos? Subcanal: 1-3-4-5	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Numeral 4.1 Canal de Atención Presencial, Generalidades: Verificar los siguientes aspectos: La identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente.						

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	Parcialmente	No aplica	Observaciones	Evidencia (si aplica)
30. El espacio destinado para La Feria a tu servicio tiene habilitado un punto donde los/las servidores(as) y colaboradores(a) puedan tomar refrigerio y almorzar? Subcanal: 2	Verificar existencia de carpa de bienestar y de los elementos requeridos						

Módulos

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cantidad	Observaciones	Evidencia
31. Número de módulos habilitados en el área de atención a la ciudadanía para la prestación del servicio Subcanal: 3-4-5	El porcentaje hace referencia a la capacidad instalada			

32. Número de módulos habilitados para la prestación del servicio ocupados con servidor(a) Subcanal: 3-4-5	que está siendo efectivamente utilizada en la prestación del servicio			
--	---	--	--	--

Lugar y puestos de trabajo para la atención a la Ciudadanía

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cumple	Parcialmente	Observaciones	Evidencia (si aplica)
33. ¿Los muebles de los módulos de atención se encuentran en buen estado? Subcanal: 1-3-4-5	Numeral 20. NTC 6047. Deben contar con condiciones ergonómicas que le faciliten a la persona que labora, el cumplimiento de sus funciones; permitir una postura adecuada y libertad de movimientos.				
34. ¿Todos los módulos de atención tienen punto de red y electricidad? Subcanal: 1-3-4-5	Verificar requisitos y recomendaciones numeral 4.1 Canal de Atención Presencial del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital				
35. ¿Las sillas de los servidores y las sillas interlocutoras se encuentran en buen estado? Subcanal: 1-3-4-5	Verificar requisitos y recomendaciones numeral 4.1 Canal de Atención Presencial del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital				

Módulos (Solo aplica para subcanal 1)

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cantidad	Observaciones	Evidencia (si aplica)
36. Número de módulos habilitados para la prestación del servicio	El porcentaje hace referencia a la capacidad instalada que			

Subcanal: 1	está siendo efectivamente utilizada en la prestación del servicio			
37. Número de módulos habilitados para el área de recaudos				
Subcanal: 1				
38. Número de módulos habilitados para la prestación del servicio ocupados con servidor(a)				
Subcanal: 1				
39. Número de módulos habilitados para el área de recaudos ocupados con servidor(a)				
Subcanal: 1				

Preparación del evento **Aplica solo para Feria a tu servicio***

Descripción del ítem	Criterios de evaluación	Cantidad	Observaciones	Evidencia (si aplica)
40. Verificar si se realizó publicidad previa al evento Subcanal: 2 y Solo aplica para	Verificar en la página de la Secretaría General, en el portal Bogotá, en la Guía de Trámites y Servicios y en la Línea 195			

Secretaria General en Captura y en reporte				
41. Se adelantó proceso de convocatoria con las entidades y se les envió la información del evento Subcanal: 2 y Solo aplica para Secretaria General en Captura y en reporte	Verificar envío de convocatoria, cuando fue enviada y a que entidades se convocó. Solicitar a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			

Entidades participantes **Aplica solo para Feria a tu servicio***

Descripción del ítem	Cantidad	Observaciones
42. Número de entidades inscritas a la Feria a tu servicio Subcanal: 2 y Solo aplica para Secretaria General en Captura y en reporte		
43. Número de entidades participantes en la Feria a tu servicio Subcanal: 2 y Solo aplica para Secretaria General en Captura y en reporte		

Registro de entidades participantes **Aplica solo para Feria a tu servicio***

(Programador abrir número de registros de acuerdo a la pregunta 43)

ENTIDAD ES	Número de funciona rios	Uso uniforme/uso carné		Puntualidad	Computa dor/ Tablet/ Celular	Entrega del formato de interacción	Volantes / Material publicitario	Observaciones
	Cantidad de funcionarios	1.Cumple 2. No cumple 3. No aplica		1 Cumple 2. No cumple	1 Cumple 2. No cumple	1 Cumple 2. No cumple	1 Cumple 2. No cumple 3. No aplica	
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								
11.								
12.								
13.								
14.								
15.								



Formulario para cliente oculto – Canal Telefónico

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad

Formulario para cliente oculto canal telefónico

Identificación

1. Entidad distrital: [Es precargada por el sistema y dejar la opción de otro](#)
2. Horario de atención línea telefónica¹: _____
3. Número de la línea de atención ciudadana: _____
4. Servidor(a) que realiza el seguimiento: _____
5. Fecha de realización del monitoreo: _____
6. Hora de inicio de la llamada: _____
7. Nombre de la persona que atiende la llamada: _____

Accesibilidad

8. ¿Se logró establecer la conexión de la llamada?.

Criterio: Verificar que la llamada sea atendida al momento de marcar a la línea de atención de la entidad. (que la línea telefónica esté en funcionamiento, que no se caiga la llamada durante la espera a ser atendido). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico.

Nota: Se considera apropiado un máximo de tres intentos para lograr establecer la conexión de la llamada y/o que sea atendido por el IVR (*Interactive Voice Response*).

1. Si
2. No

Si la llamada no fue atendida se deben deshabilitar las preguntas subsecuentes y terminar el monitoreo

9. ¿La línea de atención cuenta con IVR (*Interactive Voice Response*)?

Criterio: Verificar que la entidad cuente con IVR (*Interactive Voice Response*) en la línea de atención. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico.

1. Si
2. No aplica

Si responde SI habilita la pregunta 10 de lo contrario pasa a la pregunta 11.

¹ De acuerdo con la información oficial de la Entidad cuál es el horario de atención telefónico.

10. ¿La grabación del IVR (*Interactive Voice Response*) es de fácil comprensión?

Criterio: Verificar que haya sido grabado con un tono de voz, velocidad y opciones que permiten la fácil comprensión. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 2.1.3 Accesibilidad en canal telefónico.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

11. ¿Durante la llamada se realiza caracterización de los ciudadanos y las ciudadanas que acceden al servicio?

Criterio: Verificar si la Entidad realiza caracterización de usuarios con enfoque de derechos haciendo énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social en coherencia con lo dispuesto en el Decreto 293 2021 Secretaria General.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

12. ¿Durante la llamada se informa a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos?

Criterio: Verificar que se informe al ciudadano que sus datos serán tratados conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y se consulte si las acepta.

1. Si
2. No

Atención por parte de la persona que presta servicio

13. ¿La llamada es atendida por una persona?.

Nota: Se considera apropiado la espera de tres minutos máximo en línea para que la llamada sea atendida por una persona, con un máximo de tres intentos.

Criterio: Verificar que la llamada sea atendida por una persona.

1. Si
2. No

Si la llamada no fue atendida se deben deshabilitar las preguntas subsecuentes y terminar el monitoreo
--

14. ¿El servidor que ha contestado la llamada inicia la conversación con un saludo y se identifica?

Criterio: Verificar que al iniciar la interacción sea saludado y se le indique el nombre del servidor.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

15. ¿La persona que presta el servicio personaliza la llamada?

Criterio: Verificar la persona que presta el servicio personaliza la llamada Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico, verificar que la persona que atiende pregunta a quien llama su nombre y lo usa para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

16. ¿La interacción durante la llamada se da manera amable y respetuosa?

Criterio: Verificar que la actitud del servidor responda a un trato amable y de respeto hacia el ciudadano. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

17. ¿La persona que presta el servicio sigue las recomendaciones generales para la atención?

Criterio: Verificar que la persona que atiende usa un tono y volumen de voz adecuado, vocaliza correctamente, no emite sonidos incómodos, trasmite la información a ritmo del interlocutor.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

Requerimiento de la ciudadanía y respuesta

18. ¿La persona que contesta la llamada presta total atención al interlocutor?

Criterio: Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico, verificar que la persona que presta el servicio no solicite la misma información dos o más veces.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

19. ¿La persona que contesta la llamada mantiene la atención enfocada en prestar el servicio?

Criterio: Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico, verificar que la persona que presta el servicio, comprende la necesidad, controla la llamada y realiza preguntas filtro para aclarar la solicitud del interlocutor y no deja que se desvíe a temas que no son parte de la solicitud.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

20. ¿Se realiza acompañamiento en tiempos de espera para consultar la información o solicitar apoyo?

Criterio: Verificar que la persona que presta el servicio maneje los tiempos de espera indicando el tiempo aproximado, que retoma la llamada constantemente y agradece la espera. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente
4. No aplica

21. ¿La persona que contesta la llamada la transfiere de manera correcta?

Criterio: Verificar que la persona que presta el servicio informe a donde traslada la llamada, porque lo hace y que lo realice correctamente. (transfiere la llamada a la

dependencia correcta o que no cuelgue la llamada). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente
4. No aplica

22. ¿La persona que presta el servicio responde las preguntas de su interlocutor?

Criterio: Verificar que responde las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entrega toda la información requerida de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

23. ¿Su solicitud fue resuelta?

Criterio: Verificar que la solicitud haya sido resuelta en el marco de las competencias de la Entidad objeto de monitoreo.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

Si la respuesta es 1. Cumple se deben habilitar las preguntas 24, 25 y 26

24. ¿La respuesta a su solicitud estaba relacionada con la pregunta?

Criterio: Verificar que la respuesta a su solicitud sea coherente con la pregunta realizada. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Principios del Servicio.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

25. ¿La respuesta a su solicitud fue clara y comprensible?

Criterio: Verificar que la respuesta a su solicitud sea brindada en términos comprensibles para la ciudadanía. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Principios del Servicio.

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

1. Cumple
2. No cumple.
3. Parcialmente

26. ¿La respuesta a su solicitud es veraz y actualizada en relación con los trámites y/o servicios que brinda de la entidad?

Criterio: Verificar que la transmisión de información se de en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, generando confianza y credibilidad. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Lenguaje claro.

1. Cumple
2. Parcialmente
3. No cumple

Finalización de la llamada

27. ¿Al cerrar la interacción le consultaron si la información recibida es clara o si hay algo más en que le pueda ayudar?

Criterio: Verificar que la persona que presta el servicio pregunta si queda clara la información que recibió el interlocutor. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2 Protocolos de atención canal telefónico.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

28. ¿Tras la finalización de la conversación le han sugerido diligenciar la encuesta de satisfacción?

Criterio: Verificar que al finalizar la llamada se redireccione o sugiera el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 4.2

1. Si
2. No

29. ¿La finalización de la llamada se realiza con una despedida cordial?

Criterio: Verificar que al finalizar la llamada el servidor se despida de manera cordial. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1. Si
2. No

Evidencias.

Cargue audio de evidencia:

Haga clic aquí para subir el archivo. (<100MB)



Formulario para cliente oculto – Canal virtual



Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad

Formulario para cliente oculto canal virtual

Identificación

1. Entidad distrital [Es precargada por el sistema y dejar la opción de otro](#)
2. Dirección web: _____
3. Servidor(a) que realiza el seguimiento: _____
4. Fecha de realización del monitoreo: _____

Accesibilidad en medios electrónicos

5. ¿El menú Atención y Servicios a la Ciudadanía del portal web oficial de la entidad es comprensible?

Criterio: Verificar que la información/textos sean legibles y claros (lenguaje claro), y el funcionamiento de la interfaz facilite el contenido para los usuarios. Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. Anexo 1. 1.4 Principios que orientan la accesibilidad web. 3. Comprensible.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

6. ¿La Entidad incorpora videos con la opción de subtítulos o *close caption*?

Criterio: Verificar que los contenidos audiovisuales (vídeos) producidos y publicados después del 1 de enero de 2022 tengan la opción de subtítulos incorporados o texto escondido (*closed caption*) auto activable por los usuarios. Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. 1.5 Criterios generales de accesibilidad web para contenidos audiovisuales web. 1. *Subtitulos o Closed Caption*

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente
4. No aplica

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

7. ¿La página web de la Entidad cuenta con iconos que la identifiquen como un sitio accesible?

Criterio: Verificar que se vean los íconos de accesibilidad relacionados como mínimo al contraste y tamaño de letra. Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. Anexo 1. 1.4 Principios que orientan la accesibilidad web. 1. Perceptible: La información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser puestas a disposición de los usuarios de manera que puedan percibirlos, incluyendo alternativas de texto, subtítulos, contenido distinguible, uso del color, entre otros aspectos.

- 1. Cumple
- 2. No cumple
- 3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta
--

Observaciones: _____

Evidencia

8. ¿La Entidad cuenta con un menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, dentro de su portal web, que habilita el acceso a las ventanillas únicas de radicación asociadas a la sede electrónica y/o formulario PQRSD?

Criterio: Verificar que el módulo de la página web cuente el acceso de la ciudadanía a las ventanillas únicas de radicación asociadas a la sede electrónica y/o formulario PQRSD. Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. 2.4.3 Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, (iii) PQRSD.

- 1. Cumple
- 2. No cumple
- 3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta
--

Observaciones: _____

Evidencia

9. ¿La Entidad cuenta con un menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, dentro de su portal web, que incluye información sobre los canales de atención (presencial, telefónico, virtual) y los horarios disponibles?

Criterio: Verificar que se disponga de información y contenidos relacionados con los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados, con la finalidad de identificar y dar a conocer los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones e información, de conformidad con el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019, Además, se deberá habilitar un mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en sedes físicas. Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. 2.4.3 Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, (ii) Canales de atención y pida una cita.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

10. ¿La Entidad cuenta con un menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, dentro de su portal web, en el cual la ciudadanía pueda consultar los trámites, otros procedimientos administrativos y otros servicios, así como los requisitos y pasos para acceder a ellos?

Criterio: Verificar que se permita el acceso de la ciudadanía a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública. Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. 2.4.3 Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, (i) Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

11. ¿La página web de la Entidad cuenta con la opción de relevo de llamadas para la atención mediante Lenguaje de Señas Colombiano (LSC)?

Criterio: Verificar, en la página web de la entidad, la opción o icono disponible y en funcionamiento para comenzar interacción de videollamada para asegurar el la Accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva en los términos del artículo 14 de la Ley 1618 de 2013. Manual de servicio a la ciudadanía.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

Atención en chat y respuesta a la solicitud de la ciudadanía

12. ¿La entidad dispone de atención por Chat?

Criterio: Verificar si en la página de la Entidad se cuenta con la opción de comunicación mediante Chat, en consideración del Decreto 847 de 2019 modificado por el Decreto Distrital 293 de 2021 en el cual se establece que el chat es un servicio de atención a la ciudadanía que hace parte del canal virtual.

1. SI
2. No
3. No aplica

Al seleccionar SI se habilitan las preguntas subsecuentes, de lo contrario se cierra el monitoreo.

13. ¿Durante la atención se informa a la ciudadanía que la comunicación será atendida bajo la Política de Tratamiento de Datos Personales?

Criterio: Verificar que se informe al ciudadano que sus datos serán tratados conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y se consulte si las acepta.

1. Cumple
2. No cumple

Al seleccionar No cumple se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

14. ¿El servidor o agente virtual inicia la conversación con un saludo y se identifica?

Criterio: Verificar que al iniciar la interacción sea saludado y se le indique el nombre del servidor.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

15. ¿La interacción se da manera amable y respetuosa?

Criterio: Verificar que reconoce, valora y trata de manera digna, sin importar la labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición de la ciudadanía en la interacción de chat. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1. Cumple
2. No cumple.
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

16. ¿El servidor o agente virtual personaliza la atención en la interacción de Chat?

Criterio: Verificar durante la interacción al ciudadano se le llame por su nombre o apellido anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

1. Cumple
2. No cumple.
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

17. ¿Se usa adecuadamente las reglas ortográficas?

Criterio: Verificar el uso de las mayúsculas, minúsculas, conectores, signos de puntuación y tildes. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1. Cumple
2. No cumple.
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

18. ¿Se realiza acompañamiento en tiempos de espera para consultar la información o solicitar apoyo?

Criterio: Verificar que la persona que presta el servicio maneje e informe correctamente los tiempos de espera, retomando la llamada de manera constante y agradeciendo la espera.

1. Cumple
2. No cumple.
3. Parcialmente
4. No aplica

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

19. ¿La solicitud fue resuelta?

Criterio: Verificar que la solicitud haya sido resuelta en el marco de las competencias de la Entidad objeto de monitoreo.

1. Cumple
2. No cumple
3. Parcialmente

Si la respuesta es 1. Cumple se deben habilitar las preguntas 20, 21 y 22

20. ¿La respuesta a su solicitud estaba relacionada con la pregunta?

Criterio: Verificar que la respuesta a su solicitud sea coherente con la pregunta realizada. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1. Cumple
2. No cumple.
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

21. ¿La respuesta a su solicitud fue clara y comprensible?

Criterio: Verificar que la respuesta a su solicitud sea brindada en términos comprensibles para la ciudadanía. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1. Cumple
2. No cumple.
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

22. ¿La respuesta a su solicitud es veraz y actualizada en relación con los trámites y/o servicios que brinda de la entidad?

Criterio: Verificar que la transmisión de información se de en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, generando confianza y credibilidad. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Lenguaje claro.

1. Cumple
2. No cumple.
3. Parcialmente

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

Finalización del servicio

23. ¿Al cerrar la interacción le consultaron si la información recibida es clara o si hay algo más en que le pueda ayudar?

Criterio: Verificar, al finalizar la interacción de chat, si para el ciudadano ha sido clara la información o hay algo más en lo que le pueda ayudar. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1. Cumple
2. No cumple

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

24. ¿Tras la finalización de la conversación le han solicitado diligenciar la encuesta de satisfacción?

Criterio: Verificar si al finalizar la interacción de chat le sugieren al ciudadano el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

1. Cumple
2. No cumple

Al seleccionar No cumple o Parcialmente se habilita el botón de cargue de evidencia, de lo contrario no se verá en las opciones de respuesta

Observaciones: _____

Evidencia

25. ¿La finalización de la llamada se realiza con una despedida cordial?

Criterio: Verificar que al finalizar la interacción el servidor se despida de manera cordial. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1. Si
2. No

(Programador: para las evidencias se solicita la opción de cargue en PDF y El cargue de la evidencia se habilita únicamente si el resultado es parcial o no cumple)



Diseño Muestral para el formulario de calificación de PQRSD

Versión 4
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad del Servicio



Tabla de contenido

<i>Diseño Muestral para el formulario de calificación de PQRSD</i>	3
Definición del objeto de observación	3
Descripción y justificación del diseño de muestreo	6
Unidades de muestreo y unidades de observación	7
Algoritmos de selección	7
Factores de Expansión	7
Tamaño de muestra	8
Estrategia de asignación muestral	9
Descripción de la estrategia de estimación	9

Índice de Tablas

Tabla 1. Tamaño de muestra estimado agregado.....	8
---	---

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Comportamiento histórico de peticiones registradas.....	4
Ilustración 2. Comportamiento histórico mensual de las peticiones registradas	4
Ilustración 3. Número de peticiones respondidas por mes durante la vigencia	5
Ilustración 4. Esquema de muestreo	6

Diseño Muestral para el formulario de calificación de PQRSD

En este documento se presenta el diseño de muestreo propuesto para realizar el proceso de verificación de la calidad de respuesta entregada por parte de las diferentes Entidades y Organismos Distritales que conforman el gobierno distrital.

Definición del objeto de observación

Universo de estudio:

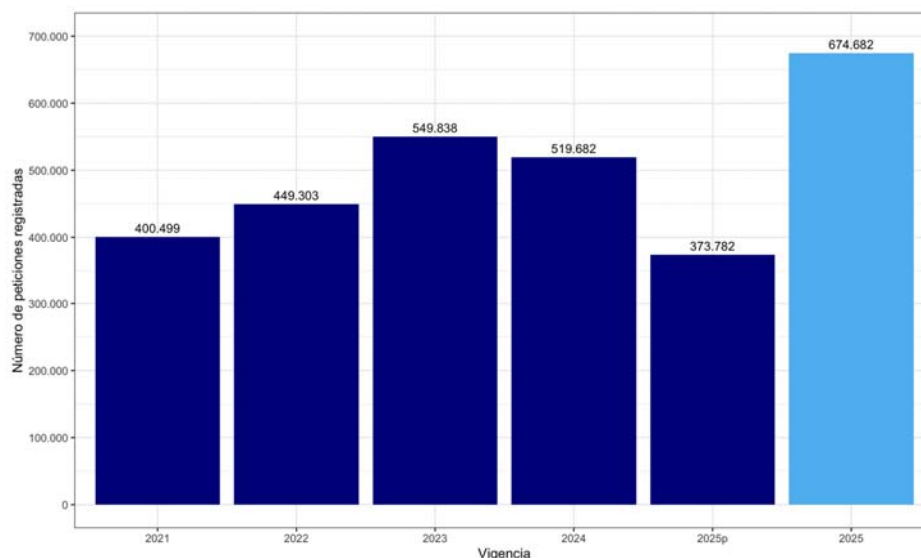
El universo se define por el conjunto de respuestas entregadas por parte de las 61 diferentes Entidades y Organismos Distritales, parametrizadas en el sistema Bogotá te Escucha, a las peticiones registradas por parte de la ciudadanía¹.

Población de interés:

De acuerdo con el registro de peticiones en Bogotá te Escucha (BTE), al corte de información del mes de julio de 2025, en lo concurrido de 2025 se han registrado 373.782 peticiones. Bajo la implementación de un modelo estadístico idóneo para la estimación de series temporales, se llevó a cabo la estimación del número de peticiones a registrar entre agosto y diciembre de 2025, permitiendo totalizar el número de peticiones a registrar durante 2025 y tener un total estimado equivalente a 674.682 peticiones.

¹ Pueden identificarse peticiones radicadas a nombre de persona natural o persona jurídica.

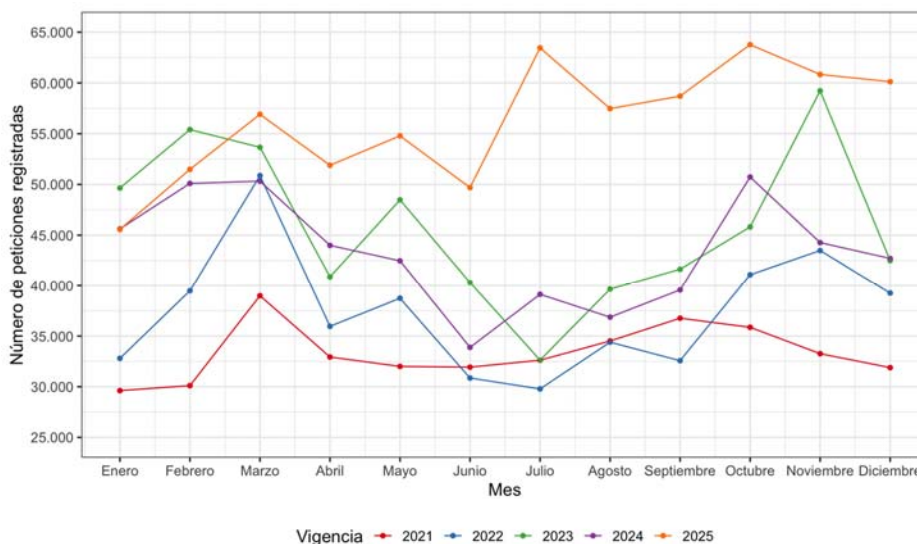
Ilustración 1. Comportamiento histórico de peticiones registradas



Fuente: Elaboración propia

Resulta importante analizar el comportamiento histórico mensual que se ha tenido desde enero de 2021, teniendo en cuenta que, se ha presentado un crecimiento considerable en el número total de peticiones registradas año a año. El comportamiento histórico se reporta a continuación:

Ilustración 2. Comportamiento histórico mensual de las peticiones registradas



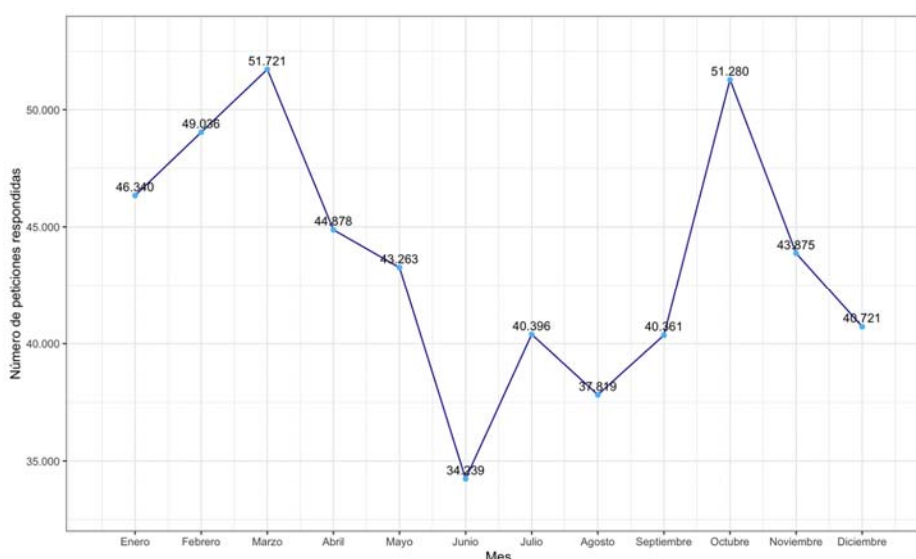
Fuente: Elaboración propia con información de BTE

Si bien este universo estimado y su comportamiento mensual será vital para planear el proceso de verificación de la vigencia 2025 durante 2026, para efectos de la

propuesta y definición de la estrategia muestral, el equipo técnico supervisor sugirió tomar como referencia el resultado de la vigencia 2024, haciendo énfasis únicamente en las peticiones cuyo estado final haya sido “Solucionado - Por respuesta definitiva”, teniendo así un total de 523.929 peticiones conformando la población objetivo².

De esta manera, se presenta la siguiente distribución de las peticiones:

Ilustración 3. Número de peticiones respondidas por mes durante la vigencia



Fuente: Elaboración propia con información de BTE

Niveles de desagregación temática:

Con base en las necesidades de la medición, se obtendrá desagregación de resultados para cada una de las 61 Entidades y Organismos Distritales que conforman la Administración Distrital.

Descripción del marco muestral:

Se cuenta con un listado de peticiones atendidas por parte de Entidades y Organismos Distritales a las peticiones registradas en el sistema Bogotá te Escucha, de donde podrán ser identificadas de manera clara y precisa cada una de las peticiones, identificando la entidad a la cual fue radicada la petición, junto con la respuesta entregada.

² Información registrada en el archivo “Respuestas DC 2024 consultor.xlsx” remitido el 26 de agosto posterior a la presentación de la primera propuesta del consultor.

Descripción y justificación del diseño de muestreo

El diseño de muestreo general se define como un diseño *Estratificado – MAS* que a su vez se caracteriza por ser probabilístico y estratificado:

Probabilístico:

Cada una de las unidades de muestreo que conforman el universo estudiado tiene una probabilidad de selección conocida y mayor que cero.

Como lo menciona (Särndal, 1992), las muestras probabilísticas garantizan la posibilidad de generalizar o inferir los resultados muestrales a los universos de los que han sido seleccionadas, con un determinado error de estimación (error estándar).

Además, permiten establecer previamente, en forma aproximada, la precisión deseada en los resultados (en términos del error estándar relativo aceptable) y fundamentan la metodología para el cálculo de la precisión observada en los resultados.

El muestreo probabilístico implica para su validez, la selección aleatoria de las unidades de muestreo.

Estratificado:

Se define con la intención de optimizar el diseño de muestreo al buscar minimizar los errores estándar de estimación ante la conformación de componentes temáticos homogéneos al interior de cada uno de ellos y heterogéneos entre ellos, que, para el caso obedece a las entidades que conforman el gobierno distrital.

Este se define así:

Ilustración 4. Esquema de muestreo



Fuente: Elaboración propia

Unidades de muestreo y unidades de observación

Las unidades muestrales que conforman el diseño se definen como:

Unidad Primaria de Muestreo (UPM):

Registros que serán seleccionados de manera independiente al interior de cada entidad bajo un esquema de Muestreo Aleatorio Simple (MAS).

Unidad de Observación (UO):

Peticiones incluidas en la muestra.

Unidad de Análisis (UA):

La unidad de análisis obedece a las peticiones y de manera agregada para cada una de las 61 Entidades y Organismos Distritales.

Algoritmos de selección

La selección de peticiones se realiza empleando el método de selección y rechazo, que se define como:

1. Generar N realizaciones de una variable aleatoria $\xi_k (k \in U)$ con distribución uniforme $(0,1)$.
2. Asignar ξ_k a la k – ésima petición de la población.
3. Calcular $c_k = \frac{n-n_k}{N-k+1}$ donde n_k es la cantidad de peticiones seleccionadas en los $k - 1$ ensayos anteriores.
4. Si $\xi_k < c_k$, entonces la petición k pertenece a la muestra.
5. Detener el proceso cuando $n = n_k$.

La implementación de estos algoritmos se realiza en el software estadístico R y serán configurados de manera independiente para cada estrato del diseño de muestreo.

Factores de Expansión

El factor de expansión general se define como:

$$factor_{base} = \frac{1}{\pi_k}$$

Donde π_k representa la probabilidad de inclusión de cada una de las peticiones que conforman la población objetivo, el cual, según el diseño de muestreo propuesto se define como:

$$\pi_k = \frac{n_{hi}}{N_{hi}}$$

Donde, n_{hi} representa el número de peticiones a incluir en la muestra en el mes i para la entidad h , mientras que, N_{hi} denota el número de peticiones registradas en el mes i para la entidad h .

Tamaño de muestra

Teniendo conocimiento del número total de peticiones registradas que conforman la población objetivo, el cálculo del tamaño de muestra es realizado empleando la siguiente ecuación:

$$n_h \geq \frac{\left(\frac{Z_{1-\alpha/2}^2}{me^2}\right) * p * (1 - p) * DEFF}{1 + \frac{\left(\frac{Z_{1-\alpha/2}^2}{me^2}\right) * p * (1 - p) * DEFF}{N_h}}$$

Donde N_h representa el universo de peticiones atendidas durante el año en la entidad h , p representa el comportamiento del parámetro tipo proporción de interés (fijado en un valor equivalente al 50% que permite maximizar el tamaño de muestra ante cualquier escenario observado durante el operativo de recolección de información), me es el margen de error máximo permitido, Z refleja el nivel de confianza o confiabilidad estadística (fijado en 95%) y DEFF el efecto diseño.

La estimación se realizó de manera independiente para cada entidad y se obtuvo la siguiente estimación agregada:

Tabla 1. Tamaño de muestra estimado agregado

Universo estimado de peticiones	Margen de error (ME)		
	3%	5%	7%
674.680	49.382	21.628	12.045

Fuente: Cálculos propios

Si bien los tres escenarios reportados en la

Tabla 1 resultan ser eficientes y tener altos niveles de precisión, el criterio para tomar la determinación de cual ser el ideal para la medición es analizar la capacidad operativa que tiene el equipo técnico para analizar las peticiones.

Según ello, el escenario que más se acerca a esta capacidad se obtiene al fijar un margen de error equivalente a 5% que entregaría una carga mensual equivalente a 1.802 registros aproximadamente.

Estrategia de asignación muestral

Una vez estimado el tamaño de muestra para cada entidad a partir del número de peticiones atendidas para cada una de ellas y teniendo la particularidad de contar con un avance en el registro de peticiones mes a mes, el abordaje de las peticiones muestreadas para alcanzar el tamaño de muestra estimado deberá realizarse gradualmente a través del tiempo.

La estrategia para ello se define a partir de la siguiente ecuación:

$$n_{hi} = \frac{n_h}{12}$$

Donde, n_h se refiere al tamaño de muestra estimado para la entidad h , y n_{hi} es el número de peticiones a mostrar en el mes i para la entidad h .

Descripción de la estrategia de estimación

De acuerdo con las diferentes variables que son incluidas en el formulario se especifican los siguientes parámetros.

Parámetro tipo total:

Se propone el uso del estimador de Horvitz-Thompson acorde con la definición de las probabilidades de inclusión, para obtener las estimaciones de tipo total para las diferentes características de interés Y . Así, de acuerdo con (Särndall, 1987) el estimador de forma general se define como:

$$\hat{t}_{y\pi} = \sum_s \frac{y_k}{\pi_k}$$

Donde, y_k representa el parámetro de interés y de la k -ésima petición incluida en la muestra s , mientras que, π_k representa la probabilidad de inclusión de la k -ésima petición incluida en la muestra s .

Incorporando el diseño de muestreo propuesto, el estimador se define como:

$$\hat{t}_{y\pi} = \sum_{h=1}^H \hat{t}_h = \sum_{h=1}^H \frac{\hat{t}_{hi}}{\pi_{hi}}$$

Donde, $\hat{t}_{y\pi}$ es el total estimado, $\hat{t}_{hi}$ representa el total estimado para la k -ésima petición incluida en la muestra en el mes i para la entidad h , π_{hi} representa la probabilidad de inclusión de las peticiones incluidas en la muestra en el mes i para la entidad h .

Parámetro tipo razón:

El estimador para una razón ($\hat{R}$) se define como el cociente de dos totales ($\hat{t}_{y\pi}$ y $\hat{t}_{z\pi}$), siendo Y y Z dos características de interés de la encuesta según lo referido por (Hajek, 1964) ante la implementación del diseño de muestreo propuesto. La ecuación se define como:

$$\hat{R} = \frac{\hat{t}_{y\pi}}{\hat{t}_{z\pi}}$$

Donde, $\hat{R}$ es la razón estimada, $\hat{t}_{y\pi}$ es el total estimado para la variable de interés y , y $\hat{t}_{z\pi}$ es el total estimado para la variable de interés z .

Parámetro tipo promedio:

El estimador para el promedio es equivalente al cociente entre un total de interés ($\hat{t}_{y\pi}$) asociado a la característica Y y el total poblacional. La ecuación para el cálculo se define como:

$$\hat{\underline{Y}} = \frac{\hat{t}_{y\pi}}{\hat{N}}, \quad \text{donde } \hat{N} = \sum_{h=1}^H \frac{1}{\pi_{hi}}$$

Donde, $\hat{\underline{Y}}$ es el promedio estimado, y π_{hi} representa la probabilidad de inclusión de las peticiones incluidas en la muestra en el mes i para la entidad h . $\hat{N}$ representa el tamaño del universo estimado.

Parámetro tipo proporción:

La estimación de una proporción es la misma que la de un promedio, a diferencia de que se realiza sobre una variable de tipo dicotómico y_k , de acuerdo con la presencia o no en la petición k de alguna característica de interés. La ecuación para el cálculo se define como:

$$\hat{p} = \frac{\hat{t}_{y\pi}}{\hat{N}}$$

Donde, $\hat{p}$ es la proporción estimada, $\hat{t}_{y\pi}$ es el total estimado para la variable de interés y , y $\hat{N}$ representa el tamaño del universo estimado.



Guía y protocolo de implementación de la metodología de medición

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
MARCO CONCEPTUAL	3
¿QUÉ MEDIMOS?	3
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
SATISFACCIÓN CIUDADANA	3
EXPERIENCIA CIUDADANA	4
¿PARA QUÉ MEDIRLAS?	4
MARCO NORMATIVO	6
¿QUIÉNES SON RESPONSABLES DE SU MEDICIÓN?	8
¿CÓMO LO MEDIMOS?	10
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN POR COMPONENTE	14
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA	14
ENCUESTA ESTRUCTURADA	14
MEDICIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	17
FORMULARIO DE CALIFICACIÓN DE PQRSD	17
FORMULARIO DE CALIFICACIÓN DE PROCESOS	20
CLIENTE OCULTO	23
FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CAPACIDAD INSTALADA	26
EVALUACIÓN DE HABILIDADES PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL	28

Introducción

La metodología de medición para la prestación del servicio y la satisfacción y experiencia de la ciudadanía liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un proceso orientador para las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que busca, desde los fundamentos técnicos, la aplicación de instrumentos que permitan, entre otros, la estandarización de la medición de la prestación del servicio y la satisfacción y experiencia ciudadana y mayor eficiencia en el análisis de resultados para la toma de decisiones enfocadas a la ciudadanía.

Con dicho propósito, en los subsecuentes apartados, se presenta el marco conceptual y normativo (¿Qué y para qué?), los responsables (¿Quiénes?), la metodología de medición (¿Cómo?), y finalmente los instrumentos, con el objeto de presentar de manera clara y precisa el proceso a desarrollar para la recolección de información técnicamente recolectada y gestionada mediante una herramienta diseñada para el fortalecimiento del relacionamiento institucional con la ciudadanía.

En este sentido, el presente documento se constituye en un instrumento de orientación para la aplicación e incorporación, en los procesos institucionales, de uno de los pilares fundamentales de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía: el seguimiento y la evaluación. Este pilar se concibe como un proceso sistemático que permite valorar las acciones, procesos y recursos dispuestos por la Administración Distrital para la prestación del servicio, así como la correspondencia entre las expectativas de la ciudadanía y su experiencia frente a los servicios ofrecidos por las entidades distritales.

Dicho proceso no solo tiene como propósito identificar las percepciones y el sentir ciudadano, sino también generar insumos estratégicos que orienten la toma de decisiones, el rediseño de servicios y la implementación de acciones que aseguren un trato digno, equitativo y humano en la relación entre la ciudadanía y la institucionalidad distrital.

Marco conceptual

¿Qué medimos?

En el marco de la interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas, el seguimiento se orienta a medir el desempeño institucional a partir de dos componentes complementarios. El primero, correspondiente a la **prestación del servicio a la ciudadanía**, el cual valora la capacidad de la Administración para diseñar, implementar y ofrecer servicios con criterios de **calidad, eficiencia, accesibilidad y cumplimiento normativo**. El segundo, asociado a la **satisfacción y experiencia ciudadana**, el cual analiza la **percepción, confianza y valoración integral** que la ciudadanía construye a partir de sus interacciones con las entidades, considerando tanto los resultados obtenidos como las vivencias que se generan en el proceso de atención.

Prestación del servicio

La prestación de servicios en el sector público comprende el diseño, implementación y evaluación de los bienes y servicios ofrecidos a la ciudadanía, bajo criterios de calidad, trazabilidad, eficiencia y cumplimiento normativo. Este proceso trasciende la ejecución operativa, al considerar la articulación de capacidades institucionales, procesos administrativos y herramientas tecnológicas, con el propósito de responder de manera efectiva, oportuna y pertinente a las necesidades ciudadanas.

En este sentido, la prestación del servicio a la ciudadanía se evalúa a partir de dimensiones, las cuales permiten identificar oportunidades de mejora continua en la cadena de valor institucional y fortalecer la capacidad de respuesta del Estado frente a las demandas sociales.

Satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana hace referencia al grado de conformidad que manifiestan las personas frente a los servicios, trámites o interacciones que mantienen con una entidad pública, en función de sus expectativas, necesidades, percepciones y experiencias previas.

Este concepto ha evolucionado desde enfoques centrados exclusivamente en la calidad técnica del servicio hacia modelos integrales que reconocen elementos subjetivos, emocionales y contextuales del ciudadano como usuario del Estado.

Desde una perspectiva institucional, la satisfacción ciudadana se constituye en un indicador clave de efectividad, acceso e inclusión, cuyo análisis permite identificar las brechas entre lo ofertado y lo percibido. Su medición, por tanto, genera insumos valiosos para la toma de decisiones basada en evidencia, el rediseño de procesos y la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la administración pública.

Experiencia ciudadana

La experiencia ciudadana se entiende como el conjunto de percepciones, emociones, valoraciones y significaciones que construye el ciudadano a lo largo de su interacción con una entidad pública, en cualquiera de sus canales, momentos o servicios.

A diferencia de la satisfacción —que se centra en la conformidad respecto a resultados específicos—, la experiencia ciudadana abarca el proceso integral de relacionamiento, desde el primer contacto hasta la resolución final, incorporando tanto los aspectos tangibles (infraestructura, tiempos de atención) como los intangibles (trato recibido, claridad de la información) que configuran la vivencia del usuario.

Este enfoque reconoce que cada interacción institucional deja una huella cognitiva y emocional que influye en la percepción del Estado y que, por tanto, la gestión pública debe propender por garantizar experiencias caracterizadas por la claridad, accesibilidad, transparencia, eficiencia y agilidad, promoviendo una relación más cercana, confiable y humana con la ciudadanía¹.

¿Para qué medirlas?

La ciudadanía constituye el eje central de la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y en el referente fundamental para la generación de valor público a través de los bienes y servicios que ofrece el Distrito. En este contexto, la orientación al servicio ciudadano representa un mandato para todas las entidades de la administración pública, en tanto que servir a la comunidad es un fin esencial del Estado, conforme a lo establecido en el Artículo 2° de la Constitución Política de Colombia (Función Pública, Manual MIPG, 2024).

En este sentido, para el Distrito Capital, dicha política se fundamenta en el Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014, *por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*, modificada por el Decreto Distrital 847 de 2019 y 293 de 2021, así como el documento CONPES 03 de 2019 bajo la cual se establece un marco estratégico para garantizar que la administración pública de Bogotá esté orientada al servicio de los ciudadanos.

Servicio a la Ciudadanía: Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; *con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.* (artículo 2. Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014), cursiva fuera de texto.

Sobre el enfoque de derechos. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, *se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando*

¹ Proyecto promesa de servicio.

enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). (...). (artículo 4. Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014), cursiva fuera de texto.

Esta política, es de resaltar, incorpora *un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios* (Decreto 197 de 2014. Artículo 11), denominado Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, bajo el cual opera la RedCade del distrito, en la cual se integran los canales de atención presencial (CADE, SuperCADE, RapiCADE y SuperCADE Móvil o Feria de Servicios, “Gestores en Territorio”), el canal telefónico, a través de la línea de atención 195 y el canal virtual (Chatbot, videollamada y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha).

Complementariamente, mediante la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las entidades del orden nacional y distrital cuentan con un marco de acción y orientación para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión enfocada a la consecución de resultados con calidad e integridad, articulando siete dimensiones operativas, entre ellas, la de “Gestión para el resultado con valores”, que incluye la Política de Servicio al Ciudadano como eje fundamental para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado² (Función pública. 2024), y es materializado en los procesos de relacionamiento y atención al ciudadano de definidos en los mapas de procesos y procedimientos de cada entidad.

En este contexto, se hace necesario *realizar un seguimiento y evaluación continua a las labores de las entidades distritales, en relación a la calidad de la prestación del servicio y a los resultados alcanzados en términos de satisfacción y percepción ciudadana, de forma que se obtenga información sobre las fortalezas y debilidades para mejorar las actividades realizadas. Esto se logra a través de los objetivos de utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones, mejorar los espacios de articulación y coordinación de las entidades y mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital (CONPES 03 DE 2019).*

Por lo cual, la medición de la prestación del servicio y la satisfacción y experiencia de la ciudadanía se convierte en un mecanismo clave para garantizar que la gestión pública, en sus procesos de diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación se desarrollen en continua mejora, considerando la percepción de conformidad y el sentir de integral del ciudadano tras la interacción con los actores del servicio³.

² Manual Operativo MIPG versión 6. Extraído de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

³ Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público. (Decreto Distrital 197 de 2014).

Marco normativo

El marco normativo define los principios, obligaciones y estándares que rigen el servicio a la ciudadanía en el Distrito, además establecen criterios de accesibilidad, oportunidad, enfoque diferencial y trazabilidad. Cada entidad debe adaptar estos marcos a su misionalidad, garantizando cumplimiento y coherencia institucional.

Normas Nacionales

Norma / Año	Epígrafe o título
Constitución Política de Colombia (1991)	(arts. 2, 3, 6, 23, 74, 209, 270) Fines del Estado, derechos de petición, información y función administrativa
Sentencia C-052 de 2012 – Corte Constitucional	Participación y control ciudadano
Ley 5 de 1992	Reglamento del Congreso de la República
Ley 489 de 1998	Democratización de la Administración Pública (art. 32)
Ley 527 de 1999	Comercio electrónico y firmas digitales
Ley 790 de 2002	Reestructuración del Estado
Ley 982 de 2005	Inclusión de población sorda y sordociega
Ley 1145 de 2007	Creación del Sistema Nacional de Discapacidad
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo (arts. 5–9)
Ley 1448 de 2011	Ley de Víctimas y Restitución de Tierras
Ley 1482 de 2011	Protección contra actos de discriminación
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales
Ley 1618 de 2013	Garantías para personas con discapacidad
Ley 1712 de 2014	Transparencia y Acceso a la Información Pública
Ley 1752 de 2015	Modifica Ley 1482/11 para incluir discapacidad
Ley 1755 de 2015	Derecho fundamental de petición
Ley 2052 de 2020	Racionalización de trámites
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio a la Ciudadanía
Decreto 019 de 2012	Suprime trámites innecesarios
Decreto 1377 de 2013	Reglamenta parcialmente Ley 1581/12
Decreto 2573 de 2014	Estrategia de Gobierno en Línea
Decreto 886 de 2014	Registro Nacional de Bases de Datos
Decreto 103 de 2015	Reglamenta Ley 1712/14 (Transparencia)
Decreto 1166 de 2016	Peticiones verbales
Decreto 1499 de 2017	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
Decreto 1008 de 2018	Política de Gobierno Digital
Decreto 2106 de 2019	Simplificación de trámites
Decreto 088 de 2022	Digitalización y automatización de trámites
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3785 de 2013	Eficiencia Administrativa del Estado
NTC 6047 de 2013	Accesibilidad al medio físico
Manual Operativo MIPG v4 (2021)	Implementación del MIPG

Norma / Año	Epígrafe o título
Resoluciones 1519 y 2893 de 2020 – MinTIC	Lineamientos de Gobierno Digital

Normas Distritales

Norma / Año	Epígrafe o título
Acuerdo Distrital 254 de 2006	Creación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Acuerdo 257 de 2006	Organización de entidades distritales
Acuerdo Distrital 371 de 2009	Fortalecimiento de la participación ciudadana
Acuerdo 559 de 2014	Accesibilidad en páginas web distritales
Acuerdo 630 de 2015	Derecho de petición
Acuerdo 641 de 2016	Atención incluyente
Acuerdo 731 de 2018	Sistema de Peticiones y Defensor de la Ciudadanía
Acuerdo 741 de 2019	Fortalecimiento de la gestión pública distrital
Acuerdo 927 de 2024	Plan de Desarrollo Distrital 2024–2027
Decreto Distrital 607 de 2007	Reglamenta el Sistema Distrital de Servicio
Decreto 197 de 2014	Política Pública de Servicio a la Ciudadanía
Decreto 847 de 2019	Lineamientos de atención a la ciudadanía
Decreto 542 de 2023	Modelo Distrital de Relacionamento Integral
Decreto 189 de 2020 y 610 de 2022	Complementarios en materia organizacional
Decreto 140 de 2021	Modifica estructura de la Secretaría General
Decreto 221 de 2023	Actualización de estructura organizacional distrital
Decreto 438 de 2019	Fortalece el Sistema Distrital de Servicio
Decreto 293 de 2021	Modificación de lineamientos de servicio
Decreto 445 de 2014	Lineamientos para atención al ciudadano
Decreto 062 de 2014	Modifica estructura de la Secretaría General
Resolución 003 de 2017	Comisión Distrital de Sistemas
Resolución 001 de 2024	Manual Operativo del Modelo de Relacionamento Integral
Directiva 004 de 2021	Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales
Directiva 005 de 2020	Gobierno Abierto de Bogotá
Directiva 005 de 2019	Tratamiento de datos personales
Circular 001 de 2022	Desistimiento tácito de peticiones
Circular 005 de 2022	Modelo de Seguimiento y Evaluación
Circular 001 de 2023	Alcance de la Circular 005/22
Circular 055 de 2021	Manual del Defensor de la Ciudadanía
CONPES D.C. 03 de 2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Carta del Trato Digno – Secretaría General	Declaración de principios de atención
Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	Comunicación comprensible e incluyente

Norma / Año	Epígrafe o título
Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito	Procedimientos y estándares del servicio
Manual para la Gestión de Peticiones (v3)	Procedimientos de PQRS
Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Estrategia de interacción integral

Fuente: Elaboración propia

¿Quiénes son responsables de su medición?

En el marco del Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá se tiene:

ARTÍCULO 21º.-Deber de aplicación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. La aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la Entidades del Distrito Capital que intervienen en ella y demás entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, según lo establecido en el numeral 1º del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 cuando así corresponda.

ARTÍCULO 9º.-De las líneas transversales. Para garantizar la coherencia e interoperabilidad de las líneas estratégicas enunciadas en el artículo 8 se tienen las siguientes líneas transversales:

(...)

3. Seguimiento y evaluación: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio.

4. Mejoramiento continuo: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.

Así mismo, en consideración del Decreto 140 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., ítems 3 y 4 del **Artículo 29º.- Dirección Distrital de Calidad del Servicio**

(...)

3. Diseñar e implementar un modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que permita hacer acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales.

4. Diseñar y aplicar metodologías, herramientas y/o instrumentos para la medición y análisis cualitativo y cuantitativo de la satisfacción frente a los servicios prestados y la gestión de las peticiones ciudadanas, que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio.

La **Dirección Distrital de Calidad del Servicio**⁴, no sólo brinda las orientaciones para la aplicación del modelo integrado de medición, sino que en articulación con entidades del nivel central y descentralizado y las organizaciones públicas y privadas que hacen parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, implementarán la metodología para medir la **prestación del servicio y la satisfacción y experiencia ciudadana** en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Dicha implementación, en particular para la **Dirección Distrital de Calidad del Servicio**, en el marco de la metodología propuesta, implica la administración de la herramienta a través de sus colaboradores quienes serán capacitados durante el proyecto y contarán con los recursos técnicos, tecnológicos y metodológicos para liderar su operación, así como la implementación de los instrumentos de cliente oculto y formulario de calificación de PQRS y la garantía de la sistematización y publicación de información y contenidos con el objeto de socializar los resultados al interior y exterior de la entidad de manera sencilla y clara.

Por otra parte, **las entidades** que hacen parte de la estructura orgánica de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cabeza de los equipos directivos del área de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, orientarán la implementación de la metodología de medición en cada entidad mediante el uso de los instrumentos definidos para tal fin.

Para ello, en el marco de la ejecución de las estrategias de Servicio al Ciudadano, bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, las entidades deberán revisar los procedimientos al interior de cada entidad para articularlos a las acciones asociadas a la aplicación del modelo de medición, que se centra en el levantamiento de información de las encuestas a la ciudadanía, el **formulario de calificación de procesos** y el formulario de autoevaluación de la capacidad instalada, acompañado de la consulta en la Herramienta Digital para el planteamiento de acciones de mejora ante las alertas identificadas.

⁴ Dirección perteneciente a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C

El uso efectivo de la herramienta puede ser considerado como criterio de cumplimiento en los procesos de seguimiento y evaluación institucional, por lo cual se promueve su uso.

Adicionalmente, son responsables de la medición, **los actores del servicio**, entendidos como *las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público*. (Decreto Distrital 197 de 2014).

La ciudadanía, si bien el interés de la medición de la experiencia y satisfacción de la ciudadanía se centra en conocer la percepción de esta, tras el relacionamiento con las entidades que pertenecen al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; durante el proceso de atención, y posterior evaluación, el ciudadano como interlocutor, es corresponsable desde los dispuesto por el ARTÍCULO 5 - Modificado por el art. 6, Decreto Distrital 847 de 2019.

Sobre la corresponsabilidad ciudadana: Los ciudadanos como una forma de corresponsabilidad al relacionarse con la administración pública, al ejercer sus derechos, acceder a trámites y servicios y al participar en las instancias que definen la oferta pública de servicios, deben hacerlo con respeto de las normas, los plazos, y de los servidores públicos.

¿Cómo lo medimos?

La metodología propuesta para la medición de los componentes de Prestación de Servicio y de Satisfacción y Experiencia ciudadana, se fundamenta en la identificación de una cadena de valor que organiza conceptualmente los elementos clave del servicio prestado a la ciudadanía y que da lugar a la siguiente estructura:

El componente representa el nivel estructural más amplio del modelo. En este caso, los componentes están vinculados a qué y cómo se ofrece (Prestación del servicio) y cómo lo percibe/experimenta la ciudadanía (Satisfacción y experiencia).

Cada componente se desarrolla a través de pilares, entendidos como los ejes estratégicos que orientan la implementación de la política y concretan sus propósitos en áreas específicas de gestión institucional, tales como la eficiencia, la capacidad operativa o la gestión de respuestas.

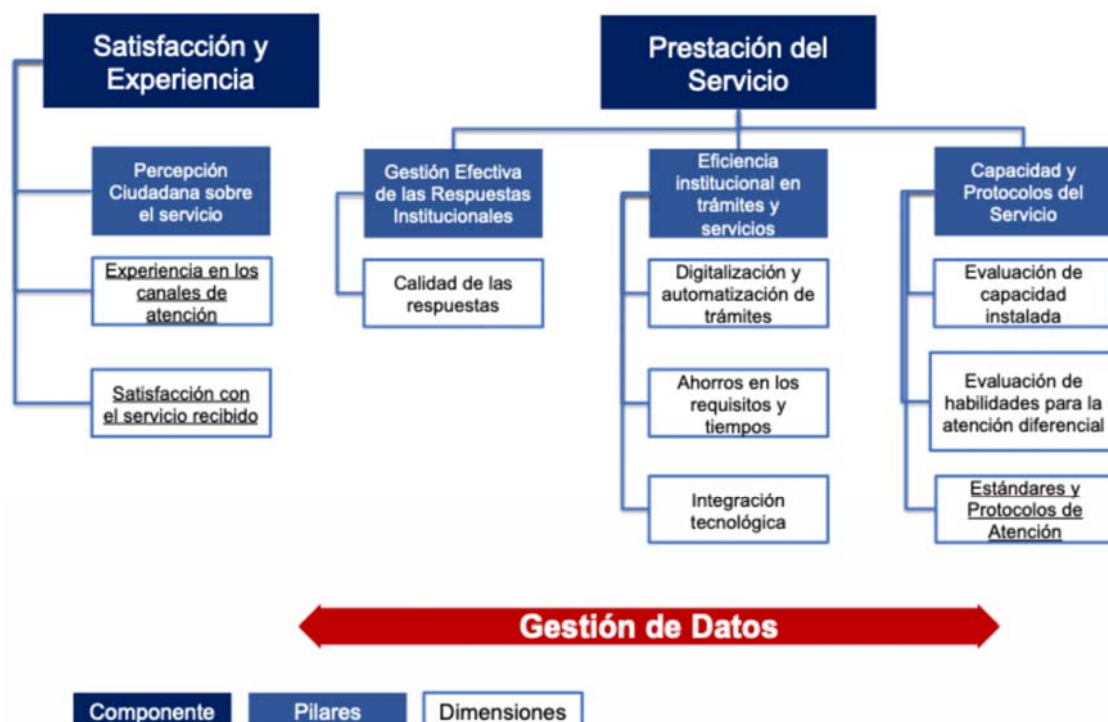
A su vez, los pilares se analizan mediante dimensiones, que corresponden a los criterios o categorías de medición utilizados para evaluar el desempeño y los resultados de la acción institucional.

Las dimensiones permiten identificar avances, brechas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en la relación con la ciudadanía, toda vez que cada dimensión

agrupa un conjunto de criterios e indicadores que permiten medir cómo y en qué grado se alcanzan los objetivos propuestos.

Finalmente, los procesos de análisis multicanal y gestión de datos actúan como elementos transversales que garantizan la integración, trazabilidad y consistencia de la información obtenida en cada dimensión, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia.

Ilustración 1. Modelo de medición



Fuente: Elaboración propia

Así pues, esta metodología se alinea con el marco normativo y conceptual y busca incorporar *atributos deseables de eficiencia, agilidad, claridad, accesibilidad y transparencia*, resultados del proyecto Promesa de Servicio, cuyo reto es *Entender la experiencia actual que viven los usuarios (ciudadanos y funcionarios) cuando acceden/resuelven servicios en Bogotá con el objetivo de construir la promesa del servicio que guíe los lineamientos de la experiencia de ciudadanos y funcionarios*.

En este sentido, el objetivo general de esta propuesta metodológica para evaluar la prestación del servicio y la satisfacción y experiencia ciudadana, es generar insumos técnicos para fortalecer la calidad de los servicios y la confianza en el gobierno distrital mediante la aplicación de instrumentos de medición en los canales de

atención **presencial, virtual y telefónico**, con el propósito de capturar la diversidad de interacciones entre la ciudadanía y la administración pública.

Para ello, se **han definido 60 indicadores**, distribuidos nueve dimensiones, para los componentes de **Satisfacción y Experiencia Ciudadana y Prestación del servicio a la ciudadanía**, de tal manera que, con la triangulación metodológica detallada en los párrafos antecedentes, se garantiza la validez de los resultados, favoreciendo tanto la generalización de tendencias como la comprensión de casos particulares, que además representa una mejora sustantiva frente al modelo actual, al incorporar variables vinculadas a la relación emocional y ética entre el Distrito y la ciudadanía, y al permitir una evaluación integral que articula instrumentos diversos y captura tanto aspectos técnicos como relacionales de la atención.

Para dicha medición se cuenta con nueve **instrumentos** que hacen parte integral del presente documento, y los cuales se agrupan de la siguiente manera:

Tabla 1. Instrumentos de medición para la Satisfacción y Experiencia

Qué	Quién aplica	Cuando	Cuántos	A quién	Canal
Encuesta	Encuesta autodiligenciada a través de Código QR	Mensual	Recolección diaria por demanda en los diferentes puntos de atención.	Ciudadanía que haya realizado algún trámite	• 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

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Instrumentos de medición para la Prestación del Servicio

Qué	Quién aplica	Cuando	Cuántos	A quién
Formulario de calificación de PQRS	Dirección de Calidad	Mensual	Lo correspondiente a la muestra probabilística	Registros de Bogotá te escucha
Formulario de calificación de procesos	Entidades y valida la Dirección de Calidad	Anual	Uno por cada entidad	Entidades del Sistema Distrital
Formularios cliente oculto	Dirección de Calidad	Anual	Se espera por lo menos un cliente oculto anual por entidad.	Un cliente oculto por CADE, SuperCADE Móvil, Canal virtual, Canal telefónico, Centros de encuentro y Alcaldías Locales, punto propio de las entidades del Sistema

Qué	Quién aplica	Cuando	Cuántos	A quién
Formulario de autoevaluación de capacidad instalada	Jefe de servicio a la ciudadanía	Anual	Uno por punto	Al punto
Evaluación de habilidades para atención diferencial	Instructores	Mensual	Por demanda	A quienes capacitan

Fuente: elaboración propia.

Adicionalmente, **como herramienta tecnológica**, se cuenta con una plataforma que constituye uno de los aspectos transversales para la gestión de datos del modelo de medición propuesto.

Dicha plataforma en línea dispone de tres módulos:

- Programa de captura de información, diseñado para facilitar la aplicación de los instrumentos de recolección para los tres canales de atención: presencial, telefónico y virtual.
- Visor de resultados, que permite, con opciones de exportación en PDF o Excel y visualización por dimensión, entidad, sector o distrito.
- Cargue y seguimiento de planes de mejora

Instrumentos de medición por componente

Medición de la satisfacción y experiencia ciudadana

Encuesta estructurada

Para el componente de satisfacción y experiencia de la ciudadanía, en el marco de la metodología de medición propuesta, se aplicará una encuesta estructurada dirigida a la ciudadanía atendida a través de cualquiera de los tres canales institucionales: presencial, virtual y telefónico. El instrumento tiene como propósito identificar las percepciones ciudadanas frente a la calidad del servicio recibido, en relación con los indicadores definidos.

En particular, la estructura de la encuesta propuesta articula elementos de los enfoques SERVQUAL y NPS. Del primero se retoman sus cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Con base en estas dimensiones, se formulan preguntas valoradas mediante escalas tipo Likert, que varían entre 1 a 5 según la naturaleza de la pregunta que habilitan la medición de atributos específicos del servicio, con trazabilidad metodológica para el cálculo de indicadores compuestos y desagregados.

Esta encuesta permitirá recolectar información estandarizada sobre la experiencia de atención, facilitando el análisis comparativo entre canales, entidades y dimensiones, bajo cuatro módulos temáticos.

1. Objetivo del protocolo

Establecer los lineamientos técnicos, metodológicos y operativos para la aplicación, recolección y procesamiento de la información derivada de la Encuesta de Satisfacción y Experiencia Ciudadana, asegurando la calidad, uniformidad y comparabilidad de los resultados entre entidades, canales y periodos de medición.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todas las entidades y organismos del nivel distrital que hacen parte de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en los diferentes canales de atención: presencial, telefónico, virtual, escrito y multicanal.

3. Principios orientadores

- Estandarización: uso de un instrumento único y validado, con criterios homogéneos de aplicación y análisis.

- Representatividad: inclusión de usuarios de todos los canales y sectores, asegurando diversidad territorial y demográfica.
- Transparencia y trazabilidad: registro documentado de los procesos de aplicación y procesamiento de datos.
- Confidencialidad: garantía de protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.
- Enfoque diferencial: reconocimiento de variables de género, edad, discapacidad, etnia y localidad.
- Mejora continua: resultados utilizados como insumo para planes de mejora.

4. Roles y responsabilidades

Tabla 3. Roles y responsabilidades

Actor	Responsabilidad
Ciudadano	Aplicar el formulario conforme al canal del servicio recibido.
Entidades Distritales evaluadas	Implementar planes de mejora con base en los hallazgos identificados.

Fuente: Elaboración propia.

5. Aplicación del formulario

Módulo 1. Caracterización del trámite o servicio y canal

1. Al realizar la lectura del código QR correspondiente, se identificará el canal por el cual realizó la gestión: presencial, telefónico, virtual y el subcanal (Chatico, portal web, chat, Bogotá te escucha), el sector, la entidad y el punto de atención con la que interactuó.
2. Señalar el trámite o servicio realizado (por ejemplo, consulta, certificación, pago, solicitud).
3. Si el trámite no aparece en el listado, seleccione la opción “Otro” e ingrese el nombre.

Módulo 2. Satisfacción general del canal

1. El ciudadano deberá leer cada enunciado correspondiente a atributos del canal (por ejemplo: *acceso físico, facilidad de uso, tiempo de espera, calidad de atención*).
2. Asignar una calificación de 1 a 5, donde:
 - o 1 = Totalmente insatisfecho
 - o 2 = Insatisfecho
 - o 3 = Ni satisfecho ni insatisfecho
 - o 4 = Satisfecho
 - o 5 = Totalmente satisfecho
3. Revisar las respuestas antes de continuar y confirme el paso al siguiente módulo.

Módulo 3. Satisfacción con la consulta, trámite o servicio

1. El ciudadano deberá responder si o no, recomendaría el servicio a un familiar o amigo.
2. Indicar si su solicitud fue resuelta.
 - o Si no fue resuelta, seleccione la causa (por ejemplo: *no recibió respuesta, información incompleta, remitido a otra entidad, etc.*).
 - o Si sí fue resuelta, continúe con las preguntas de calificación.
3. Calificar de 1 a 5 los aspectos relacionados con el servicio recibido:
 - o Claridad del lenguaje.
 - o Facilidad para acceder.
 - o Pertinencia de la respuesta.
 - o Tiempo total de atención.
 - o Disponibilidad de información (tutoriales, notificaciones, etc.).
4. Indicar si fue necesario radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRSD) relacionada con el servicio.
5. Responder “Sí” o “No”, si el ciudadano había radicado una PQRSD anterior.

Módulo 4. Caracterización del ciudadano

1. El ciudadano deberá seleccionar su sexo o identidad de género (opciones: hombre, mujer, intersexual).
2. Indicar su rango de edad (17 años o menos; 18–28; 29–59; 60 o más).
3. Marcar si se reconoce como miembro de un grupo étnico (indígena, afrodescendiente, raizal, palenquero, etc.).
4. Informar si presenta alguna discapacidad (física, visual, auditiva, cognitiva, múltiple, etc.).
5. Especificar la ciudad o municipio de residencia y, si aplica, la localidad dentro de Bogotá.

Cierre de la encuesta

1. Finalmente, se presentará el mensaje de agradecimiento: un texto institucional que agradece la participación del ciudadano y resalta la importancia de su opinión para mejorar los servicios.
2. De manera voluntaria, el ciudadano puede autorizar que la entidad lo contacte posteriormente para participar en procesos de mejora o nuevas encuestas.
3. Así mismo, si lo desea, el ciudadano puede registrar su nombre, teléfono o correo electrónico (esta información no es obligatoria y se usará solo con fines estadísticos).
4. Se genera la confirmación final donde el ciudadano pulsa “Finalizar”

Medición de prestación de servicio a la ciudadanía

Para la medición de la prestación de servicios institucionales se ha adoptado un enfoque híbrido que integra el Modelo de Evaluación de la Calidad al Servicio Interno (MECSI), el Modelo Donabedian y el Modelo de Seguimiento y Evaluación de la Gestión y Atención de PQRSD. Estos modelos se operacionalizan a través de grupos de instrumentos: el formulario de calificación de PQRSD, formulario de calificación de procesos, formularios para cliente oculto y formulario de autoevaluación de capacidad instalada que se detallan a continuación:

Formulario de Calificación de PQRSD

El análisis de información secundaria en PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Solicitudes y Denuncias) implica el uso de datos preexistentes, tales como registros documentales, bases institucionales, informes previos y expedientes digitales, para evaluar la gestión y calidad en la atención. Este instrumento permite verificar retrospectivamente el cumplimiento de criterios normativos, identificar tendencias, puntos críticos y medir el impacto de acciones correctivas.

Como parte del componente de evaluación de la gestión de PQRSD en el marco de Bogotá te Escucha, se desarrollará un formulario de sistematización, diseñado para facilitar la calificación objetiva de las solicitudes atendidas. Este instrumento permitirá a los colaboradores registrar de manera estructurada su valoración sobre aspectos técnicos, operativos y procedimentales asociados a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en concordancia con el diseño muestral previamente definido.

El formulario estará orientado a optimizar el proceso de calificación institucional, reduciendo la carga operativa y estandarizando los criterios de evaluación. Su estructura permitirá una aplicación eficiente por parte de los colaboradores responsables, quienes podrán registrar sus valoraciones de forma ágil y coherente, garantizando la trazabilidad de los datos y la consistencia metodológica en el tratamiento de la información. La sistematización del instrumento permitirá reemplazar procesos manuales previamente utilizados, lo que se traduce en una reducción significativa del tiempo requerido para esta tarea y una mejora en la calidad del registro.

1. Objetivo del protocolo

Establecer las pautas para la aplicación sistemática del formulario de calificación de PQRSD, con el fin de evaluar la calidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales, garantizando pertinencia, comprensión, empatía, manejo adecuado del sistema y trazabilidad de los traslados.

2. Alcance

El protocolo aplica a todas las entidades y organismos del nivel distrital que registran y gestionan PQRSD en el sistema Bogotá Te Escucha

3. Principios orientadores

- Estandarización: uso uniforme del formulario y criterios de calificación.
- Transparencia: trazabilidad y evidencia verificable en cada evaluación.
- Calidad del servicio: énfasis en lenguaje claro, trato digno y oportunidad.
- Mejora continua: resultados utilizados como insumo para planes de mejora institucional.
- Confidencialidad: protección de la información sensible o reservada del ciudadano.

4. Roles y responsabilidades

Tabla 4. Roles y responsabilidades

Actor	Responsabilidad
Evaluador/a técnico/a de la Dirección Distrital de Calidad	Aplicar el formulario conforme al muestreo definido, verificar evidencias en el sistema y registrar observaciones.
Entidades Distritales evaluadas	Implementar planes de mejora con base en los hallazgos identificados.

Fuente: Elaboración propia.

5. Aplicación del formulario

Módulo 1: Identificación de la petición

- Verificar que los datos precargados correspondan a la muestra seleccionada.
- Confirmar la entidad y dependencia emisora de la respuesta.
- Registrar el nombre del evaluador, mes y año de evaluación.

Módulo 2: Calificación de la respuesta

En este módulo busca verificar los aspectos del servicio relacionados con la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, para lo cual se cuenta con preguntas en lo que se consideran, entre otros los siguientes criterios:

Coherencia

- Evaluar si la respuesta tiene relación directa con la petición.

- Identificar errores como:
 - o Cierre sin ampliación.
 - o Cierre sin respuesta parcial.
 - o Uso incorrecto del evento en el sistema.
 - o Dirección errada.

Claridad

- Verificar si la respuesta es clara y comprensible.
- Detectar fallas como:
 - o Traslado sin documento soporte.
 - o Lenguaje técnico o ambiguo.
 - o Respuesta incompleta o no de fondo.
 - o Negación de respuesta a población protegida (niños, niñas, adolescentes).

Calidez

- Evaluar el trato digno y respetuoso.
- Identificar ausencia de saludo, despedida o lenguaje cortés.
- Verificar si la respuesta fue dirigida correctamente.

Oportunidad

- Evaluar la oportunidad de la respuesta en relación con los términos legales para la misma
- Confirmar si el traslado se realizó correctamente a la entidad competente mediante el sistema.

Manejo del sistema

- Validar uso correcto del Sistema Bogotá Te Escucha.
- Revisar:
 - o Anexos legibles y pertinentes.
 - o Clasificación adecuada de la petición.
 - o Registro oportuno y coherente de fechas.
 - o Uso correcto de eventos (traslado, cierre por no competencia, denuncia, etc.).
 - o Protección de datos sensibles.

Formulario de Calificación de Procesos

Este instrumento está destinado a la evaluación sistemática de los procesos internos relacionados con la prestación del servicio. Será aplicado por los colaboradores de cada entidad, quienes registrarán su valoración sobre variables clave como el cumplimiento, la calidad técnica, la eficiencia operativa y la conformidad normativa. El formulario utiliza campos de registro estructurados para asegurar respuestas comparables y consistentes.

La aplicación del formulario de calificación de procesos se realizará de forma transversal en las tres modalidades de atención (presencial, virtual y telefónica), permitiendo identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora a nivel operativo. Esta herramienta facilitará la consolidación de datos a nivel distrital y por entidad, contribuyendo a la construcción de indicadores de cumplimiento y la trazabilidad de los procesos evaluados.

1. Objetivo del Protocolo

Establecer los lineamientos técnicos, metodológicos y operativos para la aplicación, diligenciamiento del Formulario de Calificación de Procesos, con el fin de evaluar la gestión institucional de las entidades distritales en la prestación de servicios a la ciudadanía, en componentes de eficiencia, digitalización y simplificación.

2. Alcance

El protocolo aplica a todas las entidades y organismos del nivel distrital responsables de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en particular a las áreas de Servicio a la Ciudadanía.

3. Principios orientadores

- Estandarización: uso del mismo formulario y criterios de evaluación en todas las entidades.
- Transparencia: registro verificable y documentado de los datos y evidencias.
- Trazabilidad: posibilidad de seguir cada respuesta y documento soporte.
- Responsabilidad institucional: diligenciamiento por funcionarios designados formalmente.
- Mejora continua: resultados utilizados como insumo para planes de mejora

4. Roles y responsabilidades

Tabla 5. Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidad
Entidad distrital	Diligenciar el formulario con base en la información real y actualizada del proceso, adjuntando las evidencias requeridas.
Funcionario responsable	Garantizar la veracidad, coherencia y completitud de la información registrada.

Rol	Responsabilidad
Dirección Distrital de Calidad	Consolidar, revisar y validar la información suministrada; emitir observaciones o requerimientos.

Fuente: Elaboración propia.

5. Aplicación del formulario

Módulo 1: Identificación

- Registrar nombre de la entidad, proceso evaluado, dependencia responsable, funcionario que diligencia y fecha.

Módulo 2: Procedimientos

- Indicar el número total de procedimientos relacionados con la prestación del servicio.
- Señalar cuántos están publicados en la web institucional.
- Cargar los documentos de caracterización y evidencias de publicación (pantallazos).

Módulo 3: Digitalización y Automatización

- Reportar cuántos trámites, servicios, OPAS y CAIPS son automatizables, digitalizados o pendientes de automatización.
- Adjuntar documentos soporte o certificados del Defensor del Ciudadano.

Módulo 3: Tiempos de Atención:

- Indicar si se implementaron acciones de mejora en tiempos de espera.
- Detallar los trámites beneficiados y adjuntar evidencias de mejora (informes o certificaciones).

Módulo 4: Eliminación de Requisitos:

- Informar si se identificaron o eliminaron requisitos o documentos innecesarios.
- Anexar soportes documentales o certificaciones.

Módulo 5: Integración Tecnológica

- Reportar la integración de los sistemas institucionales con el Portal Bogotá y Bogotá Te Escucha.
- Adjuntar evidencias o certificaciones técnicas correspondientes.

Módulo 6: Participación en el SuperCADE Móvil

- Registrar el número de ferias en que participó la entidad y anexar soportes de asistencia.

Módulo 7: Monitoreo a la Operación de Canales

- Indicar si la entidad cuenta con herramientas de seguimiento.
- Reportar los días fuera de servicio por canal y los factores que afectaron la operación.

6. Cargue de evidencias

- Todos los documentos deben cargarse con nombres estandarizados (por ejemplo: Entidad_AñoMesDía_Pregunta.pdf).
- Se deben adjuntar únicamente documentos oficiales, certificados, informes o pantallazos fechados del año correspondiente.

7. Validación y revisión

- La Dirección Distrital de Calidad revisará los formularios recibidos para verificar consistencia entre respuestas y evidencias.
- Las evidencias incompletas o ilegibles serán devueltas para ajuste.

Cliente oculto

Corresponde a una técnica de evaluación cualitativa utilizada para medir la calidad del servicio, la experiencia del usuario y el cumplimiento de protocolos en la atención al público. Se emplea para verificar la implementación de estándares de servicio, identificar brechas entre lo normado y lo ejecutado, y generar insumos para la mejora continua. Se basa en la observación directa realizada por una persona que simula ser un usuario real, sin revelar su rol evaluador, presentándose como un ciudadano común ante un canal de atención (presencial, telefónico o virtual) y realiza un trámite o solicitud siguiendo un guion previamente definido.

Para el caso que nos compete, se cuenta con los formularios de Cliente Oculto para los canales presenciales (Alcaldías Locales, Centros Locales, Puntos Propios de las Entidades del Sistema, CADE y SuperCADE Móvil), canal virtual y canal presencial para los cuales el evaluador iniciará con el acceso al canal de la siguiente manera:

- **Presencial:** el evaluador acude al punto de atención y desarrolla la interacción completa simulando un trámite o solicitud, siguiendo el flujo del servicio y registra la información en el formulario digital.
- **Telefónico:** el evaluador realiza la llamada a la línea oficial, siguiendo el guion predefinido y consignando las observaciones sobre tiempos, lenguaje, trato y resolución.
- **Virtual:** el evaluador ingresa al portal web y/o chat y verifica los criterios de accesibilidad, interacción y respuesta.

Adicionalmente, dada la metodología de ejecución del cliente oculto, se sugiere que el diligenciamiento del formulario por parte de cada evaluador se realice inmediatamente después de la interacción, incluyendo las evidencias (capturas o audios según canal) correspondientes y garantizando la neutralidad en su diligenciamiento.

Por otro lado, se precisa que, en el caso en que varios puntos de atención de una misma entidad compartan los canales telefónico, virtual y presencial, el monitoreo mediante cliente oculto se realizará al menos una vez cada bimestre.

Dicho esto, de manera general se presenta a continuación los principales pasos para el correcto desarrollo de los instrumentos.

1. Objetivo del protocolo

Establecer las directrices técnicas, operativas y éticas para la aplicación estandarizada de los instrumentos de cliente oculto en los canales presencial, telefónico y virtual, con el fin de evaluar la calidad, accesibilidad, oportunidad y trato digno en la prestación de los servicios a la ciudadanía

2. Alcance

El protocolo aplica a todas las entidades distritales que hacen parte del sistema de servicio a la ciudadanía y que cuentan con canales de atención directa, indirecta o digital.

3. Principios orientadores

- **Estandarización:** los tres instrumentos se aplican bajo criterios metodológicos uniformes.
- **Objetividad:** las observaciones deben basarse en evidencia verificable.
- **Confidencialidad:** la identidad de los evaluadores se mantiene reservada.
- **Trazabilidad:** cada monitoreo debe registrar fecha, hora, entidad y canal.
- **Enfoque diferencial:** se reconoce la diversidad de usuarios y condiciones de accesibilidad.
- **Mejora continua:** los resultados deben alimentar procesos de retroalimentación institucional a través de los Planes de Mejora

4. Roles y responsabilidades

Tabla 6. Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidad
Entidad distrital	Participante del ejercicio, quien brinda la atención desconociendo el proceso de evaluación en curso
Dirección Distrital de Calidad	Evaluador incognito capacitada en observación objetiva, conocimiento de los protocolos de servicio y habilidad para simular una situación y registrar detalles sin interferir en la atención.

Fuente: Elaboración propia.

5. Aplicación del formulario

Aunque cada canal adapta los ítems al tipo de interacción (presencial, telefónica o virtual), todos los instrumentos responden a una misma estructura lógica y metodológica, centrada en las fases del ciclo de servicio y los principios de la atención ciudadana, por tanto, a continuación, se presentan los aspectos de evaluación comunes organizados por fase del servicio:

Módulo 1: Identificación

- Nombre de la entidad o punto de atención.
- Fecha, hora y tipo de monitoreo.
- Nombre del servidor o evaluador.

Módulo 2: Accesibilidad

Común a todos los canales, aunque con expresiones diferentes:

- Presencial: accesos físicos, señalización, atención prioritaria.
- Telefónico: disponibilidad de línea, IVR, tiempos de conexión.
- Virtual: accesibilidad web, subtítulos, menús comprensibles, opciones de asistencia.

Módulo 3: Atención

En todos los canales se valora la interacción bajo los criterios del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

- Saludo cordial e identificación del servidor.
- Actitud amable y respetuosa.
- Lenguaje claro y comprensible.
- Escucha activa y atención plena a la solicitud.
- Claridad y coherencia de la información entregada.
- Capacidad de resolución o remisión adecuada.
- Manejo de tiempos de espera o transferencias.
- Personalización de la atención (uso del nombre del ciudadano).

Así mismo, es valorada la respuesta a la solicitud de la ciudadanía con preguntas relacionadas a la resolución efectiva de esta en términos de coherencia, claridad, comprensión y veracidad de la respuesta.

Módulo 4. Cierre o finalización del servicio

- Confirmar si la información fue clara o hay algo más en lo que se pueda ayudar.
- Invitación a diligenciar la encuesta de satisfacción.

Finalmente, a continuación, se precisan los aspectos que son de carácter diferencial en los formularios anteriormente descritos:

Tabla 7. Variaciones específicas por canal

Canal	Elementos diferenciales
SuperCADE Móvil	Incluye evaluación de logística del evento, publicidad previa, montaje físico, espacios para servidores, y registro de operación por trámite.
CADE, Centro Locales y Alcaldías Locales, punto propio de entidades	Incluyen evaluación de infraestructura, señalización, mobiliario y accesibilidad universal. La evaluación del protocolo de atención en la RedCADE y el recaudo.
Telefónico	Incluye la Calidad de la llamada
Virtual	Incluye la Atención en el Chat

Fuente: Elaboración propia.

6. Cargue de evidencias

- Todos los documentos deben cargarse con nombres estandarizados (por ejemplo: Entidad_AñoMesDía_Pregunta.pdf).

Formulario de autoevaluación de capacidad instalada

1. Objetivo del protocolo

Establecer los lineamientos técnicos y metodológicos para la aplicación del *Formulario de Autoevaluación de Capacidad Instalada*, con el propósito de identificar de forma censal, el estado de los puntos de atención al ciudadano en términos de accesibilidad, infraestructura, dotación, seguridad y capacidad operativa, y así generar insumos para la mejora continua del servicio presencial.

2. Alcance

El protocolo aplica a todos los puntos de atención presencial del Distrito Capital, incluyendo SuperCADE, CADE, CADES móviles y escenarios de la estrategia *Feria a tu Servicio*.

Se dirige a los coordinadores y servidores responsables de los puntos de atención, quienes deberán realizar el diligenciamiento conforme a las instrucciones aquí establecidas.

3. Principios orientadores

- **Estandarización:** aplicar criterios homogéneos de evaluación en todos los puntos de atención.
- **Veracidad:** la información debe corresponder a las condiciones reales del punto evaluado.
- **Trazabilidad:** todas las respuestas deben contar con evidencias documentales o fotográficas.
- **Prevención y mejora:** los resultados deben orientar planes de acción para el fortalecimiento de la infraestructura y la atención.
- **Seguridad y bienestar:** garantizar condiciones seguras para servidores y ciudadanos conforme a la normativa vigente.

4. Roles y responsabilidades

Tabla 8. Roles y responsabilidades

Actor	Responsabilidades
Servidor(a) responsable del punto de atención	Diligenciar el formulario de forma objetiva, anexar las evidencias requeridas y garantizar la actualización anual del diagnóstico.
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Revisar, validar y analizar la información para emitir reportes distritales de estado de la capacidad instalada.

Fuente: Elaboración propia.

5. Aplicación del instrumento

Identificación general

Completar los datos de la entidad, punto de atención, nombre del evaluador, fecha y tipo de jornada (ordinaria o *Feria a tu Servicio*).

Módulo 1: Accesibilidad en el ingreso del punto de atención

- Verificar condiciones físicas del acceso (rampas, escaleras, plataformas, ascensores) conforme a la normatividad vigente.
- Registrar observaciones sobre accesibilidad para personas con discapacidad.

Módulo 2: Accesibilidad en el punto de atención y aspectos generales

- Verificar condiciones físicas del acceso y espacios para la atención de la ciudadanía.

Módulo 3: Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía

- Verificar condiciones físicas para el trabajo de los profesionales que realizan la atención de la ciudadanía.
Verificar el uso de la capacidad instalada, en términos de número total de módulos instalados, en uso y ocupados, diferenciando los de atención y recaudo
- Es importante mencionar que, este formulario además de los módulos generales presentados con anterioridad cuenta con una sección para la evaluación de las Ferias a tu servicio, en donde se verifica montaje, señalización, publicidad previa, número de entidades participantes, conectividad y condiciones de bienestar para servidores.

6. Cargue de evidencias

- Todos los documentos deben cargarse con nombres estandarizados (por ejemplo: Entidad_AñoMesDía_Pregunta.pdf).
- Se deben adjuntar únicamente documentos oficiales, certificados, informes o pantallazos fechados del año correspondiente.

7. Validación y revisión

- La Dirección Distrital de Calidad revisará los formularios recibidos para verificar consistencia entre respuestas y evidencias.
- Las evidencias incompletas o ilegibles serán devueltas para ajuste.

Evaluación de habilidades para la atención diferencial

Con el objeto de integrar los procesos de evaluación de habilidades técnicas y socioemocionales para la atención diferencial con la metodología propuesta para la medición de los componentes de Prestación de Servicio y de Satisfacción y Experiencia ciudadana, la herramienta tecnológica permite incorporar la calificación de habilidades para la atención diferencial de cada Entidad y periodo, mediante el cargue de la base de resultados de la evaluación que se realiza al personal que hace parte de estos procesos de formación.

Esta base relaciona el total de personas formadas respecto a las personas que aprobaron las pruebas correspondientes, generando así el consolidado porcentual de aprobación por parte de cada entidad; información que constituye el insumo para el cálculo de los Indicadores de Calificación promedio de habilidades técnicas y Calificación promedio de habilidades socioemocionales de la dimensión de Evaluación de habilidades para la atención diferencial.

Finalmente, es de precisar que dicho proceso es realizado por el administrador de la herramienta, por lo cual el detalle se contempla en el manual dedicado a ese fin.

Pilar	Dimensión	Nombre Indicador
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con el acceso al punto físico
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con el acceso al chat
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con el acceso al portal web
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con la facilidad de interacción con el portal web
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con el acceso a la llamada telefónica
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con el tiempo de espera
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel satisfacción general con el espacio físico
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con la calidad de la llamada

Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con la calidad de la conexión
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con el lenguaje claro del menú de opciones
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	Nivel de satisfacción con el personal que atendió
Percepción ciudadana sobre el servicio	Experiencia en los canales de atención	% de personas que recomiendan el canal
Percepción ciudadana sobre el servicio	Satisfacción con el servicio recibido	% de trámites resueltos
Percepción ciudadana sobre el servicio	Satisfacción con el servicio recibido	Nivel de satisfacción con la claridad del lenguaje en el trámite
Percepción ciudadana sobre el servicio	Satisfacción con el servicio recibido	Nivel de satisfacción con la facilidad de acceder al trámite
Percepción ciudadana sobre el servicio	Satisfacción con el servicio recibido	Nivel de satisfacción con la pertinencia de la respuesta
Percepción ciudadana sobre el servicio	Satisfacción con el servicio recibido	Nivel de satisfacción con el tiempo en la atención

Percepción ciudadana sobre el servicio	Satisfacción con el servicio recibido	Nivel de satisfacción con las notificaciones del sistema
Percepción ciudadana sobre el servicio	Satisfacción con el servicio recibido	Nivel de satisfacción con la disponibilidad de instructivos y tutoriales
Percepción ciudadana sobre el servicio	Satisfacción con el servicio recibido	% de ciudadanos que reiteran solicitudes

Objetivo	Fórmula de cálculo
Medir el nivel de satisfacción con el acceso al punto físico	$\frac{(\text{Sumatoria ((calificación de la satisfacción con el acceso al punto - 1) / (valor máximo de la escala - 1))})}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con el acceso al chat	$\frac{(\text{Sumatoria ((calificación de la satisfacción con el acceso al chat - 1) / (valor máximo de la escala - 1))})}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con el acceso al portal web	$\frac{(\text{Sumatoria ((calificación de la satisfacción con el acceso al portal web - 1) / (valor máximo de la escala - 1))})}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con la facilidad de interacción con el portal web	$\frac{(\text{Sumatoria ((calificación de la facilidad de interacción con el portal web - 1) / (valor máximo de la escala - 1))})}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con el acceso a la llamada telefónica	$\frac{(\text{Sumatoria ((calificación del acceso a la llamada telefónica - 1) / (valor máximo de la escala - 1))})}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con el tiempo de espera	$\frac{(\text{Sumatoria ((calificación del tiempo de espera para ser atendido - 1) / (valor máximo de la escala - 1))})}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el nivel satisfacción general con el espacio físico	$\frac{(\text{Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con el espacio físico - 1) / (valor máximo de la escala - 1))})}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con la calidad de la llamada	$\frac{(\text{Sumatoria ((calificación de la calidad de la llamada - 1) / (valor máximo de la escala - 1))})}{\text{total de encuestas}} \times 100$

Medir el nivel de satisfacción con la calidad de la conexión	$\left(\frac{\text{Sumatoria ((calificación de la calidad de la conexión - 1))}}{(\text{valor máximo de la escala} - 1)} \right) / \text{total de encuestas} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con el lenguaje claro del menú de opciones	$\left(\frac{\text{Sumatoria ((calificación del lenguaje claro del menú de opciones- 1))}}{(\text{valor máximo de la escala} - 1)} \right) / \text{total de encuestas} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con el personal que atendió	$\left(\frac{\text{Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con el personal que lo atendió - 1))}}{(\text{valor máximo de la escala} - 1)} \right) / \text{total de encuestas} \times 100$
Medir el porcentaje de personas que recomiendan el canal	$\left(\frac{\text{Total de personas que recomendarían el canal}}{\text{total de encuestas}} \right) \times 100$
Medir el porcentaje de trámites resueltos	$\left(\frac{\text{Total de personas que reportan que el trámite fue resuelto}}{\text{total de encuestas}} \right) \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con la claridad del lenguaje en el trámite	$\left(\frac{\text{Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción con la claridad del lenguaje en el trámite - 1))}}{(\text{valor máximo de la escala} - 1)} \right) / \text{total de encuestas} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con la facilidad de acceder al trámite	$\left(\frac{\text{Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con la facilidad de acceder al trámite - 1))}}{(\text{valor máximo de la escala} - 1)} \right) / \text{total de encuestas} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con la pertinencia de la respuesta	$\left(\frac{\text{Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción con la pertinencia de la respuesta - 1))}}{(\text{valor máximo de la escala} - 1)} \right) / \text{total de encuestas} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con el tiempo en la atención	$\left(\frac{\text{Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con el tiempo de atención - 1))}}{(\text{valor máximo de la escala} - 1)} \right) / \text{total de encuestas} \times 100$

Medir el nivel de satisfacción con las notificaciones del sistema	$\frac{\text{Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con las notificaciones del sistema - 1) / (valor máximo de la escala - 1))}}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el nivel de satisfacción con la disponibilidad de instructivos y tutoriales	$\frac{\text{Sumatoria ((calificación del nivel de satisfacción general con la disponibilidad de instructivos y tutoriales disponibles - 1) / (valor máximo de la escala - 1))}}{\text{total de encuestas}} \times 100$
Medir el porcentaje de ciudadanos que reiteran solicitudes	$\frac{\text{(Total de personas que radicaron una PQRSD para el trámite)}}{\text{total de encuestas}} \times 100$

Cálculo numerador	Cálculo denominador	Unidad de medida
Sumatoria de $[(p5.1-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.2-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.3-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.4-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.5-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.6-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.7-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.8-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje

Sumatoria de $[(p5.9-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.10-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p5.11-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Total de p8=1	total de encuestas	Porcentaje
Total de p6=1	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p7.1-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p7.2-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p7.3-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p7.4-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje

Sumatoria de $[(p7.5-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Sumatoria de $[(p7.6-1)/(\text{valor máximo de la escala}-1)]$	total de encuestas	Porcentaje
Total de p9=1	total de encuestas	Porcentaje

Fuente de Información	Nivel de desagregación	Periodicidad de reporte
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual

[illegible]

Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual
Encuesta a la ciudadanía	1. Distrito 2. Sector 3. Entidad 4. Canal 5. Subcanal	Mensual

Presencial	Chat	Chatico	Portales Web	Bogotá te Escucha
X				
	X	X		
			X	X
			X	X
X	X	X		
X				

	X	X	X	X
	X	X	X	X
X				
X	X	X	X	X
X	X	X	X	X
X	X	X	X	
X	X	X	X	
X	X	X	X	
X	X	X	X	

				X
				X
X			X	

Canal Telefónico
X
X
X

X
X
X
X

Pilar	Dimensión	Canal
Gestión Efectiva de las	Calidad de las respuestas (PQRS)	
Gestión Efectiva de las	Calidad de las respuestas (PQRS)	
Experiencia Institucional en	Digitalización y automatización de	
Trámites y Servicios en	Digitalización y automatización de	
Trámites y Servicios en	Digitalización y automatización de	
Trámites y Servicios en	Ahorros en los requisitos y tiempos	
Trámites y Servicios en	Ahorros en los requisitos y tiempos	
Trámites y Servicios en	Articulación Digital del Servicio	
Trámites y Servicios en	Articulación Digital del Servicio	
Trámites y Servicios en	Articulación Digital del Servicio	
Trámites y Servicios en	Articulación Digital del Servicio	
Trámites y Servicios en	Articulación Digital del Servicio	
Trámites y Servicios en	Articulación Digital del Servicio	
Trámites y Servicios en	Articulación Digital del Servicio	
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de capacidad instalada	Presencial
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de capacidad instalada	Presencial
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de capacidad instalada	Presencial
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de capacidad instalada	Presencial
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de capacidad instalada	Presencial
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de capacidad instalada	Presencial
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de capacidad instalada	Presencial
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de habilidades	
Capacidad y Protocolos del	Evaluación de habilidades	
Capacidad y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Presencial Red CADE, Ferias
Capacidad y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Presencial Red CADE
Capacidad y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Presencial Red CADE
Capacidad y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Presencial Red CADE, Ferias
Capacidad y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Presencial Ferias, Punto Propio, Red CADE

Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Presencial Red CADE
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Telefónico
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Telefónico
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Telefónico
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Telefónico
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Telefónico
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Telefónico
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Telefónico
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Virtual
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Virtual
Capacitación y Protocolos del	Estándares y Protocolos de Atención	Virtual
Servicio	Estándares y Protocolos de Atención	Virtual

Nombre Indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo
Oportunidad en la respuesta según normatividad vigente	Medir las FQRSD de origen ciudadano cerradas con cierre con respuesta definitiva	$FQRSD = \frac{\text{Número de FQRSD de origen ciudadano cerradas con cierre con respuesta definitiva}}{\text{Número total de FQRSD de origen ciudadano}} \times 100$
Calidad	Medir las FQRSD que cumplen	$FQRSD = \frac{\text{Número de FQRSD que cumplen}}{\text{Número total de FQRSD}} \times 100$
% de procedimientos publicados	Medir el porcentaje de	$\% \text{ de procedimientos publicados} = \frac{\text{Número de procedimientos publicados}}{\text{Número total de procedimientos}} \times 100$
Tasa de trámites	Medir el porcentaje de procesos	$Tasa \text{ de trámites} = \frac{\text{Número de trámites}}{\text{Número total de trámites}} \times 100$
Tasa de trámites automatizados (TA)	Medir el porcentaje de procesos	$TA = \frac{\text{Número de trámites automatizados}}{\text{Número total de trámites}} \times 100$
Divulguen (TD) de acciones	Medir el porcentaje de	$TD = \frac{\text{Número de trámites automatizados en el año}}{\text{Número total de trámites}} \times 100$
% de trámites con eliminación de requisitos	Medir el porcentaje de trámites	$\% \text{ de trámites con eliminación de requisitos} = \frac{\text{Número de trámites con eliminación de requisitos}}{\text{Número total de trámites}} \times 100$
Integración con el Portal Bogotá	Medir la integración con el Portal	$Integración = \frac{\text{Número de respuestas afirmativas de integración}}{\text{Número total de respuestas}} \times 100$
Integración del sistema de gestión documental con Bogotá te	Medir la integración del sistema	$Integración = \frac{\text{Número de respuestas afirmativas de integración}}{\text{Número total de respuestas}} \times 100$
% de ferias con participación	Medir el porcentaje de ferias con	$\% \text{ de ferias con participación} = \frac{\text{Número de ferias con participación}}{\text{Número total de ferias}} \times 100$
Monitoreo a la electiva	Medir el monitoreo a la electiva	$Monitoreo = \frac{\text{Número de monitoreos a la electiva}}{\text{Número total de monitoreos}} \times 100$
Disponibilidad del servicio en presencial	Medir la disponibilidad del servicio	$Disponibilidad = \frac{\text{Número de días de disponibilidad}}{\text{Número total de días}} \times 100$
Disponibilidad del servicio virtual	Medir la disponibilidad del servicio	$Disponibilidad = \frac{\text{Número de días de disponibilidad}}{\text{Número total de días}} \times 100$
Disponibilidad del servicio	Medir la disponibilidad del servicio	$Disponibilidad = \frac{\text{Número de días de disponibilidad}}{\text{Número total de días}} \times 100$
Accesibilidad instalada en el	Medir la accesibilidad en el	$Accesibilidad = \frac{\text{Número de accesibilidades en el}}{\text{Número total de accesibilidades}} \times 100$
Accesibilidad instalada en el	Medir la accesibilidad en el	$Accesibilidad = \frac{\text{Número de accesibilidades en el}}{\text{Número total de accesibilidades}} \times 100$
% Capacitación instalada (módulos	Medir el porcentaje de capacitación	$\% \text{ Capacitación instalada} = \frac{\text{Número de módulos instalados}}{\text{Número total de módulos}} \times 100$
Logar y puestos de trabajo para	Medir el logar y puestos de	$Logar = \frac{\text{Número de logares y puestos de trabajo}}{\text{Número total de logares y puestos de trabajo}} \times 100$
La Capacitación instalada (módulos	Medir el porcentaje de capacitación	$\% \text{ Capacitación instalada} = \frac{\text{Número de módulos instalados}}{\text{Número total de módulos}} \times 100$
para recordos) utilizados	Medir el porcentaje de capacitación	$\% \text{ Capacitación instalada} = \frac{\text{Número de módulos instalados}}{\text{Número total de módulos}} \times 100$
Preparación del evento	Medir la preparación del evento	$Preparación = \frac{\text{Número de eventos preparados}}{\text{Número total de eventos}} \times 100$
Participación en ferias	Medir la participación en ferias	$Participación = \frac{\text{Número de eventos preparados}}{\text{Número total de eventos}} \times 100$
Calificación promedio de	Medir la calificación promedio de	$Calificación = \frac{\text{Número de calificaciones promedio}}{\text{Número total de calificaciones}} \times 100$
Calificación promedio de	Medir la calificación promedio de	$Calificación = \frac{\text{Número de calificaciones promedio}}{\text{Número total de calificaciones}} \times 100$
Cumplimiento de protocolo de atención	Medir el cumplimiento de protocolo de atención	$Cumplimiento = \frac{\text{Número de cumplimiento de protocolo de atención}}{\text{Número total de cumplimiento de protocolo de atención}} \times 100$
Tiempo de espera para el turno	Medir el tiempo de espera para el turno	$Tiempo = \frac{\text{Número de tiempo de espera para el turno}}{\text{Número total de tiempo de espera para el turno}} \times 100$
Accesibilidad en el ingreso del	Medir la accesibilidad en el ingreso del	$Accesibilidad = \frac{\text{Número de accesibilidades en el ingreso del}}{\text{Número total de accesibilidades en el ingreso del}} \times 100$
Cumplimiento de protocolo de atención en módulo	Medir el cumplimiento de protocolo de atención en módulo	$Cumplimiento = \frac{\text{Número de cumplimiento de protocolo de atención en módulo}}{\text{Número total de cumplimiento de protocolo de atención en módulo}} \times 100$
Tiempo total empleado	Medir el tiempo total empleado	$Tiempo = \frac{\text{Número de tiempo total empleado}}{\text{Número total de tiempo total empleado}} \times 100$

Accesibilidad en el espacio de recepción	Medir la accesibilidad en el espacio de recepción	(Promedio de Calificación de Criterios "Espacio de recepción" y "Fila de espera") x 100
Conexión con la llamada	Medir la conexión con la llamada	(Promedio de Calificación de Criterios "Conexión con la llamada" y "Tiempo de espera") x 100
Disponibilidad de IVR	Medir la disponibilidad de IVR	(Promedio de Calificación de Criterios "Disponibilidad de IVR" y "Tiempo de espera") x 100
Accesibilidad en el canal telefónico	Medir la accesibilidad en el canal telefónico	(Promedio de Calificación de Criterios "Accesibilidad en el canal telefónico" y "Tiempo de espera") x 100
Atención por una persona	Medir la atención por una persona	(Promedio de Calificación de Criterios "Atención por una persona" y "Tiempo de espera") x 100
Atención por parte de la persona que solicita el servicio	Medir la atención por parte de la persona que solicita el servicio	(Promedio de Calificación de Criterios "Atención por parte de la persona que solicita el servicio" y "Tiempo de espera") x 100
Requerimiento de la ciudadanía y respuesta	Medir el requerimiento de la ciudadanía y respuesta	(Promedio de Calificación de Criterios "Requerimiento de la ciudadanía y respuesta" y "Tiempo de espera") x 100
Finalización de la llamada	Medir la finalización de la llamada	(Promedio de Calificación de Criterios "Finalización de la llamada" y "Tiempo de espera") x 100
Accesibilidad en medios electrónicos	Medir la accesibilidad en medios electrónicos	(Promedio de Calificación de Criterios "Accesibilidad en medios electrónicos" y "Tiempo de espera") x 100
Atención en chat y respuesta a la solicitud de la ciudadanía	Medir la atención en chat y respuesta a la solicitud de la ciudadanía	(Promedio de Calificación de Criterios "Atención en chat y respuesta a la solicitud de la ciudadanía" y "Tiempo de espera") x 100
Finalización del servicio	Medir la finalización del servicio	(Promedio de Calificación de Criterios "Finalización del servicio" y "Tiempo de espera") x 100

Sumatoria de p39+p40	Total de criterios	Porcentaje
Total de p8=1	Total de p8	Porcentaje
Total de p9=1	Total de p9	Porcentaje
Sumatoria de p10+p11+p12	Total de criterios	Porcentaje
Total de p13=1	Total de p13	Porcentaje
Sumatoria de p14+p15+p16+p17	Total de criterios	Porcentaje
Sumatoria de p18+p19+p20+p21+p22+p23+p24+p25	Total de criterios	Porcentaje
Sumatoria de p27+p28+p29	Total de criterios	Porcentaje
Sumatoria de p5+p6+p7+p8+p9+p10+p11	Total de criterios	Porcentaje
Sumatoria de p12+p13+p14+p15+p16+p17+p18+p19	Total de criterios	Porcentaje
Sumatoria de p23+p24+p25	Total de criterios	Porcentaje

[illegible]

Formulario de evaluación de estándares y protocolos de atención	1. Distrito	Trimestral
Cliente Oculto Telefónico	2. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Telefónico	3. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Telefónico	4. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Telefónico	5. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Telefónico	6. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Telefónico	7. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Telefónico	8. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Telefónico	9. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Virtual	10. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Virtual	11. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Virtual	12. Sistema	Trimestral
Cliente Oculto Virtual	13. Sistema	Trimestral

Nombre Indicador:

Índice de Percepción Ciudadana sobre el Servicio (Porcentaje)

Definición:

Percepción de la ciudadanía sobre el servicio recibido y valoración de la experiencia en los canales dispuestos por las entidades distritales, con el objetivo de conocer la voz del ciudadano e identificar aspectos para mejorar la satisfacción en la interacción con la Administración Distrital.

Objetivo:

Medir el nivel de satisfacción en los diferentes canales de acuerdo con el servicio recibido y la experiencia obtenida por los ciudadanos.

Fórmula calculo:

$$IPCS = \frac{ISSR + IECA}{2}$$

Variables:

- IPCS: Índice de Percepción Ciudadana sobre el Servicio
- ISSR: Índice de Satisfacción con el Servicio Recibido

$$IAI = \frac{1}{8} \sum_{i=1}^8 C_i$$

Donde:

- o C_i corresponde a los indicadores: *Resolución del trámite, Lenguaje claro en el trámite, Facilidad de acceder al trámite, Pertinencia de la respuesta, Tiempo en la atención, Notificaciones por correo electrónico, Disponibilidad de instructivos y tutoriales, Reiteración de solicitudes.*

- IECA: Índice de Eficiencia Institucional en Trámites y Servicio

$$IECA = \frac{1}{12} \sum_{i=1}^{12} C_i$$

Donde:

- o C_i corresponde a los indicadores: *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 con el espacio físico, Calidad de la llamada, Calidad de la conexión, Lenguaje claro en el menú de opciones, Satisfacción con el personal que lo atendió, Recomendación del canal.*

Los indicadores se calculan de acuerdo con las fórmulas definidas y su estimación se realiza por cada unidad de observación, es decir, por registro. Cada registro puede corresponder a una encuesta aplicada a un ciudadano (persona), a una entidad o a una observación de cliente oculto.

A cada registro se le asigna una calificación, por lo general utilizando una escala tipo Likert. Todos los resultados, tanto los que se expresan en escala (Likert) como los binarios (cumple / no cumple), se transforman a un rango común de 0 a 100. Una vez que los indicadores están reescalados, la información se agrega mediante una sumatoria ponderada.

La primera agregación se realiza a nivel de entidad; sin embargo, la información también puede consolidarse a nivel sectorial (de acuerdo con el sector al que pertenece la entidad) o a nivel distrital. Adicionalmente, pueden generarse agregaciones por canal (cuando el indicador aplique) o por periodo (según el año y el mes).

El índice se considera completo únicamente a nivel anual, dado que algunos indicadores se calculan una sola vez al año. En consecuencia, el visor (herramienta tecnológica) reporta resultados parciales de manera permanente, debido a la inclusión de indicadores de alta periodicidad (con frecuencia diaria o mensual). El propósito de este reporte periódico parcial es permitir que las entidades monitoreen sus resultados y ajusten oportunamente sus acciones para corregir y mejorar la prestación de su servicio.

Respecto a las desagregaciones por canal, el procedimiento actúa como un filtro sobre la base de datos: la información recolectada se segmenta según el tipo de canal y, en cada uno de estos segmentos, se replican los pasos metodológicos para el cálculo tanto de los indicadores como del índice.

Nota 1: Cuando existen indicadores que no aplican a una entidad específica, el cálculo de los índices por dimensión, pilar y componente requiere un proceso de reponderación¹. Este procedimiento consiste en redistribuir el peso del indicador excluido de manera equitativa entre los indicadores restantes de la misma dimensión, manteniendo inalterados los ponderadores de las demás dimensiones, componentes y pilares.

Por ejemplo, si una dimensión consta de 5 indicadores con un peso inicial del 20% cada uno y uno de ellos no aplica, los 4 indicadores restantes pasarán a tener un peso del 25%. El objetivo de este ajuste es preservar tres atributos fundamentales: primero, asegurar que todos los indicadores vigentes dentro de la dimensión mantengan una ponderación equitativa; segundo, garantizar que la redistribución sea proporcional para la entidad evaluada; y tercero, conservar la integralidad de la dimensión, asegurando que la suma de los ponderadores de los indicadores aplicables sea siempre igual a 1.

Unidad medida: Porcentaje

Fuente de Información: Secretaría General

Enlaces web relacionados: <https://lively-begonia-ccf65e.netlify.app/>

Periodicidad: Anual

Dependencia: Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Directivo Responsable: Ana María Pérez Vargas
amperezv@alcaldiabogota.gov.co

¹ En el caso particular de los clientes ocultos o de capacidad instalada, los asuntos específicos a infraestructura física o los espacios y personal específicos que son responsabilidad de la Secretaría General se han dejado a cargo de dicha entidad y no con responsabilidad de las otras entidades.

3813000

Profesional responsable: Claudia Ruiz Marín
Profesional especializado
cruizm@alcaldiabogota.gov.co
3813000

Sector: 1. Gestión Pública

Objetivo Estratégico PDD: 5 - Bogotá confía en su gobierno

Tipo Indicador: Resultado

Política pública asociada: Servicio a la Ciudadanía

Justificación de alcance de la meta: Las entidades distritales deberán implementar el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía.

Responsable de la medición: Secretaría General

Responsable de la actualización / reporte: Secretaría General - Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Historial de Cambios: El índice se creó en 2025 con ocasión a la consolidación del nuevo Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía.

Nombre Indicador:

Índice de Calidad del Servicio Prestado (Porcentaje)

Definición:

Porcentaje de cumplimiento de los estándares de calidad del servicio prestado en los canales dispuestos por las entidades distritales para el relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de mejorar la calidad y percepción ciudadana en su interacción con la Administración Distrital.

Objetivo:

Medir el nivel de conocimiento, apropiación y cumplimiento de los diferentes estándares de calidad del servicio en los canales de relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de conocer cómo se presta el servicio en cada canal y los aspectos puntuales en los cuales se debe mejorar.

Fórmula calculo:

$$ICSP = \frac{ICR + IEITS + ICPS}{3}$$

Variables:

- ICSP: Índice de Calidad del Servicio Prestado
- ICR: Índice de Calidad de las Respuestas

$$ICR = \frac{1}{3} \sum_{i=1}^3 C_i$$

Donde:

- o C_i corresponde a los indicadores: *Oportunidad, Gestión del Traslado, Calidad de las Respuestas.*

- IEITS: Índice de Eficiencia Institucional en Trámites y Servicio

$$IEITS = \frac{IDAT + IART + IADS}{3}$$

Donde:

- o IDAT: *Índice de Digitalización y Automatización de Trámites.*

$$IDAT = \frac{1}{3} \sum_{i=1}^3 C_i$$

Donde:

- C_i corresponde a los indicadores: *Procedimientos publicados en página web, Automatización de procesos, Digitalización de procesos.*

- o IART: *Índice de Ahorros en los Requisitos y Tiempos.*

$$IART = \frac{1}{2} \sum_{i=1}^2 C_i$$

Donde:

- C_i corresponde a los indicadores: *Acciones para reducir tiempo de atención, Eliminación de requisitos.*

- o IADS: *Índice de Articulación Digital del Servicio.*

$$IIT = \frac{1}{7} \sum_{i=1}^7 C_i$$

Donde:

- C_i corresponde a los indicadores: *Integración con el Portal Bogotá, Integración con Bogotá te Escucha, Participación en el SuperCADE Móvil, Existencia de una herramienta de monitoreo, Afectación del servicio presencial, Afectación del servicio virtual, Afectación del servicio telefónico.*

- ICPS: *Índice de Capacidad y Protocolos del Servicio*

$$ICPS = \frac{IECI + IEH + IEPA}{3}$$

Donde:

- o IECI: *Índice de Evaluación de Capacidad Instalada.*

$$IECI = \frac{1}{7} \sum_{i=1}^7 C_i$$

Donde:

- C_i corresponde a los indicadores: *Accesibilidad en el ingreso del punto de atención, Accesibilidad en el punto de atención, Capacidad instalada utilizada en el área de atención, Lugar y puestos de atención a la ciudadanía adecuados, Capacidad instalada utilizada en el área de recaudos, Preparación del evento, Participación en ferias.*

- o IEHAD: *Índice de Evaluación de Habilidades para la atención diferencial.*

$$IEHAD = \frac{1}{2} \sum_{i=1}^2 C_i$$

Donde:

- C_i corresponde a los indicadores: *Habilidades técnicas, Habilidades socioemocionales.*

o IEPA: *Índice de Estándares y Protocolos de Atención.*

$$IEPA = \frac{1}{16} \sum_{i=1}^{16} C_i$$

Donde:

- C_i corresponde a los indicadores: *Cumplimiento del protocolo de atención (canal presencial), Tiempo de espera para el turno (canal presencial), Accesibilidad en el ingreso del punto de atención (canal presencial), Cumplimiento del protocolo de atención en el módulo (canal presencial), Tiempo total empleado (canal presencial), Accesibilidad en el espacio de recaudo (canal presencial), Conexión de la llamada (canal telefónico), Disponibilidad de IVR (canal telefónico), Accesibilidad en el canal telefónico (canal telefónico), Atención por una persona (canal telefónico), Atención por parte de la persona que presta el servicio (canal telefónico), Requerimiento de la ciudadanía y respuesta (canal telefónico), Finalización de la llamada (canal telefónico), Accesibilidad en medios electrónicos (canal virtual), Atención en chat y respuesta de la solicitud (canal virtual), Finalización del servicio (canal virtual).*

Los indicadores se calculan de acuerdo con las fórmulas definidas y su estimación se realiza por cada unidad de observación, es decir, por registro. Cada registro puede corresponder a una encuesta aplicada a un ciudadano (persona), a una entidad o a una observación de cliente oculto.

A cada registro se le asigna una calificación, por lo general utilizando una escala tipo Likert. Todos los resultados, tanto los que se expresan en escala (Likert) como los binarios (cumple / no cumple), se transforman a un rango común de 0 a 100. Una vez que los indicadores están reescalados, la información se agrega mediante una sumatoria ponderada.

La primera agregación se realiza a nivel de entidad; sin embargo, la información también puede consolidarse a nivel sectorial (de acuerdo con el sector al que pertenece la entidad) o a nivel distrital. Adicionalmente, pueden generarse agregaciones por canal (cuando el indicador aplique) o por periodo (según el año y el mes).

El índice se considera completo únicamente a nivel anual, dado que algunos indicadores se calculan una sola vez al año. En consecuencia, el visor (herramienta tecnológica) reporta resultados parciales de manera permanente, debido a la inclusión de indicadores de alta periodicidad (con frecuencia diaria o mensual). El propósito de este reporte periódico parcial es permitir que las entidades monitoreen sus resultados y ajusten oportunamente sus acciones para corregir y mejorar la prestación de su servicio.

Respecto a las desagregaciones por canal, el procedimiento actúa como un filtro sobre la base de datos: la información recolectada se segmenta según el tipo de canal y, en cada uno de estos segmentos, se

replican los pasos metodológicos para el cálculo tanto de los indicadores como del índice.

Nota 1: Cuando existen indicadores que no aplican a una entidad específica, el cálculo de los índices por dimensión, pilar y componente requiere un proceso de reponderación¹. Este procedimiento consiste en redistribuir el peso del indicador excluido de manera equitativa entre los indicadores restantes de la misma dimensión, manteniendo inalterados los ponderadores de las demás dimensiones, componentes y pilares.

Por ejemplo, si una dimensión consta de 5 indicadores con un peso inicial del 20% cada uno y uno de ellos no aplica, los 4 indicadores restantes pasarán a tener un peso del 25%. El objetivo de este ajuste es preservar tres atributos fundamentales: primero, asegurar que todos los indicadores vigentes dentro de la dimensión mantengan una ponderación equitativa; segundo, garantizar que la redistribución sea proporcional para la entidad evaluada; y tercero, conservar la integridad de la dimensión, asegurando que la suma de los ponderadores de los indicadores aplicables sea siempre igual a 1.

Unidad medida: Porcentaje

Fuente de Información: Secretaría General

Enlaces web relacionados: <https://lively-begonia-ccf65e.netlify.app/>

Periodicidad: Anual

Dependencia: Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Directivo Responsable: Ana María Pérez Vargas
amperezv@alcaldiabogota.gov.co
3813000

Profesional responsable: Claudia Ruiz Marín
Profesional especializado
cruizm@alcaldiabogota.gov.co
3813000

Sector: 1. Gestión Pública

Objetivo Estratégico PDD: 5 - Bogotá confía en su gobierno

Tipo Indicador: Resultado

Política pública asociada: Servicio a la Ciudadanía

Justificación de alcance de la meta: Las entidades distritales deberán implementar el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía.

Responsable de la medición: Secretaría General

Responsable de la actualización / reporte: Secretaría General - Dirección Distrital de Calidad del Servicio

¹ En el caso particular de los clientes ocultos o de capacidad instalada, los asuntos específicos a infraestructura física o los espacios y personal específicos que son responsabilidad de la Secretaría General se han dejado a cargo de dicha entidad y no con responsabilidad de las otras entidades.

Historial de Cambios: El índice se modificó en 2025, en cumplimiento del nuevo Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía.