GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN – MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Diciembre de 2019

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN 2
INTRODUCCIÓN 4
Descripción de la Guía 6
Formato de Autoevaluación 6
Hoja No. 2 – Conceptos 7
Hoja N° 3 - Instructivo 8
Hoja No. 4 – Información General 10
Hoja No. 5 – Formulario Ventanilla Hacia Adentro 11
Hoja No. 6 – Resultados Ventanilla Hacia Adentro 12
Hoja No. 7 – Formulario Ventanilla Hacia Afuera 13
Hoja No. 8 – Resultados Ventanilla Hacia Afuera 14
Hoja No. 9 – Plan de Mejoramiento 15
BIBLIOGRAFÍA 16

PRESENTACIÓN

En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, un adecuado servicio "*…supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo*"[1].

Desde ésta perspectiva, la gestión realizada por las Entidades del Distrito debe estar encaminada a estructurar y favorecer un entorno cálido y adecuado, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía ha estructurado un Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, con el fin de proporcionar a las entidades del Distrito una herramienta que les permita realizar un proceso de autoevaluación de cumplimiento de atributos mínimos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a partir del cual se identifiquen las fortalezas en relación a la prestación del servicio, así como las oportunidades de mejora.

De esta manera se dará cumplimiento con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como es la de Seguimiento y evaluación, establecida en el numeral 3 del artículo 9 Decreto 197 de 2014, que cita: "*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*"[2].

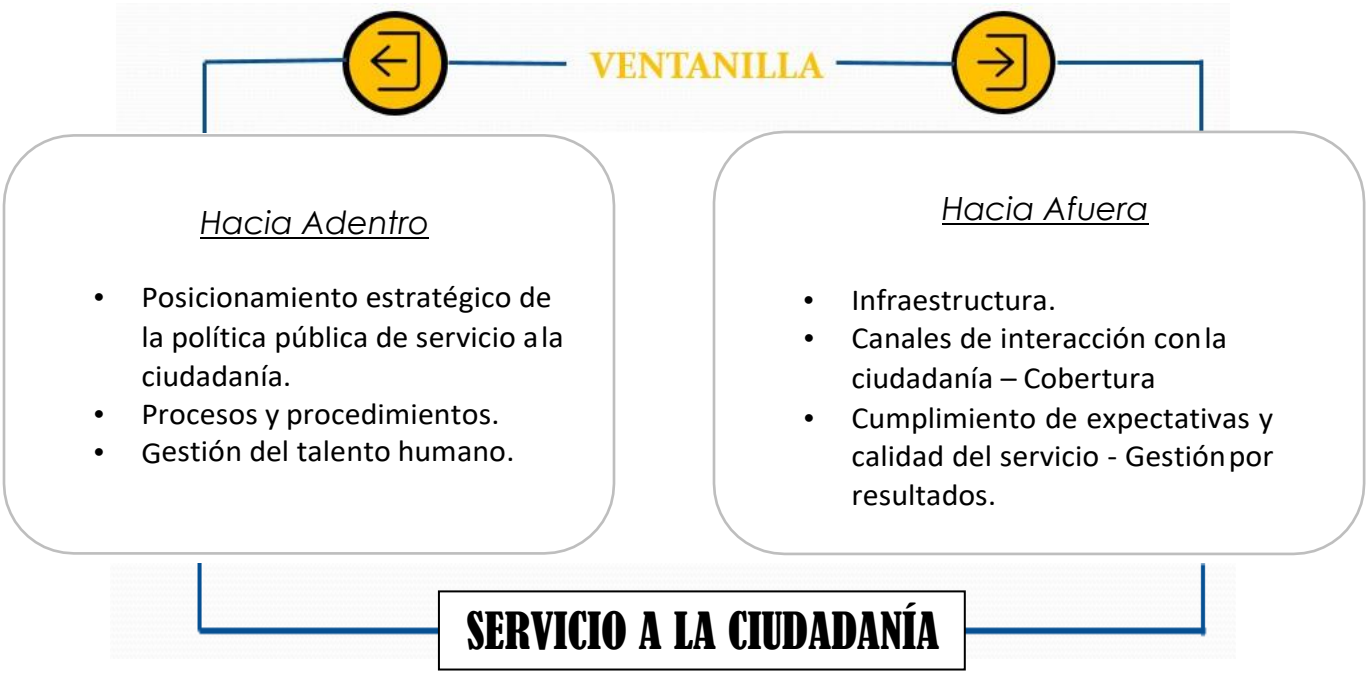
[1] Decreto 197 de 2014 Alcalde Mayor; por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
[2] Decreto 197 de 2014 Alcalde Mayor; por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. ARTÍCULO 9º - De las líneas transversales, literal 3.

El presente modelo de seguimiento y medición de la calidad del servicio es una herramienta que facilita la autoevaluación con relación al cumplimiento de los diferentes lineamientos relacionados con la calidad de la atención prestada a la ciudadanía.

INTRODUCCIÓN

Fundamentados en los componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la Ciudadanía (DNP, 2017), se definen para el presente Modelo de Seguimiento y Medición de la Calidad del Servicio para las Entidades Distritales, dos grandes ventanillas de evaluación, que permiten integrar los procesos internos de las entidades, con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios; a través de las cuales se pretende realizar un seguimiento transversal a las entidades e identificar el nivel de calidad con que se está dando respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Estas ventanillas y sus componentes integradores son:



La integración de las diferentes perspectivas de análisis en el Modelo es una condición indispensable para poder llevar a cabo una evaluación rigurosa y completa, que incluya los diferentes elementos que confluyen en la prestación del servicio.

Ventanilla hacia Adentro

Planeación Estratégica	Procesos	Talento Humano
• Define el grado de importancia del área de servicio a la ciudadanía. • Permite identificar los objetivos, indicadores y metas. • Permite identificar los niveles concretos de responsables. • Asignación de recursos.	• Lo que se hace y como se hace. • Deben estar alineados con la estrategia, misión y objetivos. • Contribuyen de forma sostenida a los resultados.	• Es la puerta de entrada de la ciudadanía a la interacción con la administración pública. • Busca el desarrollo de la entidad y de sus servidores de manera estratégica donde se incluyan las habilidades, capacidades y competencias.

Ventanilla hacia Afuera

Accesibilidad e Infraestructura	Canales de Atención	Gestión por Resultados
• Acciones orientadas al incremento de los espacios de atención y de la accesibilidad. • Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y el mantenimiento de las instalaciones y las condiciones de seguridad, con las que cuenta la entidad para brindar atención y prestar los servicios a la ciudadanía.	• Permiten a la ciudadanía expresar sus necesidades y expectativas frente a los distintos servicios prestados. • Permite ampliar la cobertura de los servicios, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información.	• Constante monitoreo y evaluación con el objetivo de medir su efecto e impacto final del servicio a la ciudadanía. • Mejoramiento continuo en el propósito de generar valor agregado a los usuarios, mejorando la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Descripción de la Guía

La presente guía es un documento técnico de apoyo, desarrollado con el fin de orientar a las Entidades Distritales en la aplicación del modelo de seguimiento y medición para la autoevaluación de los estándares de calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Formato de Autoevaluación

Implementación de la herramienta de autoevaluación para el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio.

El formato de autoevaluación está estructurado en un archivo de Excel, nueve (9) hojas, de las cuales cuatro (4) deben ser diligenciadas por la entidad evaluada (hojas 4, 5, 7 y 9), las demás hojas son de carácter informativo donde se puede encontrar información general del modelo y los resultados obtenidos de la ejecución de la autoevaluación, dichas hojas son enunciadas a continuación:

1. *Inicio*
2. *Conceptos*
3. *Instructivo*
4. *Información general*
5. *Atributos a valorar ventanilla hacia adentro (VHAD)*
6. *Resultados ventanilla hacia adentro (VHAD)*
7. *Atributos a valorar ventanilla hacia afuera (VHAF)*
8. *Resultados ventanilla hacia afuera (VHAF)*
9. *Plan de mejoramiento*

A título ilustrativo, se detallará cada una de las hojas incluidas en el archivo de Excel en mención.

Con el propósito de comprender la estructura del modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, se han sintetizado los conceptos básicos del modelo del formato de autoevaluación en la hoja N° 1 y 2 las cuales se deben de tener en cuenta antes de iniciar el diligenciamiento del formato.

Hoja No. 2 – Conceptos

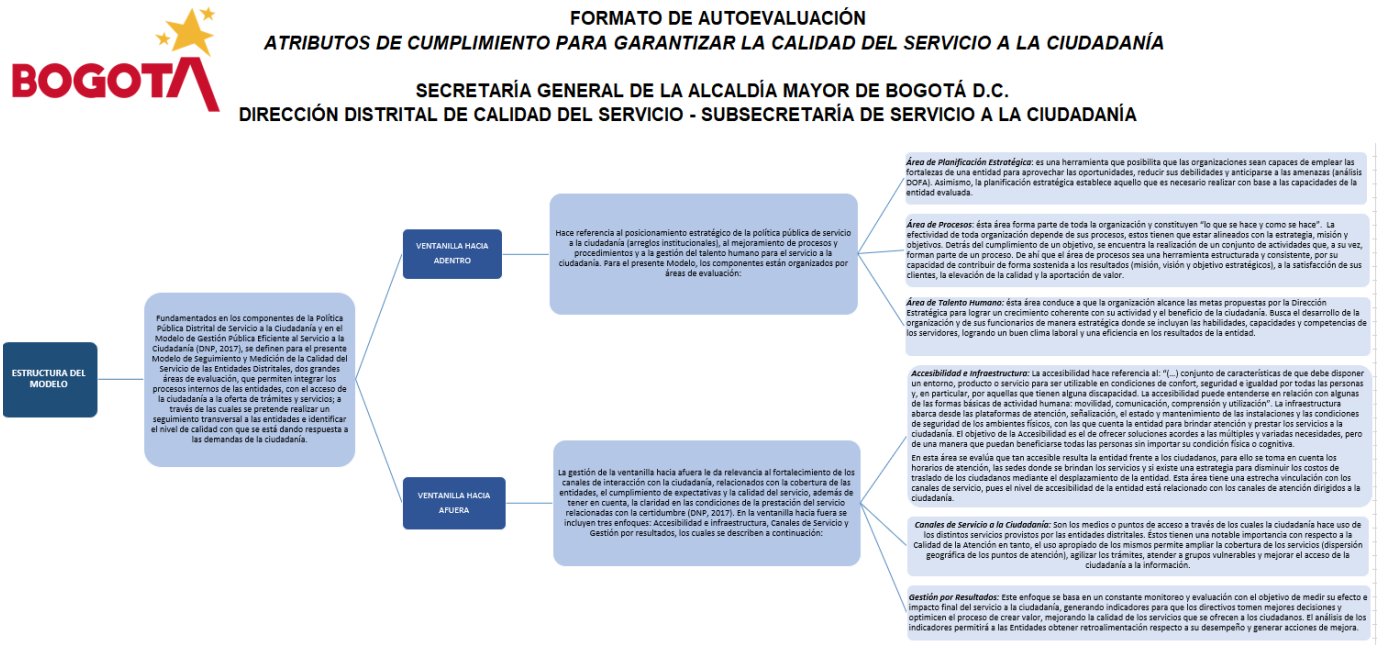
En esta hoja la entidad encontrará la estructura del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, en donde se podrá, de forma general tener una noción de los conceptos que abarcan el modelo.

La Estructura del modelo incorpora los conceptos básicos de:

- ***Ventanilla hacia adentro***
  - ✓ *Planificación Estratégica*
  - ✓ *Procesos*
  - ✓ *Talento Humano*
- ***Ventanilla hacia afuera***
  - ✓ *Accesibilidad e Infraestructura*
  - ✓ *Canales de Servicio a la Ciudadanía*
  - ✓ *Gestión por Resultados*

Figura 1

Conceptos



Fuente: Elaboración propia

Hoja N° 3 - Instructivo

La entidad podrá encontrar en esta hoja el esquema del Formato de Autoevaluación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio estructurado por ventanillas, áreas y categorías a evaluar.

- ***Esquema Formato de Autoevaluación: Ventanilla hacia adentro***

✓ ***Planificación Estratégica***
- *Planeamiento Estratégico y Operativo*
- *Estrategia de comunicación con la ciudadanía*

✓ ***Procesos***
- *Identificación de los procesos de la entidad*
- *Difusión y disponibilidad de los documentos*
- *Rediseño de procesos/trámites*

✓ ***Talento Humano***
- *Perfil del cargo*
- *Inducción y capacitación del personal*

- ***Esquema Formato de Autoevaluación: Ventanilla hacia afuera***

✓ ***Accesibilidad e Infraestructura***
- *Punto de atención de servicio a la ciudadanía*
- *Condiciones del espacio físico*
- *Equipamiento para la atención a la ciudadanía*

✓ ***Canales de Servicio a la Ciudadanía***
- *Canal presencial*
- *Canal telefónico*
- *Canal virtual*
- *Canal móvil*

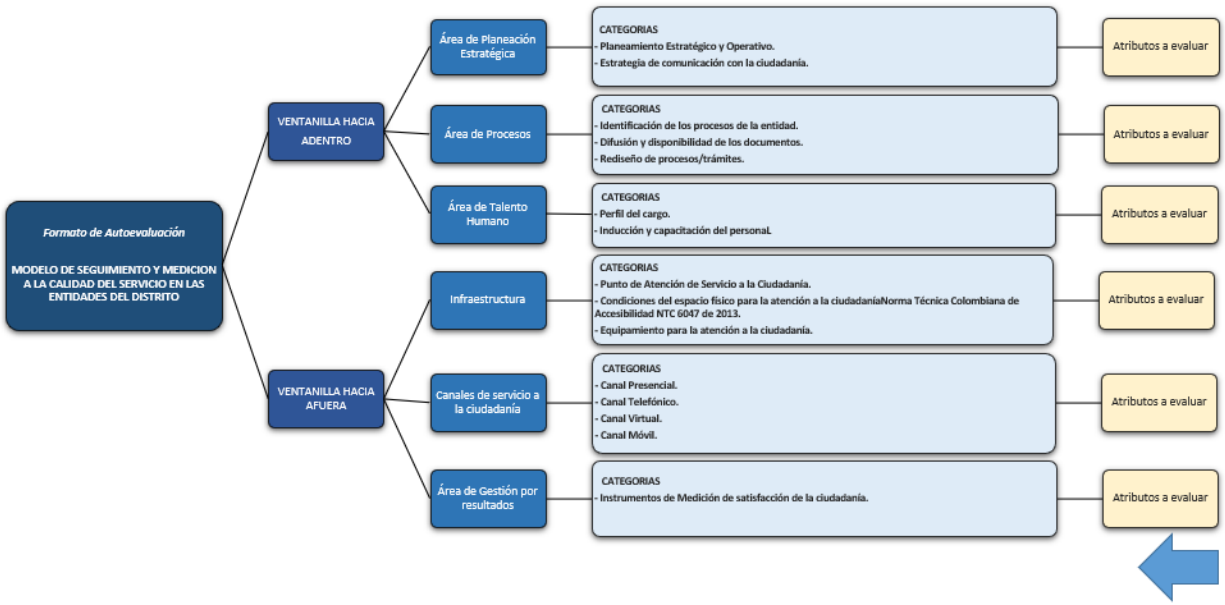
✓ ***Gestión por Resultados***
- *Instrumentos de medición de satisfacción de la ciudadanía*

Figura 2
Instructivo

INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN

El formato de autoevaluación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, permite a las entidades del distrito obtener un diagnóstico de la situación actual de la entidad en términos de calidad de servicio a la ciudadanía y con base en ello realizar seguimiento a la gestión.

A continuación se presenta el esquema del formato de autoevaluación con el fin de tener claridad para su lectura y diligenciamiento:



Fuente: Elaboración propia

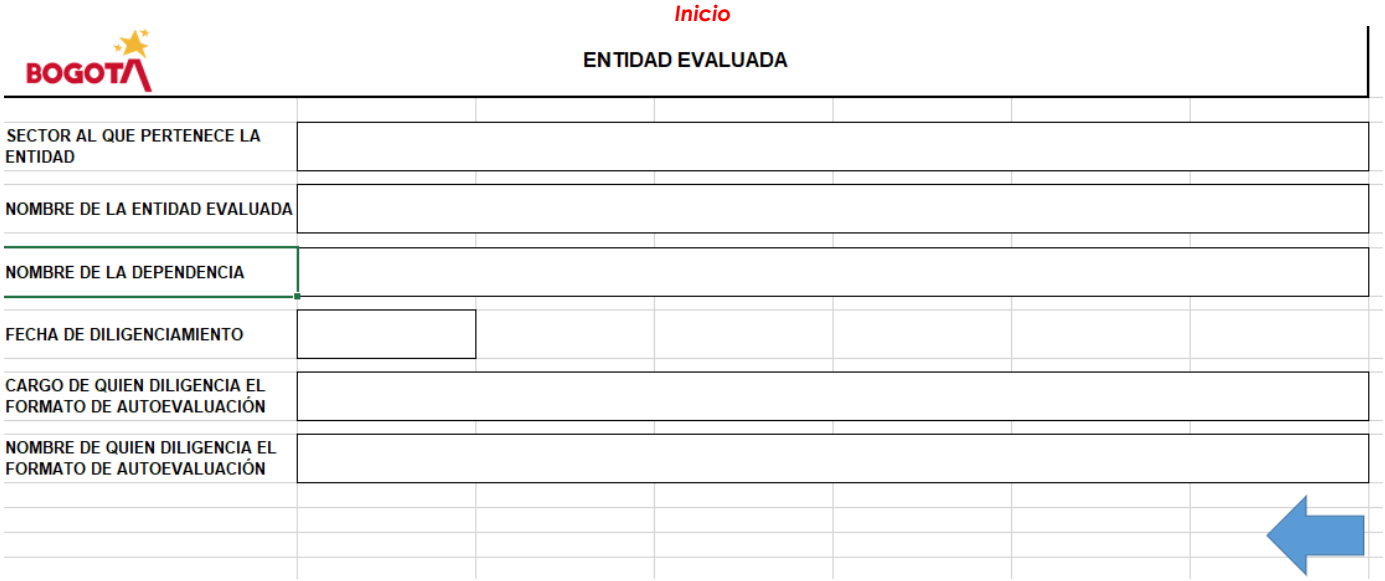
Hoja No. 4 – Información General

En esta sección se deberán completar los campos necesarios relacionados con la información de la entidad y del responsable del diligenciamiento.

Campos necesarios:

- ✓ *Sector al que pertenece la entidad*
- ✓ *Nombre de la entidad evaluada*
- ✓ *Fecha de diligenciamiento del formato de autoevaluación*
- ✓ *Cargo de quien diligencia el formato de autoevaluación*
- ✓ *Nombre de quien diligencia el formato de autoevaluación*

Figura 3
Inicio



Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 5 – Formulario Ventanilla Hacia Adentro

Es en esta hoja, la entidad debe realizar un análisis de cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía correspondientes a la ventanilla hacia adentro.

Una vez se analice cada una de las áreas y categorías, se debe calificar el grado de cumplimiento a través de la ponderación asignada: Si (si se cumple) No (si no se cumple); adicionalmente, se debe registrar la evidencia acompañada del enlace o sitio donde reposan los documentos que soportan la calificación dada a cada uno de los atributos.

Figura 4
Preg. Ventanilla hacia Adentro

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN
ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA ADENTRO"

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA: ______ FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: ______

ÁREAS

ÁREA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Planeamiento Estratégico y Operativo	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Estrategia de comunicación con la ciudadanía	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía, se incorpora en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.	SI		La entidad ha definido una estrategia de comunicación de la información relacionada con Servicio a la Ciudadanía. Describa cual es?	SI	
El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía se incorpora como una de las acciones estratégicas institucionales.	SI		Las estrategias de comunicación son incluyentes para todo tipo de población. Describa cuales son?	SI	
Existe una estructura formalmente establecida para el área de servicio a la ciudadanía.	SI		La entidad publica los canales de atención a través del cual el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios.	SI	

ÁREA DE PROCESOS

Identificación de los procesos de la entidad	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Difusión y disponibilidad de los documentos	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Análisis de procesos/ trámites	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Rediseño de procesos/ trámites	Respue (SI / N
La entidad cuenta con procesos y procedimientos en el cual se identifiquen, los responsables y tiempos de las actividades para la prestación del servicio a la ciudadanía.	SI		Se cuenta con evidencias de la difusión de los documentos que describen los procesos de servicio de la ciudadanía de la entidad.	SI		La entidad tiene constancia de que los procesos son analizados con la finalidad de reducir los tiempos y agilizar los trámites.	SI		Se cuenta con propuestas de rediseño de procesos orientados a agilizar los trámites, eliminar pasos y/o requisitos innecesarios.	NO
La entidad implementa los procesos de servicio a la ciudadanía.	SI		Se cuenta con evidencia de que los documentos se encuentran disponibles para su uso y consulta de todos los funcionarios de la entidad.	SI		La entidad cuenta con procesos para identificar oportunidades de mejora para racionalizar los trámites.	SI		Se han implementado rediseños que impliquen mejoras en la atención al servicio del ciudadano.	NO
						La entidad cuenta con un inventario de trámites y servicios.	SI			
						Cuenta con una estrategia para la atención de trámites y servicios de alto impacto y/o demanda. Descríbala	SI			

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 6 – Resultados Ventanilla Hacia Adentro

En esta sección, podrán observar los resultados del nivel de calidad del servicio prestado a la ciudadanía por categoría y por área, a través de una escala de tres colores.

Escala de calificación:

- ***Verde*** *– Cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (81% - 100%).*
- ***Amarillo*** *- Incumplimiento mínimo y/o potencial riesgo para la entidad de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (51% - 80%).*
- ***Rojo*** *- Incumplimiento total de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (0% - 50%).*

Figura 5

Resultados Ventanilla hacia Adentro

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN

ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA ADENTRO"

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA				FECHA DE DILIGENCIAMIENTO				
	ÁREAS							
	ÁREA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		ÁREA DE PROCESOS				ÁREA DE TALENTO HUMANO	
	Planeamiento Estratégico y Operativo	Estrategia de Comunicación con la Ciudadanía	Identificación de los Procesos de la Entidad	Difusión y Disponibilidad de los Documentos	Análisis de Procesos/ Trámites	Rediseño de Procesos/ Trámites	Perfil del Cargo	Inducción y Capacitación del Personal
CUMPLIMIENTO DE LA CATEGORÍA	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
CUMPLIMIENTO DEL ÁREA	100%		75%				100%	
	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES MÍNIMOS		INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y/O POTENCIAL RIESGO PARA LA ENTIDAD				CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES MÍNIMOS	
CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD	88%							

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 7 – Formulario Ventanilla Hacia Afuera:

La entidad debe realizar en esta sección, un análisis de cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía correspondientes a la Ventanilla hacia Afuera.

Una vez se analice cada una de las áreas y categorías, se debe calificar el grado de cumplimiento a través de la ponderación asignada: Si (si se cumple) No (si no se cumple); adicionalmente, se debe registrar la evidencia acompañada del enlace o sitio donde reposan los documentos que soportan la calificación dada a cada uno de los atributos.

Figura 6

Cuestionario Ventanilla hacia Afuera

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN

ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA AFUERA"

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA ______ **FECHA DE DILIGENCIAMIENTO** ______

ÁREAS

ACCESIBILIDAD - INFRAESTRUCTURA

Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
Los espacios físicos con que cuenta los puntos de atención están alineados con lo establecido en la Norma respecto al uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad.	SI	
Existe un sistema de señalización adecuada y actualizada para identificar: las principales áreas de atención de la entidad, servicios dirigidos a la ciudadanía , módulos de orientación y medidas de seguridad.	SI	
El servicio de baño público es accesible para todos los ciudadanos.	NO	

Equipamiento para la Atención a la Ciudadanía	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
Cuenta con un plan de mantenimiento correctivo y preventivo para cada punto de atención.	SI	
Todos los módulos de atención que están instalados se encuentran dotados al servicio que prestan.	SI	

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Canal Presencial	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar las necesidades de la ciudadanía para la estructuración del canal de atención.	SI	
La Entidad cuenta con módulos de atención a la ciudadanía en la Red CADE. Si No Explique	SI	
La Entidad cuenta con punto propio para la atención a la ciudadanía.	SI	
La Entidad tiene atención a la ciudadanía en la franja horaria del mediodía (12:00 p.m. a 2:00 p.m.).	NO	
La Entidad tiene servicio de atención a la ciudadanía los sábados.	NO	
La entidad cuenta con un sistema de asignación de turnos.	SI	
Se cuenta con registros de medición de tiempo de atención.	SI	
Los ciudadanos pueden radicar PQRS.	NO	
Cuándo se radican PQRS se ingresan en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.	SI	
Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de las mediciones realizadas en la operación.	NO	

Canal Telefónico	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar las necesidades de la ciudadanía para la estructuración del canal de atención.	SI	
La entidad brinda información a la ciudadanía a través de la línea 195.	NO	
La entidad cuenta con otras líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía.	SI	
La entidad tiene servicio de atención a la ciudadanía los fines de semana. (registre el horario)	SI	
Los ciudadanos pueden radicar PQRS.	NO	
Cuándo se radican PQRS se ingresan en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.	SI	
Se cuenta con registros de medición de tiempo de espera y atención.	SI	
Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de las mediciones realizadas en la operación.	SI	

Canal Virtual	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar las necesidades de la ciudadanía para la estructuración del canal de atención.	NO	
Se ha implementado una plataforma virtual de trámites en línea.	SI	
La página web cuenta con el servicio de chat en línea.	SI	
Desde la página web de la entidad se le informa a la ciudadanía los distintos canales de atención.	SI	
La entidad cuenta con correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad.	NO	
La entidad usa las redes sociales para dar información de interés a la ciudadanía.	SI	
A través de esta canal la entidad tiene la capacidad de atender personas con enfoque preferencial.	NO	
Se cuenta con la estadística de visitas a la página web	NO	
Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de las mediciones realizadas en la operación.	SI	

Canal Móvil	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar las necesidades de la ciudadanía para la estructuración del canal de atención.	SI	
La entidad hace presencia en los SúperCADE Móvil.	SI	
La entidad se traslada hacia la ciudadanía, periódicamente, a través de campañas de promoción o ferias itinerantes.	SI	
La entidad cuenta con oficina móvil para la atención a la ciudadanía.	NO	
Se cuenta con la estadística de visitas al SúperCADE Móvil o Ferias Itinerantes.	NO	
Cuenta con planes de mejora desarrollados a partir de las mediciones realizadas en la operación.	NO	

ÁREA DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

Instrumentos de Medición de Satisfacción Ciudadana	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
Se aplica instrumentos de medición para conocer la satisfacción y percepción ciudadana del servicio prestado.	NO	
Se realiza la verificación de que el servicio prestado se realice de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad.	SI	
Se realizan los análisis de los resultados de los instrumentos de medición utilizados por la entidad.	SI	
Se difunden sus resultados al interior de la entidad.	NO	
Se estructura planes de mejora con base en los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición.	NO	

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 8 – Resultados Ventanilla Hacia Afuera

La entidad podrá observar en esta hoja, los resultados del nivel de calidad del servicio prestado a la ciudadanía por categoría y por área, a través de una escala de tres colores.

Escala de calificación:

- ***Verde*** *– Cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (81% - 100%).*
- ***Amarillo*** *- Incumplimiento mínimo y/o potencial riesgo para la entidad de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (51% - 80%).*
- ***Rojo*** *- Incumplimiento total de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (0% - 50%).*

Figura 7
Resultados Ventanilla hacia Afuera

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN
ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA AFUERA"
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA						FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	
	ÁREAS						
	ACCESIBILIDAD - INFRAESTRUCTURA		CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				ÁREA DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN
	Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013	Equipamiento para la Atención a la Ciudadanía	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil	Instrumentos de Medición de Satisfacción Ciudadana
CUMPLIMIENTO DE LA CATEGORÍA	67%	100%	60%	75%	56%	50%	40%
CUMPLIMIENTO DEL ÁREA	83%		60%				40%
	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES MÍNIMOS		INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y/O POTENCIAL RIESGO PARA LA ENTIDAD				PERCIBIR COMO RIESGO
CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD	64%						

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 9 – Plan de Mejoramiento

La entidad podrá establecer en esta hoja, las acciones a tomar con el fin de dar un tratamiento efectivo a los resultados de la autoevaluación, dichos planes deben ser estructurados según las necesidades de la entidad.

Figura 8

Plan de mejoramiento

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN

ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "PLAN DE MEJORAMIENTO"

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA		FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	

VENTANILLA HACIA ADENTRO

ÁREAS	CATEGORÍA	ATRIBUTOS DE GESTIÓN	RESULTADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Planeamiento Estratégico y Operativo	El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía, se incorpora en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.	SI			
		El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía se incorpora como una de las acciones estratégicas institucionales.	SI			
		Existe una estructura formalmente establecida para el área de servicio a la ciudadanía.	SI			
	Estrategia de comunicación con la ciudadanía	La entidad ha definido una estrategia de comunicación de la información relacionada con Servicio a la Ciudadanía. Describa cual es?	SI			
		Las estrategias de comunicación son incluyentes para todo tipo de población. Describa cuales son?	SI			
		La entidad publica los canales de atención a través del cual el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios.	SI			
PROCESOS	Identificación de los procesos de la entidad	La entidad cuenta con procesos y procedimientos en el cual se identifiquen, los responsables y tiempos de las actividades para la prestación del servicio a la ciudadanía.	SI			
		La entidad implementa los procesos de servicio a la ciudadanía.	SI			
	Difusión y disponibilidad de los documentos	Se cuenta con evidencias de la difusión de los documentos que describen los procesos de servicio de la ciudadanía de la entidad.	SI			
		Se cuenta con evidencia de que los documentos se encuentran disponibles para su uso y consulta de todos los funcionarios de la entidad.	SI			
	Análisis de procesos/ trámites	La entidad tiene constancia de que los procesos son analizados con la finalidad de reducir los tiempos y agilizar los trámites.	SI			
		La entidad cuenta con procesos para identificar oportunidades de mejora para racionalizar los trámites.	SI			
		La entidad cuenta con un inventario de trámites y servicios.	SI			
		Cuenta con una estrategia para	SI			

Fuente: Elaboración propia

Contáctenos:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizará acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales conforme sea requerido, para ello, se debe realizar la solicitud a través del correo electrónico de la mesa de ayuda:

soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co - referenciando en el asunto "Modelo de Seguimiento acompañado del nombre de la entidad".

BIBLIOGRAFÍA

Decreto 197. Alcalde Mayor. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Bogotá, Colombia. Mayo 22 de 2014.

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública - CICGP (2008). X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008. Tomado de la Pag. Web: https://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/03/Carta-iberoamericana-de-la-calidad.pdf.

Armijo, Marianela (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL.

Veeduría Distrital. (2017). Diagnóstico de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC. Tomado de la Pag. Web:
http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Diagnostico%20de%20la%20politica%

Proyectó: Ana Violeta Malpica Parra – Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Andrés Villamil Uribe – Profesional Universitario

Revisó: Claudia Ruiz Marín – Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio