



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

Versión 1

- ✓ Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- ✓ Dirección Distrital de Calidad del Servicio



Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

María Clemencia Pérez Uribe

Subsecretaria de servicio a la ciudadanía

Diana Marcela Velasco Rincón

Directora distrital de calidad del servicio

Yanneth Moreno Romero

Elaborado Por:

José Luis Vega Ruedas

Carlos Andrés Suarez Melo

Juan Sebastián Jiménez

Revisado Por:

Andrea del Pilar Torres Ochoa

Foto: <https://cloudfront-us-east1.images.arcpublishing.com/infobae/UQ5GWY2DGNB5LLLPU64XDH3M.jpg>

SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Teléfono: +57 1 3813000

Sede principal carrera 8 No. 10 – 65

NOVIEMBRE 2022



Contenido

1. Introducción.....	5
2. Objetivo General.....	5
3. Objetivos Específicos.....	5
4. Ámbito de Aplicación y Alcance	6
5. Estructura del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía.....	7
5.1. Primer Componente: Evaluación de calidad y seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.....	10
5.1.1. <i>Ítem 1. Evaluación de Calidad:</i>	11
5.1.2. <i>Ítem 2. Seguimiento a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha:</i>	13
5.1.3. <i>Ítem 3. De los planes de mejoramiento:</i>	14
5.1.4. <i>De las mesas de trabajo con entidades:</i>	17
5.1.5. <i>De las alertas preventivas para la gestión de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:</i>	18
5.2. Segundo Componente: Medición de los servicios prestados en los canales de atención a la ciudadanía	18
5.2.1. <i>Monitoreo de los canales de atención para la ciudadanía dispuestos para las Entidades u Organismos Distritales</i>	19
5.2.1.1. Canal Presencial.....	19
5.2.1.2. Canal Telefónico.....	21
5.2.1.3. Canal Virtual	21
5.2.2. Encuesta de Satisfacción Ciudadana	23
6. Componente Transversal: Analítica de Datos para la Toma de Decisiones.....	25
7. Recomendaciones Generales de Aplicación	32
7.1. <i>Primer Componente</i>	32
7.2. <i>Segundo Componente</i>	32
7.3. <i>Componente Transversal</i>	32
7.4. <i>Instrumentos</i>	32
de	
Gestión	
32	
8. Normatividad.....	33
8.1. Normatividad Nacional	33
8.2. <i>Articulación con los Lineamientos Nacionales</i>	34
8.3. <i>Normatividad Distrital</i>	34

8.4. Articulación con los Lineamientos Distritales	35
9. Bibliografía.....	35

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Estructura General del Distrito Capital	7
Ilustración 2 Esquema de líneas de defensa del Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	8
Ilustración 3 Componentes de Análisis del Modelo Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía	9
Ilustración 4 Mesas de trabajo - referencia	17
Ilustración 5 Propósitos de la analítica de datos en el Modelo de Seguimiento y Medición.	26
Ilustración 6 Tipología de datos Modelo de Seguimiento y Medición	27
Ilustración 7 Tablero # 1. Resultados Indicador de Calidad Entidades y Organismos Distritales.	28
Ilustración 8 Tablero # 2. Detalle Evaluación de Calidad Entidades y Organismos Distritales	28
Ilustración 9 Tablero #3. Tendencia Cantidad de Peticiones Vencidas en Bogotá Te Escucha.	29
Ilustración 10 Tablero #4. Relación del Año de Asignación Peticiones Vencidas en Bogotá Te Escucha.	29
Ilustración 11 Tablero #5. Cantidad de Peticiones Vencidas Por Dependencia	30
Ilustración 12 Tablero #6. Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada por la Secretaría General en la RED CADE	30
Ilustración 13 Tablero #7. Resultados de las visitas de monitoreo a las Entidades Distritales	31

Listado de Tablas

Tabla 1 Actividades de la Evaluación de Calidad	12
Tabla 2 Requisitos Plan de Mejoramiento	15
Tabla 3 Aspectos a evaluar canal presencial	20
Tabla 4 Aspectos a evaluar canal telefónico	21
Tabla 5 Aspectos a evaluar canal virtual.....	¡Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía por parte del Estado se constituye como uno de los pilares y principios fundamentales establecidos en la Constitución Política de Colombia, el cual se encuentra definido bajo dos premisas. La primera corresponde al servicio que deben prestar todas las instituciones del Estado. La segunda hace alusión a que el servicio que se preste facilite la participación de todos en las decisiones que los afectan.

En desarrollo de lo anterior, el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá D.C., estableció que la función administrativa distrital está bajo el liderazgo del Sector Gestión Pública quien tiene como misión coordinar la gestión de los organismos y entidades distritales, promover el desarrollo institucional con calidad en el Distrito Capital y fortalecer la función administrativa distrital y el servicio a la ciudadanía; frente a este último aspecto la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se constituye como la entidad responsable de la formulación de políticas públicas y lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía.

El objetivo principal del servicio a la ciudadanía es el bienestar de las personas, por tanto, se requiere fortalecer las capacidades institucionales para dar satisfacción a los requerimientos y necesidades ciudadanas con el fin de permitir el ejercicio de sus derechos, adoptando estrategias de innovación, racionalización y mejora de la gestión que permitan prestar un servicio claro, amable, igualitario e incluyente.

Es importante resaltar que este documento orienta la realización del seguimiento y acompañamiento que se desarrolla desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio a la ciudadanía, por parte de las entidades y organismos distritales, atendiendo los lineamientos y normatividad establecidos para el efecto, con el fin de llevar a cabo un trabajo articulado que permita la puesta en marcha de acciones necesarias para mejorar la prestación del servicio y la relación estado – ciudadanía.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía a través de los distintos canales de atención establecidos por las entidades y organismos distritales.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.1. Establecer los lineamientos para la evaluación de calidad de las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.
- 3.2. Integrar los criterios de seguimiento y evaluación para el monitoreo de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención de las entidades y organismos distritales.

- 3.3. Realizar retroalimentación a las entidades y organismos distritales frente a los resultados obtenidos durante la evaluación de la prestación del servicio, y acompañarlos en las estrategias para la mejora continua del servicio.

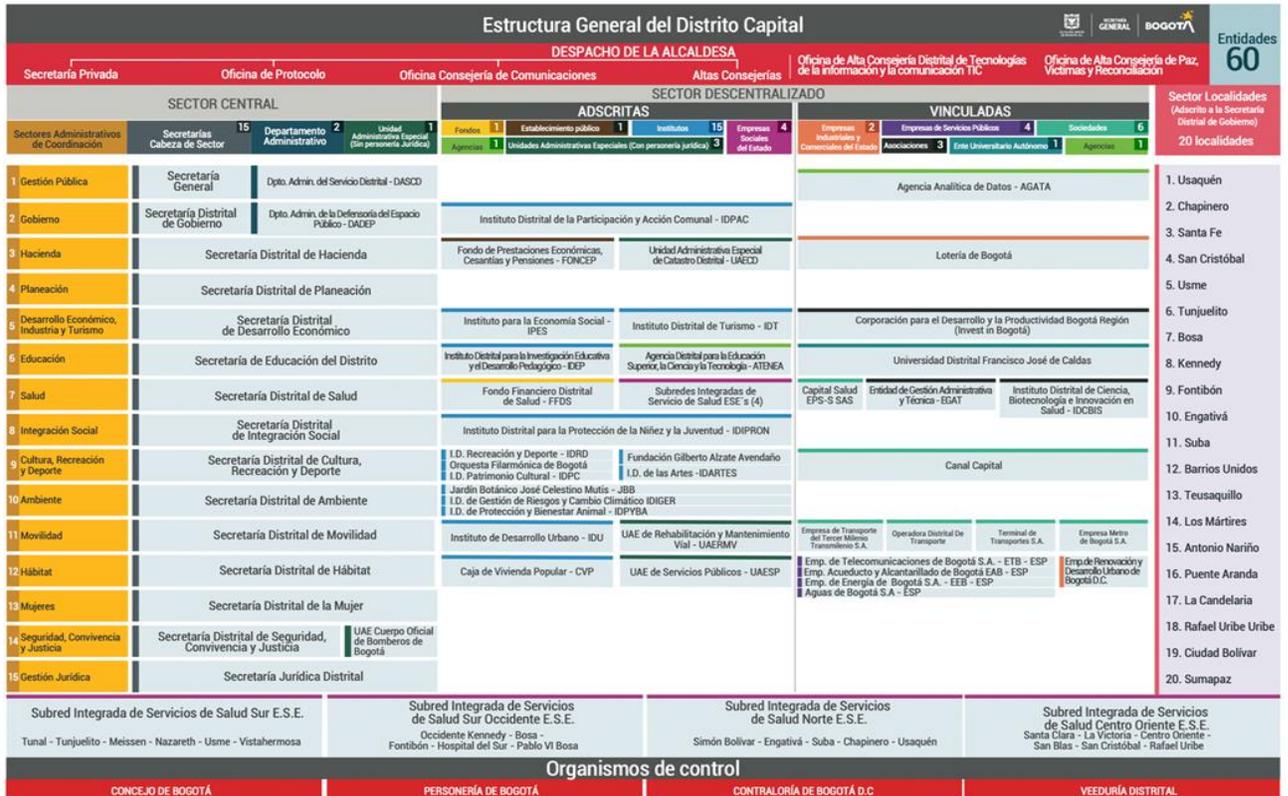
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

El Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio prestado a la Ciudadanía se aplicará a todas las entidades distritales del nivel central y descentralizado.

A través del presente documento se busca hacer seguimiento a la apropiación e implementación por parte de las entidades y organismos distritales de las normas y lineamientos expedidos para la prestación eficiente, efectiva y eficaz del servicio a la ciudadanía, mediante los diferentes canales de interacción dispuestos para el efecto, bajo la premisa establecida en el CONPES 3785 de 2013 que adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio de la Ciudadanía en dos áreas de intervención: (i) la ventanilla hacia adentro y (ii) la ventanilla hacia afuera.

Así mismo, se pretende establecer mediante el análisis y validación de resultados obtenidos a través de diferentes metodologías, herramientas y/o instrumentos para la medición, la satisfacción frente a los servicios prestados y la gestión de las peticiones ciudadanas, generar un acompañamiento a las entidades y organismos distritales que permitan la generación de acciones encaminadas al mejoramiento continuo del servicio y el relacionamiento con la Administración Distrital.

ILUSTRACIÓN 1 ESTRUCTURA GENERAL DEL DISTRITO CAPITAL



FUENTE. SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.

5. ESTRUCTURA DEL MODELO DE SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

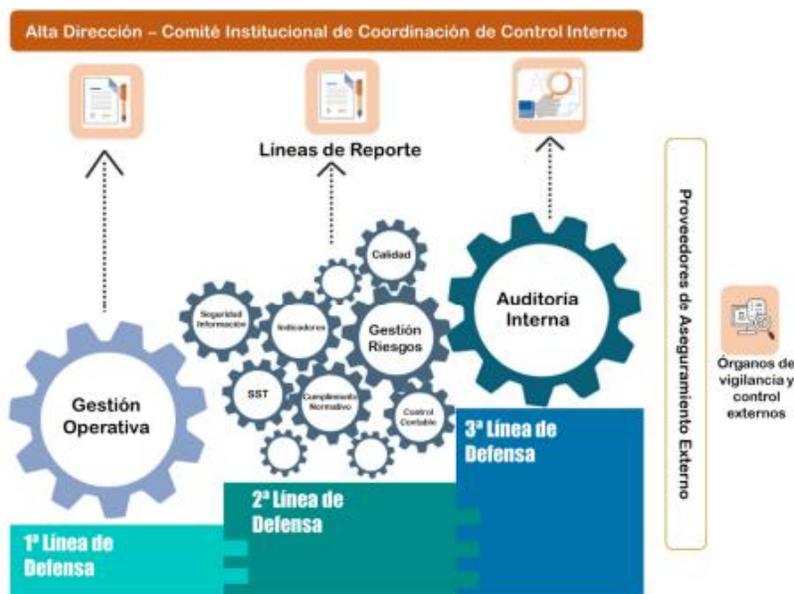
Antes de entrar a establecer la estructura propia del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del Servicio a la Ciudadanía, es importante contextualizar desde el punto distrital e institucional la asignación de responsabilidades frente a las líneas de defensa que tienen las diferentes áreas al interior de las entidades en temas propios de seguimiento y control.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado a componente distrital mediante Decreto N° 807 de 2019, establece dentro de la dimensión siete de Control Interno, el esquema de asignación de responsabilidades y roles el control denominado líneas de defensa.

Atendiendo las líneas de defensa, el modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del Servicio a la Ciudadanía se articula con el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), con el propósito de generar información necesaria para el fortalecimiento de los controles asociados a la gestión del proceso de servicio a la ciudadanía. Dentro de las responsabilidades y roles en las entidades y organismos distritales, la primera línea de defensa corresponde a los servidores quienes aplican las medidas de control interno; la segunda línea de defensa hace referencia a los servidores e instancias de seguimiento y

medición de temas claves para la organización y la tercera línea de defensa corresponde a la auditoría interna (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021).

ILUSTRACIÓN 2 ESQUEMA DE LÍNEAS DE DEFENSA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)



Fuente: Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 4 marzo de 2021.

De conformidad con lo anterior, el presente modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del Servicio a la Ciudadanía, se encuentra estructurado en 3 componentes de análisis y se enmarca como un ejercicio de segunda línea de defensa¹, toda vez que el proceso de servicio a la ciudadanía incluye una pluralidad de momentos, canales y elementos propios de la administración pública, que va desde la atención de peticiones, quejas y reclamos, hasta la infraestructura y acceso a los canales de atención a la ciudadanía establecidos por las entidades distritales, lo que nos permite tener un modelo integral para articular esfuerzos en pro del mejoramiento del proceso de atención a la ciudadanía en la Administración Distrital.

Sin perjuicio de lo anterior, las oficinas de control interno como tercera línea de defensa podrán tomar los elementos del presente documento como criterios en sus evaluaciones y auditorías al proceso de servicio a la ciudadanía.

La estructura del presente modelo permite que el mismo sea replicado al interior de las entidades y organismos distritales, quienes dentro de un proceso de autoevaluación podrán

¹ Según el documento de [Directrices Generales del Sistema de Control Interno Tomo 1](#) “*Todos los servidores que desarrollan actividades relacionadas con el diseño de controles e instrumentos de gestión y se encargan del seguimiento de la efectividad y la verificación de criterios de conformidad en la ejecución de acciones contenidas en estos instrumentos, hacen parte de la segunda línea de defensa.*”

aplicar los 3 componentes y generar procesos de mejora continua en la implementación de la normativa y lineamientos vigentes en materia de servicio a la ciudadanía.

ILUSTRACIÓN 3 COMPONENTES DE ANÁLISIS DEL MODELO SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Como quedó establecido en la gráfica anterior, los componentes del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del Servicio a la Ciudadanía son los siguientes:

1. Evaluación de Calidad
2. Evaluación del servicio en los canales de atención
3. Analítica de datos

Los primeros dos componentes se articulan bajo la premisa establecida en el CONPES 3785 de 2013 que adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadanía en dos áreas de intervención: (i) *la ventanilla hacía adentro* y (ii) *la ventanilla hacía afuera*.

El primer componente, evaluación de calidad, corresponde al área de intervención de la ventanilla hacía adentro. Este, consiste en el seguimiento y evaluación a la calidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, la cual se realiza con una periodicidad mensual y tiene como propósito fortalecer la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las entidades y organismos distritales ante las peticiones presentadas por la ciudadanía en ejercicio del artículo 23° de la Constitución Política de Colombia.

El segundo componente hace referencia al área de intervención de la ventanilla hacía afuera. En este sentido, el propósito es realizar la medición de los servicios prestados por parte de las entidades y organismos distritales a través de los distintos canales de atención a la ciudadanía. Este incluye las variables de acceso, infraestructura y ciclo del servicio a la ciudadanía.

En línea con lo establecido en la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el tercer componente hace referencia al análisis de datos. Según el manual operativo del MIPG se plantea la importancia de que las entidades conserven y compartan su conocimiento para dinamizar el ciclo de la política pública, facilitar el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconectar el conocimiento entre los servidores y dependencias y promover buenas prácticas de gestión (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021).

Finalmente, resulta imperativo precisar que los criterios tomados para el seguimiento y medición de la calidad del servicio que se presentan a continuación, se articulan con los criterios planteados en la [herramienta de autodiagnóstico de la política de servicio a la ciudadanía](#) cuya medición se lleva a cabo a través del Formulario Único de Reporte y Avance en de Gestión (FURAG) en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. A continuación, se relacionan las categorías tomadas como referencia del formulario de la política de servicio a la ciudadanía:

1. Caracterización usuarios y medición de percepción
2. Procesos
3. Atención incluyente y accesibilidad
4. Sistemas de información
5. Canales de atención
6. Protección de datos personales
7. Gestión de PQRS
8. Control

Lo anterior, tiene como propósito generar un aporte en el fortalecimiento de las capacidades de las entidades y organismos distritales orientado al mejoramiento del índice de gestión y desempeño de la política de servicio a la ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Adicionalmente, la información producto del resultado del ejercicio de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía podrá constituirse como insumo para el informe de relacionamiento con la ciudadanía.

5.1. PRIMER COMPONENTE: EVALUACIÓN DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA.

El primer componente del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del Servicio a la Ciudadanía integra, entre otros, los siguientes aspectos: i.) evaluación de calidad, siendo este el insumo para generar el Índice de Calidad de las respuestas, el cual corresponde al resultado de la evaluación de las respuestas a las peticiones ciudadanas teniendo en cuenta los criterios coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema. ii.) seguimiento a las peticiones vencidas del periodo evaluado; iii.) seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad en las respuestas emitidas y a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el cual se incluye la solicitud de plan de mejoramiento o el seguimiento a los planes de mejoramiento presentados por la respectiva entidad; iv) seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de los monitoreos realizados, cuando aplique.

Con la integración de los ítems antes mencionados, se tiene como producto el informe mensual sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, no obstante, es pertinente aclarar que, atendiendo las dinámicas de las funciones asignadas a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, es posible que al informe mensual se le adicionen temas que sean de importancia e interés para el conocimiento de las entidades distritales.

5.1.1. ÍTEM 1. EVALUACIÓN DE CALIDAD:

5.1.1.1. Autoevaluación

La aplicación de la evaluación de calidad por parte de las entidades y organismos distritales dentro de su proceso de autoevaluación, solamente deberán tener en cuenta lo establecido en la “*Guía para la evaluación de calidad a las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*”, que hace parte integral del presente documento, los demás pasos corresponden a la evaluación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

5.1.1.2. Evaluación Dirección Distrital de Calidad del Servicio

En la órbita de competencias de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, establecidas según el artículo 29 del Decreto Distrital 140 de 2021, desde el área de seguimiento y medición, y en cumplimiento del Procedimiento 2212200-PR-044: seguimiento y medición del servicio a la ciudadanía, se realiza la evaluación de calidad a las respuestas emitidas por las entidades distritales mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Así mismo, se dispone de la “*Guía para la evaluación de calidad a las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*”, documento anexo a este modelo en el cual se establecen los parámetros de la evaluación mediante cinco criterios y a su vez los sub-criterios aplicables a la muestra de peticiones para analizar, estos son: Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema,

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento de la ciudadanía.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía².
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento.

² En este sub-criterio se debe tener en cuenta la Guía Distrital de Lenguaje Claro e Incluyente.

- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

- **Manejo del Sistema:** Se refiere a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de quienes operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Para realizar el análisis de los criterios antes señalados y generar el índice de calidad, la Dirección de Calidad del Servicio realiza una serie de actividades necesarias para evaluar las respuestas a las peticiones ciudadanas, las cuales se describen a continuación:

TABLA 1. ACTIVIDADES DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD

N°	Actividad	Descripción	Producto
1.	Generar y distribuir las peticiones para el análisis de las respuestas.	Corresponde al número de peticiones asignadas en formato de archivo Excel a cada uno de los servidores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.	Base de peticiones asignadas a los servidores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
2.	Realizar análisis de las peticiones asignadas.	Efectuar el análisis de acuerdo con los parámetros de la <i>Guía para la evaluación de calidad a las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</i>	Formato de análisis
3.	Elaborar los informes de calidad.	El informe deberá contener los siguientes puntos: i.) Índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo del sistema; ii.) peticiones vencidas; iii.) seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad en las respuestas emitidas y a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el cual se incluye el seguimiento a los planes de mejoramiento; iv) seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de los monitoreos realizados, cuando aplique.	Informe de calidad por cada una de las entidades distritales.

N°	Actividad	Descripción	Producto
4.	Revisar, aprobar, y enviar los informes de calidad	El (la) Director(a) Distrital de Calidad del Servicio o quien haga sus veces, realizará la revisión, aprobación y envío de los informes de calidad.	Informe consolidado de calidad por cada una de las entidades distritales mediante salida electrónica.
5.	Publicar los informes de calidad	El funcionario o colaborador designado por el (la) Director(a) Distrital de Calidad del Servicio o quien haga sus veces, realizará la publicación de los informes de calidad.	Publicación de los informes en el botón de transparencia de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Como producto de la evaluación de las respuestas emitidas a la peticiones ciudadanas por parte de las entidades y según los resultados obtenidos para cada uno de los criterios, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio mide y reporta el índice de calidad en las respuestas, el cual se construye midiendo la proporcionalidad entre las peticiones evaluadas (muestra) y las peticiones que incumplen con al menos un criterio de calidad de las respuestas, como herramienta matemática se utiliza la siguiente fórmula para la construcción del índice de cumplimiento:

$$\text{Índice de cumplimiento} = 100\% - \left(\frac{\text{Número de peticiones con observaciones}}{\text{Número de peticiones evaluadas (muestra)}} \right) * 100\%$$

5.1.2. ÍTEM 2. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA:

Las peticiones que presenta la ciudadanía deberán ser resueltas por las entidades distritales en el marco de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1° de la [Ley 1755 de 2015](#). Así mismo, es importante señalar que de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Distrital 731 de 2008 y el Decreto Distrital 847 de 2019, se establece que *“todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C...”*.

En ese sentido, y de acuerdo con lo señalado en el numeral el 5.2 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3: *“Generalidades del registro de peticiones ... Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta”*, el cargue de la respuesta de cada petición que ingrese por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas– Bogotá Te Escucha , se deberá realizar dentro de los términos establecidos en la ley para dar respuesta a la petición ciudadana.

5.1.2.1. Autoevaluación

Teniendo en cuenta que la normatividad aplica para todas las entidades y organismos distritales, éstas deberán diseñar una estrategia que les permita hacer seguimiento a los tiempos de respuestas de las peticiones ciudadanas, las cuales podrán corresponder a las establecidas para la Dirección Distrital de Calidad del Servicio o generar nuevas actividades que les permita realizar dicho seguimiento.

5.1.2.2. Evaluación Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realizará el seguimiento a las peticiones vencidas en las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

En esta orbita de competencias, en el ítem Nro. 2 del informe mensual consolidado de calidad a las respuestas emitidas, se relaciona el histórico del comportamiento de peticiones vencidas, con la respectiva relación de estas, la dependencia específica donde se concentra vencida la petición en el sistema y si aplica, se desagrega por meses o vigencias anteriores las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

En los casos en que NO se presenten peticiones vencidas en el sistema en el periodo evaluado, NO se solicita plan de mejoramiento, entre tanto, se le invita a seguir manteniendo las buenas prácticas que dieron como resultado el 100% del cumplimiento en la calidad a las respuestas emitidas.

Si la entidad presentó el vencimiento de por lo menos una (1) petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha durante el periodo evaluado, se solicitará plan de mejoramiento, en los términos indicados en el ítem 3 del presente numeral.

5.1.3. ÍTEM 3. DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO:

5.1.3.1. Diseño, formulación de los planes de mejoramiento

Los encargados del diseño y formulación de los planes de mejoramiento derivados de la evaluación realizada a la prestación del servicio, será responsabilidad exclusiva de las entidades y organismos distritales, quienes deberán tener en cuenta los requisitos establecidos en el presente documento.

Es importante que las entidades y organismos distritales diseñen un mecanismo de seguimiento a los planes de mejora establecidos, diferente a los señalados en el presente capítulo, los cuales corresponden a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

5.1.3.2. Evaluación Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Por otra parte, de conformidad con las competencias establecidas en el Decreto 140 de 2021, artículo 29. numeral 3, corresponde a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio; *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.*

En este sentido, como instrumento de gestión efectivo para poder realizar el seguimiento a las entidades distritales que son objeto de la evaluación de calidad a las respuestas emitidas y el seguimiento a la gestión de peticiones, se adoptó el formato de plan de mejoramiento, con el propósito que desde el equipo de seguimiento y medición de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se realice el efectivo acompañamiento y retroalimentación a las diferentes acciones planteadas por las entidades de acuerdo con el resultado obtenido, producto de la evaluación.

La adopción del plan de mejoramiento por parte de la entidad evaluada dependerá del resultado del Índice mensual de calidad de las respuestas emitidas y/o del seguimiento a la gestión de peticiones vencidas. En este punto se delimita una ruta de seguimiento bajo los siguientes escenarios:

Conforme al análisis realizado al comportamiento del periodo evaluado, se pueden presentar los siguientes escenarios:

Escenario No 1: Si la entidad NO presentó observaciones en la evaluación de calidad durante el periodo evaluado y no presenta peticiones vencidas, NO se solicita plan de mejora, entre tanto, se le invita a seguir manteniendo las buenas prácticas que dieron como resultado el 100% del cumplimiento en la calidad a las respuestas emitidas.

Escenario No 2: Si la entidad SI presentó observaciones en la evaluación de calidad en el periodo evaluado y/o presenta peticiones vencidas, SI se solicita plan de mejora. Este se requiere en el Ítem 3 del informe mensual consolidado, para que sea remitido a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en un término no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la recepción del informe.

Dado el escenario No 2, la entidad deberá adoptar el instrumento del plan de mejoramiento, el cual debe contener como mínimo los siguientes requisitos:

TABLA 2 REQUISITOS PLAN DE MEJORAMIENTO

Requisito	Descripción
1. Número de plan de mejoramiento	Es la enumeración asignada en el plan de mejoramiento para llevar un orden lógico y poder realizar trazabilidad y comparabilidad dentro del mismo.
2. Entidad	Corresponde al nombre de la entidad que formula el plan de mejoramiento
3. Observación del informe de calidad	Es la observación remitida desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio mediante el informe mensual de calidad de las respuestas emitidas en

Requisito	Descripción
	el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, que se pretende mejorar.
4. Insumo de mejora	Hace referencia al insumo para poder formular la acción, es decir; se debe diferenciar si la acción a formular es observaciones realizadas frente al Índice de calidad a las respuestas o por peticiones vencidas en el sistema.
5. Tipo de acción de mejora	Se debe clasificar el tipo de acción que se pretende formular, de acuerdo con su finalidad, en: Acción Correctiva: Es la acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable. Acción Preventiva: Es la acción tomada para prevenir las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. ³
6. Acción de mejora planteadas	Hace referencia a la estrategia con la que se pretende da solución al problema identificado en la evaluación realizada y llevarlo a un escenario futuro de cumplimiento del 100% del índice de calidad de las respuestas emitidas.
7. Descripción de las actividades	Es el paso a paso para el cumplimiento de la acción de mejora, que puede comprender una o más actividades.
8. Fecha de inicio	Es la fecha de inicio de ejecución de la actividad o actividades del plan de mejoramiento.
9. Fecha final	Es la fecha de terminación de ejecución de la actividad o actividades del plan de mejoramiento.
10. Seguimiento	En este ítem, el equipo de seguimiento y medición realiza el análisis de la efectividad de las acciones planteadas por la entidad.
11. Enlace responsable de la entidad	Corresponde a la persona responsable para llevar a cabo el seguimiento de la ejecución de las actividades del plan de mejoramiento.

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio

En este sentido, se establece como herramienta para facilitar la captura, consolidación y análisis de la información de cada entidad para el respectivo seguimiento, en formato

³ Superintendencia de Sociedades (2015). Procedimiento acciones correctivas, preventivas, de mejora. Pág. 2. Tabla Información General. Definición de Acción Correctiva y Acción Preventiva. [Consulta:01-03-2022]. Recuperado de: https://www.supersociedades.gov.co/nuestra_entidad/Planeacion/SistemaIntegradode%20Gestion/Documentos%20Calidad/DOCUMENTOS/GC-PR-002%20ACCIONES%20CTVAS.pdf

“Seguimiento a los planes de mejoramiento”, que hace parte integral del presente documento, que contiene las columnas de cada uno de los ítems de la anterior tabla.

Ahora bien, remitido el plan de mejoramiento por parte de las entidades distritales a las que les corresponda presentarlo, se efectuará el análisis y validación de las acciones formuladas. por parte del equipo de seguimiento y medición.

5.1.4. DE LAS MESAS DE TRABAJO CON ENTIDADES⁴

Las mesas de trabajo están concebidas como espacios de intercambio de experiencias entorno a tratar aspectos relacionados con la calidad del servicio a la ciudadanía para la construcción conjunta de propuestas y recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios prestados a la ciudadanía en el Distrito Capital.

ILUSTRACIÓN 4 MESAS DE TRABAJO - REFERENCIA



Fuente: [EIDE Consultores](#)

Bajo este contexto, la realización de mesas de trabajo se adopta como una buena práctica desde el equipo de seguimiento y medición, convirtiéndose en un medio de interacción directo con las entidades distritales, con el propósito de acompañar y retroalimentar de acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, en el marco de la evaluación de calidad a las respuestas emitidas y/o seguimiento a las peticiones vencidas.

A partir de la identificación de las entidades distritales que presenten observaciones en calidad de las respuestas emitidas y/o peticiones vencidas en el sistema, se revisará el comportamiento presentado por la entidad y, en los casos en que proceda, se convocará a mesas de trabajo, las cuales podrán desarrollarse de manera simultánea con varias entidades en una misma sesión, en modalidad presencial o virtual.

⁴ Este ítem solo aplica para la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Para llevar a cabo una mesa de trabajo, se revisa agenda y se concerta fecha con el enlace de la entidad distrital convocada, se procede a preparar la presentación con la información a socializar con la entidad.

Las evidencias de estas mesas de trabajo comprenden lo siguientes aspectos:

- Acta de reunión incluido los compromisos
- Listado de asistencia diligenciado.
- Grabación de reunión en caso de ser por medios virtuales, siempre y cuando se cuente con la respectiva autorización de los participantes.

5.1.5. DE LAS ALERTAS PREVENTIVAS PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA:

En la órbita de competencias de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, el equipo de seguimiento y medición proyecta para envío, las alertas tempranas de carácter preventivo a las entidades distritales con una frecuencia quincenal.

De manera quincenal se remitirá un correo desde el usuario de la o el director Distrital de Calidad del Servicio a cada entidad distrital y el destinatario será la persona encargada del manejo de las peticiones ciudadanas en la entidad u organismo distrital, con copia a los respectivos enlaces encargados de operar el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, al interior de la entidad.

En el cuerpo del correo se relacionará: i) la cantidad de peticiones pendientes por vencer, ii) peticiones con gestión extemporánea, iii) peticiones vencidas en el sistema y iv) número de peticiones pendientes por cargue de desistimiento tácito de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. También se anexará un archivo que contiene de manera detallada el número de radicado de cada petición.

Aplicación:

Este componente se desarrollará desde la oficina de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

5.2. SEGUNDO COMPONENTE: MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Es importante aclarar que este segundo componente solo aplica para la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, quien tiene a su cargo la realización de la evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, no obstante, frente a los aspectos objeto de evaluación establecidos en el presente numeral, podrán ser tenidos en cuenta por las entidades u organismos distritales para llevar a cabo una labor de autoevaluación en cada uno de los canales de atención.

Es importante tener en cuenta lo dispuesto por el Decreto Distrital 293 de 2021 *“Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”* en cuanto a la definición de la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, así:

“...la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, compuesta por los distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.”

Adicionalmente, el artículo 3° del Decreto 371 de 2010 establece que *“Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (..) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.”*

De conformidad con lo anterior, teniendo en cuenta que este componente corresponde a la medición de los servicios prestados a la ciudadanía, se gestionará y analizará a través de dos instrumentos:

- Monitoreo de los canales de atención para la ciudadanía dispuesto por las Entidades Distritales.
- Encuesta de satisfacción ciudadana.

5.2.1. MONITOREO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA DISPUESTOS PARA LAS ENTIDADES U ORGANISMOS DISTRITALES

El modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía contempla el análisis de cada uno de los canales de atención dispuestos por las entidades u organismos distritales para la prestación del servicio a la ciudadanía, a través de un monitoreo en tiempo real.

El monitoreo se define como un proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficacia y la eficiencia de los servicios prestados por las entidades distritales mediante la identificación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, dejando como resultado una serie de recomendaciones para optimizar el servicio prestado a la ciudadanía por cada uno de los canales de atención.

5.2.1.1. Canal Presencial

Punto de atención propio de las entidades u organismos distritales y Red CADE

Tanto en los puntos de atención presencial propios de las entidades u organismos distritales, así como en los puntos de atención de la RED CADE, se realiza mediante la

modalidad de cliente incógnito, verificando el cumplimiento de los protocolos de atención definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente y los siguientes aspectos:

TABLA 3 ASPECTOS A EVALUAR EN EL CANAL PRESENCIAL

Aspectos para evaluar	Requisitos
1. Accesibilidad y oportunidad en el servicio en el punto de atención	<ul style="list-style-type: none"> Se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva.
2. Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> Se hace la verificación del cumplimiento de normas de seguridad en el espacio físico y estado de los equipos de apoyo a la prestación del servicio.
3. Protocolo de atención en Módulo (Cliente Incógnito)	<ul style="list-style-type: none"> Se valida la prestación efectiva del servicio a partir de la atención recibida en módulo de atención.
4. Conocimientos en atención diferencial de la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio y aplicación de enfoques prioritario y diferencial.
5. Aspectos generales del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Se hace la verificación del uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, así como la actualización de la Guía de trámites y servicios y la capacidad instalada en el punto.
Anexo. Registro Fotográfico.	Como soporte de los aspectos que no cumplan o que cumplan parcialmente se efectúa la toma de registros fotográficos.

En los casos en los cuales la entidad u organismo distrital no cuente con punto propio a la ciudadanía y se realice la prestación del servicio a través de la Red CADE, se realizará el monitoreo a la calidad del servicio prestado por la entidad en el punto de atención asignado en la Red CADE, frente a los siguientes aspectos: protocolo de atención en módulo de acuerdo con el formato de monitoreo “Ficha de Monitoreo punto de atención propio en RED CADE” que hace parte integral del presente modelo.

Alcaldía Local

El formato para la verificación del servicio prestado a la ciudadanía en las Alcaldías Locales genera un puntaje cuantitativo asociado al cumplimiento de los servicios en esta unidad operativa. No obstante, es importante precisar que los criterios de evaluación corresponden

a los requerimientos establecidos en la ley, los lineamientos para la atención a la ciudadanía, así como el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido por el indicador “Puntaje de Calidad del ciclo de servicio en las Alcaldías Locales” contenido en los indicadores de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

5.2.1.2. Canal Telefónico

Se realiza mediante la modalidad de cliente incógnito, verificando el cumplimiento de los protocolos de atención definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente, los momentos de verdad y los siguientes aspectos del ciclo de servicio:

TABLA 4 ASPECTOS A EVALUAR CANAL TELEFÓNICO

Aspectos para evaluar	Requisitos
1. Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Que la línea de atención definida por la entidad u organismo distrital esté disponible y sea atendida de manera oportuna, con lenguaje claro y accesibilidad para las personas en condición de discapacidad.
2. Ciclo del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Se hace la verificación de los momentos de verdad en el servicio.
2.1. Atención por parte de las personas que prestan el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el uso de pautas de lenguaje claro, así como el trato cálido y amable de acuerdo con protocolos de servicio.
2.2. Requerimientos de la ciudadanía y respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica la entrega de la información en tiempos acordes, uso de preguntas filtro y tiempos de espera.
2.3. Finalización de la llamada (se eliminan 2.3 y 2.4. porque hacen parte del ítem 2.2.)	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifican guiones de finalización de llamada y encuestas de satisfacción.
3. Otros medios telefónicos	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica si la entidad evaluada dispone de otros medios telefónicos, por ejemplo, uso de SMS.

5.2.1.3. Canal Virtual

A través de la modalidad de cliente incógnito, se realiza la navegación y uso de la página web de la entidad evaluada, enfocándose en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, verificando cumplimiento de los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia en la [Resolución 1519 de 2020](#) y normatividad asociada. Así mismo, se toman criterios determinados para instrumentos tecnológicos como chat, redes sociales, y correo electrónico según el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

De conformidad con lo anterior los aspectos a evaluar en los canales de atención virtuales se encuentran contenido en el Formato “Ficha de monitoreo canal virtual” que hace parte integral del presente modelo, dentro de los cuales se encuentran:

Aspectos para evaluar	Requisitos
1. Accesibilidad en medios electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> • Que la información disponible en la página web de la entidad se encuentra en un lenguaje sencillo, útil y comprensible; incorpore videos en lenguaje de señas y/o close caption y que tenga habilitado un vínculo directo con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2. Atención chat y video llamada	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica la disponibilidad del canal, y el cumplimiento del protocolo de atención del manual de servicio a la ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. Redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica la disponibilidad del canal, y el cumplimiento del protocolo de atención del manual de servicio a la ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
4. Atención correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica la disponibilidad del canal, y el cumplimiento del protocolo de atención del manual de servicio a la ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Por otra parte, el Decreto Distrital 293 de 2021 modificó el artículo 25 del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedó de la siguiente forma:

“Artículo 25. Espacios de atención a la ciudadanía y ampliación de la oferta. Las entidades distritales deberán llevar a cabo las acciones necesarias para contar con espacios accesibles de acuerdo con los lineamientos establecidos en las normas vigentes sobre la materia, que satisfagan la demanda ciudadana de trámites y otros procedimientos administrativos.

Parágrafo. Las entidades distritales deberán ofrecer a la ciudadanía una oferta de canales presenciales y telefónicos para la recepción de peticiones verbales que logre suplir la demanda ciudadana de peticiones, trámites y otros procedimientos administrativos. Para lo anterior, las entidades que lo requieran podrán ampliar su oferta de puntos de atención presencial y telefónica con los diferentes canales de la

Red CADE, siguiendo los parámetros establecidos en el artículo 29 del presente decreto”.

En razón a lo anterior, el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de Servicio a la Ciudadanía podrá ser aplicado a los canales de atención propios de las entidades distritales y las Alcaldías Locales.

Adicionalmente, es importante precisar que los criterios específicos para el seguimiento, acompañamiento y evaluación de los servicios prestados en las áreas de atención a la ciudadanía por parte de la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, estarán definidos en los formatos de ficha de monitoreo diseñados y codificados en el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General, los cuales, estarán alineados con el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente para la administración distrital.

Aplicación:

Este componente se desarrollará en modalidad presencial y virtual, es decir, en un primer momento de manera virtual previo a la visita, a través del portal web de la entidad y/o línea telefónica para la evaluación de los canales telefónico y virtual. En un segundo momento, para realizar la evaluación al canal presencial, se realizará in situ en el punto de atención definido.

En este componente de ser el caso, se solicitará plan de mejora a la entidad distrital, y se incluirá este requerimiento dentro del informe de calidad a las respuestas emitidas. Los requisitos del plan de mejoramiento serán los mismos que se solicitan en el ítem 3 del primer componente del presente modelo.

5.2.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

En cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Distrital 197 de 2014⁵ modificado por el Decreto 847 de 2019⁶, así como las funciones señaladas en el Decreto 140 de 2021⁷, se estableció un mecanismo de medición objetiva del nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio que prestan las entidades distritales que se encuentran en los canales de atención presencial (SuperCADE y CADE) y virtual (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha) de la Red CADE.

Esta encuesta de satisfacción ciudadana, tiene como objetivo evaluar la experiencia de la ciudadanía en su relación con la administración distrital, mediante una medición objetiva que permite conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado en los canales de atención de la Red CADE.

⁵ Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

⁶ Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones

⁷ Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

A través de la encuesta de satisfacción se evalúa el servicio recibido por la ciudadanía en el punto de atención de la Red CADE y en el módulo de atención asignado a la entidad u organismo distrital; se indaga por los canales utilizados para obtener información sobre trámites y servicios, así como por las necesidades que se requieran respecto de entidades que no se encuentren en el punto de atención y se solicitan sugerencias para la mejora del servicio, lo cual permite realizar un análisis de las variables necesarias para brindar un servicio de calidad, efectivo, eficiente, ágil y oportuno a la ciudadanía

En el caso del canal de atención virtual, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, al registrar una petición, el sistema mediante una ventana emergente brinda la opción de contestar una encuesta virtual, en dicha encuesta se evalúa la calidad general del sistema, los atributos del mismo, se indaga por el principal canal utilizado para hacer seguimiento a las peticiones, la percepción de Bogotá Te Escucha como una herramienta efectiva y si se recomienda su uso, canales para realizar trámites y sugerencias para la mejora del sistema.

La aplicación de esta encuesta de satisfacción se realiza una (1) vez al año por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, previa la realización de las siguientes fases:

- **Fase de Diseño:** Se definen los aspectos esenciales para el desarrollo de la encuesta, como el diseño de la muestra, técnica de recolección de datos y metodología de análisis; así mismo, se revisan los instrumentos de medición para aplicar la encuesta y la elaboración de la ficha técnica, documentos que deben ser elaborados, revisados y presentados a la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para su respectiva aprobación.
- **Fase de Prueba Piloto:** Una vez aprobada la ficha técnica y los cuestionarios de encuesta por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se lleva a cabo la prueba piloto de cada cuestionario, a personas del grupo objetivo, en la cual se evalúa: i.) la comprensión de las preguntas por parte de la ciudadanía; ii.) la claridad y pertinencia del lenguaje utilizado por los encuestadores; iii.) la capacidad de los encuestadores para responder a las preguntas de la ciudadanía; iv.) la consistencia de las respuestas y v.) los tiempos de respuesta.

Con el fin de garantizar un óptimo resultado en la recolección de la información, se capacita a los colaboradores definidos para la aplicación de la encuesta, explicando el objetivo de esta, a quien va dirigida, se realiza la presentación minuciosa de cada una de las preguntas de los cuestionarios, se llevan a cabo juego de roles y se realizan ejercicios prácticos de cómo se debe digitar la información recolectada.

- **Fase de Recolección de Datos:** En esta fase se procede a la aplicación del cuestionario de encuesta a la ciudadanía, teniendo en cuenta el diseño de la muestra y la técnica de recolección de datos definida.

El cuestionario de encuesta se aplica a la población objetivo inmediatamente después de haber realizado un trámite (cara a cara) en la Red CADE, a través del método de muestreo aleatorio simple y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la ciudadanía tendrá acceso a la encuesta al entrar al aplicativo a presentar una petición.

En los cuestionarios, inicialmente se pregunta a la ciudadanía si autorizan la recolección y tratamiento de sus datos personales; en caso de que la respuesta sea afirmativa, se continúa con la aplicación de la encuesta, en caso contrario, ante la negativa de la ciudadanía, se da por terminada la aplicación de la encuesta.

Durante la realización de la encuesta, los encuestadores deben estar plenamente identificados con carné y chaqueta institucional.

- **Fase de Procesamiento y Análisis:** Una vez realizadas las fases de diseño y de recolección de la información, se llevan a cabo las validaciones tendientes a supervisar la calidad de la información recolectada evaluando la consistencia de la misma, para esto se relacionan variables y se revisan las rutas del cuestionario, posteriormente se continúa con el procesamiento de la información, el análisis de la misma, el cálculo de los indicadores definidos y la elaboración de los informes pertinentes.

Cumplidas todas las fases antes descritas, se procede con la elaboración del informe de la encuesta de satisfacción ciudadana, el cual es publicado en el botón de transparencia de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y se remite a las entidades distritales que corresponda.

Si de los resultados obtenidos dentro de la encuesta, algún área de la Secretaría General o alguna entidad distrital no alcanza el 90%⁸ de satisfacción ciudadana, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, solicitará la elaboración de planes de mejoramiento con acciones claras y específicas, indicando fechas de inicio y fechas de terminación, así como los responsables de las actividades, frente al cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará el seguimiento correspondiente.

6. COMPONENTE TRANSVERSAL: ANALÍTICA DE DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

El componente transversal del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía corresponde a la analítica de datos y gestión del conocimiento para la toma de decisiones. Según el documento Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4, de marzo de 2021 del DAFP, la gestión del conocimiento y la analítica institucional determina un esquema de adaptación diferenciado para las entidades públicas, con el cual pueden aprender de sí mismas y de su entorno de manera colaborativa, pedagógica y analítica, haciendo que se orienten continuamente a la generación de mejores productos y/o servicios para la ciudadanía (DAFP, 2021).

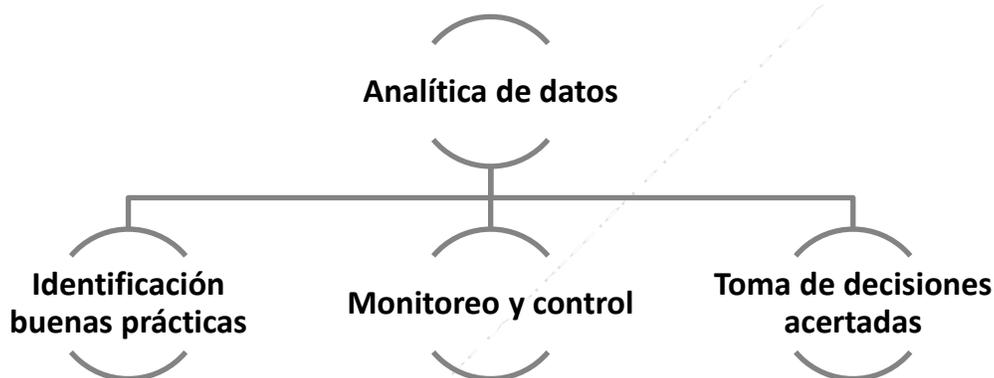
Así las cosas, en línea con lo establecido en el documento ABECÉ de la integración de la gestión del conocimiento y la innovación versión 1 del Departamento Administrativo de la Función Pública, una buena gestión del conocimiento fomenta la innovación (DAFP, 2021). Es así, como el componente de analíticas institucionales del presente modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, aportará en la

⁸ *Guía básica para la elaboración del informe de resultados de encuestas de satisfacción, procedimiento: elaboración y análisis de encuestas, código 4202000-GS-097, proceso: Direccionamiento estratégico, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.*

implementación del eje de analítica institucional de la dimensión de Gestión del Conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Administración Distrital.

En este sentido, su diseño e implementación iniciará a partir de la premisa de que los análisis y la visualización de los datos e información se convierten en herramientas insumo para la toma de decisiones que incidirá en la mejora y en la implementación de las políticas públicas de servicio a la ciudadanía.

ILUSTRACIÓN 5 PROPÓSITOS DE LA ANALÍTICA DE DATOS EN EL MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

El componente transversal de analítica de datos tiene como objetivo generar información, datos y estadísticas de tipo descriptivo, predictivo y prospectivo. Los datos descriptivos⁹ corresponden a datos recopilados a partir de variables del proceso de servicio a la ciudadanía en el distrito, como cantidad de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, cantidad peticiones con observaciones producto de la evaluación de calidad, etc.

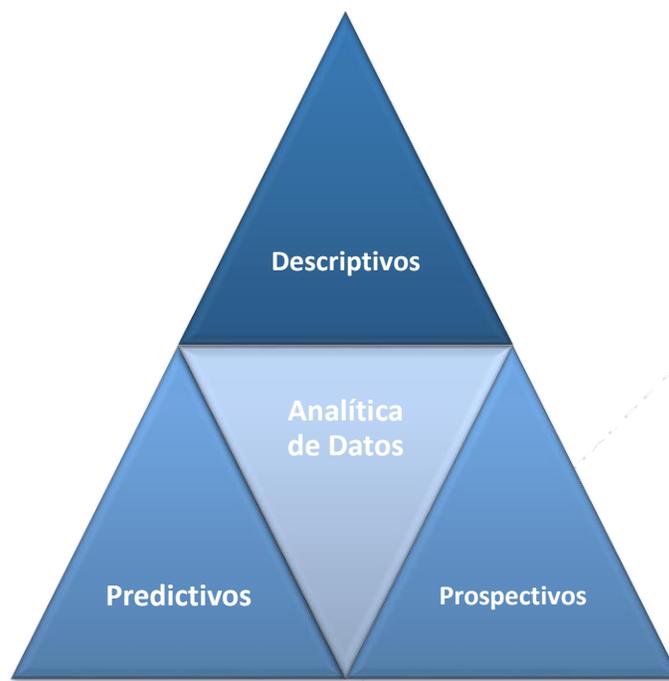
Los datos predictivos¹⁰, parten del proceso de utilizar el análisis de datos para realizar predicciones basadas en los mismos. En este proceso se hace uso de los datos junto con técnicas analíticas, estadísticas y de aprendizaje continuo. Algunos datos de este tipo pueden tomar insumo de las tendencias mes a mes como la cantidad de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, cantidad peticiones con observaciones producto de la evaluación de calidad, etc.

⁹ Según el documento estadística descriptiva de la Asturias Corporación Universitaria la Estadística Descriptiva corresponde a “los procesos de consolidación, resumen y descripción de los datos recopilados. Tablas, gráficos o índices que permiten un análisis referido, exclusivamente, a los datos coleccionados. No se generaliza ni se extrapola a la totalidad de los elementos”.

¹⁰ Definición con base en <https://la.mathworks.com/discovery/predictive-analytics.htm>

Los datos prospectivos corresponden a insumos cuantitativos que anticipan las acciones implementadas por una organización con el propósito de dar cumplimiento con los objetivos planteados y minimizar la probabilidad en la materialización de los riesgos.

ILUSTRACIÓN 6 TIPOLOGÍA DE DATOS MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Por lo anterior, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de consolidar y realizar análisis descriptivos, predictivos y prospectivos, podrá diseñar bases de datos con las siguientes variables:

1. Cantidad de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, (incluye variables como tipo de petición, dependencias y número de días de vencimiento por vigencia).
2. Cantidad de peticiones con observaciones en materia de calidad.
3. Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada por la Secretaría General en la Red CADE.
4. Resultados de las visitas de monitoreo a las entidades u organismos distritales

Esta información será tomada como insumo para la toma de decisiones. No obstante, se solicita que las entidades distritales adopten instrumentos y herramientas cuantitativas que les facilite consolidar las anteriores variables, a fin de establecer mecanismos de alerta orientados a disminuir la probabilidad de materialización del riesgo de incumplimiento de los términos legales en la respuesta a las peticiones ciudadanas.

A continuación, se presenta la infografía de los tableros de datos diseñados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

ILUSTRACIÓN 7 TABLERO # 1. RESULTADOS INDICADOR DE CALIDAD ENTIDADES Y ORGANISMOS DISTRITALES.



Ilustración 8 Tablero # 2. Detalle Evaluación de Calidad Entidades y Organismos Distritales

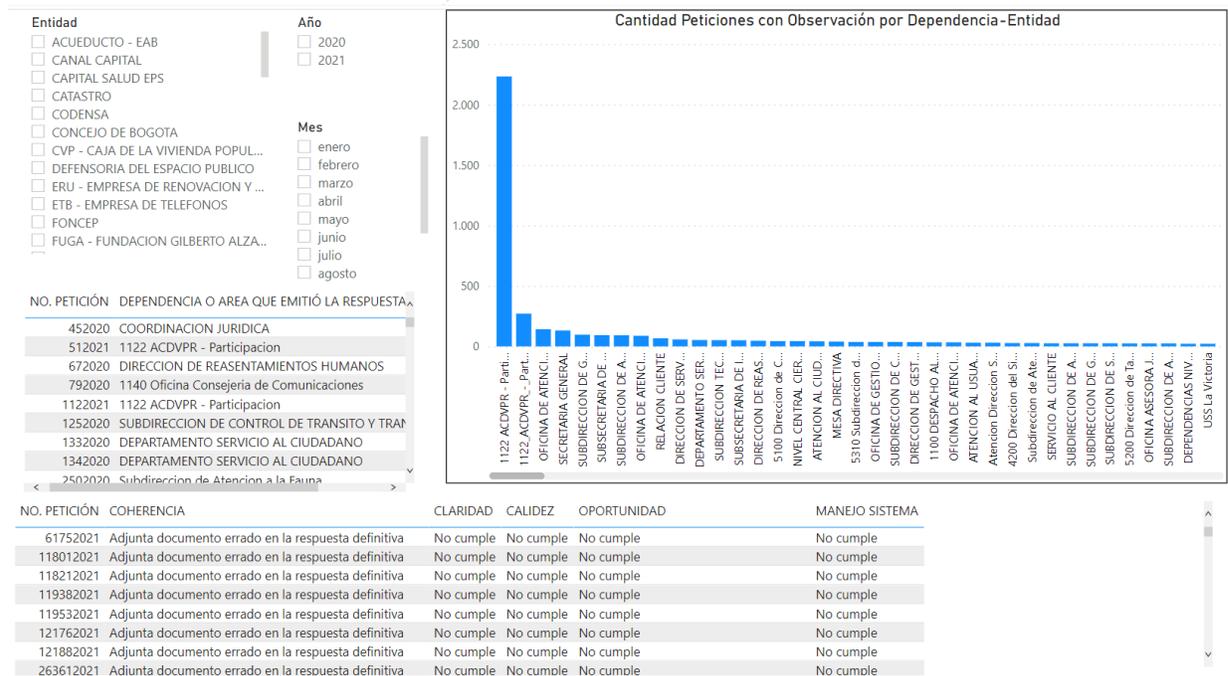


Ilustración 9 Tablero #3. Tendencia Cantidad de Peticiones Vencidas en Bogotá Te Escucha.



Ilustración 10 Tablero #4. Relación del Año de Asignación Peticiones Vencidas en Bogotá Te Escucha.

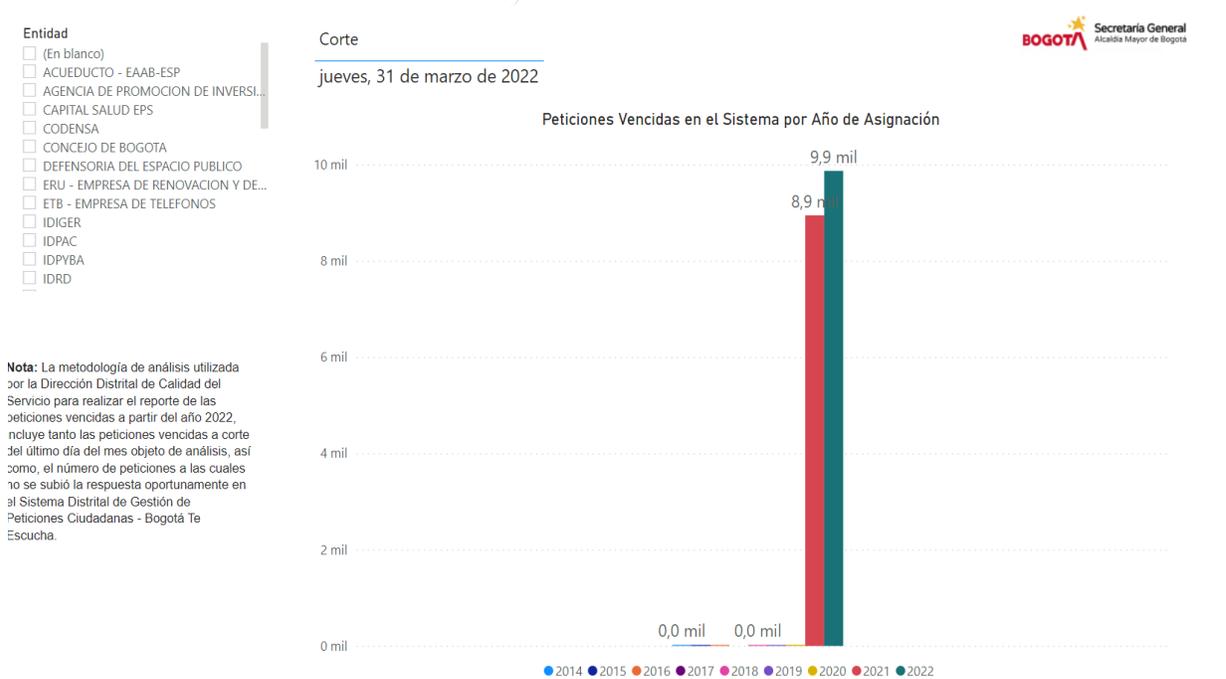


Ilustración 11 Tablero #5. Cantidad de Peticiones Vencidas Por Dependencia

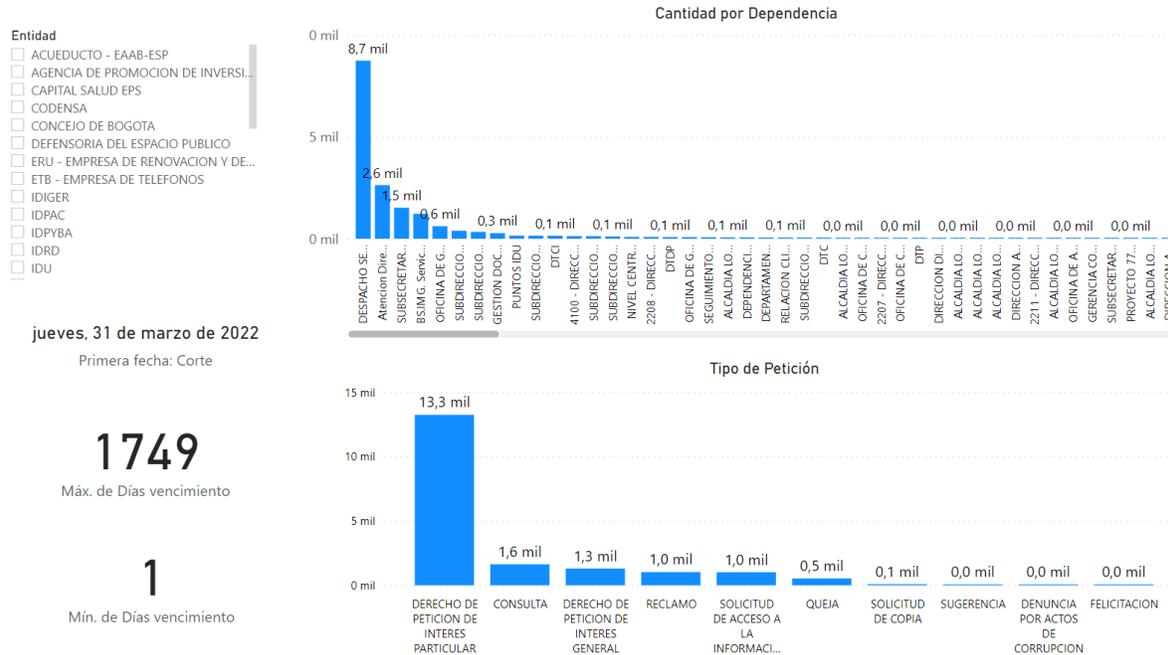


Ilustración 12 Tablero #6. Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadanía realizada por la Secretaría General en la RED CADE



Aplicación:

Este componente se desarrollará de manera virtual desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

7. RECOMENDACIONES GENERALES DE APLICACIÓN

7.1. PRIMER COMPONENTE

- Se recomienda levantar un directorio con los enlaces de las entidades distritales centralizado y actualizado de manera periódica, para el desarrollo de las agendas de las mesas de trabajo.
- Se recomienda la intervención del equipo funcional en la revisión, actualización y/o ajuste para establecer las buenas prácticas que deben implementar las entidades, en torno al manejo operativo del sistema; con base en esto, se puede ajustar de manera objetiva el criterio de evaluación de manejo del sistema, establecido en la Guía para la evaluación a la calidad a las respuestas emitidas.

7.2. SEGUNDO COMPONENTE

- Se recomienda aplicar los lineamientos en materia de accesibilidad universal en los distintos canales de atención a la ciudadanía, previstos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Si se presenta algún inconveniente o inquietud durante la visita presencial al punto de atención a la ciudadanía, se recomienda dirigirse al jefe o responsable del punto.
- Se recomienda la toma de registros fotográficos para los aspectos que no cumplan o que cumplan parcialmente. Cuando se esté en punto, no se debe tomar fotografías enfocadas a las personas funcionarios., funcionarias y/o colaboradores, se aclara que para la toma de fotografías a la infraestructura del punto de atención se solicita autorización al responsable del punto.

7.3. COMPONENTE TRANSVERSAL

- Se recomienda utilizar herramientas informáticas y software para generar tableros de control que faciliten la visualización de los datos.

7.4. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

- Guía para la evaluación a la calidad a las respuestas emitidas.
- Formato de evaluación de calidad a las respuestas emitidas.
- Formato de plan de mejoramiento de la calidad a las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.
- Presentaciones para las mesas de trabajo con entidades.

- Ficha de monitoreo Red CADE y puntos de atención distritales (entidades).
- Cuestionario Encuesta de Satisfacción.

8. NORMATIVIDAD

8.1. NORMATIVIDAD NACIONAL

A continuación, se relaciona la normatividad nacional asociada con la política de Servicio a la Ciudadanía

- Constitución Política de 1991.
- [Ley Estatutaria 1266 de 2008](#) *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.*
- [Ley 1437 de 2011](#) *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- [Ley 1474 de 2011](#) *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- [Ley 1581 de 2012](#) *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.*
- [Ley 1712 de 2014](#) *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
- [Ley 1755 de 2015](#) *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- [Ley 1952 de 2019](#) *“Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.*
- [Ley 2052 de 2020](#) *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del componente nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.*
- [Decreto 2623 del 2009](#) *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio a la ciudadanía”.*
- [Decreto 019 de 2012](#) *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*
- [Decreto 1377 de 2013](#) *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.* *“Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.*

8.2. ARTICULACIÓN CON LOS LINEAMIENTOS NACIONALES

- [CONPES 3649 DE 2010](#) *Política Nacional de Servicio a la ciudadanía.*
- [CONPES 3785 DE 2013](#) *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del ciudadano.*
- [NTC 6047:2013](#) *Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio a la ciudadanía en la Administración Pública. Requisitos.*
- [Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - Versión 4 - Marzo 2021](#)
- [Caja de transformación institucional - guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1 - Noviembre 2021.](#)

8.3. NORMATIVIDAD DISTRITAL

A continuación, se presenta la normatividad distrital de referencia asociada con el proceso de Servicio a la Ciudadanía:

- [Acuerdo No. 257 de 2006](#) *“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”*
- [Decreto Distrital No. 371 de 2010](#) *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.*
- [Decreto Distrital No. 197 de 2014](#) *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*
- [Acuerdo Distrital No. 559 de 2014](#) *“Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad”*
- [Acuerdo Distrital No. 630 del 2015](#) *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.*
- [Acuerdo Distrital No. 638 de 2016](#) *“Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo 257 de 2006, se crea el Sector Administrativo de Gestión Jurídica, la Secretaría Jurídica Distrital, se modifican las funciones de la Secretaría General, y se dictan otras disposiciones”*
- [Acuerdo Distrital No. 731 de 2018](#) *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.*
- [Decreto Distrital No. 847 2019](#) modificado por el Decreto 293 de 2021 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*

- [Decreto Distrital No. 217 de 2020](#) “Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- [Acuerdo Distrital No. 761 de 2020](#) “Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 Un Nuevo Contrato Social, Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”.
- [Directiva Conjunta 001 de 2021](#) Secretaría Jurídica Distrital - Secretaría General “Directrices para la Atención y Gestión de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción, y/o Existencia de Inhabilidades, Incompatibilidades O Conflicto de Intereses y Protección de Identidad del Denunciante”.
- [Directiva 004 de 2021](#) Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Lineamiento para la Atención y Gestión de las Peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales
- [Circular 055 de 2021](#) Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Socialización Manual Operativo Del Defensor De La Ciudadanía En El Distrito Capital”.
- [Decreto N° 293 de 2021](#) “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.

8.4. ARTICULACIÓN CON LOS LINEAMIENTOS DISTRITALES

- [CONPES Distrital 01 de 2019](#) “Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción”.
- [Carta del trato digno](#)
- [Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital](#)
- [Manual ¿cómo gestionar el conocimiento y la innovación en el servicio a la ciudadanía? – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.](#)
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

9. BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía Mayor de Bogotá (2010). Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Bogotá D.C.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2014). Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”. Bogotá D.C.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”. Bogotá D.C.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2020). Decreto 217 de 2020 *“Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*. Bogotá D.C.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2021). Decreto 140 de 2021 *“Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”*. Bogotá D.C.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2021). Decreto 293 de 2021 *“Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*. Bogotá D.C.

Asamblea Nacional Constituyente (1991). Constitución Política de Colombia. Bogotá D.C

Concejo de Bogotá (2006). Acuerdo 257 de 2006 *“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se expiden otras disposiciones”*. Bogotá D.C.

Concejo de Bogotá (2014). Acuerdo 559 de 2014 *“Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad”*. Bogotá D.C.

Concejo de Bogotá (2015). Acuerdo 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*. Bogotá D.C.

Concejo de Bogotá (2016). Acuerdo 638 de 2016 *“Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo 257 de 2006, se crea el Sector Administrativo de Gestión Jurídica, la Secretaría Jurídica Distrital, se modifican las funciones de la Secretaría General, y se dictan otras disposiciones”*. Bogotá D.C.

Concejo de Bogotá (2018). Acuerdo 731 de 2018 *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*. Bogotá D.C.

Concejo de Bogotá (2020). Acuerdo 761 de 2020 *“Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”*. Bogotá D.C.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (2021). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 4. marzo de 2021. Bogotá D.C.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (2021). Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 4 de marzo de 2021. Bogotá D.C

Presidencia de la República (1993). Decreto Ley 1421 de 1993 *“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá”*. Bogotá D.C.