



INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE 2023

**Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano**



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Informe de resultados de la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía	
	Código: PM04-M01-MD01	Versión: 3.0

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la atención incluyente y accesible de la ciudadanía en la oferta de trámites y servicios de manera oportuna y eficiente, identificando las necesidades de la ciudadanía y propender por la satisfacción de las partes interesadas.

Para la Dirección de Atención al Ciudadano, es indispensable medir el cumplimiento de los protocolos de atención en el canal presencial descritas en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, en conformidad a las características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital enmarcadas en el Decreto distrital 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y de esta manera, implementar acciones enfocadas a mejorar la prestación de los trámites y servicios y aumentar la satisfacción de la ciudadanía.

Los lineamientos para el desarrollo de las evaluaciones se encuentran documentadas en el PM04-M01-PT02 Protocolo para la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los protocolos de atención del canal presencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 8.0 que deben aplicar los servidores públicos que prestan atención en los puntos de atención en la SDM, a través de 3 evaluaciones en el trimestre.

2. FICHA TÉCNICA

Tipo de estudio:	Cuantitativo
Técnica de recolección:	Formulario de Google (Encuesta electrónica)
Tipo de muestreo:	Aleatorio simple
Universo:	309 colaboradores
Tamaño de la muestra:	274 colaboradores
Fecha trabajo de campo:	I Trimestre 2023

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Informe de resultados de la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía	
	Código: PM04-M01-MD01	Versión: 3.0

3. RESULTADOS

3.1. Evaluación mensual

Se estableció como mecanismo de medición una (1) evaluación mensual, tres (3) durante el trimestre, con criterios de evaluación según lo establecido en el documento PM04-M01-PT02 Protocolo para la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

3.1.1. Primera evaluación

Durante el mes de enero 2023 se realizó la primera evaluación al Cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía, la cual, consiste en una evaluación objetiva por parte del líder del Punto a los integrantes de su equipo, a través del diligenciamiento del formulario de Google <https://forms.gle/G2LyT8zfv58KEYXb9>

Las preguntas están relacionadas con los momentos de verdad de la atención en el ciclo de servicio según lo establecido en los protocolos de atención del canal presencial.

Figura 1. Primera evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la figura 1, se evidencia que el ítem mejor evaluado fue el de **presentación personal** (porte de carnet, uso de prendas institucionales e imagen individual) con un 96%, seguido por el ítem de **manejo de situaciones difíciles** (uso de habilidades blandas en la atención de ciudadanos difíciles) con el 92%, en cuanto al ítem con menor porcentaje del

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Informe de resultados de la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía	
	Código: PM04-M01-MD01	Versión: 3.0

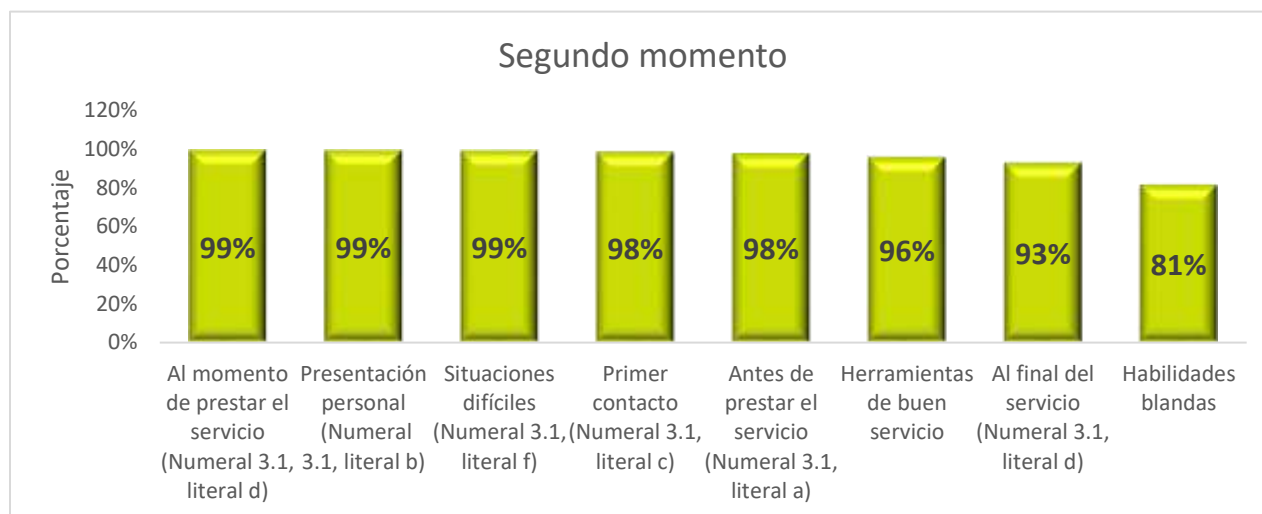
cumplimiento fue el de **al final del servicio** (no usa el guion de despedida, no promociona los canales de atención y no confirma si la información fue clara) con un 54%.

3.1.2. Segunda evaluación

Durante el mes de febrero 2023 se realizó la segunda evaluación al Cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía, la cual, consiste en una autoevaluación por parte del gestor o instructor con el acompañamiento del Supervisor del contrato o el coordinador del punto, en donde estos últimos registraron la información a través del formulario <https://forms.gle/4isALCtGNxiYo7aXA>

En esta autoevaluación se incluyen las habilidades blandas consideradas el pilar para la calidad del servicio, **la orientación a la ciudadanía, trabajo en equipo y capacidad de entender a los demás.**

Figura 2. Segunda evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la figura 2, se evidencia una percepción del cumplimiento al Manual de Servicio a la Ciudadanía más alta con relación a los resultados de la primera evaluación, desde la subjetividad de los colaboradores.

3.1.3. Tercera evaluación

Durante el mes de marzo 2023 se realizó la tercera evaluación al Cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía, la cual, consiste en una evaluación objetiva por parte de los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Informe de resultados de la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía	
	Código: PM04-M01-MD01	Versión: 3.0

Coordinadores del punto a miembros de otro equipo de trabajo a fin de conocer un punto de vista externo de su gestión, a través del diligenciamiento del formulario <https://forms.gle/fsGt5osCkXWjCPTv6>

Figura 3. Tercera evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la figura 3, se evidencia el cumplimiento al Manual de Servicio a la Ciudadanía, donde se resalta por el cumplimiento los Coordinadores del punto de manera clara y objetiva que los equipos de trabajo aplican los protocolos de atención. no obstante, lo anterior puede suponer que las evaluaciones a los terceros son menos estrictas al no tener conocimiento del trabajo de estos colaboradores.

3.2. Nivel de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía

A continuación, se presenta el resultado de las tres evaluaciones y el promedio del cumplimiento trimestral del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento trimestral del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

EVALUACIÓN	RESULTADO (%)
Primera evaluación	85,00%
Segunda evaluación	95,00%
Tercera evaluación	97,00%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Informe de resultados de la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía	
	Código: PM04-M01-MD01	Versión: 3.0

Nivel de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía	92,33%
---	---------------

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2023

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el Canal presencial para este periodo alcanzó el **92,33%**, lo anterior, puede inferir que los gestores e instructores tienen un cumplimiento adecuado frente a los protocolos de atención del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Adicional se evidenció una variación positiva entre la primera y tercera evaluación del 14,11%, de esto podemos suponer que la tercera evaluación al aplicarse de manera aleatoria en el equipo de trabajo, se realice con menos rigurosidad al no contar con el conocimiento del trabajo de los colaboradores diferentes a su equipo.

De acuerdo al resultado anterior

Como recomendaciones se sugiere:

1. Continuar realizando ejercicios de cualificación en el servicio, para una prestación orientada a la ciudadanía.
2. Reforzar y socializar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 8 de manera permanente, sobre todo a los colaboradores que ingresen nuevos a la operación.
3. Realizar preturnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, realizando énfasis en los lineamientos al finalizar el servicio.
4. Hacer evaluación escrita periódica sobre los protocolos y atributos del servicio definidor en el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 8.
5. Realizar socialización de las funciones del modelo de gestores a los líderes de los puntos de atención.



ALEJANDRA ROJAS POSADA
DIRECTORA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Elaboró: Leiser Paulín Quintero Díaz 

Camilo Andrés Ochoa Rodríguez 

Revisó: Amanda Carolina Maldonado Rincón 