



INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SEGUNDO 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:	Censal
Universo:	193 colaboradores en 3 momentos
Muestra:	193 colaboradores en 3 momentos
Fecha trabajo de campo:	II 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

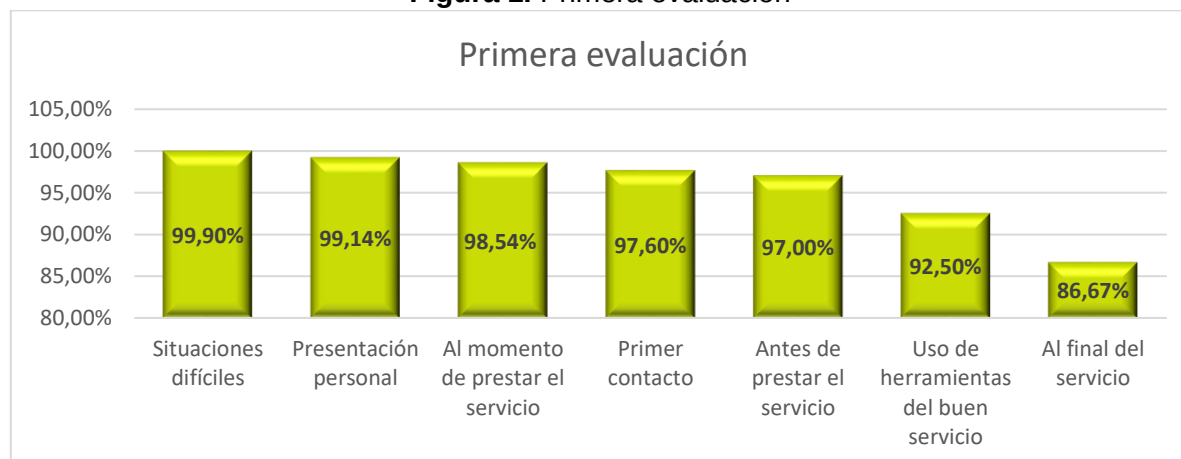
Se estableció como mecanismo de medición una (1) evaluación mensual, tres (3) durante el trimestre, con criterios de evaluación según lo establecido en el documento PM04-M01-PT02 Protocolo para la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

3.1.1. Primera evaluación

Durante el mes de abril 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

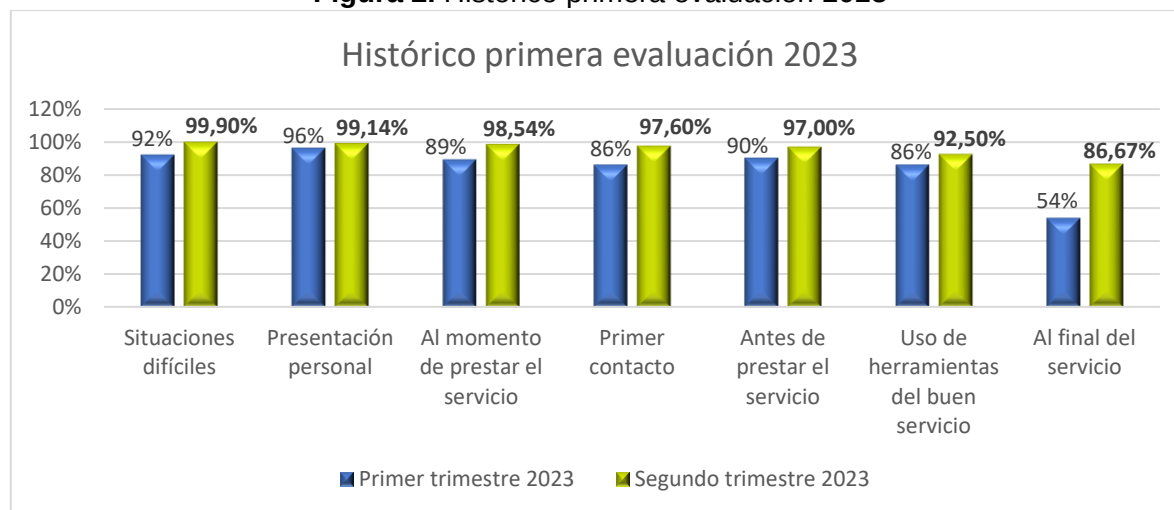
De acuerdo con la figura 1, se evidencia que el ítem mejor evaluado fue el de **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con un 99,9%, seguido por el ítem de **presentación personal** (uso de prendas institucionales, porte y uso de carnet, cabello impecable, uñas arregladas, tatuajes cubiertos, ropa adecuada) con el 99,14%, en cuanto al ítem con menor porcentaje del cumplimiento fue el de **al final del servicio** (no usa el guion de despedida, no

	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

promociona los canales de atención y no confirma si la información fue clara) con un 86,67%.

Frente a los protocolos de atención preferencial se presentó un cumplimiento del 99% y protocolos de atención diferencial 98%.

Figura 2. Histórico primera evaluación 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la Figura 2, se evidencia un incremento en el cumplimiento de los criterios de las variables del Manual de Servicio a la Ciudadanía, aumentando porcentualmente en todos los requisitos, principalmente en **al final del servicio** con una variación del 60,5% pasando del 54% al 86,67%.

El porcentaje de cumplimiento general de la primera evaluación es de **96,48%**.

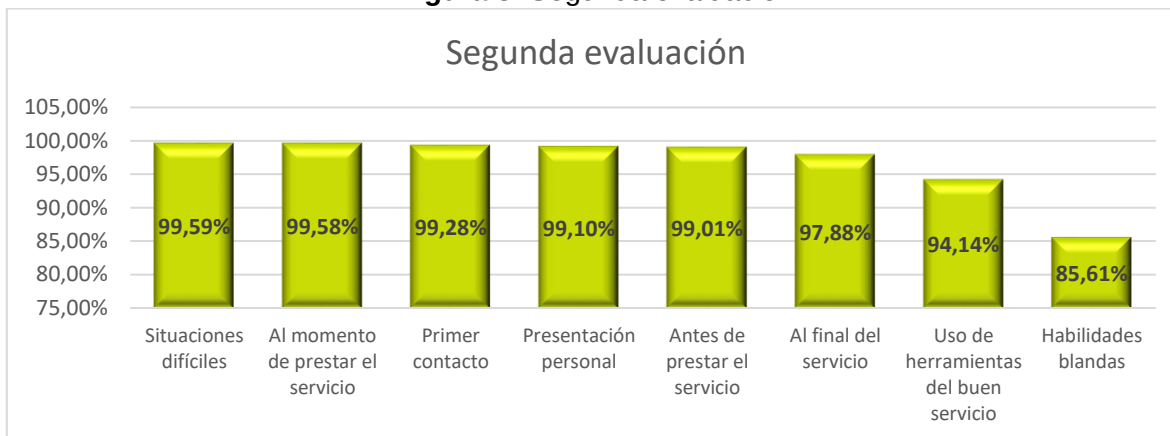
3.1.2. Segunda evaluación

Durante el mes de mayo 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.**

	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

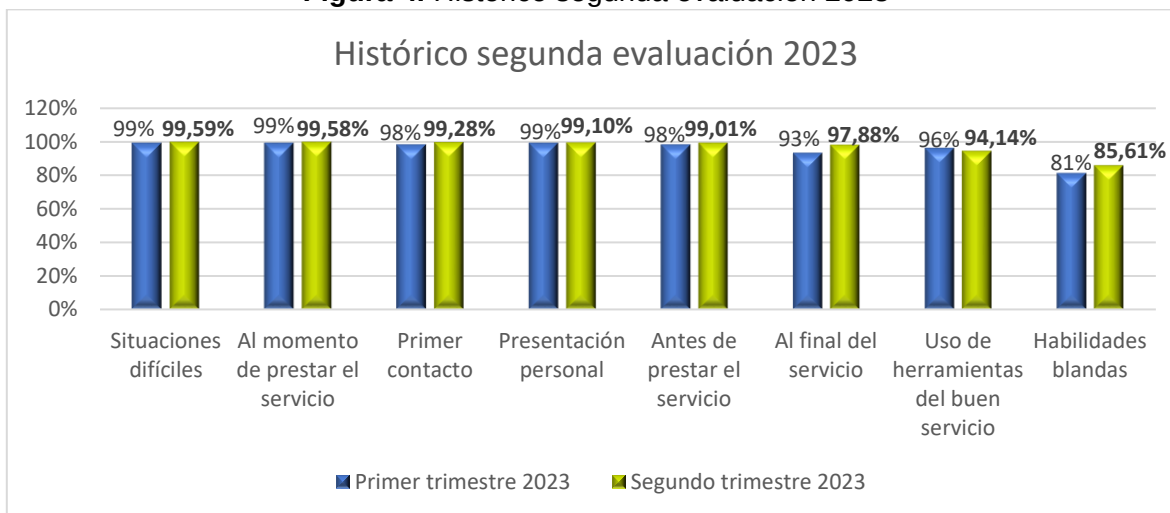
Figura 3. Segunda evaluación



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.

Figura 4. Histórico segunda evaluación 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la Figura 4, se evidencia un aumento en el porcentaje de autoevaluación del segundo momento, aumentando porcentualmente en todos los requisitos, exceptuando el de Uso de herramientas del buen servicio el cual presentó una leve disminución del 1,93%

	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

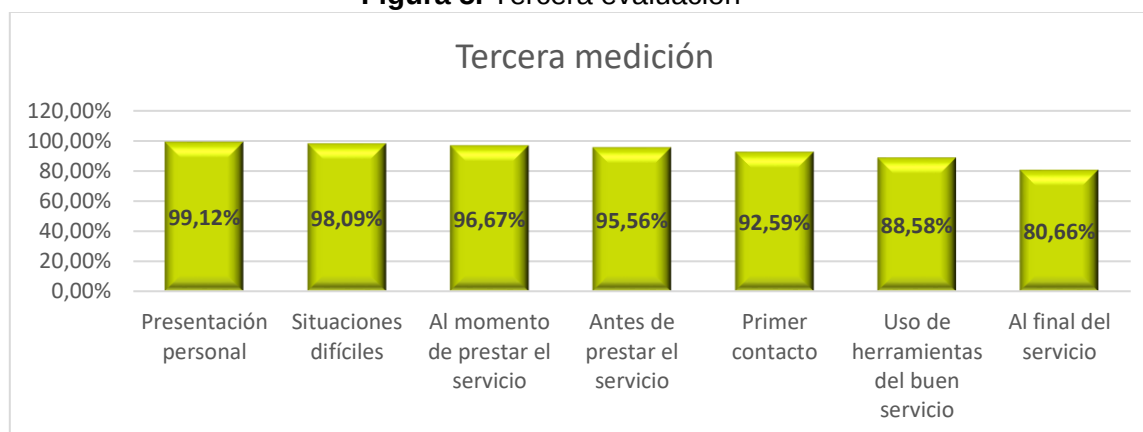
frente al periodo anterior, siendo la Carta de Compromiso a la Ciudadanía la herramienta con un menor porcentaje frente a las otras.

El porcentaje de cumplimiento general de la segunda evaluación es de **97,24%**.

3.1.3. Tercera evaluación

Durante el mes de junio 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 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 5. Tercera evaluación

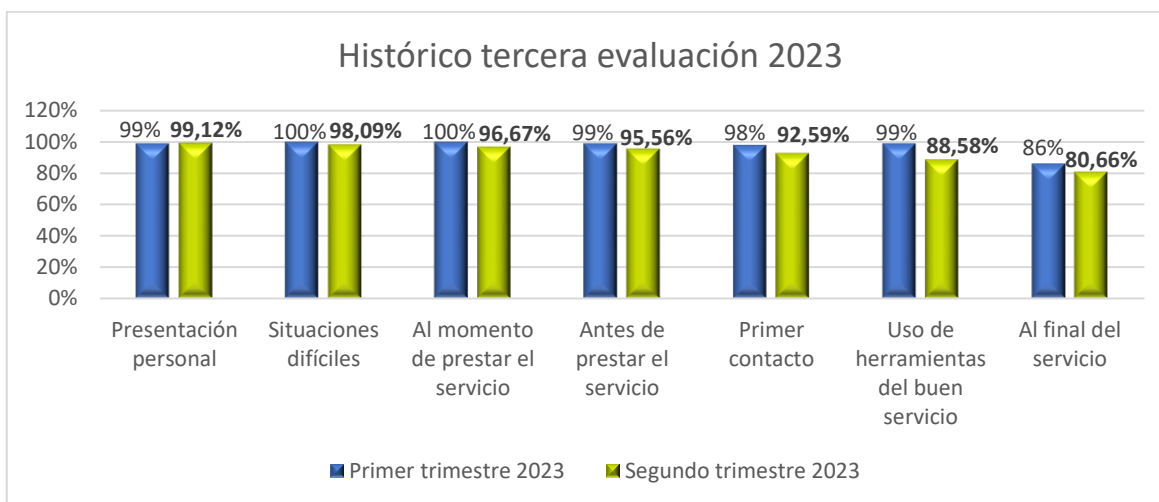


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la figura 3 y comparando con la primera evaluación (mes abril 2023), se evidencia una disminución de los porcentajes de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía, esto se puede asociar a que esta evaluación se realiza de manera aleatoria donde un coordinador puede evaluar a un integrante de cualquier equipo, resultando ser más objetiva e independiente, al eliminar el sesgo por cercanía entre el evaluador y el evaluado.

Figura 6. Histórico tercera evaluación 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



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la Figura 6, se evidencia una disminución del porcentaje de cumplimiento de todos los criterios de la tercera evaluación con las del periodo anterior, siendo el uso de las herramientas del buen servicio y los criterios del final del servicio, que disminuyeron 10,5% y 6,2% respectivamente frente al periodo anterior, esto puede deberse a que los coordinadores evalúan a los integrantes de otros equipos con más severidad frente a los de sus propios equipos.

El porcentaje de cumplimiento general de la tercera evaluación es de **88,41%**.

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.

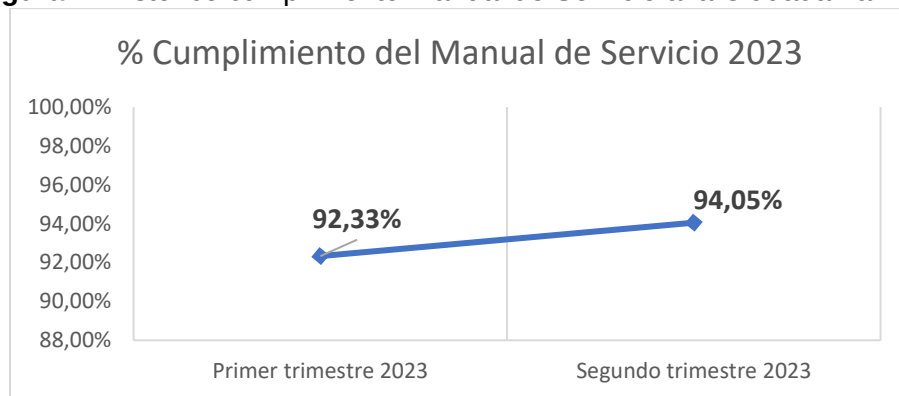
Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento trimestral del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

EVALUACIÓN	RESULTADO (%)
Primera evaluación	96,48%
Segunda evaluación	97,24%
Tercera evaluación	88,41%
Nivel de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía	94,05%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 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

Figura 7. Histórico cumplimiento Manual de Servicio a la Ciudadanía 2023



El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía aumentó porcentualmente un **1,86%** frente al periodo anterior.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el Canal presencial para este periodo alcanzó el **94,05%**, 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 para este periodo una variación negativa entre la primera y tercera evaluación del 8,36%, de esto podemos suponer que la tercera evaluación al aplicarse de manera aleatoria en el equipo de trabajo, se esté realizando ahora con mayor rigurosidad, presentando más objetividad e independencia a la hora de evaluar a colaboradores que no son de 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. Sensibilizar la Carta de compromiso a la ciudadanía.
4. Realizar preturnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, realizando énfasis en los lineamientos al finalizar el servicio.

	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

- Realizar socialización del modelo de gestores a los líderes de los puntos de atención y al equipo interno.

	
Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaria Distrital de Movilidad	
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Amanda Carolina Maldonado Rincón Dirección de Atención al Ciudadano	