



INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA TERCER 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 PM04-M01 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:	150 colaboradores en 3 momentos
Muestra:	150 colaboradores en 3 momentos
Fecha trabajo de campo:	Ili 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

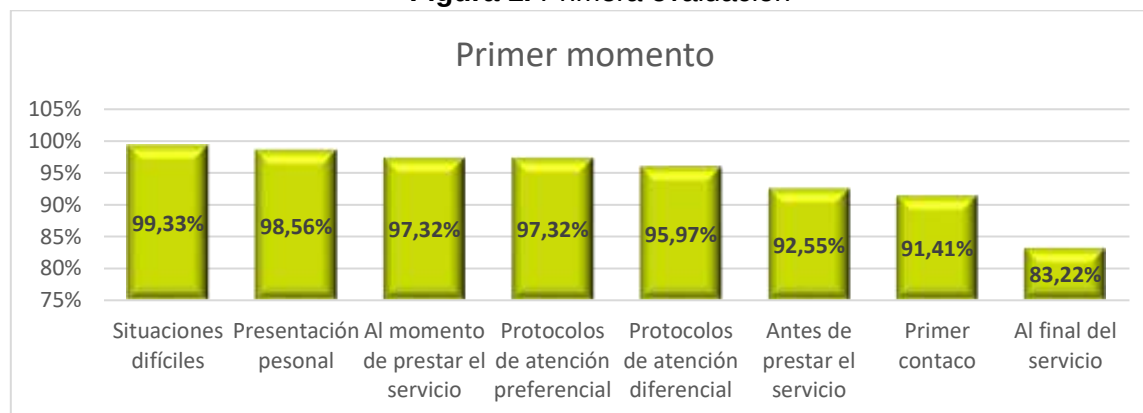
Se estableció como mecanismo de medición una (1) evaluación mensual, tres (3) durante el trimestre, con criterios de evaluación según lo establecido en el documento PM04-M01-PT02 Protocolo para la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

3.1.1. Primera evaluación

Durante el mes de julio 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



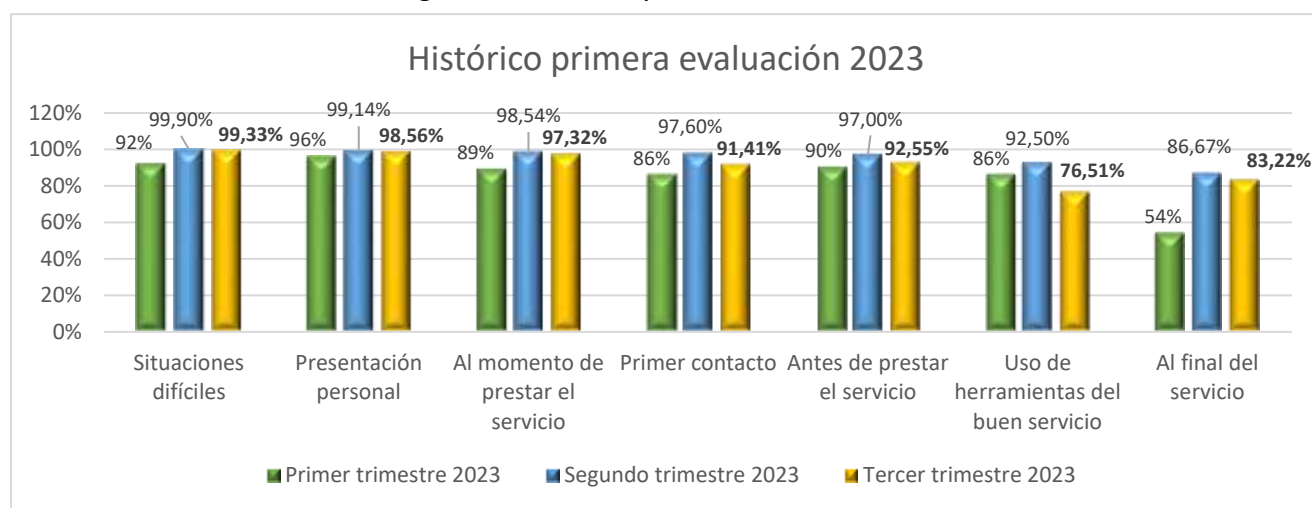
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

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 99,33%, seguido por el ítem de **presentación pesonal** (uso de prendas institucionales, porte y uso de carnet, cabello impecable, uñas arregladas, tatuajes cubiertos, ropa adecuada) con el 98,56%, en cuanto al ítem con menor porcentaje del cumplimiento fue el de **al final del servicio** (usar el guion de despedida, promocionar los canales de atención y confirmar si la información fue clara) con un 83,22%.

	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 a los protocolos de atención preferencial se presentó un cumplimiento del 99% y protocolos de atención diferencial 98% y con relación al uso de las herramientas para el buen servicio la Carta de Compromiso a la Ciudadanía alcanzó el 72%, el Decálogo del servicio alcanzó el 73%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 80% y el Lenguaje Claro alcanzó el 81%.

Figura 2. Histórico primera evaluación 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la Figura 2, se evidencia una leve disminución en el cumplimiento de los criterios de las variables del Manual de Servicio a la Ciudadanía, se recomienda fortalecer el uso de las herramientas para el buen servicio: La Carta de Compromiso a la Ciudadanía y el Decálogo del buen servicio, así mismo de finalizar las interacciones consultando a la ciudadanía si la información fue clara, si desea alguna colaboración adicional e indicar el guion de despedida.

El porcentaje de cumplimiento general de la primera evaluación es de **92,47%**.

3.1.2. Segunda evaluación

Durante el mes de agosto 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>

	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

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 3. Segunda evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la figura 3, se evidencia que el ítem mejor resultado en la autoevaluación fue el de **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con un 99,52%, seguido por el ítem de **al momento de prestar el servicio** (concentración en la conversación, formulación de preguntas filtro, empatía, atención como prioridad, no uso de elementos distractores, no consumo de alimentos entre otros) con un 99,5% y continuando con el de **primer contacto** (jornada, proyección de voz, saludo, postura, ubicación al ciudadano, información clara y precisa entre otros), en cuanto al ítem con menor calificación en la autoevaluación fue el de **Habilidades Blandas** con un 90,60% siendo Trabajo en equipo la habilidad con menor porcentaje de autoevaluación 88%.

Frente a los protocolos de atención preferencial se presentó un porcentaje de autoevaluación del 98,04% y protocolos de atención diferencial 97,39% y con relación al uso de las herramientas para el buen servicio la Carta de Compromiso a la Ciudadanía alcanzó el 96%, el Decálogo del servicio alcanzó el 98%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 99% y el Lenguaje Claro alcanzó el 100%.

	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 4. Histórico segunda evaluación 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la Figura 4, se mantiene el porcentaje de autoevaluación del segundo momento en todos os requisitos, sin presentar variaciones significativas, por su parte el porcentaje de habilidades blandas alcanzó el 90,6% aumentando porcentualmente un 5,82% frente al periodo anterior.

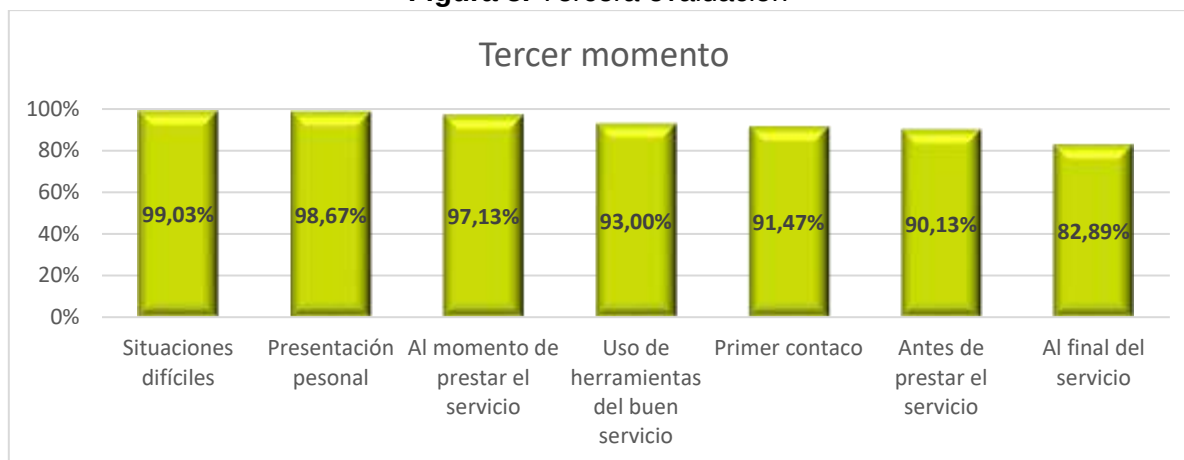
El porcentaje de cumplimiento general de la segunda evaluación es de **97,65%**.

3.1.3. Tercera evaluación

Durante el mes de septiembre 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>

	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 5. Tercera evaluación



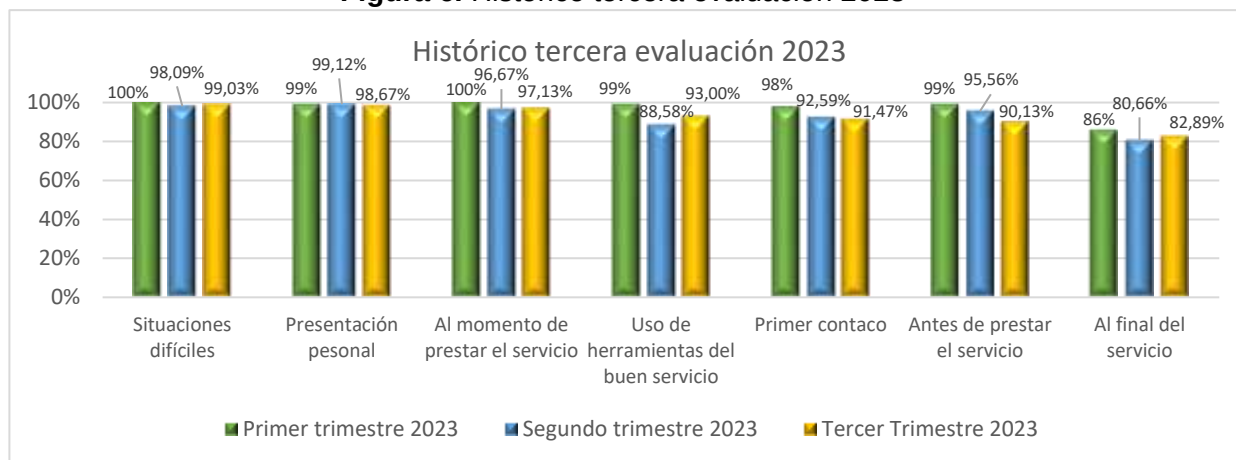
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

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 99,03%, 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 98,67%, en cuanto al ítem con menor porcentaje del 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 82,89%.

Frente a los protocolos de atención preferencial se presentó un cumplimiento del 97,33% y protocolos de atención diferencial 96% y con relación al uso de las herramientas para el buen servicio la Carta de Compromiso a la Ciudadanía alcanzó el 85%, el Decálogo del servicio alcanzó el 97%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 94% y el Lenguaje Claro alcanzó el 97%.

	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 6. Histórico tercera evaluación 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la Figura 6, se presenta un aumento porcentual de cumplimiento en los criterios de situaciones difíciles (0,95%), al momento de prestar el servicio (0,47%), uso de herramientas del buen servicio (4,9%) y al finalizar el servicio (2,76%); esto refleja un cumplimiento de los atributos por parte de los colaboradores en la medición aleatoria.

El porcentaje de cumplimiento general de la tercera evaluación es de **93,96%**.

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.

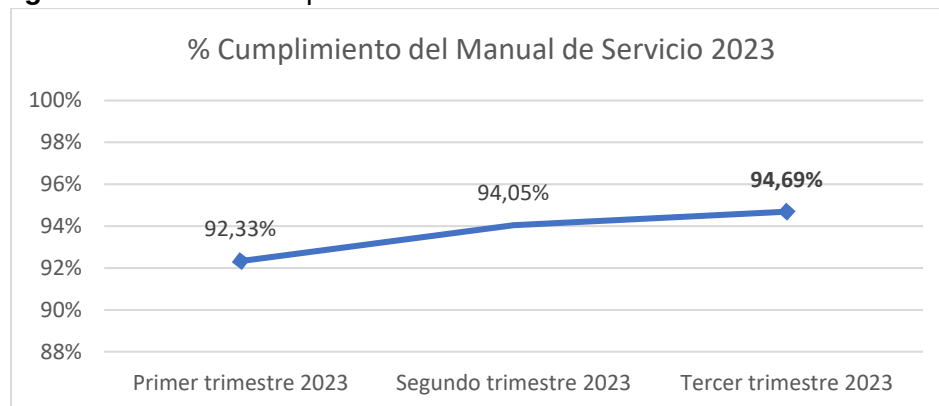
Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento trimestral del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

EVALUACIÓN	RESULTADO (%)
Primer momento (julio 2023)	92,47%
Segundo momento (agosto 2023)	97,65%
Tercer momento (septiembre 2023)	93,96%
% de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía Segundo trimestre 2023	94,69%

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 **0,68%** 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 **94,69%**, lo anterior, puede inferir que los gestores e instructores mantienen un buen cumplimiento frente a los protocolos de atención del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Adicional se evidenció para este periodo una variación positiva entre la primera y tercera evaluación del 1,61%, de esto podemos suponer que, los coordinadores actualmente están evaluando con mayor rigurosidad y objetividad su equipo de trabajo, en relación a los integrantes de otros equipos.

Como recomendaciones se sugiere:

1. Continuar realizando ejercicios de cualificación en el servicio, para una prestación orientada a la ciudadanía.
2. Sensibilizar y reforzar las herramientas para el buen servicio: Carta de compromiso a la ciudadanía y el Decálogo de servicio.
3. Realizar pretornos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, realizando énfasis en los lineamientos al inicio y finalización del 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

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