



INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE 2024

**Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía
Dirección de Atención al Ciudadano
Abril 2024**



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. EVALUACIÓN EQUIPO DE SERVICIO

2.1. FICHA TÉCNICA

Tipo de estudio:	Cuantitativo
Técnica de recolección:	Formulario de Google (Encuesta electrónica)
Tipo de muestreo:	Censal
Universo:	136 colaboradores en 3 momentos
Muestra:	136 colaboradores en 3 momentos
Fecha trabajo de campo:	I Trimestre 2024

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

	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

2.2. RESULTADOS

2.2.1. Evaluación mensual

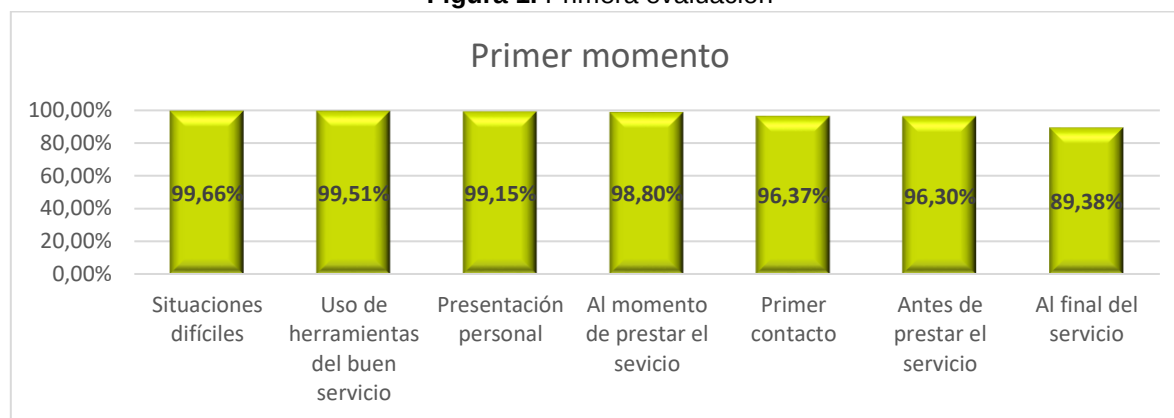
Se estableció como mecanismo de medición una (1) evaluación mensual, tres (3) durante el trimestre, con criterios de evaluación según lo establecido en el documento PM04-M01-PT02 Protocolo para la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

2.2.2. Primera evaluación

Durante el mes de enero 2024 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 2024

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 99,66%, seguido por el ítem de **uso de herramientas del buen servicio** con un 99,51%, y el ítem de **presentación personal** (uso de prendas institucionales, porte y uso de carnet, cabello impecable, uñas arregladas, tatuajes cubiertos, ropa adecuada) con un 99,15%, 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 89,38%.

Específicamente, frente a los protocolos de atención preferencial y diferencial se presentó un cumplimiento del 100% para ambos casos y con relación al uso de las herramientas para el buen

	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

servició la Carta de Compromiso a la Ciudadanía, el Decálogo del servicio, el Defensor del Ciudadano y el Lenguaje Claro se alcanzó un cumplimiento del 99,26%.

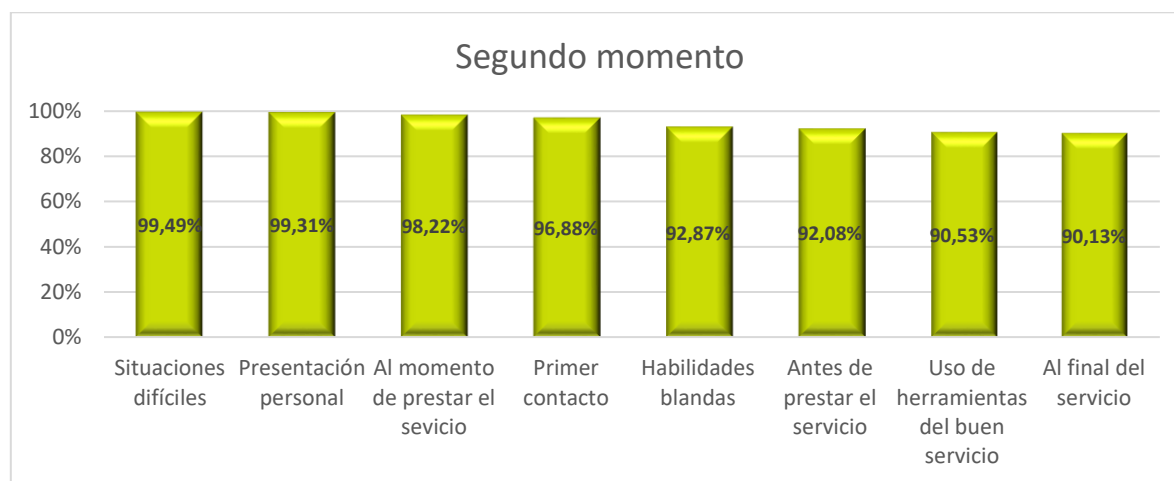
El porcentaje de cumplimiento general de la primera evaluación es de **97,03%**.

2.2.3. Segunda evaluación

Durante el mes de febrero 2024 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 3. Segunda evaluación



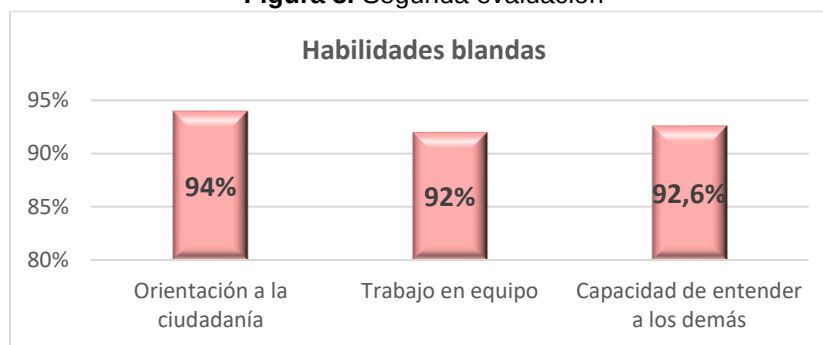
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la figura 3, se evidencia que el ítem mejor autoevaluado fue el de **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con un 99,49%, seguido de **presentación personal** (uso de prendas institucionales, porte y uso de carnet, cabello impecable, uñas arregladas, tatuajes cubiertos, ropa adecuada) con un 99,31% y 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 98,22%, en cuanto al ítem con menor calificación en la autoevaluación 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 90,13%.

	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 porcentaje de autoevaluación del 100% y protocolos de atención diferencial 99,2% y con relación al uso de las herramientas para el buen servicio la Carta de Compromiso a la Ciudadanía alcanzó el 81,6%, el Decálogo del servicio alcanzó el 77,6%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 85,6% y el Lenguaje Claro alcanzó el 99,2%.

Figura 3. Segunda evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

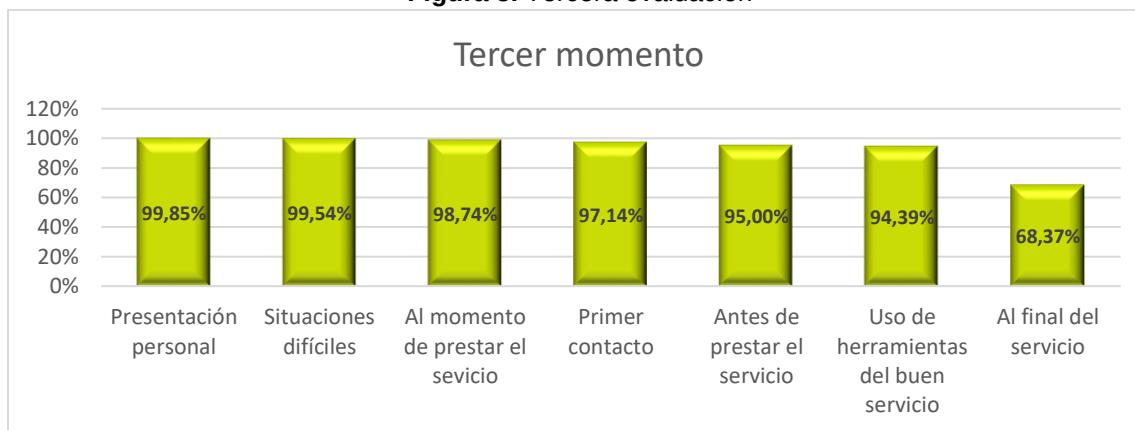
Por su parte, especificando las habilidades blandas para la orientación a la ciudadanía se alcanzó una calificación del 94%, para el trabajo en equipo un 92% y para capacidad de entender a los demás se alcanzó un 92,6%.

El porcentaje de cumplimiento general de la segunda evaluación es de **94,94%**.

2.2.4. Tercera evaluación

Durante el mes de marzo 2024 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



	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 2024

De acuerdo con la figura 5, se evidencia que el ítem mejor evaluado fue el de **presentación personal** (uso de prendas institucionales, porte y uso de carnet, cabello impecable, uñas arregladas, tatuajes cubiertos, ropa adecuada) con un 99,85%, seguido por el ítem de **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con el 99,54% y **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 98,74% 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 68,37%.

Frente a los protocolos de atención preferencial y diferencial se presentó un cumplimiento del 100% para ambos casos y con relación al uso de las herramientas para el buen servicio, la Carta de Compromiso a la Ciudadanía alcanzó el 89,80%, el Decálogo del servicio alcanzó el 82,65%, el Defensor del Ciudadano el 94,9% y el Lenguaje Claro alcanzó el 99,98%.

El porcentaje de cumplimiento general de la tercera evaluación es de **93,29%**.

2.3. 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.

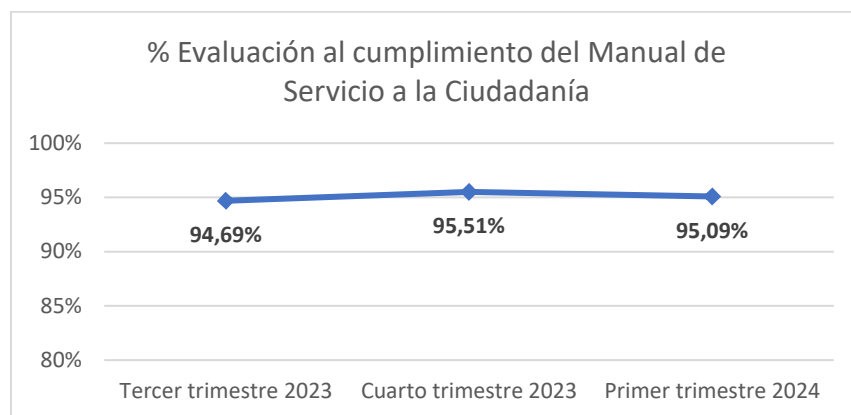
Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento trimestral del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

EVALUACIÓN	RESULTADO (%)
Primer momento (enero 2024)	97,03%
Segundo momento (febrero 2024)	94,94%
Tercer momento (marzo 2024)	93,29%
% de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía Primer trimestre 2024	95,09%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

Figura 7. Histórico cumplimiento Manual de Servicio a la Ciudadanía 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 SDM 2024

El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con la Figura 7 se mantiene sobre el umbral del **95%**.

3. EVALUACIÓN EQUIPO ORVI

Se realizó la aplicación de la evaluación al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía al equipo del Centro de Orientación a víctimas de siniestros viales – ORVI integrado por los psicólogos(as), abogados(as), técnicos(as) y auxiliares administrativos.

3.1. Ficha técnica

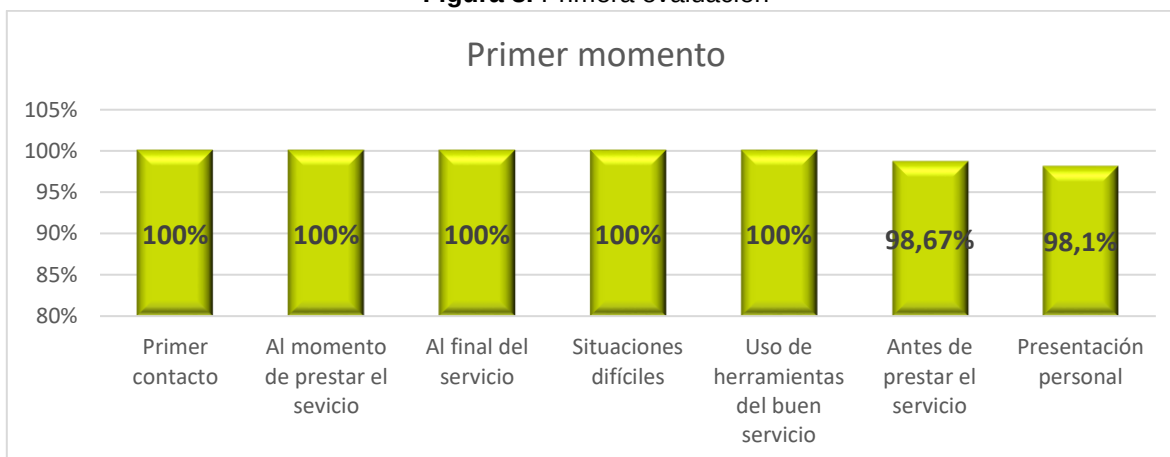
Tipo de estudio:	Cuantitativo
Técnica de recolección:	Formulario de Google (Encuesta electrónica)
Tipo de muestreo:	Censal
Universo:	15 colaboradores en 3 momentos
Muestra:	15 colaboradores en 3 momentos
Fecha trabajo de campo:	I Trimestre 2024

3.1.1. Primera evaluación

En el mes de enero 2024, se aplicó la evaluación por parte del líder del equipo ORVI, con los mismos lineamientos dispuestos en el protocolo de evaluación al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía PM04-M01-PT02.

	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 8. Primera evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

De acuerdo con la figura 8, se evidencia que los ítems mejor evaluados fueron el de **primer contacto** (sonríe, mira a los ojos, proyecta la voz, postura adecuada, brinda información clara, realiza retroalimentación), **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), al **finalizar el servicio** (confirmación de la información clara, promoción de canales y guion de despedida) y **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con un 100% de cumplimiento.

Por su parte, el ítem con menor porcentaje de cumplimiento fue el de **presentación personal** (uso de prendas institucionales, porte y uso de carnet, cabello impecable, uñas arregladas, tatuajes cubiertos, ropa adecuada) con un 98,1%.

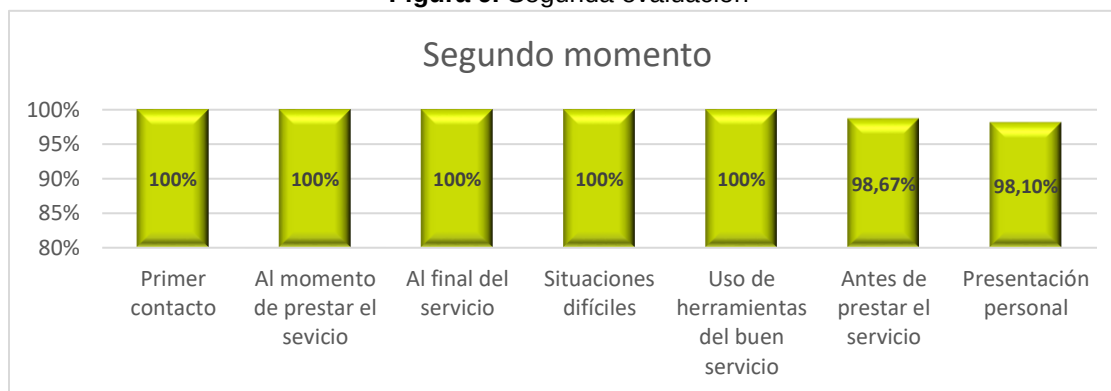
El porcentaje de cumplimiento general de la primera evaluación es de **99,54%**.

3.1.2. Segunda evaluación

En el mes de febrero 2024, se aplicó la autoevaluación del equipo ORVI con acompañamiento de la líder. En esta medición se incluye la evaluación de las habilidades blandas conforme a lo establecido en el protocolo.

	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 9. Segunda evaluación

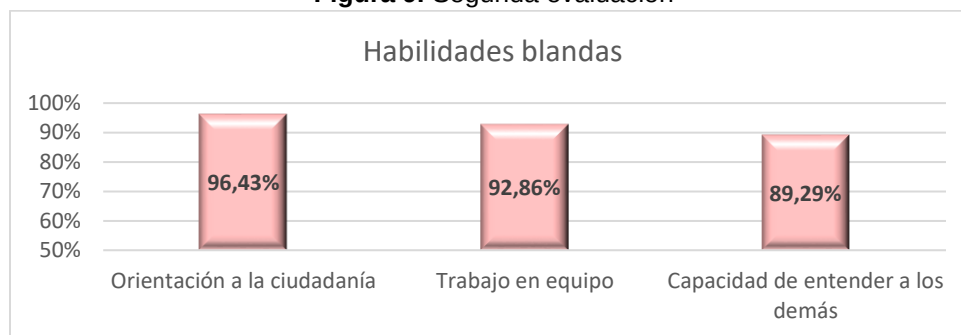


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

De acuerdo con la figura 9, se evidencia que los ítem mejor autoevaluados fueron el de **primer contacto** (jornada, proyección de voz, saludo, postura, ubicación al ciudadano, información clara y precisa entre otros), el 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), al **finalizar el servicio** (confirmación de la información clara, promoción de canales y guion de despedida), **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) y el ítem de **uso de herramientas del buen servicio** que alcanzaron un cumplimiento del 100%.

Por su parte, el ítem con menor calificación en la autoevaluación fue el de **presentación personal** (uso de prendas institucionales, porte y uso de carnet, cabello impecable, uñas arregladas, tatuajes cubiertos, ropa adecuada) con un 98,1%.

Figura 9. Segunda evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

Por su parte, especificando las habilidades blandas la orientación a la ciudadanía alcanzó el 96,43%, trabajo en equipo el 92,86% y la capacidad de entender a los demás un 82,29%.

El porcentaje de cumplimiento general de la autoevaluación es de **98,7%**.

	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

3.1.3. Tercera evaluación

En el mes de marzo 2024, se aplicó la evaluación por parte de la líder de calidad de ORVI a los 15 colaboradores, escogiendo esta medición como la externa que establece el protocolo y de esta manera eliminar el sesgo que se pueda presentar en la primera evaluación.

Figura 10. Tercera evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

De acuerdo con la figura 1, se observa que todos los criterios tuvieron un cumplimiento del 100%, lo que representa que el líder de calidad de ORVI evidenció la aplicación de los criterios y numerales del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

El porcentaje de cumplimiento general de la evaluación es de **100%**.

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 en el equipo ORVI

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

EVALUACIÓN	RESULTADO (%)
Primer momento (enero 2024)	99,54%
Segundo momento (febrero 2024)	98,7%
Tercer momento (marzo 2024)	100%
% de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía Primer trimestre 2024 Equipo ORVI	99,41%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

	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

El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el equipo ORVI para su primera medición alcanzó el **99,41%**.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el equipo de servicio y cursos pedagógicos para el primer trimestre 2024 alcanzó el **95,09%** lo que representa un cumplimiento bueno del Manual de Servicio a la Ciudadanía, por su parte el equipo ORVI alcanzó el **99,41%**, lo que representa un cumplimiento excelente frente a los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Adicional, se evidenció para las evaluaciones del equipo de servicio y cursos pedagógicos que el primer momento obtuvo un porcentaje de cumplimiento mayor que la obtenida en el tercer momento, lo que permite inferir que los líderes de sus equipos están evaluando con mayor rigurosidad y objetividad su equipo de trabajo, por su parte, en el equipo de ORVI se mantuvo sobre el umbral del 98% las 3 evaluaciones.

Como recomendaciones se sugiere:

1. Continuar realizando ejercicios de cualificación en el servicio, para una prestación orientada a la ciudadanía.
2. Continuar con las sensibilizaciones de la política de servicio, con el fin de apropiar las herramientas de la Carta de Compromiso a la Ciudadanía y el Decálogo del servicio.
3. Realizar pre-turnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, enfatizando el no de consumo de alimentos y tenencia de elementos personales en los módulos de atención, así como el uso del guion de despedida establecido.
4. Crear guion para la información de los canales de atención (telefónico y virtual), con el fin de promocionarlos al final de la atención.

	
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	