



INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CUARTO 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. 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:	144 colaboradores en 3 momentos
Muestra:	144 colaboradores en 3 momentos
Fecha trabajo de campo:	IV 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

2.2. RESULTADOS

2.2.1. Evaluación mensual

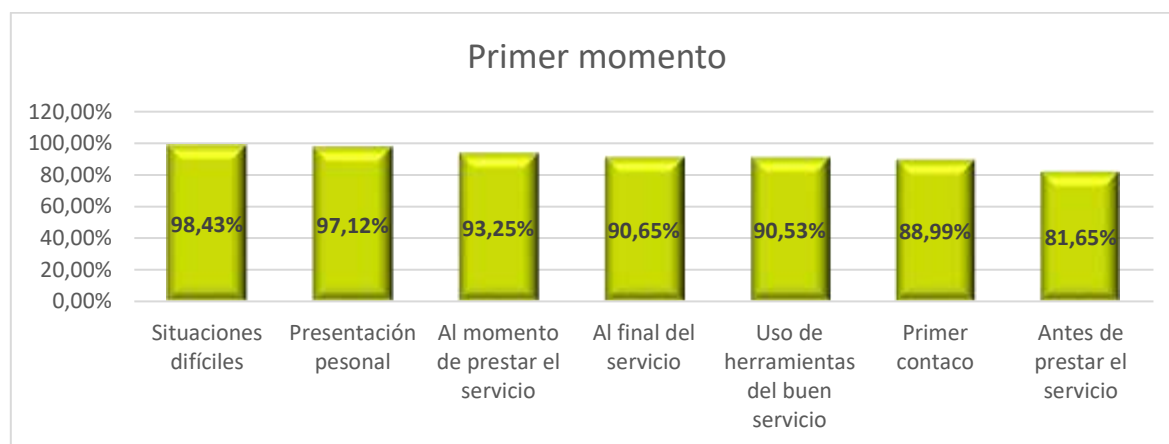
Se estableció como mecanismo de medición una (1) evaluación mensual, tres (3) durante el trimestre, con criterios de evaluación según lo establecido en el documento PM04-M01-PT02 Protocolo para la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

2.2.2. Primera evaluación

Durante el mes de octubre 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 2024

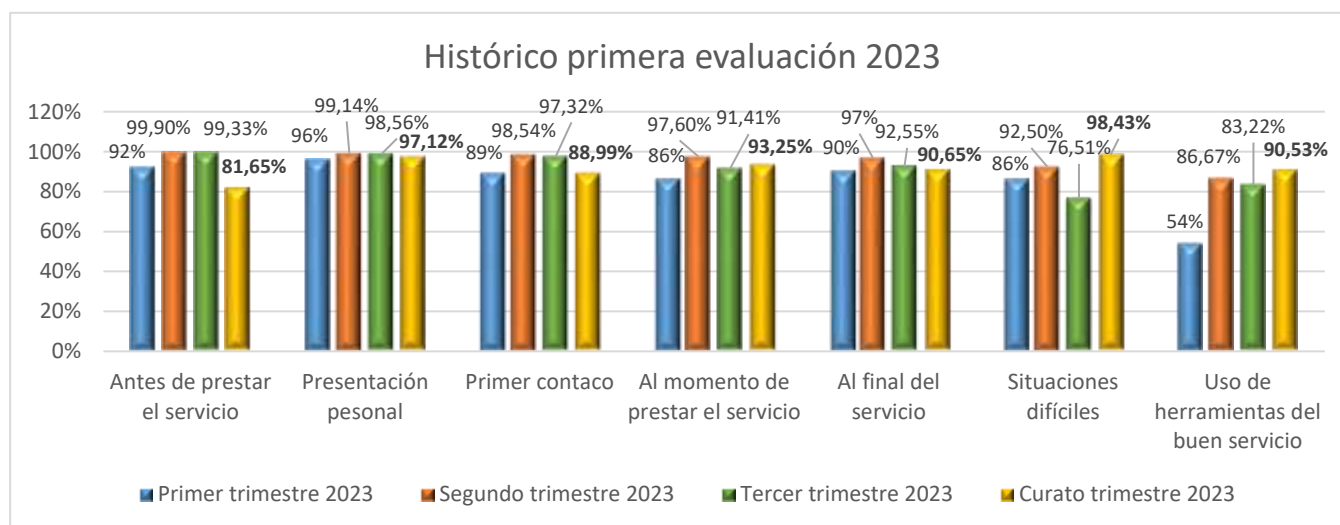
De acuerdo con la figura 1, se evidencia que el ítem mejor evaluado fue el de **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con un 98,43%, seguido por el ítem de **presentación personal** (uso de prendas institucionales, porte y uso de carnet, cabello impecable, uñas arregladas, tatuajes cubiertos, ropa adecuada) con el 97,12%, en cuanto al ítem con menor porcentaje

	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

del cumplimiento fue el de **antes de prestar el servicio** (elementos personales guardados, consumo de alimentos, uso de elementos distractores, etc) con un 81,65%.

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 75,54%, el Decálogo del servicio alcanzó el 82,01%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 92,09% y el Lenguaje Claro alcanzó el 81%.

Figura 2. Histórico primera evaluación 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 2, se evidencia un aumento en el cumplimiento de los criterios de las variables del Manual de Servicio a la Ciudadanía particularmente en Al momento de prestar el servicio, situaciones difíciles y uso de herramientas del buen servicio, sin embargo se presenta disminución en el cumplimiento de los criterios de Antes de prestar el servicio y primer contacto, se recomienda socializar al equipo la políticas establecidas sobre el uso de elementos distractores y el consumo de alimentos, así como recordar el uso del guion de bienvenida.

El porcentaje de cumplimiento general de la primera evaluación es de **91,52%**.

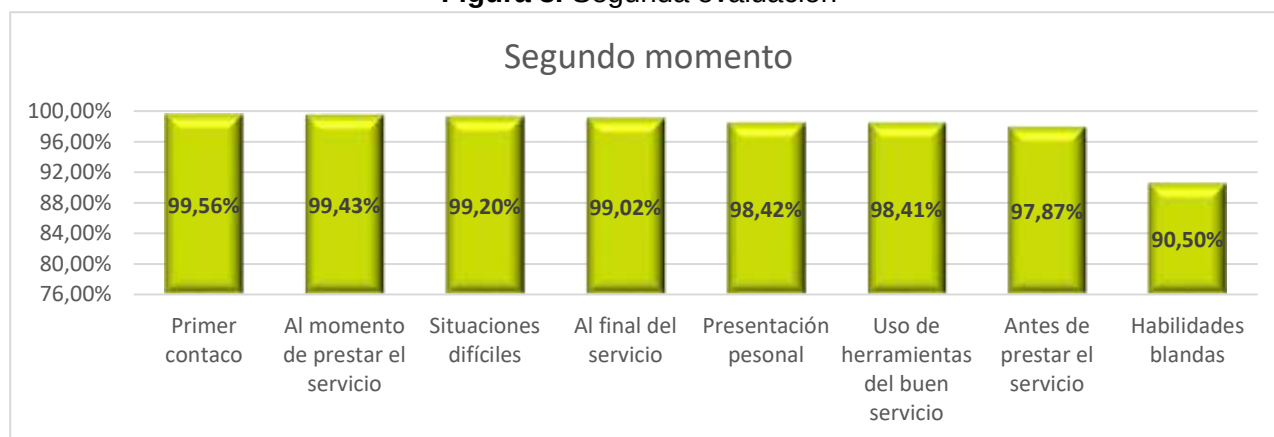
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Informe de resultados de la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía	
	Código: PM04-M01-MD01	Versión: 3.0

2.2.3. Segunda evaluación

Durante el mes de noviembre 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 3. Segunda evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

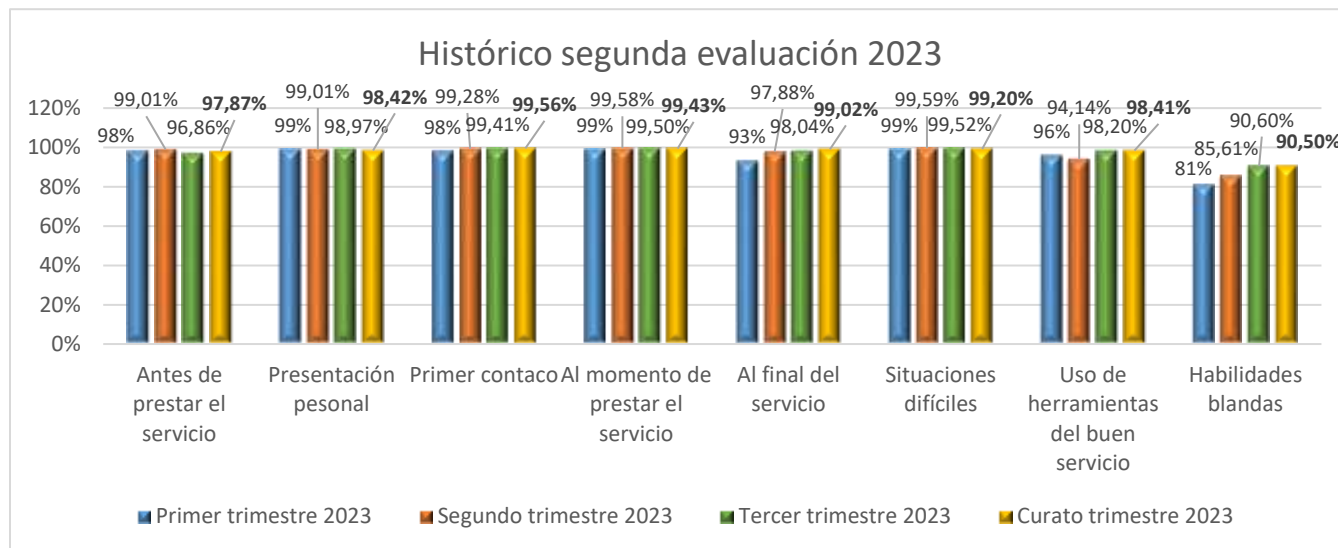
De acuerdo con la figura 3, se evidencia que el ítem mejor autoevaluado fue el de **primer contacto** (cumple la jornada, proyección de voz, saludo, postura, ubicación al ciudadano, información clara y precisa entre otros) con un 99,56%, seguido por el ítem de **al momento de prestar el servicio** (concentración 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 **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con un 99,2%, en cuanto al ítem con menor calificación en la autoevaluación fue el de **Habilidades Blandas** con un 90,50% siendo Trabajo en equipo la habilidad con menor porcentaje de autoevaluación 89%.

Frente a los protocolos de atención preferencial se presentó un porcentaje de autoevaluación del 100% 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

	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

96%, el Decálogo del servicio alcanzó el 100%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 99% y el Lenguaje Claro alcanzó el 100%.

Figura 4. Histórico segunda evaluación 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 4, se mantiene el porcentaje de autoevaluación del segundo momento en todos los requisitos, sin presentar variaciones significativas, lo que representa que los gestores e instructores a su criterio cumplen con el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

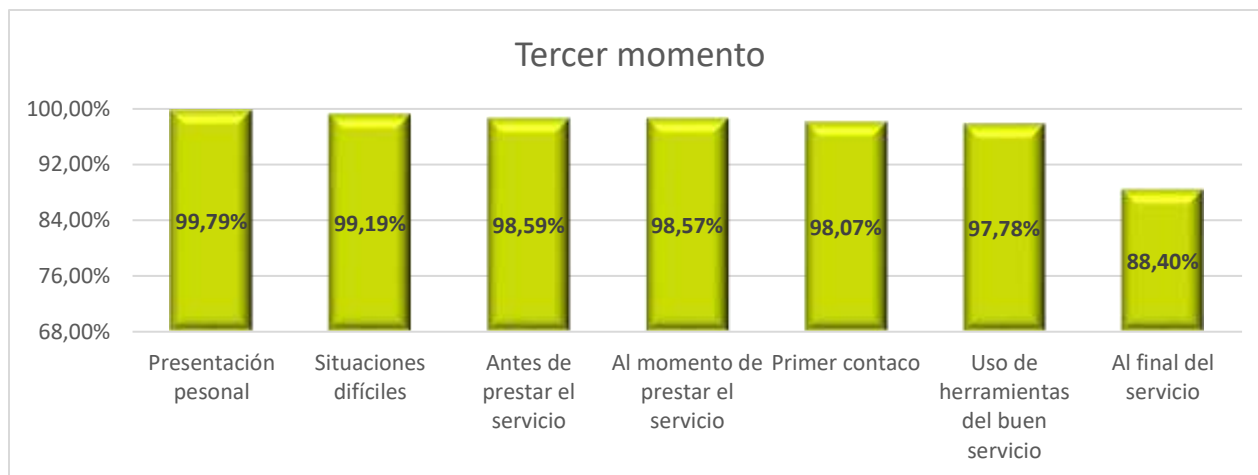
El porcentaje de cumplimiento general de la segunda evaluación es de **97,8%**.

2.2.4. Tercera evaluación

Durante el mes de diciembre 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



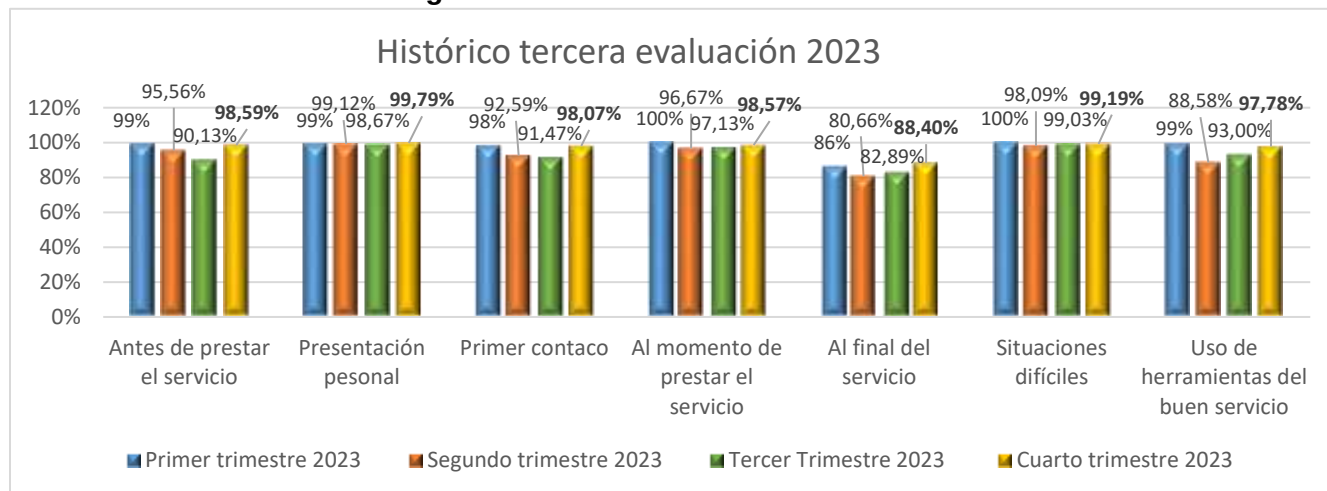
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

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 99,79%, seguido por el ítem de **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con el 99,19%, 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 88,4%.

Frente a los protocolos de atención preferencial se presentó un cumplimiento del 99,26% y protocolos de atención diferencial 100% y con relación al uso de las herramientas para el buen servicio la Carta de Compromiso a la Ciudadanía alcanzó el 94,81%, el Decálogo del servicio alcanzó el 94,07%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 99,26% y el Lenguaje Claro alcanzó el 99,26%.

	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 2024

De acuerdo con la Figura 6, se presenta un aumento porcentual en los todos los criterios, siendo los criterios de: antes de prestar el servicio, primer contacto, al finalizar el servicio y el uso de herramientas del buen servicio los de mayor incremento, lo que permite inferir que, en las evaluaciones aleatorias, los colaboradores demuestran un cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

El porcentaje de cumplimiento general de la tercera evaluación es de **97,2%**.

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.

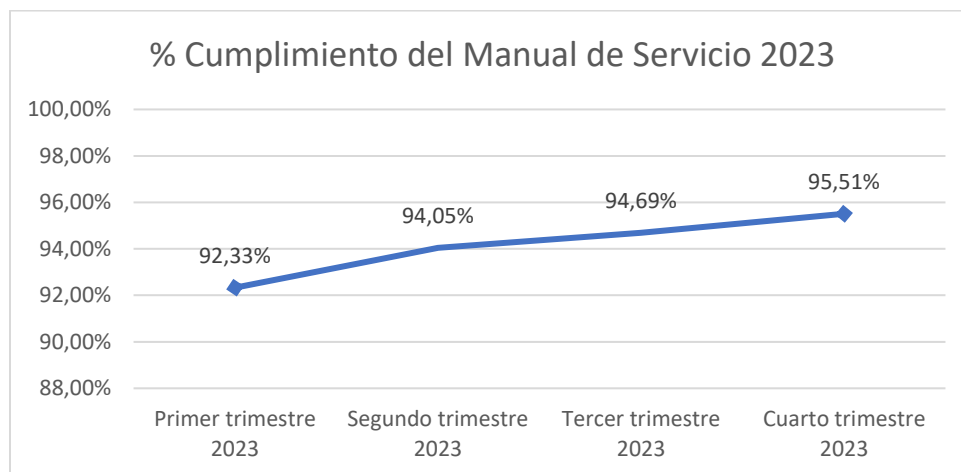
Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento trimestral del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

EVALUACIÓN	RESULTADO (%)
Primer momento (julio 2023)	91,52%
Segundo momento (agosto 2023)	97,8%
Tercer momento (septiembre 2023)	97,2%
% de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía Segundo trimestre 2023	95,51%

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

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



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía aumentó porcentualmente un **0,86%** frente al periodo anterior.

3. EVLAUACIÓN EQUIPO ORVI

Con el fin de ampliar el mecanismo a los demás procedimientos que interactúan con la ciudadanía, a partir del cuarto trimestre 2023, 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

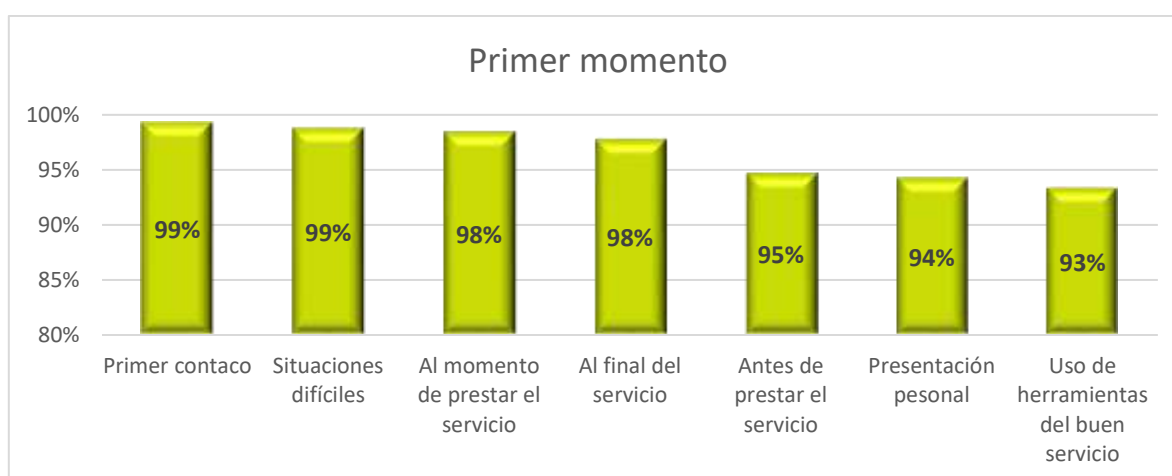
Tipo de estudio:	Cuantitativo
Técnica de recolección:	Formulario de Google (Encuesta electrónica)
Tipo de muestreo:	Censal
Universo:	15 colaboradores en 3 momentos
Muestra:	15 colaboradores en 3 momentos
Fecha trabajo de campo:	IV Trimestre 2023

	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

3.1.1. Primera evaluación

En el mes de octubre 2023, 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.

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) y **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) ambos con un 99%, 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) y al **finalizar el servicio** (confirmación de la información clara, promoción de canales y guion de despedida) ambos con un 98%.

Por su parte, el ítem con menor porcentaje de cumplimiento fue el de **uso de herramientas del buen servicio** con un 93%, siendo la Carta de compromiso a la Ciudadanía y la figura del Defensor a la ciudadanía específicamente los criterios con más afectación con un 86,67% y 80% respectivamente.

El porcentaje de cumplimiento general de la primera evaluación es de **96,66%**.

	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

3.1.2. Segunda evaluación

En el mes de noviembre 2023, 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.

Figura 9. Segunda evaluación



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

De acuerdo con la figura 9, se evidencia que el ítem mejor autoevaluado fue el de **primer contacto** (jornada, proyección de voz, saludo, postura, ubicación al ciudadano, información clara y precisa entre otros) con un 100%, 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 99,45% y continuando con el de **situaciones difíciles** (empatía, escucha pasiva, disposición de solucionar, ofrecimiento de disculpas y alternativas de solución) con un 99,35%, en cuanto al ítem con menor calificación en la autoevaluación fue el de **Habilidades Blandas** con un 92,86% siendo capacidad de entender a los demás la habilidad con menor porcentaje de autoevaluación 89,29%.

Frente a los protocolos de atención preferencial se presentó un porcentaje de autoevaluación del 92,86% y protocolos de atención diferencial 78,57% y con relación al uso de las herramientas para el buen servicio la Carta de Compromiso a la Ciudadanía alcanzó el 92,86%, el Decálogo del servicio alcanzó el 100%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 92,86% y el Lenguaje Claro alcanzó el 100%.

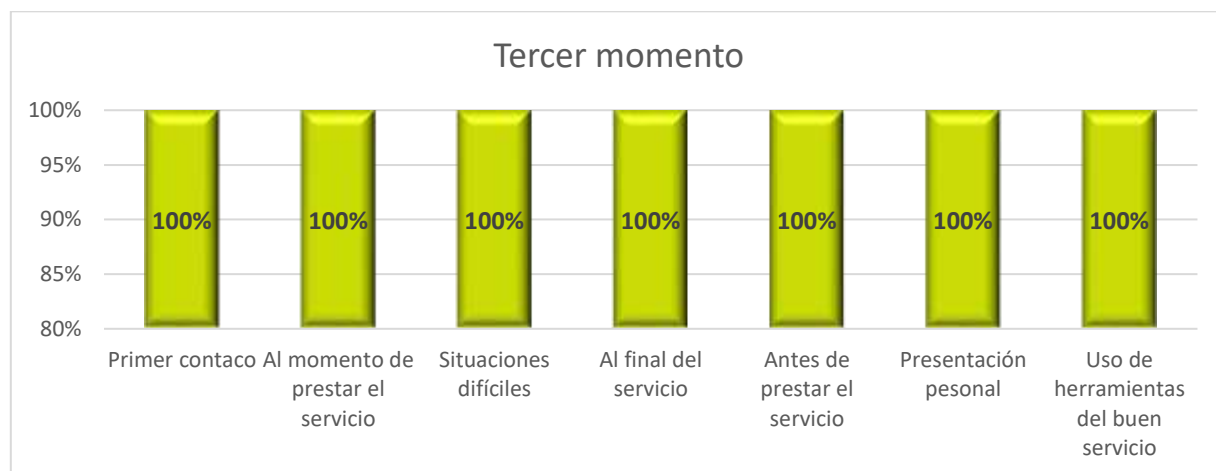
El porcentaje de cumplimiento general de la segunda evaluación es de **97,03%**.

	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 diciembre 2023, 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.

Frente a los protocolos de atención preferencial se presentó un cumplimiento del 99,26% y protocolos de atención diferencial 100% y con relación al uso de las herramientas para el buen servicio la Carta de Compromiso a la Ciudadanía alcanzó el 94,81%, el Decálogo del servicio alcanzó el 94,07%, el Defensor del Ciudadano alcanzó 99,26% y el Lenguaje Claro alcanzó el 99,26%.

	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

3.2. 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 (julio 2023)	96,66%
Segundo momento (agosto 2023)	97,03%
Tercer momento (septiembre 2023)	100%
% de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía Segundo trimestre 2023 Equipo ORVI	97,9%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2024

El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el equipo ORVI para su primera medición alcanzó el **97,9%**.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El porcentaje de cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el equipo de servicio para este periodo alcanzó el **95,51%** lo que representa un cumplimiento bueno del Manual de Servicio a la Ciudadanía, por su parte el equipo ORVI alcanzó el **97,9%**, lo que representa un cumplimiento excelente frente a los protocolos de atención del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Adicional se evidenció para las evaluaciones de los equipos que, el primer momento obtuvo un porcentaje de cumplimiento menor 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, 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.

	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. Sensibilizar y reforzar las herramientas para el buen servicio: Figura del defensor y Carta al Compromiso a la Ciudadanía.
3. Realizar preturnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, realizando énfasis en los lineamientos: antes de prestar el servicio, primer contacto y a la finalización del servicio.

	
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	