

RESOLUCIÓN No. 216 de 2020

“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARÍA GENERAL”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

CONSIDERANDO

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mediante Decreto 197 de 2014 adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., cuyo objeto es garantizar a la ciudadanía el derecho de recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

Que con base en el Decreto Distrital 371 de 2010 artículo 3, se establecen los lineamientos a las entidades del Distrito Capital, que aseguran la prestación de los servicios a la ciudadanía en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.

Qué el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública 1499 de 2017, contempla la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG al nivel territorial, con el objetivo de *“dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”*.

Que en fundamento de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la política de Servicio al Ciudadano determina la estructura de implementación del Modelo de *“Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano”*, en el cual las dos perspectivas de intervención: *de la ventanilla hacia dentro y de la ventanilla hacia afuera*, fundamenta el presente Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio a la Ciudadanía, como herramienta de medición que evaluará el ejercicio de interacción entre el Estado y la ciudadanía a través de la oferta institucional, para así determinar la satisfacción de sus necesidades y el goce efectivo de sus derechos y cumplimiento de los deberes.

FO-066
V-05

Página 1 de 4

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57) 2976030
Línea Gratuita
(+57) 018000124737
www.ipes.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN No. 216 de 2020

“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARÍA GENERAL”

Que de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el numeral 3 del artículo 9 del Decreto 197 de 2014 – Seguimiento y Evaluación, cita: *“La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un Modelo Integrado de Medición, Evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del Distrito Capital, y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio”*.

Que de conformidad con el Documento CONPES D.C 03 de 2019 “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”, componente “Líneas Transversales” numeral 7: “Seguimiento y evaluación” que señala: *“Este lineamiento contempla la necesidad de realizar un seguimiento y evaluación continua a las labores de las entidades distritales, en relación a la calidad de la prestación del servicio y a los resultados alcanzados en términos de satisfacción y percepción ciudadana, de forma que se obtenga información sobre las fortalezas y debilidades para mejorar las actividades realizadas. Esto se logra a través de los objetivos de utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones, mejorar los espacios de articulación y coordinación de las entidades y mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital”*.

Que de conformidad con el Decreto 425 de 2016 artículo 26 numeral 3, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., tiene la función de promover un modelo de seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, que permita hacer acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales.

Que mediante Circular No. 008 del 2019 la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento de sus funciones, expide el Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, el cual debe ser implementado en el Distrito Capital a partir de su expedición, como herramienta técnica que contribuye al mejoramiento continuo de la prestación del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital

El Modelo de Seguimiento y Medición de la Calidad del Servicio es una herramienta que facilita la autoevaluación con relación al cumplimiento de los diferentes lineamientos relacionados con la calidad de la atención prestada a la ciudadanía.



RESOLUCIÓN No. 216 de 2020

“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARÍA GENERAL”

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, expedido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual se establece como anexo a esta Resolución y hace parte integral del presente Acto Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Dependencias Responsables de la implementación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio:

COMPONENTE	PROCESO	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
Ventanilla hacia adentro	Planeación Estratégica	Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico
	Procesos	Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Subdirección Administrativa y Financiera
	Talento Humano	Subdirección Administrativa y Financiera
Ventanilla hacia afuera	Accesibilidad e Infraestructura	Subdirección Administrativa y Financiera
	Canales de Atención	Subdirección Administrativa y Financiera Oficina Asesora de Comunicaciones
	Gestión por Resultados	Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Subdirección Administrativa y Financiera

En la elaboración, implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento de los atributos de cumplimiento para garantizar la calidad de servicio a la ciudadanía, serán responsables todas las Subdirecciones Misionales y de Apoyo y Oficina Asesora de Comunicaciones.

ARTÍCULO TERCERO: Publicar en la página de la Entidad, www.ipes.gov.co, la guía de autoevaluación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital del Instituto para la Economía Social – IPES.

ARTÍCULO CUARTO. En el marco de la mejora continua de los sistemas de servicio a la ciudadanía, la Entidad evaluará de manera permanente la pertinencia y la aplicación de

RESOLUCIÓN No. 216 de 2020


“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARÍA GENERAL”

las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas preponderen por el fortalecimiento del servicio.


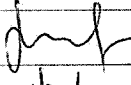
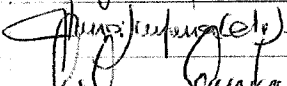



ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE 19 de junio del 2020

Dado en Bogotá D. C; a los



LIBARDO ASPRILLA LARA
Director General

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaboró	Luz Stella Gómez Nossa Profesional Universitario SAF	Original firmado	18/06/2020
	Edgar Mauricio Mera - SDAE CPS 310 de 2020		18/06/2020
Revisó	Cristian Leandro Buitrago Zarabanda CPS-051/2020 SAF	Original firmado	18/06/2020
	Carolina Pinzón Vergara Profesional Especializado SDAE	Original firmado	18/06/2020
	Javier Fernando Mora Andrade Asesor Dirección General		18/06/2020
Aprobó	Gloria Josefina Celis Juliano - Subdirectora Administrativa y Financiera		18-06-2020
	Fátima Verónica Quintero Núñez Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico		18/06/2020
	Betsy Aceneth Andrade Sanchez Jefe Asesora de Comunicaciones		
	Diana Cecilia Gálvez Roa Subdirectora Jurídica y de Contratación		18-06-2020
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del Director General del Instituto para la Economía Social IPES			



GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN – MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Diciembre de 2019



Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	2
INTRODUCCIÓN.....	4
Descripción de la Guía.....	6
Formato de Autoevaluación	6
Hoja No. 2 – Conceptos	7
Hoja N° 3 - Instructivo	8
Hoja No. 4 – Información General	10
Hoja No. 5 – Formulario Ventanilla Hacia Adentro.....	11
Hoja No. 6 – Resultados Ventanilla Hacia Adentro.....	12
Hoja No. 7 – Formulario Ventanilla Hacia Afuera:	13
Hoja No. 8 – Resultados Ventanilla Hacia Afuera	14
Hoja No. 9 – Plan de Mejoramiento.....	15
BIBLIOGRAFÍA	16

PRESENTACIÓN

En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, un adecuado servicio “...supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo”¹.

Desde ésta perspectiva, la gestión realizada por las Entidades del Distrito debe estar encaminada a estructurar y favorecer un entorno cálido y adecuado, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía ha estructurado un Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, con el fin de proporcionar a las entidades del Distrito una herramienta que les permita realizar un proceso de autoevaluación de cumplimiento de atributos mínimos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a partir del cual se identifiquen las fortalezas en relación a la prestación del servicio, así como las oportunidades de mejora.

De esta manera se dará cumplimiento con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como es la de Seguimiento y evaluación, establecida en el numeral 3 del artículo 9 Decreto 197 de 2014, que cita: “La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio”².

¹ Decreto 197 de 2014 Alcalde Mayor; por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

² Decreto 197 de 2014 Alcalde Mayor; por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. ARTÍCULO 9º - De las líneas transversales, literal 3.

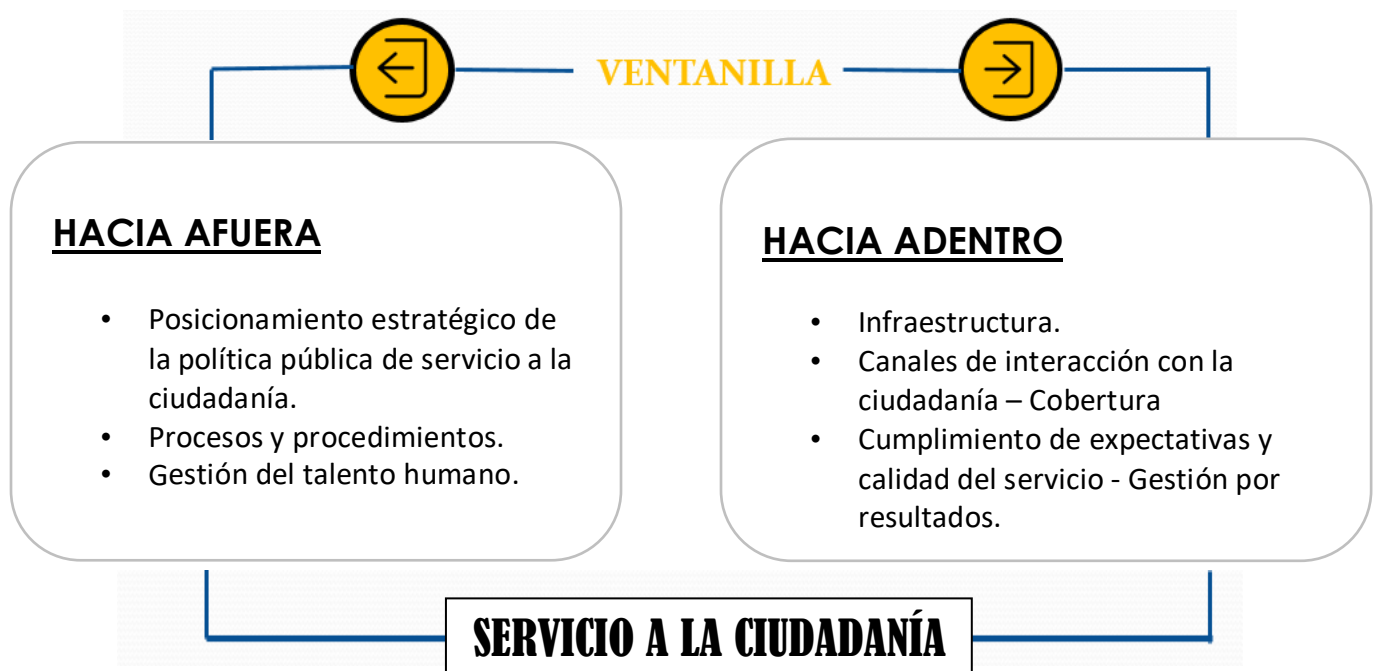


El presente modelo de seguimiento y medición de la calidad del servicio es una herramienta que facilita la autoevaluación con relación al cumplimiento de los diferentes lineamientos relacionados con la calidad de la atención prestada a la ciudadanía.

INTRODUCCIÓN

Fundamentados en los componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la Ciudadanía (DNP, 2017), se definen para el presente Modelo de Seguimiento y Medición de la Calidad del Servicio para las Entidades Distritales, dos grandes ventanillas de evaluación, que permiten integrar los procesos internos de las entidades, con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios; a través de las cuales se pretende realizar un seguimiento transversal a las entidades e identificar el nivel de calidad con que se está dando respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Estas ventanillas y sus componentes integradores son:



La integración de las diferentes perspectivas de análisis en el Modelo es una condición indispensable para poder llevar a cabo una evaluación rigurosa y completa, que incluya los diferentes elementos que confluyen en la prestación del servicio.

Ventanilla hacia Adentro

Planeación Estratégica	Procesos	Talento Humano
<ul style="list-style-type: none"> • Define el grado de importancia del área de servicio a la ciudadanía. • Permite identificar los objetivos, indicadores y metas. • Permite identificar los niveles concretos de responsables. • Asignación de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lo que se hace y como se hace. • Deben estar alineados con la estrategia, misión y objetivos. • Contribuyen de forma sostenida a los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la puerta de entrada de la ciudadanía a la interacción con la administración pública. • Busca el desarrollo de la entidad y de sus servidores de manera estratégica donde se incluyan las habilidades, capacidades y competencias.

Ventanilla hacia Afuera

Accesibilidad e Infraestructura	Canales de Atención	Gestión por Resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones orientadas al incremento de los espacios de atención y de la accesibilidad. • Abarca desde las plataformas de atención, señalización, el estado y el mantenimiento de las instalaciones y las condiciones de seguridad, con las que cuenta la entidad para brindar atención y prestar los servicios a la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permiten a la ciudadanía expresar sus necesidades y expectativas frente a los distintos servicios prestados. • Permite ampliar la cobertura de los servicios, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constante monitoreo y evaluación con el objetivo de medir su efecto e impacto final del servicio a la ciudadanía. • Mejoramiento continuo en el propósito de generar valor agregado a los usuarios, mejorando la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Descripción de la Guía



La presente guía es un documento técnico de apoyo, desarrollado con el fin de orientar a las Entidades Distritales en la aplicación del modelo de seguimiento y medición para la autoevaluación de los estándares de calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Formato de Autoevaluación

Implementación de la herramienta de autoevaluación para el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio.



El formato de autoevaluación está estructurado en un archivo de Excel, nueve (9) hojas, de las cuales cuatro (4) deben ser diligenciadas por la entidad evaluada (hojas 4, 5, 7 y 9), las demás hojas son de carácter informativo donde se puede encontrar información general del modelo y los resultados obtenidos de la ejecución de la autoevaluación, dichas hojas son enunciadas a continuación:

1. Inicio
2. Conceptos
3. Instructivo
4. Información general
5. Atributos a valorar ventanilla hacia adentro (VHAD)
6. Resultados ventanilla hacia adentro (VHAD)
7. Atributos a valorar ventanilla hacia afuera (VHAF)
8. Resultados ventanilla hacia afuera (VHAF)
9. Plan de mejoramiento

A título ilustrativo, se detallará cada una de las hojas incluidas en el archivo de Excel en mención.

Con el propósito de comprender la estructura del modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, se han sintetizado los conceptos básicos del modelo del formato de autoevaluación en la hoja N° 1 y 2 las cuales se deben tener en cuenta antes de iniciar el diligenciamiento del formato.

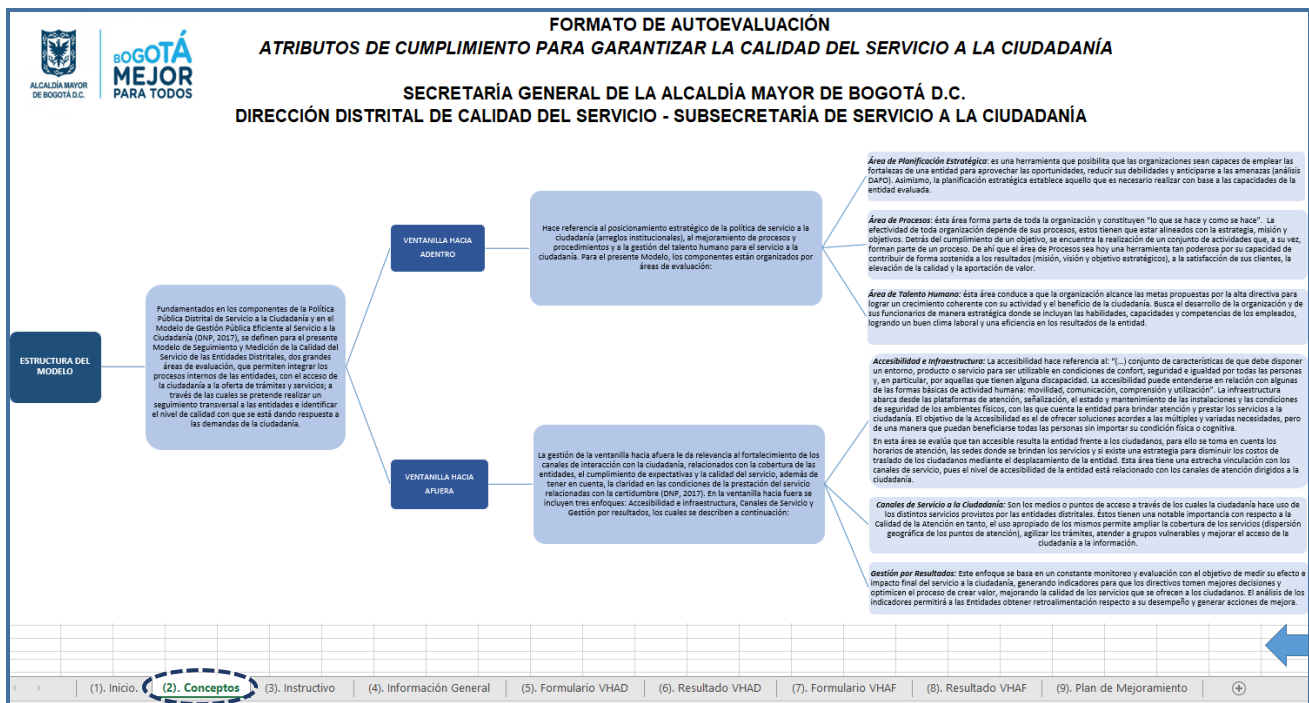
Hoja No. 2 – Conceptos

En esta hoja la entidad encontrará la estructura del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, en donde se podrá, de forma general tener una noción de los conceptos que abarcan el modelo.

La Estructura del modelo incorpora los conceptos básicos de:

- Ventanilla hacia adentro**
 - ✓ Planificación Estratégica
 - ✓ Procesos
 - ✓ Talento Humano
- Ventanilla hacia afuera**
 - ✓ Accesibilidad e Infraestructura
 - ✓ Canales de Servicio a la Ciudadanía
 - ✓ Gestión por Resultados

Figura 1
Conceptos



Fuente: Elaboración propia

Hoja N° 3 - Instructivo

La entidad podrá encontrar en esta hoja el esquema del Formato de Autoevaluación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio estructurado por ventanillas, áreas y categorías a evaluar.



- **Esquema Formato de Autoevaluación: Ventanilla hacia adentro**

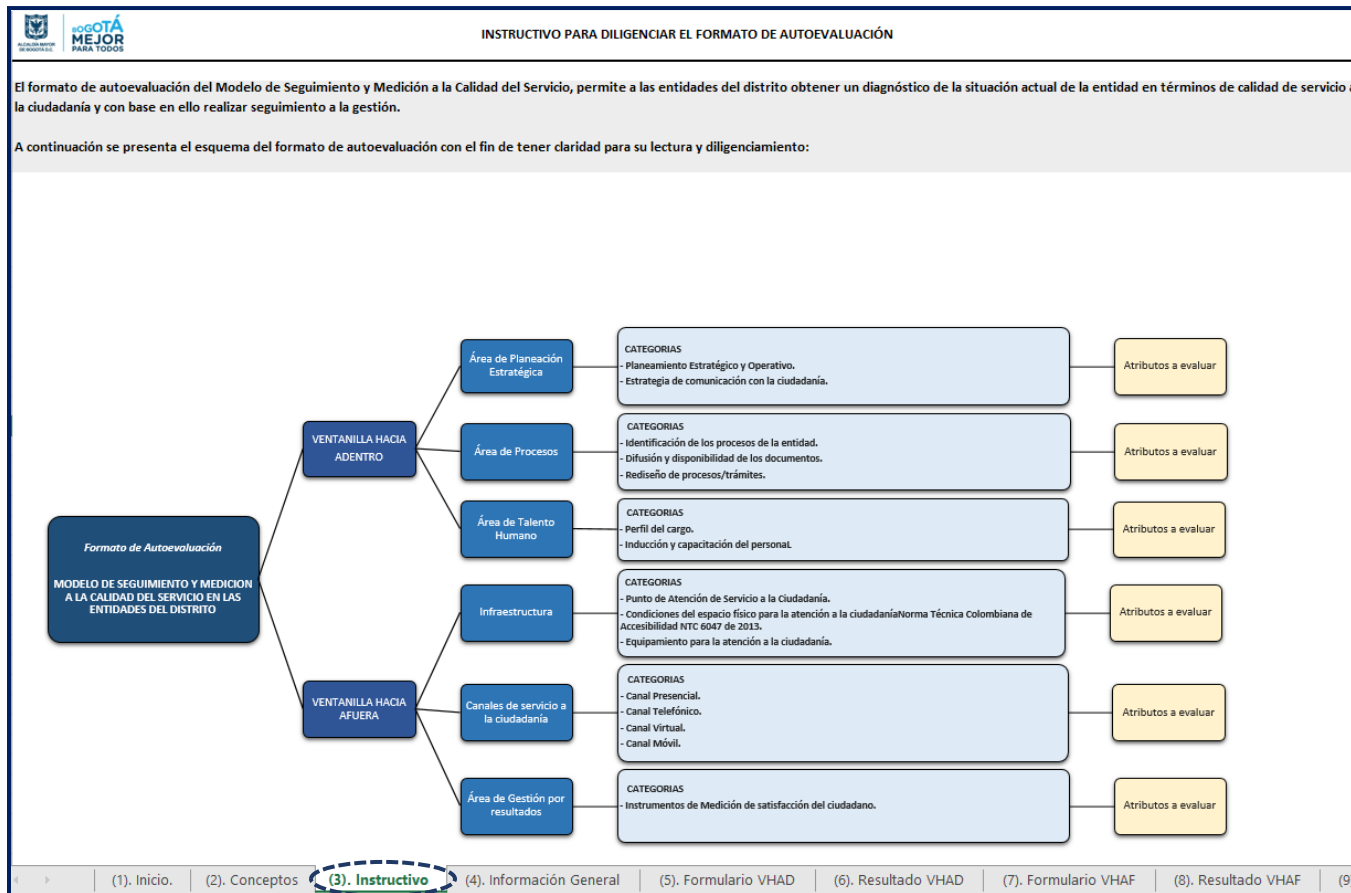
- ✓ **Planificación Estratégica**
 - Planeamiento Estratégico y Operativo
 - Estrategia de comunicación con la ciudadanía
- ✓ **Procesos**
 - Identificación de los procesos de la entidad
 - Difusión y disponibilidad de los documentos
 - Rediseño de procesos/trámites
- ✓ **Talento Humano**
 - Perfil del cargo
 - Inducción y capacitación del personal



- **Esquema Formato de Autoevaluación: Ventanilla hacia afuera**

- ✓ **Accesibilidad e Infraestructura**
 - Punto de atención de servicio a la ciudadanía
 - Condiciones del espacio físico
 - Equipamiento para la atención a la ciudadanía
- ✓ **Canales de Servicio a la Ciudadanía**
 - Canal presencial
 - Canal telefónico
 - Canal virtual
 - Canal móvil
- ✓ **Gestión por Resultados**
 - Instrumentos de medición de satisfacción de la ciudadanía


Figura 2
Instructivo



Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 4 – Información General




En esta sección se deberán completar los campos necesarios relacionados con la información de la entidad y del responsable del diligenciamiento.



Campos necesarios:

- ✓ Sector al que pertenece la entidad
- ✓ Nombre de la entidad evaluada
- ✓ Fecha de diligenciamiento del formato de autoevaluación
- ✓ Cargo de quien diligencia el formato de autoevaluación
- ✓ Nombre de quien diligencia el formato de autoevaluación

Figura 3
Inicio

 		ENTIDAD EVALUADA					
SECTOR AL QUE PERTENECE LA ENTIDAD							
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA							
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA							
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO							
CARGO DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN							
NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN							
							

(1). Inicio | (2). Conceptos | (3). Instructivo | (4). Información General | (5). Formulario VHAD | (6). Resultado VHAD | (7). Formulario VHAF | (8). Resultado VHAF | (9). Plan de Mejoramiento

Fuente: Elaboración propia



Hoja No. 5 – Formulario Ventanilla Hacia Adentro

Es en esta hoja, la entidad debe realizar un análisis de cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía correspondientes a la ventanilla hacia adentro.

Una vez se analice cada una de las áreas y categorías, se debe calificar el grado de cumplimiento a través de la ponderación asignada: Si (si se cumple) No (si no se cumple); adicionalmente, se debe registrar la evidencia acompañada del enlace o sitio donde reposan los documentos que soportan la calificación dada a cada uno de los atributos.

Figura 4
Reg. Ventanilla hacia Adentro

NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA		FECHA DE DELIGENCIAMIENTO													
ÁREAS															
ÁREA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA						ÁREA DE PROCESOS									
Planeamiento Estratégico y Operativo	Respuesta (SI/NO)	Evidencias	Estrategia de comunicación con la ciudadanía	Respuesta (SI/NO)	Evidencias	Identificación de los procesos de la entidad	Respuesta (SI/NO)	Evidencias	Difusión y disponibilidad de los documentos	Respuesta (SI/NO)	Evidencias	Análisis de procesos/trámites	Respuesta (SI/NO)	Evidencias	Rediseño de procesos/trámites
El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía se incorpora en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.	SI		La entidad ha definido una estrategia de comunicación de la información relacionada con Servicio a la Ciudadanía. Describe cuáles es?	NO		La entidad cuenta con procesos y procedimientos en el cual se identifiquen, los responsables y tiempos de las actividades para la prestación del servicio a la ciudadanía.	NO		Se cuenta con evidencias de la difusión de los documentos que describen los procesos de servicio de la ciudadanía de la entidad.	SI		La entidad tiene constancia de que los procesos son analizados con la finalidad de reducir los tiempos y agilizar los trámites.	SI		Se cuenta con propuestas de rediseño de procesos orientados a agilizar los trámites, eliminar pasos y/o requisitos innecesarios.
El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía se incorpora como una de las acciones estratégicas institucionales.	SI		Las estrategias de comunicación son incluyentes para todo tipo de población. Describe cuáles son?	NO		La entidad implementa los procesos de servicio a la ciudadanía.	NO		Se cuenta con evidencia de que los documentos se encuentran disponibles para su uso y consulta de todos los funcionarios de la entidad.	SI		La entidad cuenta con procesos para identificar oportunidades de mejora para racionalizar los trámites.	SI		Se han implementado rediseños que impliquen mejoras en la atención al servicio del ciudadano.
Existe una estructura formalmente establecida para el área de servicio a la ciudadanía.	SI		La entidad publica los canales de atención a través del cual el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios.	SI								La entidad cuenta con un inventario de trámites y servicios.	SI		
												Cuenta con una estrategia para la atención de trámites y servicios de alto impacto y/o semenda. Describe la	SI		

Fuente: Elaboración propia



Hoja No. 6 – Resultados Ventanilla Hacia Adentro

En esta sección, podrán observar los resultados del nivel de calidad del servicio prestado a la ciudadanía por categoría y por área, a través de una escala de tres colores.

Escala de calificación:

- Verde** – Cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (81% - 100%).
- Amarillo** - Incumplimiento mínimo y/o potencial riesgo para la entidad de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (51% - 80%).
- Rojo** - Incumplimiento total de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (0% - 50%).

Figura 5
Resultados Ventanilla hacia Adentro

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA ADENTRO" DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA									
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA								FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	
	ÁREA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		ÁREA DE PROCESOS				ÁREA DE TALENTO HUMANO		
	Planeamiento Estratégico y Operativo	Estrategia de Comunicación con la Ciudadanía	Identificación de los Procesos de la Entidad	Difusión y Disponibilidad de los Documentos	Análisis de Procesos/ Trámites	Rediseño de Procesos/ Trámites	Perfil del Cargo	Inducción y Capacitación del Personal	
CUMPLIMIENTO DE LA CATEGORÍA	100%	33%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	
CUMPLIMIENTO DEL ÁREA	67%		50%				100%		
	INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y/O POTENCIAL RIESGO PARA LA ENTIDAD		PERCIBIR COMO RIESGO				CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES MÍNIMOS		
CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD	67%								

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 7 – Formulario Ventanilla Hacia Afuera:

La entidad debe realizar en esta sección, un análisis de cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía correspondientes a la Ventanilla hacia Afuera.

Una vez se analice cada una de las áreas y categorías, se debe calificar el grado de cumplimiento a través de la ponderación asignada: Si (si se cumple) No (si no se cumple); adicionalmente, se debe registrar la evidencia acompañada del enlace o sitio donde reposan los documentos que soportan la calificación dada a cada uno de los atributos.

Figura 6
Cuestionario Ventanilla hacia Afuera

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA AFUERA" DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA														
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA														
ACCESIBILIDAD - INFRAESTRUCTURA						ÁREAS								
Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Equipamiento para la Atención a la Ciudadanía	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Canal Presencial	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Canal Telefónico	Respuesta (SI / NO)	Evidencias	Canal Virtual	Respuesta (SI / NO)	Evidencias
Los espacios físicos con que cuenta los puntos de atención están alineados con el establecido en la Norma respecto al uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad.	SI		Cuenta con un plan de mantenimiento correctivo y preventivo para cada punto de atención.	SI		La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar las necesidades de la ciudadanía para la estructuración del canal de atención.	SI		La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar las necesidades de la ciudadanía para la estructuración del canal de atención.	SI		La entidad ha adelantado estudios técnicos de factibilidad para identificar las necesidades de la ciudadanía para la estructuración del canal de atención.	NO	
Existe un sistema de señalización adecuada y actualizada para identificar las principales áreas de atención de la entidad, servicios rígidos a la ciudadanía, módulos de orientación y medidas de seguridad.	SI		Todos los módulos de atención que están instalados se encuentran dotados al servicio que prestan.	SI		La entidad cuenta con módulos de atención a la ciudadanía en la Red CADE. Si No Expone	SI		La entidad brinda información a la ciudadanía en la línea 195.	NO		Se ha implementado una plataforma virtual de trámites en línea.	SI	
El servicio de baño público es accesible para todos los ciudadanos.	SI					La Entidad cuenta con punto propio para la atención a la ciudadanía.	SI		La entidad cuenta con otras líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía.	SI		La página web cuenta con el servicio de chat en línea.	SI	
						La Entidad tiene atención a la ciudadanía en la franja horaria del mediodía (12:00 p.m. a 2:00 p.m.).	NO		La entidad tiene servicio de atención a la ciudadanía los fines de semana. (registre el horario)	SI		Desde la página web de la entidad se informa a la ciudadanía los distintos canales de atención.	SI	
						La Entidad tiene servicio de atención a la ciudadanía los sábados.	NO		Los ciudadanos pueden radicar PQRS.	NO		La entidad cuenta con correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad.	NO	
						La entidad cuenta con un sistema de asignación de turnos.	SI		Cuándo se radican PQRS se ingresan en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital del Quejas y Soluciones.	SI		La entidad usa las redes sociales para dar información de interés a la ciudadanía.	SI	
						Se cuenta con registros de			Se cuenta con registros de			A través de este canal la entidad tiene		

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 8 – Resultados Ventanilla Hacia Afuera

La entidad podrá observar en esta hoja, los resultados del nivel de calidad del servicio prestado a la ciudadanía por categoría y por área, a través de una escala de tres colores.



Escala de calificación:

- **Verde** – Cumplimiento de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (81% - 100%).
- **Amarillo** - Incumplimiento mínimo y/o potencial riesgo para la entidad de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (51% - 80%).
- **Rojo** - Incumplimiento total de componentes mínimos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (0% - 50%).

Figura 7
Resultados Ventanilla hacia Afuera

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS								
FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "VENTANILLA HACIA AFUERA"								
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA								
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA							FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	0/01/1900
ÁREAS								
	ACCESIBILIDAD - INFRAESTRUCTURA		CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				ÁREA DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN	
	Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013	Equipamiento para la Atención a la Ciudadanía	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Canal Móvil	Instrumentos de Medición de Satisfacción Ciudadana	
CUMPLIMIENTO DE LA CATEGORÍA	67%	100%	60%	75%	56%	50%	40%	
	83%		60%				40%	
CUMPLIMIENTO DEL ÁREA	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES MÍNIMOS		INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y/O POTENCIAL RIESGO PARA LA ENTIDAD				PERCIBIR COMO RIESGO	
CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD	64%							
							←	

Fuente: Elaboración propia

Hoja No. 9 – Plan de Mejoramiento

La entidad podrá establecer en esta hoja, las acciones a tomar con el fin de dar un tratamiento efectivo a los resultados de la autoevaluación, dichos planes deben ser estructurados según las necesidades de la entidad.

Figura 8
Plan de mejoramiento

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN						
ATRIBUTOS DE CUMPLIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA "PLAN DE MEJORAMIENTO"						
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO - SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA						
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA				FECHA DE DILIGENCIAMIENTO		
VENTANILLA HACIA ADENTRO						
ÁREAS	CATEGORÍA	ATRIBUTOS DE GESTIÓN	PUNTAJE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Planeamiento Estratégico y Operativo	El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía, se incorpora en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.				
		El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía se incorpora como una de las acciones estratégicas institucionales.				
		Existe una estructura formalmente establecida para el área de servicio a la ciudadanía.				
	Estrategia de comunicación con la ciudadanía	La entidad ha definido una estrategia de comunicación de la información relacionada con Servicio a la Ciudadanía. Describe cuál es?				
Las estrategias de comunicación son incluyentes para todo tipo de población. Describe cuáles son?						
PROCESOS	Identificación de los procesos de la entidad	La entidad publica los canales de atención a través del cual el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios.				
		La entidad cuenta con procesos y procedimientos, en el cual se identifiquen, los responsables y tiempos de las actividades para la prestación del servicio a la ciudadanía.				
		La entidad implementa los procesos de servicio a la ciudadanía.				
	Se cuenta con evidencias de la difusión de los documentos que describen los procesos de servicio de la ciudadanía de la entidad.					
		Se cuenta con evidencia de que los documentos se encuentran disponibles para su uso y consulta de todos los funcionarios de la entidad.				
		La entidad tiene constancia de que los procesos son analizados con la finalidad de reducir los tiempos y agilizar los trámites.				
		La entidad cuenta con procesos para identificar oportunidades de mejora para				

Fuente: Elaboración propia



Contáctenos:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizará acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales conforme sea requerido, para ello, se debe realizar la solicitud a través del correo electrónico de la mesa de ayuda:

soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co - referenciando en el asunto "Modelo de Seguimiento acompañado del nombre de la entidad".



BIBLIOGRAFÍA

Decreto 197. Alcalde Mayor. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Bogotá, Colombia. Mayo 22 de 2014.

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública - CICGP (2008). X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008. Tomado de la Pag. Web: <https://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/03/Carta-iberoamericana-de-la-calidad.pdf>.

Armijo, Marianela (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL.

Veeduría Distrital. (2017). Diagnóstico de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC. Tomado de la Pag. Web: [http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Diagnostico%20de%20la%20politica%](http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Diagnostico%20de%20la%20politica%20)

Proyectó: Ana Violeta Malpica Parra – Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Andrés Villamil Uribe – Profesional Universitario

Revisó: Claudia Ruiz Marín – Profesional Dirección Distrital de Calidad del Servicio