



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
**DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO**

BOGOTÁ

Documento Metodológico

Evaluación de la Atención a la ciudadanía.

- Ciudadano Incógnito -

Canales de atención: presencial, virtual (página web y chat) y canal telefónico

Proceso: Atención a la Ciudadanía

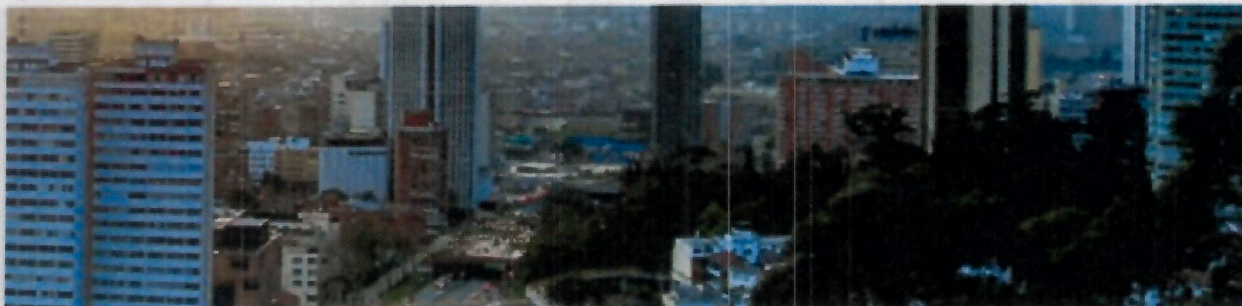
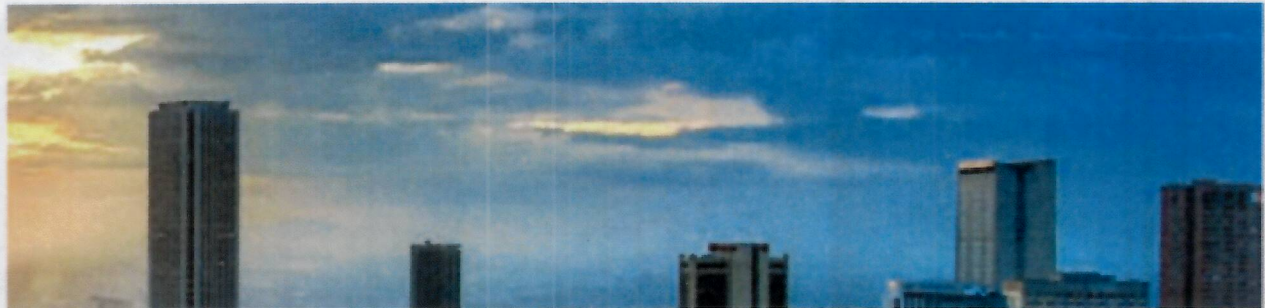




Tabla de Contenido

1.	Introducción	3
2.	Objetivo de implementar en el DADEP la metodología.....	3
2.1	Objetivo general de la metodología	4
2.2	Alcance de la metodología	4
3.	Insumos para la aplicación de la metodología.....	4
4.	Resultados esperados por la implementación de la metodología	5
5.	Condiciones generales para la implementación de la metodología	6
5.1	Periodicidad de aplicación de la metodología	6
5.2	Responsables de la aplicación de la metodología.....	76
5.3	Formulación en el DADEP de la metodología de Ciudadano Incógnito	7
5.4.	Capacitación de la persona que fungirá como ciudadano incógnito	8
5.5.	Aplicación de la herramienta.....	98
5.6.	Elaboración de informe.....	98
5.7.	Formulación de las oportunidades de mejora	9
6.	Definiciones	9
7.	Normatividades asociadas	1110
8.	Ficha Técnica de la Metodología	11
9.	Fichas de evaluación que serán utilizadas por el ciudadano incógnito	1211
9.1	Ficha “ciudadano incógnito” EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL.....	1312
9.2	Ficha “ciudadano incógnito” EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO	1413
9.3	Ficha “ciudadano incógnito” EVALUACIÓN DEL CANAL VIRTUAL (PÁGINA WEB Y CHAT)	1514

1. Introducción

En el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP se parte del hecho que la metodología “*ciudadano incógnito*” es una técnica de marketing para evaluar el servicio y la imagen que una entidad le está ofreciendo a sus usuarios o partes interesadas a través del comportamiento de sus funcionarios y/o colaboradores. A través de la aplicación de esta herramienta, una persona designada por la Entidad llega sin aviso previo, pero con un objetivo: **evaluar a la persona que le presta el servicio.**

Dado que esta metodología utiliza una técnica simple, pero efectiva; en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; se consideró conveniente su aplicación para evaluar la atención a la ciudadanía, toda vez que una persona, la cual será designada específicamente para esta labor, se hace pasar por un ciudadano o usuario real del DADEP, simulando que va a solicitar la prestación de algún servicio o realizar alguna consulta. Este “*ciudadano incógnito*” se encarga de evaluar una serie de parámetros predeterminados de la entidad y de la persona que le atiende, tales como la imagen de la persona quien atiende, la rapidez, el tiempo dedicado y el conocimiento del quehacer institucional.

Se espera que gracias al empleo de la técnica “*ciudadano incógnito*”, el DADEP obtenga información de primera mano sobre una de sus prioridades: la atención a la ciudadanía, la cual constituye la razón de ser de la entidad. Es importante tener presente que los datos recogidos en el DADEP a través del “*ciudadano incógnito*” serán tratados y analizados, lo que permitirá adoptar decisiones en cuestiones claves para la prestación del servicio, como son la capacitación y la selección del personal destinado a atender a la ciudadanía; así como también, tener la posibilidad de comprobar la utilidad e idoneidad de las acciones de mejora implementadas por la entidad.

Es por lo anterior, que este ejercicio de “*ciudadano incógnito*” se realiza en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; en el marco de la estrategia de **todos somos atención a la ciudadanía**, la cual fue diseñada para buscar garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la atención de sus requerimientos, acorde con el propósito de la política pública servicio al ciudadano y para ello, organiza una serie de acciones que propenden por el mejoramiento de la calidad de la atención e información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, y en lo posible, identificar las falencias y corregirlas para brindar un mejor servicio.

2. Objetivo de implementar en el DADEP la metodología

De conformidad con el Decreto Distrital 197 de 2014 – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), específicamente con las líneas transversales de la política; seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo, el presente documento define la metodología de ciudadano incógnito con el fin de identificar oportunidades de mejora al servicio prestado y así aumentar el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la gestión y transparencia del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público a través de los canales de atención y de comunicación disponibles.



El nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la gestión del DADEP, puede medirse a través del servicio prestado en los canales de atención, por tal motivo la metodología de ciudadano incógnito se aplicará en los puntos de atención de los canales presencial, telefónico y virtual de acuerdo con un cronograma propuesto para aplicar la metodología definida en el presente documento.

Ciudadano incógnito (*Canal presencial, canal virtual (página web y chat) y canal telefónico*) es herramienta mediante la cual uno o varios integrantes del equipo de funcionarios y/ colaboradores del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP realizan una visita al punto de atención presencial dispuesto por la entidad, efectúan una llamada y/o acceden al sitio web, para solicitar información, interponer un requerimiento y/o solicitar el acceso a un trámite o servicio, con el objetivo de evaluar desde la perspectiva ciudadana la atención, infraestructura, calidad de los servicios ofrecidos, oportunidad de la respuesta y/o contenido de la información, en cada uno de los canales evaluados.

2.1 Objetivo general de la metodología

Medir la percepción de satisfacción de los usuarios y partes interesadas sobre la atención a la ciudadanía que se presta en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, a través de los canales *presencial, virtual (página web y chat) y telefónico* aplicando la metodología del ciudadano incógnito, con el objeto de implementar acciones para mejorar la calidad del servicio y el desempeño institucional.

2.2 Alcance de la metodología

Esta metodología de ciudadano incógnito, será aplicada en la atención a la ciudadanía que se presta en el DADEP a través de los canales *presencial, virtual (página web y chat) y telefónico* y estará orientada a medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

3. Insumos para la aplicación de la metodología

A partir del hecho que el "*ciudadano incógnito*" procura evaluar la atención a la ciudadanía que se presta en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, a través de los diferentes canales de atención; la entidad de manera previa a la aplicación de la metodología, dotará a la persona que sea designada para cumplir con este rol, de unas fichas de evaluación que han sido especialmente diseñadas, garantizando que los resultados de la aplicación de esta metodología del "*ciudadano incógnito*", le proporcionen al DADEP lo siguiente:

- Diagnosticar y caracterizar las necesidades y los componentes de la atención a la ciudadanía, que deben fortalecerse.
- Permitir registrar la calidad del servicio y la atención que se ofrece a los usuarios y partes interesadas en los puntos de atención *presencial, virtual (página web y chat) y canal telefónico*.

- Obtener información cualitativa y cuantitativa que permitirá la medición de satisfacción en la atención a la ciudadanía.
- Contar con una evaluación interna que proporcione una métrica sobre:
 - La satisfacción de sus usuarios y partes interesadas confirmando si la atención a la ciudadanía se está realizando según lo planeado, en pro de establecer una cultura del mejoramiento continuo de elementos como procesos, procedimientos, trámites y servicios.
 - Aportar elementos importantes que faciliten realizar un análisis de los resultados para la toma de decisiones, con un enfoque gerencial y estratégico que permita un mejoramiento continuo en la atención a la ciudadanía y, por ende, un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios y partes interesadas.

4. Resultados esperados por la implementación de la metodología

Esta metodología que será aplicada en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, parte del concepto que el “*ciudadano incógnito*” es un funcionario o colaborador de la entidad que accede a un servicio o gestiona un trámite en uno de los canales bien sea este el *presencial, el virtual (página web y chat) o el telefónico*; como si fuera un ciudadano común.

Para la aplicación en el DADEP de la metodología, se tiene previsto evaluar, para el canal presencial exclusivamente la prestación del servicio en general, mientras que para el canal telefónico la evaluación buscará evidenciar si en la entidad se realiza la correcta ejecución de protocolos de servicio, calidad de la información y tiempos de respuesta. Ahora bien, para el canal virtual se tiene previsto valorar algunos puntos importantes de la atención a la ciudadanía como los son: la accesibilidad, disponibilidad y calidad de la información y la atención recibida en el servicio de chat dispuesto para la ciudadanía.

Tal y como se tiene previsto en el DADEP, se evaluará como mínimo una vez al año uno de los canales de atención a la ciudadanía, bien sea el canal *presencial, el virtual (página web y chat) o el telefónico*. Esta actividad, se llevará a cabo en un solo momento y se denominará **el momento de la verdad**, porque según la metodología adoptada en la entidad no habrá más de un ciudadano incógnito evaluando el canal de atención seleccionado. Para el caso de las líneas telefónicas se evaluará cada una de las líneas publicadas en la página web de la entidad.

En la siguiente tabla se presentan de manera resumida los criterios que se tendrán en cuenta al aplicar en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP la metodología “*ciudadano incógnito*”:

Fichas de evaluación	Aspectos de valoración
Incógnito presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Apropiación de protocolos y desempeño de servidores
Incógnito virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de parámetros y estándares en la página web • Publicación de la información



Fichas de evaluación	Aspectos de valoración
	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de la información • Apropiación de protocolos y desempeño de los servidores en el chat
Incógnito telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • Apropiación de protocolos y desempeño de los servidores • Tiempos de espera • Contenido de la información entregada • Accesibilidad

Tabla 1. Criterios de valoración en ciudadanos incógnitos

5. Condiciones generales para la implementación de la metodología

Este documento, describe la metodología del “*ciudadano incógnito*”, de una forma práctica a través de una serie de pasos que facilitarán su implementación en el DADEP, logrando así realizar la evaluación a los canales de atención: *presencial, virtual (página web y chat) y canal telefónico*; y cuyos resultados serán los insumos para la construcción de acciones de mejora que permitirán continuar en la entidad con una atención a la ciudadanía de calidad. De igual manera, la aplicación en el DADEP de esta metodología servirá también como un insumo para identificar brechas existentes entre la situación actual y el deber ser de la atención a la ciudadanía según la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

5.1 Periodicidad de aplicación de la metodología

Esta metodología de “*ciudadano incógnito*” mediante la cual se realizará una medición de la percepción de los usuarios y partes interesadas en la atención a la ciudadanía que brinda el DADEP a través de los canales *presencial, virtual (página web y chat) y canal telefónico*; **será aplicada como mínimo una vez al año a uno de los canales de atención a la ciudadanía, que han sido seleccionados para ser evaluados.**

Previa a la aplicación de la metodología, el responsable del área de atención a la ciudadanía del DADEP adelantará una revisión detallada del contenido de cada una de las fichas diseñadas para realizar la evaluación y procederá a efectuar las actualizaciones o ajustes que sean del caso, a fin de disponer al momento de su aplicación de una herramienta debidamente actualizada.

Los resultados de la aplicación en el DADEP de la metodología de “*ciudadano incógnito*”, servirán de insumo para que desde el proceso estratégico de atención a la ciudadanía se establezca **un indicador de gestión**, el cual estará asociado a la mejora en cuanto a la satisfacción en la atención a la ciudadanía, realizando la socialización del resultado alcanzado sobre la percepción de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

Tal y como se ha venido sosteniendo en el presente documento, la satisfacción de los usuarios y partes interesadas con relación a la atención a la ciudadanía a través de los canales *presencial, virtual (página web y chat) y canal telefónico*; se medirá a través de los resultados obtenidos al aplicar la metodología de “*ciudadano incógnito*” y sus resultados se publicarán en un informe elaborado por el

área de atención a la ciudadanía del DADEP y será dado a conocer tanto al Comité Institucional de Gestión y Desempeño– CIGD- de la entidad, como al público en general a través de la página Web de la entidad.

5.2 Responsables de la aplicación de la metodología

El área de atención a la ciudadanía del DADEP, será la responsable de adelantar la tabulación de los datos y de elaborar el respectivo informe, así como solicitar ante la secretaría técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño– CIGD- del DADEP, el espacio para presentar en esta instancia, los resultados alcanzados y si es del caso, las acciones correctivas.

- En el área de atención a la ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario del DADEP será el responsable de asegurarse que se desarrollen y apliquen en el proceso estratégico de atención a la ciudadanía la medición de la percepción de satisfacción de los usuarios y partes interesadas sobre la atención a la ciudadanía a través del “*ciudadano incógnito*”, que se analicen y difundan sus resultados y se establezcan e implementen las acciones preventivas, correctivas y de mejora pertinentes.
- Los profesionales del área de atención a la ciudadanía del DADEP serán responsables de aplicar esta herramienta de medición de la satisfacción a usuarios y partes interesadas establecidos mediante el *ciudadano incógnito*, tabular sus datos, presentar los respectivos informes y establecer e implementar el plan de mejora que se derive de su aplicación.
- El área de atención a la ciudadanía del DADEP, es la responsable de consolidar en un solo reporte, los resultados obtenidos en la entidad por la aplicación de todos los instrumentos utilizados en la entidad para medir la percepción de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- El área de atención a la ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario del DADEP será el responsable de definir contenido del instrumento de medición a través del ciudadano incógnito, así como también de revisar y publicar el informe final

5.3 Formulación en el DADEP de la metodología de Ciudadano Incógnito

Para la aplicación en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, de la metodología de “*ciudadano incógnito*”, el área de atención a la ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario del DADEP, elijará a las personas que bien podría ser funcionarios y/o colaboradores del DADEP, siempre y cuando estas, no presten sus servicios en el área de atención a la ciudadanía, como también personas externas de la entidad.

Bajo entendido que en la aplicación de la metodología de “*ciudadano incógnito*” en el DADEP, se evaluarán los canales presenciales, virtual (página web y chat) y canal telefónico; durante la

implementación de esta metodología se realizarán actividades específicas como son el de solicitar información, hacer llamadas telefónicas, acceder a la página web, presentar una petición, queja o reclamo o solicitar un trámite o servicio.

5.3.1 Ciudadano incógnito en Canal Presencial

A través de este método, se evaluará principalmente la aplicación de protocolos de servicio al ciudadano y actitud de servicio de los servidores públicos. Así mismo, se evaluará la efectividad del sistema de servicio al ciudadano al poner a prueba los mecanismos de atención y la gestión de las peticiones por parte de la entidad.

5.3.2 Ciudadano incógnito en Canal Telefónico

A través de este método, en el DADEP se evaluará la aplicación de protocolos de servicio, tiempos de respuesta, así como la calidad del contenido y de la información ofrecida por el canal. Esta evaluación deberá realizarse a la **totalidad de las líneas telefónicas** dispuestas para la atención al ciudadano.

En la aplicación en el DADEP de la metodología de "*ciudadano incógnito*", la persona designada asumirá diferentes roles para validar el desarrollo de la atención ante diferentes comportamientos o conductas de los ciudadanos, dentro de las cuales se destacan las siguientes: **i)** ciudadano solicitando información, **ii)** ciudadano presentando una petición, queja, reclamo o denuncia, **iii)** ciudadano llamando a una entidad equivocada, **iv)** ciudadano llamando a la línea equivocada, **v)** ciudadano alterado o **vi)** ciudadano confundido.

5.3.3 Ciudadano incógnito en Canal Virtual

A través de este método, en el DADEP se evaluará la facilidad de acceso a la Página Web de la entidad y la atención recibida a través del chat. Es por lo anterior que el "*ciudadano incógnito*" ingresará a la página Web de la entidad, y realizará consultas sobre información de interés general y accederá a los trámites y servicios. Así mismo ingresará a la sección de atención a la ciudadanía y a las preguntas frecuentes. Finalmente, el "*ciudadano incógnito*" podrá identificar una consulta específica y acceder al Chat habilitado a través de la Página Web.

5.4. Capacitación de la persona que fungirá como ciudadano incógnito

El responsable del área de atención a la ciudadanía, previamente a la aplicación de la metodología, celebrará una mesa de trabajo que contará con la asistencia de la persona que ha sido designado como el "ciudadano incógnito", para darle a conocer principalmente los siguientes aspectos:

- Lineamientos de la herramienta del "*ciudadano incógnito*"
- Conocimiento de la misionalidad de la Entidad, trámites y procedimientos vigentes de la Entidad.
- Cronograma de aplicación de la metodología de "*ciudadano incógnito*".

5.5. Aplicación de la herramienta

De acuerdo con lo determinado en el DADEP, el “*ciudadano incógnito*” aplicará las fichas definidas para evaluar los canales: *presencial*, *virtual (página web y chat)* y *telefónico* conforme a los tiempos establecidos en el cronograma y hará la entrega correspondiente al responsable del área de atención a la ciudadanía, para la elaboración del respectivo informe.

5.6. Elaboración de informe

En el área de atención a la ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario del DADEP se recogerá, tabulará y elaborará un informe que contenga los datos recogidos por el “*ciudadano incógnito*” en las fichas, donde se analizarán los resultados y se propondrán actividades que permitan mejorar las debilidades y mantener y/o mejorar las fortalezas identificadas.

Posteriormente, en el área de atención a la ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario del DADEP se adelantarán las gestiones necesarias para la presentación de los respectivos informes ante del Comité Institucional de Gestión y Desempeño– CIGD– del DADEP, y si es del caso, incluirá las acciones correctivas diseñadas para atacar la causa raíz que originan las inconformidades.

5.7. Formulación de las oportunidades de mejora

En el área de atención a la ciudadanía, de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario del DADEP, con base en los resultados obtenidos por la aplicación de la metodología del “*ciudadano incógnito*”, deberá diseñar y adoptar, una vez estas sean aprobadas por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario; las actividades identificadas las cuales han sido formuladas para mejorar el servicio prestado en el DADEP a través de los canales: *presencial*, *virtual (página web y chat)* y *telefónico*.

Es importante tener presente que estas actividades de mejora, serán tenidas en cuenta para mejorar la articulación entre el Plan de Servicio a la Ciudadanía y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC).

6. Definiciones

- **Satisfacción de la ciudadanía:** Percepción de la ciudadanía sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Usuario:** se entiende como la instancia final que se beneficia de la prestación de un servicio suministrado por la entidad.
- **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.



- **Adecuación:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos
- **Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas institucionales.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
- **Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Encuesta:** es un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.
- **Muestra:** conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.
- **Tabular:** expresar valores, magnitudes u otros datos por medio de tablas.
- **Ciudadano incógnito:** es una técnica utilizada por la entidad para evaluar y medir la calidad en la atención a la ciudadanía. El ciudadano misterioso actúa como un usuario común que solicita la prestación de un servicio y luego entregan un informe sobre cómo fue su experiencia.
- **Derecho de acceso a la información pública:** Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades públicas obligadas por ley a su difusión. Este derecho genera la obligación correlativa para las entidades públicas de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva a la obligación de producir o capturar la información pública (Ley 1712, 2014, art. 4).
- **Servicio a la ciudadanía:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

- **Control Social:** Derecho y deber de los ciudadanos que consiste en participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas (Ley 1757, 2015, art. 60 y 61).
- **Control Preventivo:** Proceso de gestión orientado a la **detección temprana de ineficiencias administrativas** y riesgos de corrupción, y al diseño e implementación de acciones que eliminen sus causas o mitiguen su materialización.

7. Normatividades asociadas

Para la implementación de la metodología en el DADEP se tiene en cuenta la siguiente normatividad aplicable.

Norma	Detalle
Constitución de Colombia de 1991	En su artículo 2 establece que <i>"Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)"</i> . Así mismo, en el artículo 209 se dispone que <i>"la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del Estado"</i> .
Decreto Ley 1421 de 1993	Estatuto Orgánico de Bogotá, numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública
Decreto Distrital 197 de 2014	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)

Tabla 2. Normativa que orienta la aplicación de la metodología del "ciudadano incógnito"

8. Ficha Técnica de la Metodología

Para efecto de la medición de los resultados, se plantea la ficha técnica de la metodología de ciudadano incógnito

OBJETIVO	Identificar las fortalezas y los aspectos de mejora del servicio prestado por los funcionarios y/o contratistas a través de los canales de atención, con el fin de aumentar la satisfacción y mejora del servicio a la ciudadanía.
POBLACIÓN OBJETO	Funcionarios y colaboradores de Atención al Ciudadano

**Documento Metodológico****Evaluación de la Atención a la ciudadanía en el DADEP, a través del Ciudadano incógnito.**

Canales de atención: presencial, virtual (página web y chat) y canal telefónico

MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Formato aplicado con VISITA física (presencial), virtual (chat y correo electrónico) y telefónico		
FECHA DE TRABAJO DE CAMPO	Julio a noviembre del 2022	Inicio de Aplicación Metodología	Finalización Aplicación Metodología
		25/07/2022	30/11/2022
POBLACIÓN UNIVERSO MARCO GENERAL	Canales presencial, virtual y telefónico de la Entidad		
POBLACIÓN ACCESIBLE	Funcionarios y colaboradores de Atención al Ciudadano		
TOTAL, DE CANALES VISITADOS	Tres (3) presencial, virtual y telefónico		

Tabla 3. Metodología del DADEP para la implementación de la metodología del "ciudadano incógnito"

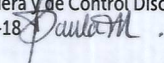
9. Fichas de evaluación que serán utilizadas por el ciudadano incógnito


Las fichas que serán aplicadas por parte del "ciudadano incógnito" en la evaluación de los canales *presencial, virtual (página web y chat) y telefónico*, aparecen al final del presente documento y han sido elaboradas de acuerdo con el protocolo de atención a la ciudadanía adoptado en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.


MARIELA PARDO CORREDOR

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Elaboró: Isaías Sánchez Rivera – Asesor Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario - Defensor de la Ciudadanía

Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderón – Profesional Universitario 219-18 

Liliana Aguilar Puentes – Profesional Contratista 

Aprobó: Mariela Pardo Corredor – Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
01	02/06/2022	Creación del documento de instructivo de Ciudadano Incógnito

9.1 Ficha "ciudadano incógnito" EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL

Identificación punto:		Nombre de la persona que atiende el punto:			DD	MM	AA
Califique la actitud de servicio general del servidor público en los siguientes puntos				Si	No	N/A	
01	Saluda de manera amable, sin esperar que el ciudadano sea quien lo salude primero.						
02	Su lenguaje verbal denota amabilidad (no tutea).						
03	Establece contacto visual durante la interacción.						
04	Escucha con atención su solicitud.						
05	Demuestra interés por ayudarlo por medio de sus actos.						
06	Entrega la información solicitada con claridad, usando palabras sencillas y lenguaje comprensible.						
07	Es respetuoso y no utiliza expresiones que puedan denotar exceso de confianza.						
08	Al finalizar la interacción, pregunta al ciudadano si hay algo más que pueda hacer por él.						
09	Porta el carné en un lugar visible para ser identificado						
10	No se distrae o, en caso de hacerlo, da un manejo adecuado a los tiempos de espera						
11	El servidor público aplicó la encuesta de percepción y satisfacción						
Sub TOTAL							
Califique la actitud del servidor público que lo atendió		1 Muy malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente	N/A
12	La información recibida corresponde a la solicitud						
13	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.						
14	El servidor público cuenta con todas las herramientas para solucionar su requerimiento.						
15	El servidor público proporcionó una asesoría adecuada en relación con su requerimiento.						
16	El servidor le brindó una atención exclusiva.						
17	La presentación personal del servidor público fue...						
18	En caso de que haya tenido que levantarse de su puesto de trabajo, el servidor le explico las razones para hacerlo y el tiempo estimado de espera.						
19	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la interacción.						
20	Antes de que finalizara la interacción, el servidor le preguntó al ciudadano incógnito si se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión.						
21	El servidor público se despidió de manera cordial.						
Sub TOTAL							
NOMBRES Y APELLIDOS		DEPENDENCIA			FIRMA		

**9.2 Ficha "ciudadano incógnito" EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO**

57(601) 382 2510		01 8000 127700		DD	MM	AA
57(601) 350 7062		316 473 22 13				
1.	Ciudadano solicitando información	4.	Ciudadano llamando a línea equivocada.			
2.	Ciudadano con PQRSD.	5.	Ciudadano alterado.			
3.	Ciudadano llamando a la entidad equivocada	6.	Ciudadano confundido.			
Protocolo y desempeño servidor(es)				Si	No	N/A
01	Existe un menú de opciones corto y fácil de entender.					
02	El servidor público saludó de manera cordial.					
03	El servidor público se identificó dando el nombre de la entidad.					
04	El servidor público se identificó dando su nombre completo					
05	El lenguaje verbal utilizado por el servidor denota amabilidad (no tutea).					
06	En todos los casos en que el ciudadano incógnito fue puesto en espera, el servidor explico al ciudadano las razones para hacerlo esperar.					
07	El servidor público indicó el tiempo estimado de espera en cada caso.					
08	El servidor público se dirigió al ciudadano incógnito con buena vocalización y se expresó con un tono y una velocidad adecuada					
09	El servidor público utilizó un lenguaje preciso.					
10	El servidor público evitó interrumpir al ciudadano incógnito					
11	Cuando la llamada debió ser transferida, se hizo oportunamente y se obtuvo respuesta.					
12	En el momento de transferir una llamada, el servidor indicó a su compañero los datos del ciudadano incógnito y su problemática en cuestión					
13	La llamada fue atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia)					
14	El servidor público se despidió de manera cordial					
15	El servidor público mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación					
16	Antes de terminar la llamada, el servidor público le pregunto al ciudadano incógnito si se encontraba satisfecho con la información entregada o con la respectiva gestión.					
Sub TOTAL						
Tiempos de respuesta				Si	No	N/A
17	Fue atendido en la primera llamada.					
18	El tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable.					
19	El tiempo de espera fue inferior o igual al tiempo que se había previsto.					
Sub TOTAL						
Contenido / información				Si	No	N/A
20	La información recibida corresponde a la solicitud en cuestión.					
21	La información recibida fue clara, precisa y adecuada					
22	Si el requerimiento no se solucionó completamente en el transcurso de la llamada, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir.					
23	Con base en la atención recibida, usted percibió que el servidor público cuenta con todas las herramientas para solucionar su requerimiento.					
24	El servidor público informó en qué fecha y por cuál medio el ciudadano obtendrá una respuesta.					
25	El servidor público aplicó la encuesta de percepción y satisfacción					
Sub TOTAL						
NOMBRES Y APELLIDOS		DEPENDENCIA		FIRMA		

9.3 Ficha "ciudadano incógnito" EVALUACIÓN DEL CANAL VIRTUAL (PÁGINA WEB Y CHAT)

DD	MM	AA

Marque Si, No o N/A frente a cada afirmación						
		Si	No	N/A	Observaciones	Verificación
01	La página web muestra una organización temática adecuada y fácil de comprender.					
02	La página web utiliza colores y tipos de letra que hacen agradable y fácil la navegación (según el Manual de imagen institucional de la administración vigente).					
03	En la página web es fácil encontrar la información básica de contacto de los otros canales de atención (puntos de atención presencial y telefónica).					
04	Las preguntas frecuentes contienen información útil y relevante para el público.					
05	En la página web se encuentran fácilmente los formatos, formularios e instructivos necesarios para la gestión de trámites o solicitud de servicios.					
06	Se puede acceder fácilmente a los trámites y servicios habilitados en la página web.					
07	Todos los enlaces explorados en la página web se encontraban funcionando adecuadamente (no encontró ningún enlace roto)					
08	La información publicada en la página web está actualizada y es relevante					
09	La página web cumple con la estructura establecida mediante Resolución 3564 de 2015 de MinTIC y contiene información de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014					
10	La página web incluye espacios de participación ciudadana (chat, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía).					
11	La información presentada en la página web se encuentra en un lenguaje sencillo, útil y comprensible					
12	La entidad está publicando sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT).					
13	La página web cuenta con información accesible para la población en situación de discapacidad auditiva mediante un sistema como el centro de relevo.					

Sub TOTAL

15	El chat se encontraba habilitado en el horario anunciado.					
16	El tiempo de espera para ser atendido por el agente del chat fue superior a cinco (5) minutos.					
17	Una vez se haya terminado su interacción con el chatbot, y al haber elegido interactuar con un agente, tuvo respuesta de él.					
18	El servidor público saludó de manera cordial.					
19	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación					
20	La información recibida correspondió a la solicitud en cuestión.					
21	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.					
22	Si el requerimiento no se solucionó completamente durante el contacto por chat, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir					
23	El servidor público se despidió de manera cordial.					

Sub TOTAL

NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA	FIRMA