



Informe de resultados de la aplicación del método ciudadana(o) incógnita(o)

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., noviembre 2024

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
1. Descripción del caso:.....	4
2. ¿Cómo hacerlo?:	4
3. Aplicación y resultados:	4
3.1 Protocolo y desempeño servidor(es).....	4
3.2 Tiempos de respuesta.....	11
3.3 Contenido/Información.....	12
3.4 Análisis general.....	16
Conclusiones.....	19
Recomendaciones	20

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Introducción

Este documento presenta el informe de resultados de la aplicación del método de Ciudadana(o) Incógnita(o) en el marco del Proceso de Atención a la Ciudadanía, correspondiente a la vigencia 2024. La iniciativa se desarrolla como una práctica orientada al mejoramiento continuo de los servicios de atención, en línea con los principios de calidad, transparencia y orientación a la ciudadanía establecidos en el *Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía*.

La Secretaría Distrital de la Mujer, como entidad responsable de liderar, coordinar y evaluar la política pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital, tiene el compromiso de transversalizar los enfoques de derechos de las mujeres, género y diferencial en sus planes, programas y proyectos. Este enfoque busca garantizar la protección, materialización y promoción de los derechos humanos de las mujeres en toda su diversidad, fomentando su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía.

En este contexto, identificar oportunidades de mejora en los servicios de atención a la ciudadanía adquiere un carácter prioritario para la Secretaría, permitiendo la optimización de los canales dispuestos y fortaleciendo la confianza ciudadana. Para el presente informe, el análisis se enfoca en los servicios prestados de manera telefónica y digital, abarcando los siguientes canales: Línea Púrpura, Conmutador (Sede Central), las líneas telefónicas de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) de las localidades Candelaria y Antonio Nariño, así como el Chat Institucional.

La metodología utilizada se basa en los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la *Metodología para el Mejoramiento de Sistemas de Servicio al Ciudadano en Entidades Públicas* del Departamento Nacional de Planeación. En este marco, se emplearon fichas específicas diseñadas para el método de Ciudadana(o) Incógnita(o), aplicadas en diversas fechas y horarios para garantizar la representatividad y la validez de los resultados obtenidos.

A continuación, se presenta el análisis y soporte metodológico de la implementación del método de Ciudadana(o) Incógnita(o) en los canales telefónicos y digitales de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, destacando los hallazgos clave y las recomendaciones para la mejora continua de los servicios.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

1. Descripción del caso:

La ciudadana(o) incógnita(o), realiza una solicitud de información en forma telefónica o digital frente los siguientes servicios prestados por la Secretaría Distrital de la Mujer:

- Orientación, asesoría e intervención jurídica.
- Orientación psicosocial.
- Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto Casas Refugio.
- Línea Púrpura Distrital 018000112137 “Mujeres que escuchan Mujeres”
- Fortalecimiento a organizaciones de mujeres.
- Intervención social (Trabajo Social) especializada para personas que realizan actividades sexuales pagadas.
- Encuentro de derechos, desarrollo personal e información en salud para personas que realizan actividades sexuales pagadas y Centros de inclusión digital para las mujeres.
- Sistema Distrital del Cuidado.

2. ¿Cómo hacerlo?:

La (el) ciudadana(o) incógnita(o) saluda de manera cordial a las personas que lo atienden y pregunta quién le puede dar información acerca del servicio. El objetivo de la consulta es conocer los detalles de cada servicio, a través de las siguientes preguntas:

- ¿Descripción de los servicios ofertados?
- ¿Cómo se accede?
- Requisitos que debe cumplir la ciudadana(o) incógnita(o) para acceder a los servicios.
- Canales de prestación del servicio.
- Tiempos de espera de cada uno de los servicios desde su solicitud hasta su prestación.

3. Aplicación y resultados:

3.1 Protocolo y desempeño servidoras(es)

Los lineamientos sobre esta dimensión cuentan con los siguientes porcentajes de cumplimiento:

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

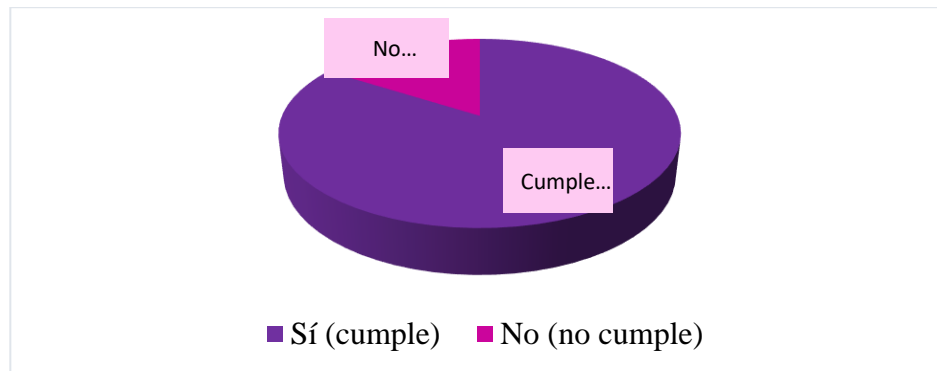
PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

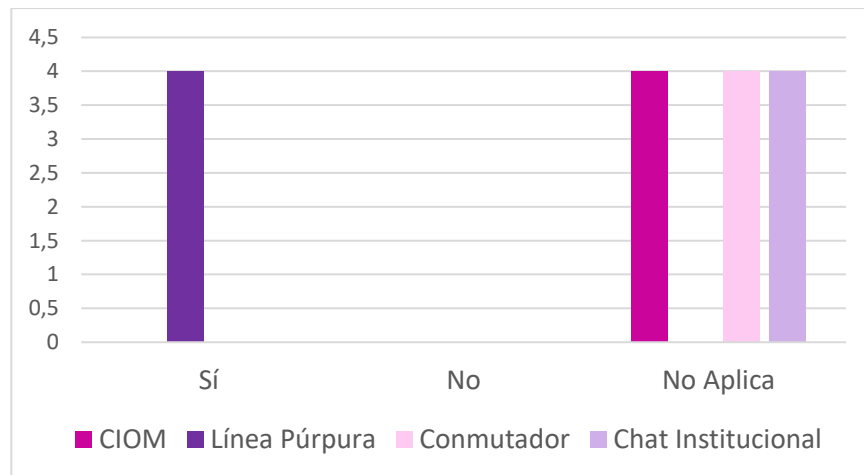
Sí (cumple) 84% y No (no cumple) 16%



Los resultados obtenidos por ítem se desagregan a continuación:

a. Existe menú de opciones corto y fácil de entender.

Sobre este ítem los resultados fueron los siguientes, en el caso de Línea Púrpura se presenta un 100% de cumplimiento, pues el menú dispuesto en este canal cuenta con las características descritas. Mientras que en el caso de los canales CIOM, Conmutador (Sede Central) y Chat Institucional este no aplica, ya que los canales no cuentan con dicho menú.



b. El (la) servidor(a) público(a) se identificó dando su nombre completo y el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

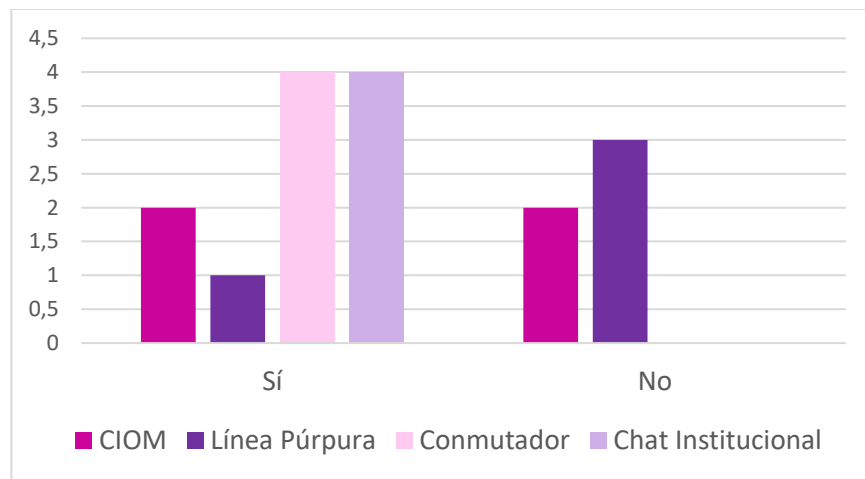
PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

El resultado obtenido en este punto es que, en el caso de Línea Púrpura en una de las cuatro llamadas las(os) servidoras(res) se identificaron con su nombre completo, aunque en las cuatro nombraban la entidad o área, dando un resultado del cumplimiento del 25%. Mientras que en las CIOM en 2 de 4 oportunidades las(os) servidoras(res) se identificaron con su nombre completo, y nombre de la entidad o área, dando un resultado del cumplimiento del 50%; en el Conmutador (Sede Central) es de destacar que en 4 de las 4 llamadas las(os) servidoras(res) se identificaron con su nombre completo y el nombre de la entidad, dando como resultado un cumplimiento del 100%. Finalmente, en el Chat Institucional, 4 de 4 veces las(os) servidoras(res) se identificaron correctamente, con un resultado de cumplimiento del 100%



c. En todos los casos en que el (la) ciudadano(a) incógnito(a) fue puesto(a) en espera, el servidor explicó las razones para dicha acción.

Las CIOM lo cumplieron en 2 de los 2 casos que aplicó, Línea Púrpura en las 4 oportunidades, en Conmutador (Sede Central) en 3 de las 4 ocasiones y en Chat Institucional no aplicó en ninguna ocasión. Dando como resultado los siguientes porcentajes de cumplimiento: CIOM 100%, Línea Púrpura 100%, Conmutador (Sede Central) 75% y Chat Institucional 100%.

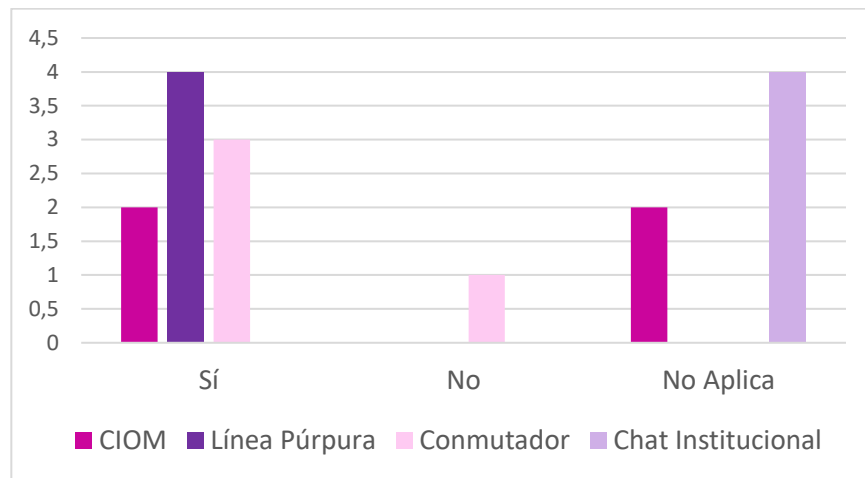
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

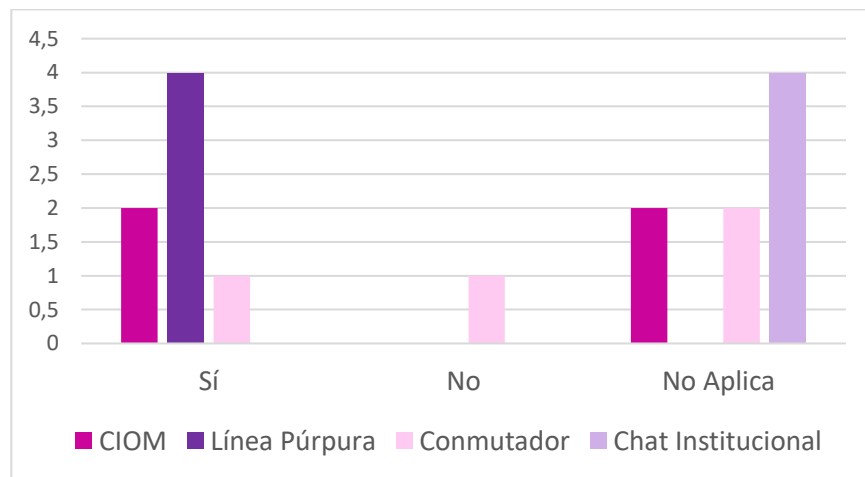
3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



d. El (la) servidor(a) público(a) indicó el tiempo estimado de espera en cada caso.

Frente a este punto, en Línea Púrpura nuevamente se presenta un porcentaje del 100% de cumplimientos, pues en 4 de 4 casos se cumplió; en CIOM se cumplió en 2 de los 2 casos en los que aplicaba, dando un porcentaje de cumplimiento del 100%; en Chat Institucional no aplicó, y finalmente, en Conmutador (Sede Central), se cumplió en 1 de los 2 casos en que aplicaba, resultando en un cumplimiento del 50%.



e. El (la) servidor(a) público(a) se dirigió al (la) ciudadano(a) incógnito(a) con buena vocalización y un tono y velocidad adecuado.

El resultado para este ítem arrojó un porcentaje de cumplimiento para todos los canales correspondiente al 100%, pues en cada uno de los 4 casos por canal se cumplió.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

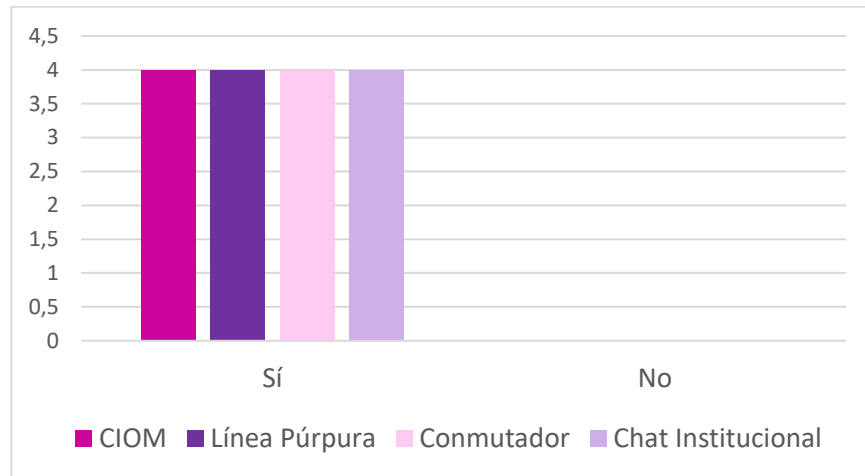
26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

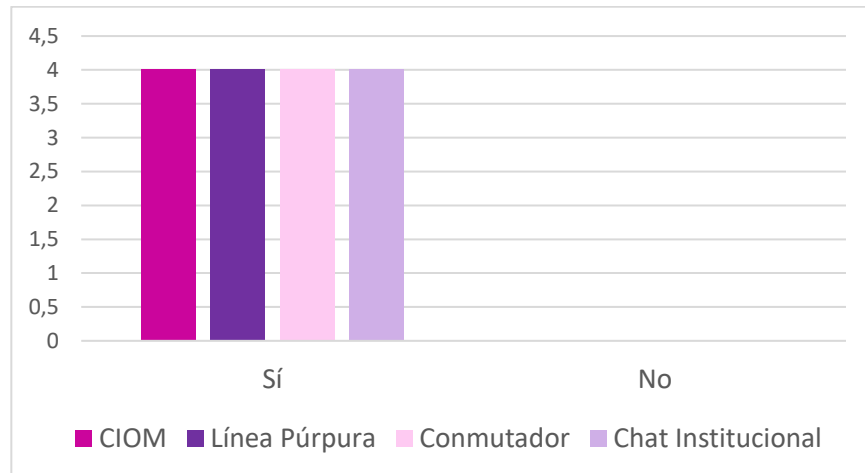
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



f. El servidor público evitó interrumpir al (la) ciudadano(a) incógnito(a).

Nuevamente, frente a este ítem se registró el 100% de cumplimiento para todos los casos en los diferentes canales.



g. Cuando la llamada requirió ser transferida, se hizo oportunamente y se obtuvo respuesta.

En este punto para las CIOM y el Chat Institucional no se aplica el lineamiento, mientras que en Línea Púrpura se cumplió en 3 de los 3 casos y en Conmutador (Sede Central) en 2 de los 2 casos, con el 100% de cumplimiento.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

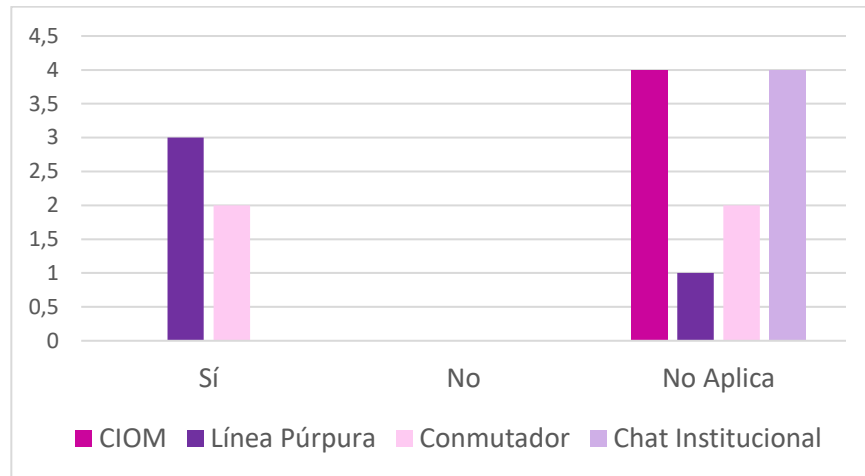
26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

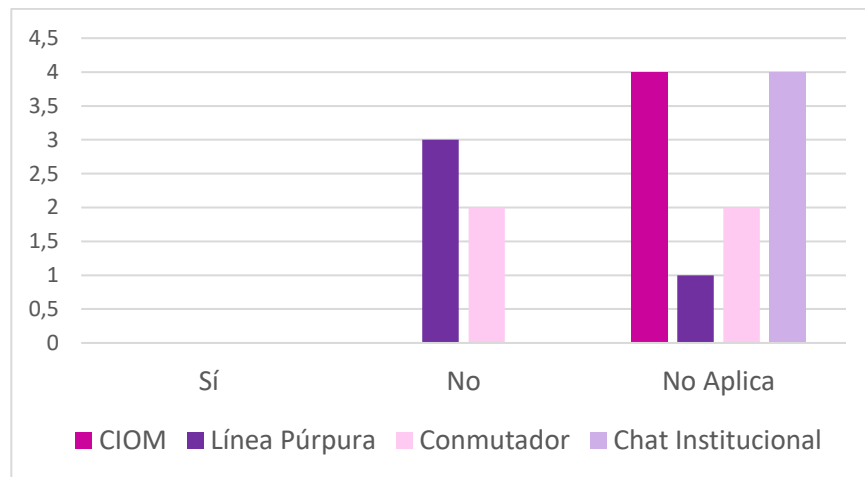
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



h. En el momento de transferir una llamada, el(la) servidor(a) indicó a su compañero(a) los datos del(la) ciudadano(a) incógnito(a) y la problemática presentada.

Como reflejo del punto anterior a las CIOM y al Chat Institucional no les aplica este lineamiento, pero encontramos que en Línea Púrpura y Conmutador (Sede Central) este lineamiento no se aplicó en ninguno de los casos, dando un porcentaje correspondiente al 0% de cumplimiento.



i. La llamada fue atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia)

Una vez más, como en los ítems anteriores, a las CIOM y al Chat Institucional no les aplica, mientras que tanto en Línea Púrpura como en Conmutador (Sede Central) se cumple con el 100%.

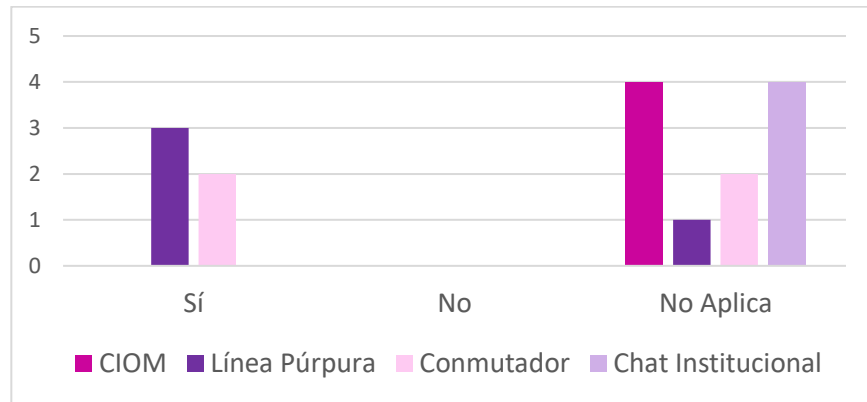
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

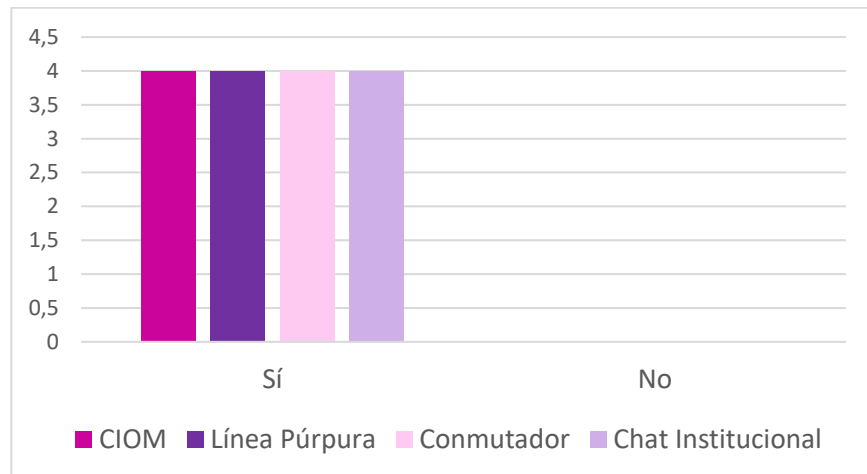
PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



j. El (la) servidor(a) mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación. En este ítem se replica el 100% de cumplimiento para todos los casos en los diferentes canales.



k. Antes de terminar la llamada el(la) servidor(a) consultó si la (el) ciudadana(o) incógnita(o) se encontraba satisfecha (o) con la información entregada / gestión prestada.

Frente a este lineamiento, se evidencia que para la CIOM y en el Conmutador (Sede Central) se cumplió en 3 de 4 casos, mientras que, en Línea Púrpura y Chat Institucional en 4 de 4 casos, dando como resultado porcentajes de cumplimiento equivalentes a: CIOM 75%, Línea Púrpura 100%, Chat Institucional 100% y Conmutador (Sede Central) 75%.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

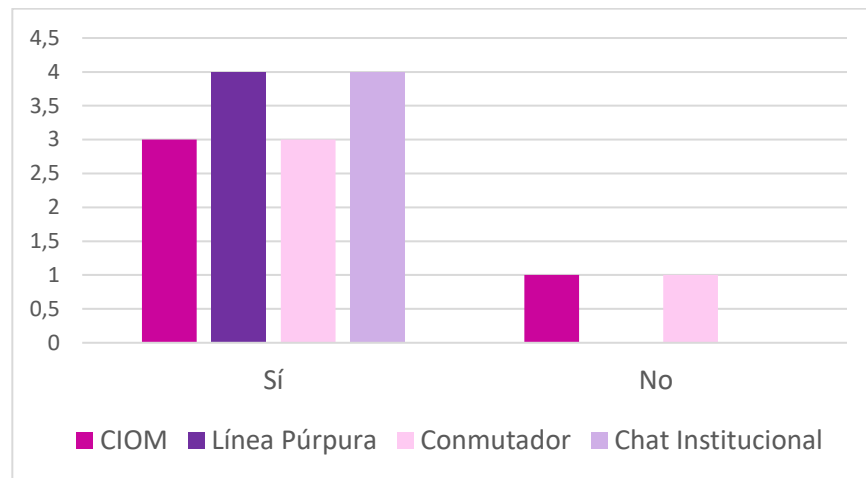
26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

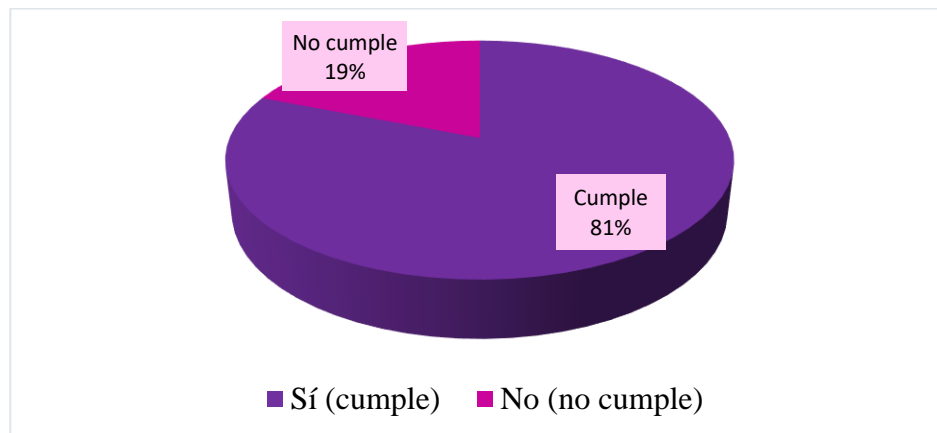
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



3.2 Tiempos de respuesta

Los lineamientos sobre esta dimensión cuentan con el siguiente porcentaje de cumplimiento:

Sí (cumple) 81% y No (no cumple) 19%



Los resultados obtenidos por ítem se desagregan a continuación:

a. Recibió atención en la primera llamada.

Para este punto los porcentajes de cumplimiento corresponden a: CIOM 50% con 2 de 4 casos, Línea Púrpura 75% con 3 de 4 casos, Conmutador (Sede Central) y Chat Institucional 100% con 4 de 4 casos.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

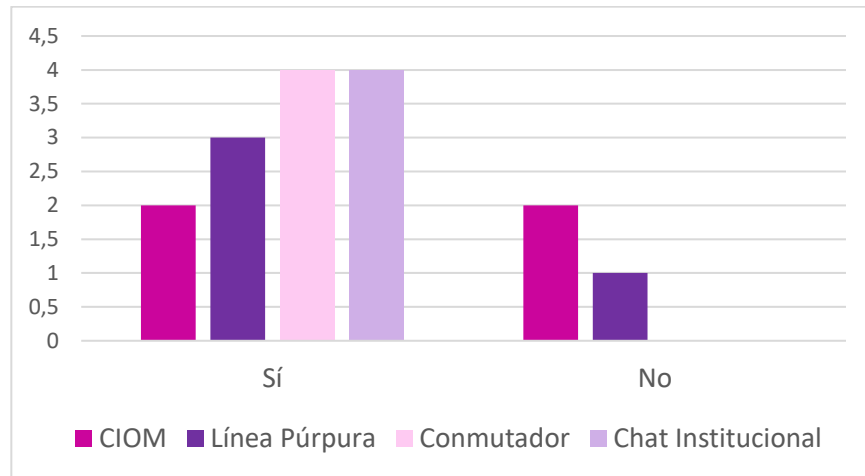
26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

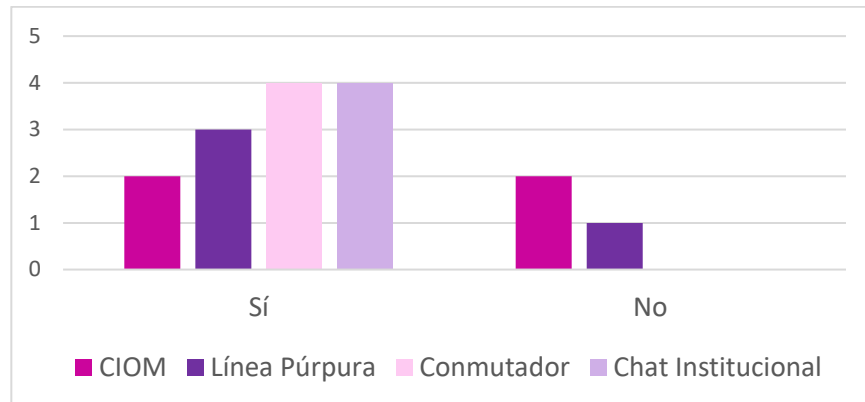
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



b. El tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable.

Este lineamiento nuevamente se cumple en CIOM en 2 de 4 casos, en Línea Púrpura en 3 de 4 casos y en Conmutador (Sede Central) y Chat Institucional en 4 de 4 casos. Así, los porcentajes correspondientes fueron: CIOM 50%, Línea Púrpura 75%, Chat Institucional y Conmutador (Sede Central) 100%.



3.3 Contenido/Información

Los lineamientos sobre esta dimensión cuentan con el siguiente porcentaje de cumplimiento:

Sí (cumple) 100% y No (no cumple) 0%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

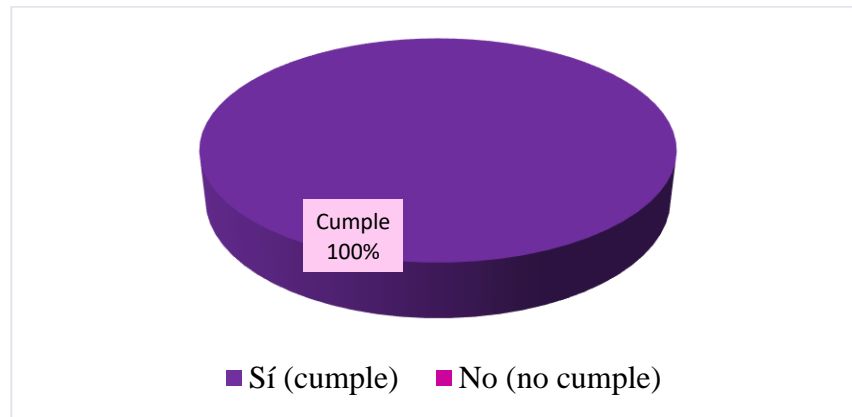
26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

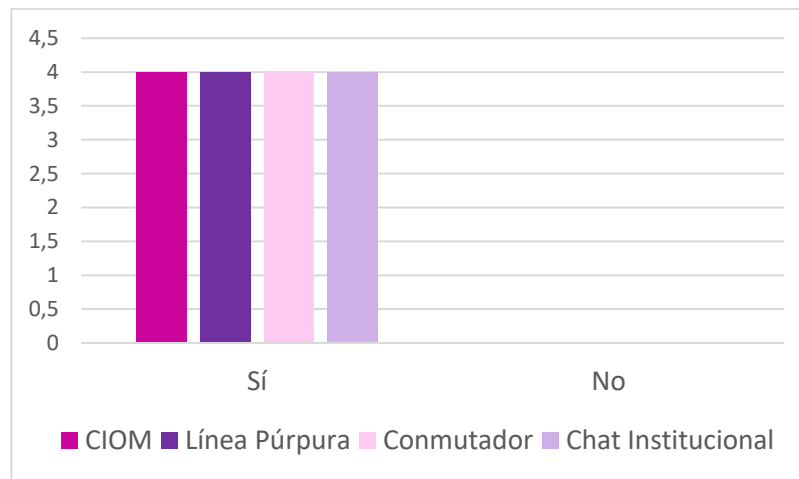
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Los resultados obtenidos por ítem se desagregan a continuación:

- a. La información recibida corresponde con la solicitud realizada.

Sobre este ítem los resultados correspondieron a un 100% de cumplimiento para todos los casos y canales.



- b. La información recibida fue clara, precisa y adecuada.

Al igual que en el punto anterior, el porcentaje de cumplimiento en todos los canales fue del 100%.

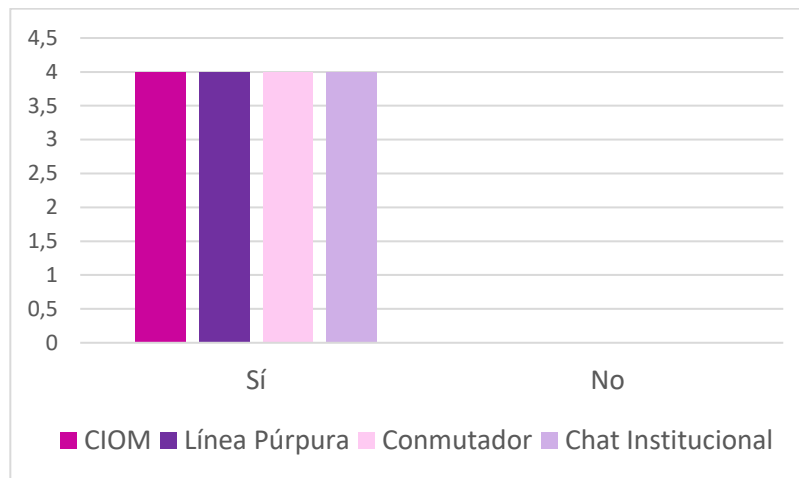
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

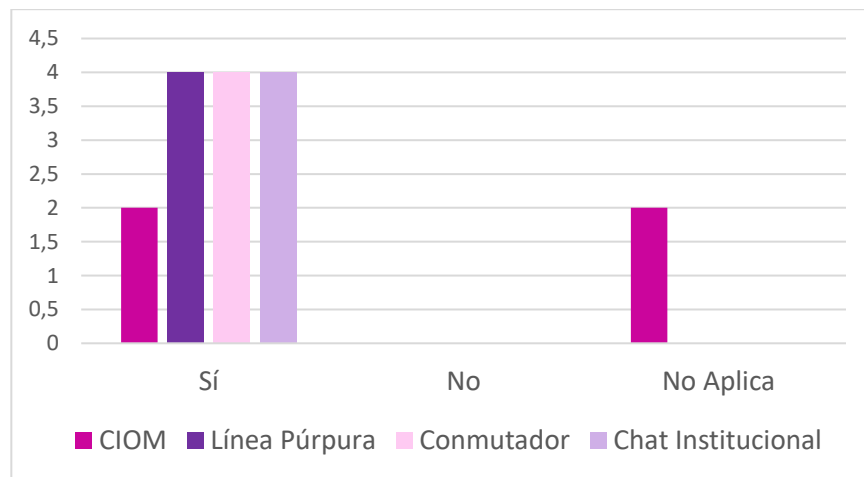
3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



c. Si el requerimiento no se solucionó completamente en la llamada, el (la) servidor(a) público(a) indicó de manera precisa los pasos a seguir.

En los casos en los que aplicó, el porcentaje de cumplimiento fue nuevamente del 100% en todos los canales.



d. A partir de la atención recibida percibió que el (la) servidor(a) público(a) cuenta con todos los elementos para dar solución a su requerimiento.

El resultado para este ítem arrojó un porcentaje de cumplimiento para todos los canales correspondiente al 100%, pues en cada uno de los 4 casos por canal se cumplió.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

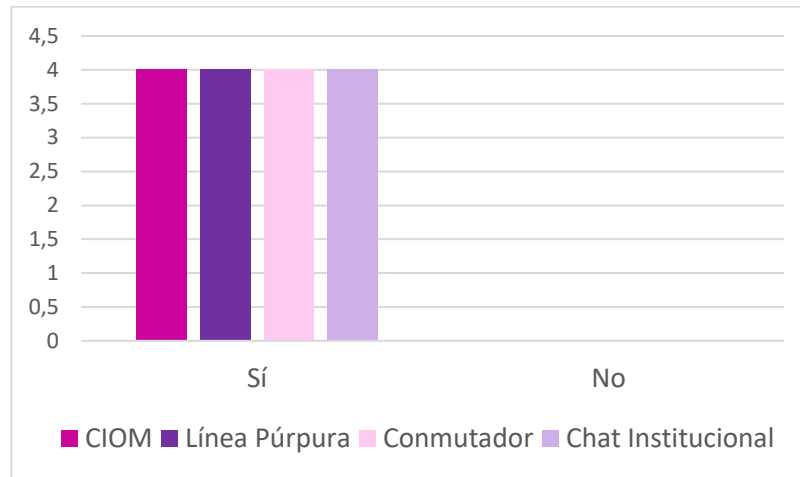
26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

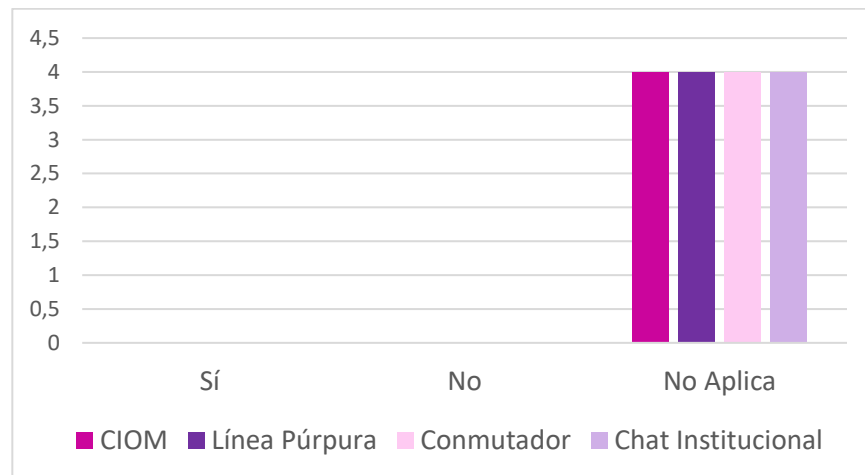
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



e. El (la) servidor(a) público(a) informó la fecha en que el(la) ciudadano(a) recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Este ítem no aplicó en ningún caso, por tanto, no se pueden establecer los porcentajes de cumplimiento por canal.



Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

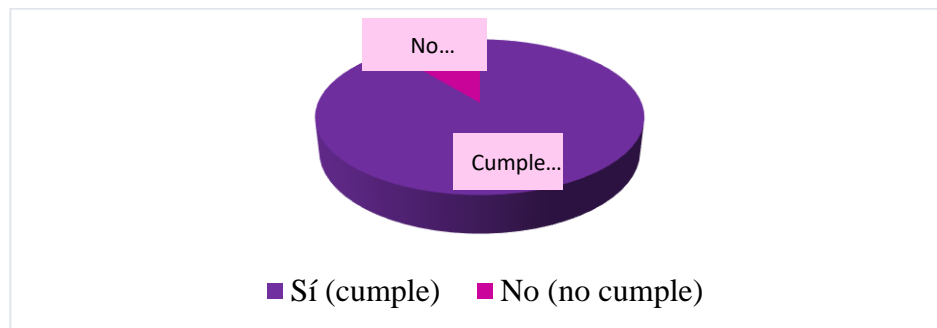
3.4 Análisis general

En esta sección se plantea cerrar el análisis de la información con un balance general teniendo en cuenta únicamente las variables de “Sí” (cumple) y “No” (no cumple) con el fin de lograr establecer un porcentaje general de cumplimiento por canal.

a. Total General

El porcentaje de cumplimiento general es el siguiente:

Sí (cumple) 89% y No (no cumple) 11%



Los resultados obtenidos por canal se desagregan a continuación:

b. CIOM

Los porcentajes generales de cumplimiento para las CIOM son los siguientes:

Cumple 85% vs No Cumple 15%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

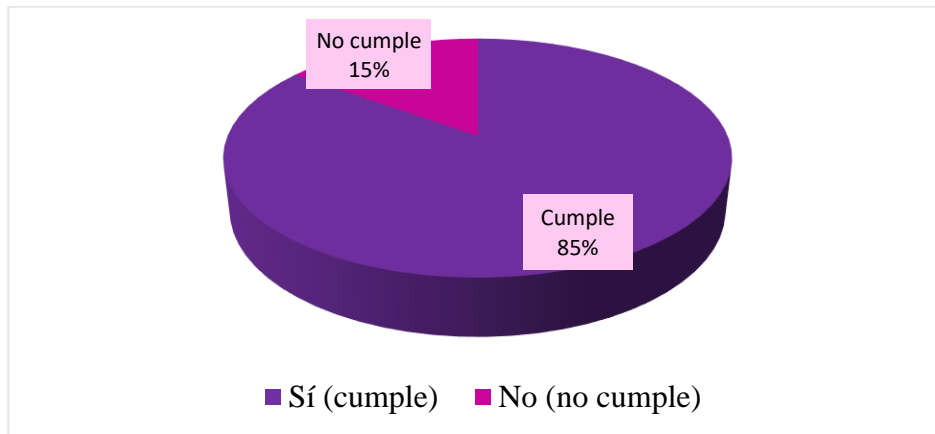
26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

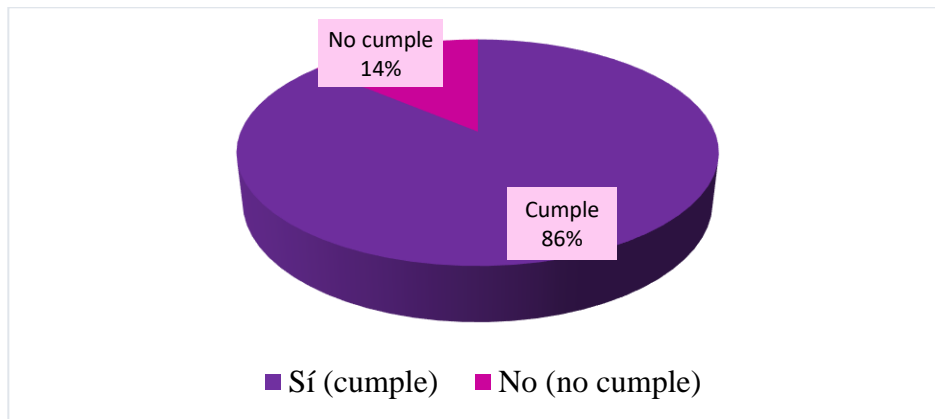
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



c. Línea Púrpura

Los porcentajes generales de cumplimiento para Línea Púrpura son los siguientes:

Cumple 86% vs No Cumple 14%



d. Conmutador (Sede Central)

Los porcentajes generales de cumplimiento para el Conmutador (Sede Central) son los siguientes:

Cumple 87% vs No Cumple 13%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

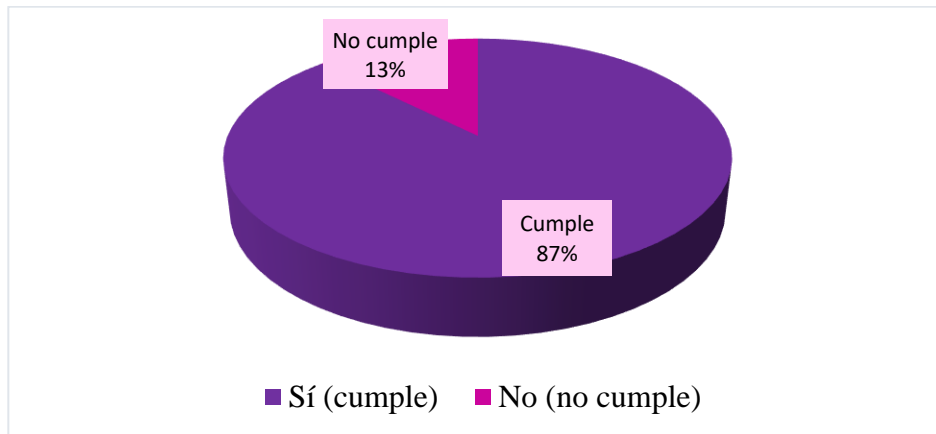
26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

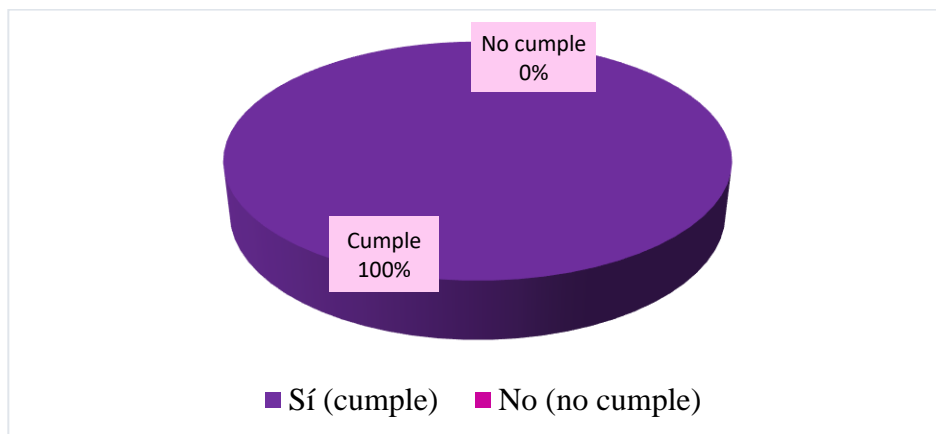
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



e. Chat Institucional

Los porcentajes generales de cumplimiento para el Chat Institucional son los siguientes:

Cumple 100% vs No Cumple 0%



Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Conclusiones

- El presente documento consolida un informe de resultados de la aplicación del método de ciudadana(o) incógnita(o) para la vigencia 2024 desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía, enmarcado en acciones de mejora a la atención, abarcando los canales de atención CIOM Candelaria y Antonio Nariño, Línea Púrpura, Conmutador (Sede Central) y Chat Institucional.
- El cumplimiento total promedio de los lineamientos establecidos arroja un resultado positivo, pues se sitúa en el 89% superando el de la vigencia 2023 en cual correspondió a un 85%.
- Si bien el balance general es positivo, existen diferencias en el porcentaje de cumplimiento por cada línea de atención, es así como el Chat Institucional obtiene el porcentaje de mayor cumplimiento situado en el 100%, seguido Conmutador (Sede Central) con un 87% por Línea Púrpura con el 86% y, finalmente, las CIOM con el 85%.
- En lo que tiene que ver con el balance por dimensión, es de destacar el desempeño de la dimensión referente a *“información y contenido”*, pues obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%, seguida por la de *“protocolo y desempeño de servidoras(es)”* con 84% y por la de *“tiempos de respuesta”* con 81% de cumplimiento.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co


Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Recomendaciones

- Socializar los resultados de este documento con las personas responsables de implementar las estrategias de mejora en la atención en cada una de las líneas analizadas.
- Implementar las estrategias de mejora requeridas y adelantar seguimiento, enfatizando en los lineamientos, dimensiones y líneas de atención que presentaron un menor índice de cumplimiento, estos son: *“el servidor público se identificó dando su nombre completo y el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia”*, y los ubicados en la dimensión de *“tiempos de respuesta”*.
- Aplicar el método de ciudadana(o) incógnita(o) en la vigencia 2025, dando continuidad a la evaluación, con el objetivo de evaluar y fortalecer continuamente la calidad en la atención que se brinda a la ciudadanía desde la entidad.

Atentamente,



MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA
Subsecretaria de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: María Valentina Castillejo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle

26 N.º 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co