

# Metodología de **diagnostico de canales.**



**JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA**

JXT -ICA-2023-049

Canales y Protocolo de Servicio PGN

12 de julio de 2024

## PROGRAMA JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA

Documento Metodología para la actualización del Protocolo de Servicio a la Ciudadanía  
*Andrés Felipe Barrios Navarro*

2024/06/12

**CONTRATO No.: JxT-ICA-2023-049**

### Disclaimer

Este reporte/estudio/sitio web/video fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este reporte/estudio/sitio web/video es responsabilidad de DAI y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

## Contenido

- 4.** Metodología de diagnóstico de canales de atención versión ajustada
- 11.** Anexos



A woman on the left is wearing a vibrant green blouse with intricate colorful embroidery, including a large parrot design on the chest, and a matching patterned skirt. She has a serious expression and is looking towards the man. The man on the right is wearing a blue and white striped long-sleeved shirt under a dark vest and dark trousers. He is gesturing with his hands as he speaks. They are standing in a field of tall green grass with a dense background of trees and foliage.

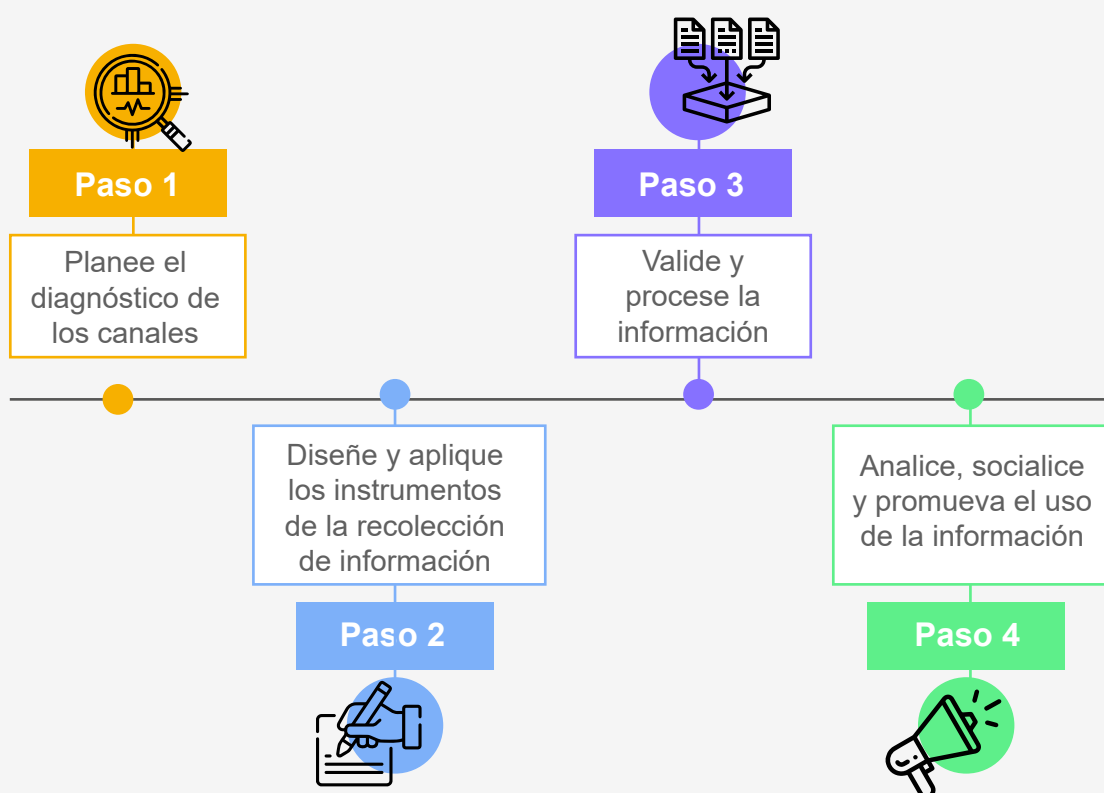
Metodología de  
**diagnostico de  
canales.**





# Metodología de diagnostico de canales.

La metodología diseñada que se encuentran en el presente documento tiene como objetivo recolectar información para elaborar un diagnóstico sobre los canales dispuestos por la Procuraduría General de la Nación, para el relacionamiento con los ciudadanos con el fin de dar recomendaciones para su optimización desde el punto de vista funcional. A continuación, se plantean 4 pasos para llevar a cabo el diagnóstico de los canales con los cuales la ciudadanía y grupos de interés interactúan con la Procuraduría General de la Nación:



*Ilustración 1. Paso a paso diagnóstico de canales de atención - Fuente: elaboración propia*

## 1. Planee el diagnóstico de los canales de atención.

En primer lugar, bajo el liderazgo de la División de Relacionamiento con el Ciudadano y el Despacho del Viceprocurador, se deben identificar las oficinas que se van a diagnosticar (regionales/provinciales/distritales). Para dicha identificación se sugiere utilizar la clasificación las procuradurías establecida en el modelo de atención a la ciudadanía de la PGN, lo anterior permitiría enfocar el diagnóstico en aquellas oficinas que requieren mayor acompañamiento en el fortalecimiento de los canales de atención y el relacionamiento con la ciudadanía de acuerdo con sus características y realidades propias del territorio.

De acuerdo con el modelo de atención a la ciudadanía la clasificación es la siguiente:

1. Procuradurías de tipo capital.
2. Procuradurías de tipo robusto.
3. Procuradurías de tipo intermedio.
4. Procuradurías de tipo en desarrollo.

Una vez verificada la clasificación, se sugiere priorizar las procuradurías de tipo en desarrollo y de tipo intermedio para realizar ejercicios de cliente incógnito presencial y taller de identificación de problemas.

## 2. Diseñe y aplique los instrumentos de recolección de información

Se propone el uso de 4 instrumentos de recolección de información para el diagnóstico:

### 2.1. Encuestas generalidades de atención a la ciudadanía y percepción de colaboradores.

Las encuestas se pueden aplicar una vez al año antes de terminar la vigencia y cuando la entidad vaya a iniciar la planeación estratégica con el objetivo que se tengan insumos para tomar decisiones e incluir acciones de mejora en el plan de acción del año siguiente. Así mismo se puede tener un panorama general de la atención a la ciudadanía, así como de la percepción del talento humano frente al servicio en sus oficinas.

Se sugiere que previo a la aplicación de las encuestas se desarrolle una revisión de las preguntas con el fin de eliminar o incluir nuevas opciones, teniendo en cuenta cambios que se hubieran podido dar de una vigencia en la entidad, así como cambio a nivel normativo o nuevos lineamientos en materia de relación Estado – ciudadanía.

Debe existir una sistematización de la recolección de la información de las encuestas, para ello puede hacer uso de herramientas gratuitas como Google Forms que permiten la aplicación de encuestas en línea y genera un archivo Excel con los resultados.

### **a. Encuesta para oficinas regionales, provinciales y distritales de la PGN.**

El objetivo de la encuesta es tener un panorama general frente al servicio y/o atención a la ciudadanía que se presta en cada una de las oficinas regionales, provinciales y distritales de la PGN.

Esta encuesta deberá ser diligenciada por el funcionario jefe/coordinador de la sede/oficina o quien delegue o quien lidere la atención a la ciudadanía. Al final se tendrá un resultado por cada oficina regional, provincial y distrital, lo cual permitirá tener un mapeo general del servicio a nivel territorial. Para ello se sugiere utilizar el cuestionario que se encuentra como (Anexo 6. Encuesta para oficinas regionales, provinciales y distritales de la PGN).

### **b. Encuesta de percepción para funcionarios(as) / colaboradores(as) de atención a la ciudadanía.**

El objetivo de la encuesta es medir la percepción de los funcionarios(as)/colaboradores(as) que brindan atención a la ciudadanía en cada una de las oficinas regionales, provinciales y distritales de la PGN. La encuesta es de carácter anónimo únicamente se recopila información que permita cumplir con los objetivos de la consultoría.

La encuesta debe ser respondida por los funcionarios(as) / colaboradores(as) que brindan atención a la ciudadanía a través de los canales de atención: presencial, telefónico, virtual, escrito (si los hay) dispuestos en la oficina de la PGN en la que se encuentre. (Anexo 7. Encuesta de percepción para funcionarios(as)/colaboradores(as) de atención a la ciudadanía).

### **2.2. Ciudadano/a incógnito para canales de atención (presencial, telefónico y virtual).**

El ciudadano incógnito es una herramienta que tiene como objetivo medir la calidad del servicio prestado e identificar oportunidades de mejora a través de cada uno de los canales (presencial, telefónico y virtual) de la PGN, a partir de la evaluación de los siguientes aspectos:

- Protocolo de atención a la ciudadanía. (Todos los canales)
- Accesibilidad y oportunidad en la atención. (Todos los canales)
- Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía. (Canal presencial)
- Accesibilidad a medios electrónicos. (Canal virtual).

**a)** El apoyo de una persona que se haga pasar como ciudadano/a incógnito de los servicios de la PGN.

**b)** Elaborar un caso teniendo en cuenta los servicio que presta la PGN y que sirva como guía a la persona que se haga pasar como ciudadano/a incógnito.

- c)** La persona que se haga pasar como ciudadano/a incógnito debe tener capacidad de dialogo, así como de realizar preguntas que permitan fluidez en la conversación durante la atención.
- d)** La persona que se haga pasar como ciudadano/incógnito también debe tener escucha activa, asertividad, y gran capacidad de observación, así como conocer la herramienta de cliente incognito.
- e)** Lista de chequeo con cada uno de los aspectos a medir en los canales.
- f)** Diligenciamiento de observaciones adicionales después de la realización del ejercicio de ciudadano incógnito.
- g)** Se sugiere realizar el ejercicio de cliente incognito dos veces al año. Uno por cada semestre.

En el siguiente enlace podrá encontrar dos opciones de herramientas para aplicar el cliente incognito en cada canal de atención. **(Anexo 8. Herramientas cliente incógnito)**.

### **2.3 Taller “problema/desafío de innovación” para el diagnóstico de canales de atención.**

El objetivo del taller es hacer un ejercicio participativo en cada oficina regional, provincial, distrital para:

- 1.** Identificar un problema asociado al servicio y al canal de atención presencial.
- 2.** Identificar un desafío de innovación asociado a la problemática identificada.
- 3.** Co – crear y generar posibles ideas de solución al desafío de innovación.
- 4.** Crear un plan de acción para la implementación de soluciones.

Para la realización del taller tenga en cuenta:

- a)** Establecer fecha y lugar de realización del taller.
- b)** Realizar convocatoria al taller. En el taller deberán participar los colaboradores(as) y/o funcionarios(as) que desarrollan la labor de atención a la ciudadanía.
- c)** Llevar materiales (carteleros, post -it, fichas bibliográficas, esferos, cinta, refrigerio).
- d)** Cronometrar el tiempo de realización de cada actividad en el taller. Se sugiere una duración máxima de 20 min por herramienta, sin embargo, se puede ser lo suficientemente flexible para adecuar el tiempo de cada actividad según el contexto y dinámicas de la oficina y/o lugar en el cual se está desarrollando la actividad.
- e)** El taller se puede realizar en el marco de la planeación estratégica para identificar acciones de mejora que se deban incluir en el plan de acción de la siguiente vigencia.



**Tenga en cuenta que el taller se dividirá en las siguientes fases:**

**1. Fase 1:** Identificación del problema y desafío de innovación. El objetivo de esta etapa es identificar uno o varios problemas que puedan estar afectando la atención a la ciudadanía en las oficinas priorizadas. Para el desarrollo de esta fase se pueden utilizar las siguientes herramientas.

**Con colaboradores:**

- a) Mapa de actores.
- b) Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas)
- c) Diagrama causa – efecto.

**Con ciudadanía en punto de atención:**

- d) Técnicas de investigación cualitativa. (Durante atención a la ciudadanía).
- e) Viaje de usuario. (Durante atención a la ciudadanía).

**El resultado de esta fase es:**

- a) Identificar el problema: ¿Cuál es el principal problema que afecta al ciudadano/a?, el ciudadano/a NECESITA (que le está afectando al ciudadano/a) porque (hallazgos).
- b) Identificar el desafío de innovación: ¿Cómo podríamos (acción – verbo), (lo que se va a intervenir), usuario al cual está dirigido?

**2. Fase 2:** Generación de ideas. El objetivo de esta fase es cocrear e identificar posibles soluciones al desafío de innovación identificado. En esta fase se utilizarán las siguientes herramientas:

- a) Ideación 3x3x3.
- b) Sombreros para pensar.
- c) Categorización y priorización de ideas.

En la utilización de las herramientas se deben tener en cuenta las siguientes preguntas:  
La solución: ¿Para qué es?; ¿Para quién es?; ¿Cuál es el valor agregado respecto de lo que hoy existe?

Tenga en cuenta que las herramientas que va a encontrar en el anexo se pueden usar de acuerdo con el criterio de quien coordine el taller, es decir de acuerdo con el objetivo que se tenga se pueden utilizar una o varias de ellas, así como mezclarlas. En el anexo podrá identificar el ¿Qué? El ¿Por qué es importante? Y el ¿Cómo se aplica?

**(Anexo 9. Taller identificación desafío de innovación para el diagnóstico de canales de atención).**

Una vez identificadas las problemáticas, así como las soluciones planteadas con los colaboradores participantes de los talleres se sugiere incluirlas como acciones de mejora en la planeación estratégica vinculándolas en el plan de acción y en plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía.

### 3. Valide y procese la información

Elabore un informe, ficha o tablero con los resultados del diagnóstico, y socialícelo al interior de la entidad con las áreas misionales, estratégicas y de apoyo dado que los resultados pueden ser útiles para todos.

De acuerdo con las dinámicas institucionales, el perfil del equipo directivo elija el formato que mejor se adapte para presentar los resultados, entre ellos pueden estar: a. análisis descriptivo, b. fichas con la información por canal, regional o provincial, c. visor de resultados (tablero Power BI), entre otros. Recuerde que el formato que elija es clave para hacer que los resultados sean atractivos, accesibles y usables.

Para la consolidación de la información puede seguir las siguientes pautas:

Para la herramienta de cliente incógnito puede usar las opciones de formato establecido los cuales al ser una lista de chequeo le permitirá ver con que criterios cumple o no cumple lo cual permitirá tomar decisiones en cuanto a acciones de mejora.

Para la herramienta de taller de desafío de innovación es importante que una vez finalizado el ejercicio se sistematice la información recolectada a través del material que se uso para desarrollar el mismo, lo cual le permitirá tener orden y claridad sobre los resultados del taller, así mismo puede realizar registro fotográfico del espacio y del material diligenciado para que lo tenga como evidencia.

Para la herramienta de encuestas puede utilizar herramientas básicas como Excel a través de una tabla dinámica para el análisis de los datos y la generación de gráficas, o si existe conocimiento sobre alguna otra herramienta para presentar datos la puede utilizar, queda a elección de quien tenga la información como analizarla y presentarla.

### 4. Analice, socialice y promueva el uso de la información

Analice la información para identificar oportunidades de mejora y acciones puntuales que pueden implementarse para la mejora de los canales y el relacionamiento con los ciudadanos y garantizar el enfoque diferencial y de género en la interacción con la ciudadanía. En el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, utilice los resultados para identificar acciones a realizar para el mejoramiento de los canales de atención y se incluyan estas acciones en el Plan de acción institucional de la PGN, lo cual garantizará el respaldo directivo y la asignación de los recursos necesarios para su implementación.





Anexos





## Anexos

**(Anexo 1.** Formatos cliente incógnito presencial).

**(Anexo 2.** Cliente incógnito telefónico).

**(Anexo 3.** Cliente incógnito virtual).

**(Anexo 4.** Resultados talleres de co-creación oficinas piloto).

**(Anexo 5.** Revisión documental y metodológica).

**(Anexo 6.** Encuesta para oficinas regionales, provinciales y distritales de la PGN)

**(Anexo 7.** Encuesta de percepción para funcionarios(as)/colaboradores(as) de atención a la ciudadanía).

**(Anexo 8.** Herramientas cliente incógnito).

**(Anexo 9.** Taller identificación desafío de innovación para el diagnóstico de canales de atención).

# Metodología de **diagnostico de canales.**



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



**JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA**