



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT - SDH

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, en el Decreto 371 de 2010, en el Decreto 197 de 2014 – PPDSC, en el CONPES 3785 de 2013 y en la Ley 1712 de 2014.

Bogotá, D.C., mayo de 2017



Tabla de contenido

Introducción	4
1. Objetivo	7
2. Marco Normativo	7
3. Diagnóstico	11
3.1 Desarrollo y aplicación de la metodología	11
3.2 Parámetros de medición.....	13
3.3 Resultados o hallazgos.....	14
3.3.1. Hallazgos por línea estratégica de la PPDSC	14
3.3.2. Hallazgos por líneas transversales de la PPDSC	24
3.3.3. Hallazgos por componentes de Transparencia y Acceso a la Información	26
4. Recomendaciones	29
4.1 Recomendaciones líneas estratégicas	29
4.1.1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	29
4.1.2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	29
4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo	33
4.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	34
4.2 Recomendaciones líneas transversales	36
4.2.1. Seguimiento y evaluación.....	36
4.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública	36
4.3.1. Transparencia activa	36
4.3.2. Transparencia pasiva	37
4.4 Recomendación General.....	38
5. Anexos	39



Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento	13
<i>Tabla 2.</i> Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC	14



Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas por el Decreto-Ley 1421 de 1993¹ y el Acuerdo 24 de 1993² ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, ejerciendo el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales para prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Para mejorar los niveles de confianza entre los ciudadanos y la administración y garantizar un servicio Confiable, Amable, Digno y Eficiente; el Distrito Capital adoptó mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, con la cual se pretende ahondar en diferentes temáticas como el mejoramiento de los canales de interacción ciudadana a través de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, la capacitación de servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía y el desarrollo y establecimiento de herramientas que conlleven a la consolidación de un modelo de gerencia pública eficiente, transparente y democrática, con altos niveles de calidad.

Teniendo como base lo establecido en dicha política, así como en el documento CONPES 3785 de 2013 que definió la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, se identificó la necesidad de realizar un trabajo conjunto con las entidades que conforman los sectores de la Administración Distrital, por lo que se implementó la Guía Metodológica para la Evaluación de los Sistemas de Servicio al Ciudadano en las entidades del Distrito Capital, con el objeto de verificar el cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la PPDSC, y establecer un diagnóstico de la prestación del servicio (*identificación de necesidades y oportunidades de mejora*) para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, como insumo para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

¹ "Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá"

² "Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones"



La aplicación de esta metodología permite la evaluación integral y continua en pro de una adecuada gestión administrativa del servicio al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Para la presente vigencia se incorporaron dentro la Metodología mencionada, los componentes de servicio de la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información (Ley 1712 de 2014) para brindarles a los ciudadanos garantías sobre la gestión pública transparente de las entidades sujetos de control de la Veeduría Distrital, así como herramientas para que la entidades evaluadas realicen una gestión basada en los 10 principios de Transparencia y Acceso a la Información: Transparencia, Buena Fe, Facilitación, No Discriminación, Gratuidad, Celeridad, Eficacia, Calidad de la información, Divulgación proactiva de la información y Responsabilidad en el uso de la información.

Con la incorporación de la Ley de Transparencia a la Metodología, la Veeduría Distrital a través de su equipo de profesionales facilita la elaboración de los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano de cada vigencia, ya que se fortalece la gestión y administración de lo público de manera eficiente y participativa y a su vez brinda herramientas para el control por parte de los ciudadanos de una forma efectiva y transparente.

El proceso de evaluación para el mejoramiento se desarrolla en cinco fases: a) Compromiso directivo, b) Diagnóstico, c) Planeación, d) Ejecución y, e) Medición, y en desarrollo de las mismas se obtiene como resultado un análisis integral de los sistemas de cada una de las entidades evaluadas, para luego establecer la estrategia de fortalecimiento, con miras a elevar la calidad en la prestación del servicio al ciudadano en los puntos de contacto del Distrito, la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones y los organismos distritales, garantizar la transparencia en la gestión de las entidades distritales y contribuir a minimizar los riesgos de corrupción en la Administración Distrital.

En el presente documento se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes del Servicio al Ciudadano en la Secretaría Distrital del Hábitat, como entidad priorizada, a partir de los cuales se espera realizar, de forma conjunta con el equipo interdisciplinario conformado por representantes de la entidad (alta Dirección, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Talento Humano, Informática y Sistemas, Administrativa, Comunicaciones, Gestión Documental y el responsable de Servicio al Ciudadano), un plan de fortalecimiento y mejoramiento de acuerdo con los parámetros establecidos en la PPDSC, que se constituya como insumo fundamental para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención



a la Ciudadanía de la Entidad en la siguiente vigencia y/o para el ajuste del Plan vigente, si así se considera necesario.

Lo anterior, materializa la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital y contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio al ciudadano desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad y elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.



1. Objetivo

Evaluar el sistema de servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital del Hábitat, su avance en la implementación de algunos de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y establecer planes de trabajo que garanticen su cumplimiento como insumo para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

2. Marco Normativo

1. Constitución Política de Colombia de 1991. En su Artículo 2 establece que: “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 (...)”

Establece en el Artículo 209, “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, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del estado”. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

2. Decreto Ley 1421 de 1993. Estatuto Orgánico de Bogotá. Numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39, en los que se señalan dentro de las atribuciones del Alcalde Mayor el hacer cumplir la constitución y la leyes, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios, y el dictar normas reglamentarias que garanticen la vigencia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito.
3. Acuerdo 24 de 1993. Adopta la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se define sus funciones generales y por dependencia.



4. Decreto Distrital 335 de 2006. Reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. Señala los principios que orientan el servicio al ciudadano (a) en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento. Señala que la Red CADE participará en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá.
5. Resolución 378 de 2008. Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital.
6. Decreto 1346 de 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
7. Decreto Distrital 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
8. NTC 5854 de 2011. Por la cual se establecen los estándares técnicos de accesibilidad para las páginas Web.
9. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
10. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
11. Decreto Distrital 689 de 2011. "Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales" a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
12. Ley estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



13. Ley estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
14. CONPES 3785 de 2013. Establece la Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
15. NTC 6047 de 2013. Establece los estándares técnicos de la Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
16. Decreto Distrital 197 de 2014. Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
17. Circular 093 de 2014. Mediante la cual se definen los mecanismos para la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
18. Ley 1712 de 2014. Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
19. Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
20. Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
21. Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
22. Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
23. Circular 120 de 2015. Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



24. Decreto 392 de 2015. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
25. Decreto 208 de 2016. Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019.
26. Decreto 1166 de 2016. Reglamenta la presentación, el tratamiento y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades públicas.



3. Diagnóstico

3.1 Desarrollo y aplicación de la metodología

El 28 de marzo de 2017, se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la alta dirección de la entidad en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDSC (Decreto 197 de 2014) y la metodología a desarrollar para la evaluación del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano. La Entidad seleccionó como líder del proceso a Claudia Guerrero, Coordinadora de Transparencia, y conjuntamente se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública en la Secretaría Distrital del Hábitat.

Con el fin de consolidar la información necesaria para identificar la situación actual del sistema de servicio a la ciudadanía de la Entidad, se aplicaron los instrumentos que a continuación se describen:

- **Formulario de levantamiento de la información:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa a la estructura, infraestructura, procesos y procedimientos básicos del sistema de servicio a la ciudadanía. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones visuales en los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada.
- **Encuestas de percepción ciudadana:** son aplicadas por el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad.
- **Encuestas de percepción servidores públicos:** son aplicadas por el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los servidores públicos que prestan servicios a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de la Entidad.



- **Valoración del talento humano:** formato a diligenciar por los jefes de talento humano, coordinadores y/o jefes inmediatos de los servidores públicos que prestan servicios de atención a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de la Entidad, a partir del cual se busca conocer sus niveles de compromiso, motivación, capacitación y competencias.
- **Ciudadano incógnito (Canales presencial, telefónico y virtual):** herramienta mediante la cual, uno o varios integrantes del equipo de trabajo de la Veeduría Distrital se acercan a la entidad, realizan 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.
- **Transparencia y acceso a la información pública:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa al cumplimiento de algunos de los criterios descritos en la Ley 1712 de 2014. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones a los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada.

En concordancia con lo anterior, se aplicaron las herramientas diseñadas de la siguiente manera: 4 encuestas de valoración del Talento Humano, 4 encuestas de percepción de servidores públicos que es el total de personas que desempeñan funciones de atención al ciudadano en el punto de contacto de la Oficina de Servicio al Ciudadano y a 30 ciudadanos visitantes, logrando así un total de 38 encuestas de percepción. Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones con el método de ciudadano incógnito, con el fin de diagnosticar el servicio del canal presencial (Oficina de Atención al Ciudadano), telefónico (316 5300 opción 1 o ext. 1000 a 1003) y virtual (<https://www.habitatbogota.gov.co/>).



3.2 Parámetros de medición

Una vez aplicados los instrumentos diseñados para la consolidación de la información y obtenidos los datos de verificación correspondientes, se realizó la tabulación en una matriz de consolidación para cada uno de los formatos diseñados.

Para la realización de estas mediciones se tomaron en cuenta las variables enmarcadas dentro de la PPDSC y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cada uno de los instrumentos de medición aplicados los cuales valoran la percepción dentro de los criterios “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo” y “Muy Malo”.

La medición arroja un porcentaje ponderado que afecta positiva o negativamente la calificación total de la Entidad, la cual se expresó en los niveles “Alto”, “Medio” y “Bajo”, como se muestra en la Tabla 1. Niveles de cumplimiento. Es importante tener en cuenta que se tomó como parámetro de lectura, la escala tipo semáforo, que permite identificar el nivel de avance de la Entidad con respecto a los componentes y requerimientos establecidos para la gestión de servicio al ciudadano.

A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 1. Niveles de cumplimiento

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
80% - 100%	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán crearse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de Servicio a la Ciudadanía.
60% - 79%	Media	Los aspectos señalados se encuentran en alerta, se deben definir e implementar acciones de impacto para el mejoramiento de la gestión de Servicio a la Ciudadanía.
0% - 59%	Baja	Existen oportunidades de mejoramiento, debe darse atención especial a estos aspectos. Se deben priorizar las acciones de gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Fuente: Metodología adaptada del PNSC del DNP - Elaboración Veeduría Distrital.



3.3 Resultados o hallazgos

Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación, se presenta el diagnóstico en la Secretaría Distrital de Hábitat.

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC

<i>LÍNEAS</i>		<i>Porcentaje de cumplimiento</i>
ESTRATÉGICAS	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	0,00%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	51,29%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	52,56%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	60,55%
TRANSVERSALES	1. Seguimiento y evaluación	46,59%
TRANSPARENCIA	1. Transparencia activa	83,33%
	2. Transparencia pasiva	33,33%

Fuente: Elaboración Veeduría Distrital

3.3.1. Hallazgos por línea estratégica de la PPDSC

En el proceso de evaluación del cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realizó el diagnóstico del estado actual de las cuatro líneas estratégicas descritas en el Decreto 197 de 2014³, por lo que los resultados obtenidos frente a cada línea se presentan a continuación:

³ Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.



3.3.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.

De conformidad con el numeral 1° del Artículo 8° del Decreto 197 de 2014 esta línea estratégica hace referencia al desarrollo de *“estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos”*.

Al respecto se identificaron los siguientes aspectos como parte del proceso de evaluación:

- De conformidad con los resultados de la aplicación del Formato 3, “Encuestas de percepción a servidores públicos” se observa que existe desconocimiento de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y competencias de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Lo anterior teniendo en cuenta que el 100% de los servidores públicos encuestados informó haber recibido con frecuencia solicitudes ciudadanas que no son competencia de Secretaría, y, con igual porcentaje manifestaron que los ciudadanos desconocen la oferta de trámites y servicios ofertados por la Entidad. Los servidores públicos en su mayoría (75%) respondieron que los ciudadanos buscan a la SDH con el objetivo de obtener viviendas gratuitas o para hacer solicitud de subsidios de mejora de vivienda o del subsidio de “Mi Casa Ya”. El resto, manifestó que los ciudadanos consultan a la Secretaría con la expectativa de resolver inquietudes que son competencia de la Caja de Vivienda Popular o de la Secretaría Distrital del Ambiente.

3.3.1.2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

La PPDSC define esta línea estratégica como la obligación de la Administración Pública de garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano (canal presencial, virtual y telefónico) cuenten con atributos de accesibilidad y suficiencia con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender sus requerimientos.

De conformidad con lo anterior, mediante el proceso de diagnóstico se identificaron los siguientes aspectos relacionados con la infraestructura suficiente y adecuada en los puntos de atención evaluados:



- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios para la atención del ciudadano en salas de espera son cómodos y permiten el libre desplazamiento y espera en el punto de atención. Del total de ciudadanos encuestados el 53,3% calificó como “Excelente” la comodidad de las instalaciones, y el 46.6% manifestó que es “Buena”.

- **Accesibilidad a personas en condición de discapacidad (física y tecnológica)**

Se evidencia que los formatos definidos como requisito para acceder a la prestación de servicios y/o realización de trámites se encuentran diseñados en lenguaje claro para el ciudadano, lo que facilita el acceso a los trámites y servicios de la Entidad.

No se observó señalización de los espacios de atención en alto relieve (señalización braille), aspecto que dificulta el acceso de personas en condición de discapacidad visual para la realización autónoma de trámites y servicios que ofrece la Entidad.

Los espacios no cuentan con las condiciones señaladas en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 en cuanto a espacios para el desplazamiento, ubicación de rampas o elevadores, así como baños accesibles diseñados con el espacio suficiente para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible, entre otros aspectos que faciliten el acceso a personas en condición de discapacidad física, impidiendo así su libre tránsito y desplazamiento autónomo para personas en condición de discapacidad para el acceso a los servicios que ofrece la Secretaría.

No se evidencia la disposición de módulos de servicio preferencial para uso de personas en condición de discapacidad, adulto mayor, madres gestantes o con niños en brazos, que permita el acceso prioritario a los servicios en caso de requerirse.

La Entidad no cuenta con los elementos físicos y tecnológicos que faciliten la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos con alto contraste visual y turnos audibles, señalización en alto relieve.

No se observa que la Entidad cuente con una caracterización poblacional en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, pueblos afrocolombianos, raizales, room y/o personas extranjeras, por lo tanto, no se observó que la página web cuente con la opción para ser convertida a lenguajes nativos, dialectos y/o a otros idiomas, acorde con la caracterización mencionada.



- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia una alta congestión en salas de espera de la Entidad, generando retraso en la prestación de servicio, especialmente en las horas pico en las que los ciudadanos deben permanecer gran cantidad de tiempo.

De acuerdo con lo anterior, se evidenció que, en la Entidad hay dispuestos siete módulos de atención, de los cuales únicamente tres se encuentran disponibles para la atención en servicio a la ciudadanía. En la observación se evidenció que, de los tres servidores de atención uno de ellos también está encargado de la asignación de turnos, y, en ocasiones un segundo servidor adicionalmente debe dictar las charlas informativas de acceso al subsidio de vivienda, por ello el punto de servicio en momentos sólo se encuentra con un servidor atendiendo, aspecto que dificulta las dinámicas de atención, y genera tiempos de espera para los ciudadanos que oscilan entre 1 hora y 2 horas y 30 minutos.

En la encuesta de percepción, los ciudadanos en su mayoría manifestaron la necesidad de contar con más funcionarios para la atención al público, esta opinión en respuesta a la pregunta ¿Qué le cambiaría al punto de atención?

- **Disposición de elementos**

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas para el servicio al ciudadano, se observa que los servidores públicos cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo de las labores propias del área tales como equipos de cómputo, sistemas informáticos, chaquetas, carnés institucionales, insumos de oficina, entre otros.

- **Imagen institucional**

Se observó que los servidores del punto de servicio al ciudadano portan chaqueta institucional y carné de identificación. Al respecto, el 100% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” o “Excelente” la presentación personal de los servidores que los atendieron.

En el mismo sentido, se observó que en la señalización interna y externa se tienen en cuenta criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, escudos y colores propios de la administración distrital, incluidos en el Manual de Imagen Institucional del Distrito Capital.



- **Señalización**

Se evidenció la existencia de señalización interna del punto de atención, Al respecto los ciudadanos la calificaron como “Excelente” según la opinión del 57%, mientras el 33% opino que es “Buena” y el 10% restante la calificó como “Regular”. La opinión promedio de los servidores públicos, es que la señalización es “Buena”. No obstante, el ciudadano incógnito observó la carencia de algunos elementos de señalización interna que sirven de guía en la evacuación en caso de presentarse una emergencia.

- **Publicación de información - Cartelera visible y actualizada**

Se evidenció la disposición de cartelera de información a la ciudadanía con información visible y actualizada de la Entidad.

- **Seguridad**

Se evidenció como resultado de la aplicación de encuestas de percepción ciudadana que el 97% coincide con que la seguridad al interior de la entidad es “Buena” o “Excelente”. Adicionalmente, se observó que la entidad cuenta con dos vigilantes en el punto de atención.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Entidad no cuenta con una línea gratuita que facilite la comunicación con los ciudadanos, lo que dificulta el acceso a la información que ofrece la entidad en cuanto a trámites, servicios y horarios.

Para la evaluación del canal se hicieron llamadas a la línea 316 5300 opción 1 y extensiones 1000 a 1003; aunque el menú de opciones es fácil de entender, es muy difícil lograr la comunicación para acceder a la información. De las seis llamadas realizadas por parte del ciudadano incógnito telefónico, sólo hubo respuesta efectiva en una llamada. Adicional a lo anterior, se evidenció que la Entidad no cuenta con una línea telefónica de fácil recordación y no está en articulación con la línea 195.

- **Sitio web**

Se evidenció que la entidad mantiene la estructura en el Sitio Web conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía Web 3.0, Sitios



Web Distrito Capital, (Resolución 378 de 2008 Versión 3.0 / 2013) con ello cumple con aproximadamente el 95% de la información exigida, 5% restante se atribuye a la ausencia de link del mapa de sitio y a la publicación de la política editorial de la entidad.

En cuanto a información, se encontró que está actualizada y sus contenidos son de fácil acceso y comprensión, frente al servicio en general se da difusión de contacto y canales de atención; en cuanto a la estructura, su organización temática es adecuada y acorde a los temas misionales de la Entidad.

Adicionalmente se observó que la página web soporta el trámite virtual de expedición de certificado de descuentos y retenciones para personas naturales y jurídicas, quienes hayan celebrado contrato con alguna entidad de la administración central y para los ciudadanos que realizaron un pago de traspaso en el Sistema Integrado de Movilidad. Aunque, presta el servicio de trámite virtual, no se observó que en la página web se realicen trámites virtuales que soporten transacciones (dinero).

En la página web está dispuesto un link de participación ciudadana, en él se encuentra información acerca de los mecanismos de participación en la formulación de política y de formulación participativa. No obstante, no se evidencian mecanismos tales como: chat, capacitación, formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas, que aportan información de forma interactiva y en algunos casos en tiempo real, aspecto que puede dificultar la interacción entre las partes y por ende se afectaría la retroalimentación a partir de la medición de expectativas y la obtención de información para la toma de decisiones.

3.3.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo

Al respecto, el numeral 3° del Artículo 8° Decreto 197 de 2014 determina que:

“La administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una



Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de Buenas prácticas y el buen servicio como principio⁴.

Como resultado de la evaluación realizada en la Entidad, frente a la línea estratégica de cualificación de los equipos de trabajo, se encontraron los siguientes aspectos a resaltar:

- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método ciudadano incógnito para el canal presencial, se calificó como “Buena” la presentación personal e información en lenguaje claro y comprensible; mientras, en aspectos tales como, el porte del uniforme (chaqueta) y del carnet en un lugar visible la calificación fue “Regular”.

La ciudadanía calificó entre “Bueno” y “Excelente” aspectos relacionados con la claridad de la información entregada por los servidores públicos, la disposición, amabilidad, cualificación, orientación hacia las personas, entre otros.

En la valoración del talento humano entregada por el jefe inmediato de los servidores en atención al ciudadano, la calificación promedio fue: orientación hacia las personas 70%; identificación con la organización 87%; autocontrol 58,33; flexibilidad 58,33; iniciativa 25%, autoconfianza 50% e interés por el conocimiento 31,25%

- **Monitoreo del comportamiento y actitud de servidores**

Se evidenció que la Secretaría hace seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos, tales evaluaciones están a cargo de los coordinadores o jefes inmediatos. En visita presencial del ciudadano incógnito, se observó que el servicio es amable, cordial y respetuoso, y la atención es exclusiva al ciudadano. Sin embargo, no se evidenció por parte de los servidores, un protocolo preestablecido de atención en el canal presencial para el servicio al ciudadano, por ello, la calificación es negativa para aspectos como: saludo amable (sin esperar que lo salude primero el ciudadano), contacto visual durante la interacción y en demostrar interés por ayudar a través de sus actos. Adicionalmente, en visita para realizar encuestas a ciudadanos se observó a servidor público consumiendo bebidas mientras atendía a ciudadanos en entrega de turnos.

⁴ Decreto 197 de 2014. Artículo 8°. Numeral 3°



Unido a lo anterior, en las llamadas realizadas en la aplicación del ciudadano incógnito telefónico, se evidenció que no hay protocolos preestablecidos para la atención por este canal, para garantizar que las llamadas realizadas sean atendidas y que el servidor que atiende tenga en cuenta aspectos: como identificarse (nombre y apellido), presentar la entidad o el área, no interrumpir al ciudadano cuando está dando la información, y despedirse de manera cordial.

- **Percepción y expectativas**

El 50% de los servidores públicos encuestados manifestó que se siente reconocido frente a sus capacidades al habersele asignado como orientador en punto de atención, seguido del 25% que señaló que es una oportunidad de aprendizaje, y con igual porcentaje, manifestaron que es una actividad de servicio social que les hace sentir cómodos.

- **Obstáculos**

Se evidencia que, dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía, el mayor porcentaje (50%) recae sobre “ninguno”. No obstante, algunos servidores reconocen como obstáculos: la falla en los sistemas con un 25% y falta de conocimiento de la administración pública con el 25%.

3.3.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía

Respecto a este apartado la PPDSC define la necesidad de *“dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos”*⁵.

Al respecto, cabe aclarar que para los efectos del presente informe se tuvieron en cuenta aspectos relacionados con articulación institucional e interinstitucional, por lo cual se evalúan temas referentes a la definición, documentación, implementación y/o articulación de procesos y procedimientos de servicio, tanto entre las distintas entidades, como al interior de la misma entidad,

⁵ Decreto 197 de 2014. Artículo 8°. Numeral 4°



así como aspectos referidos a cadenas de trámites, racionalización de trámites y optimización de recursos.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se presentan los aspectos evaluados y los resultados del diagnóstico definidos para la línea estratégica de articulación interinstitucional:

- **Procesos y procedimientos**

No se evidencia que la Oficina de Atención a la ciudadanía se encuentre formalmente constituida mediante un documento en el que se especifique su estructura, funciones y organización, aspecto que podría dificultar la operación y visibilidad del servicio a la ciudadanía al interior de la Entidad. Adicionalmente, no se observó el establecimiento de procedimientos debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) Efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) Claridad de requisitos e información, 4) Tiempos de espera y atención.

Los ciudadanos opinaron positivamente frente a la sencillez de los procesos en el punto de atención, con una calificación de “Excelente” y “Buena” para el 90% de personas encuestas. Argumentaron que recibieron respuesta efectiva de los requerimientos, claridad de información, respeto por el turno de atención, entre otros.

En revisión al manual de funciones de SDH se encontró que la competencia de orientación al usuario, es común en la planta de funcionarios y es un requisito para la selección de guardas de seguridad. Sin embargo, no se tienen en cuenta dichas competencias para la selección de contratistas quienes atienden el punto de atención, ni del personal de apoyo en aseo.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se observó que la Secretaría Distrital de Hábitat es la administradora y hace parte en el proceso de la Ventanilla Única de Contratación - VUC, proceso de articulación entre entidades que facilita la cadena de trámites en relación a la construcción a los ciudadanos.

Se evidencia que la entidad no ha realizado las gestiones necesarias para implementar herramientas que permitan la inclusión de personas en condición de discapacidad para el acceso autónomo a los servicios, tales como ConveTIC (Canal Virtual) y el Centro de Relevo (Canales virtual y



presencial). Adicionalmente, no ha realizado articulación con Secretaría General para sumarse a la línea 195 como único medio distrital de información en trámites y servicios.

- **Política de tratamiento de datos personales**

La Entidad ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario. Esta información es divulgada a través de la página web. No obstante, se identificó que, en el punto de atención no se informa al ciudadano que la entidad tiene una política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley.

- **Horarios de atención**

En el canal presencial se cuenta con un servicio de atención en horario continuo de 7:00 am a 4:30 pm, esta información es acorde con la difundida por el canal virtual.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Entidad tiene dispuesto el buzón de sugerencias, al lado de la máquina de digiturno. Así mismo, se verificó la disposición de formatos únicos para el diligenciamiento de PQRS en el buzón. En el procedimiento de PQRS está definido el paso a paso para la información que se recibe por este medio.

- **Canal telefónico**

Se observó que los conmutadores para información con los que cuenta la Entidad no están debidamente implementados y al parecer no se tiene el recurso humano y físico para su atención, por lo que las llamadas realizadas no son contestadas.

Se evidencia que al realizar llamadas de verificación, los servidores no aplican protocolos de atención, por lo que no se demostró que los servidores: a) Se identificaran dando su nombre completo y el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia, b) Indicaran tiempos de espera, c) Se dirigiera al ciudadano con “Buena” vocalización y un tono y velocidad adecuado, f) Consultara si se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión prestada.

No se observa que se cuente con personal específico para la atención de llamadas, por lo que los servidores en atención presencial se turnan para la atención del canal telefónico, lo que genera un aumento en los tiempos de espera en los canales de atención.



- **Canal virtual**

Se evidenció que en la página web se encuentra dispuesta la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, directorios de funcionarios y contratistas de la Entidad, y la información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2014.

No se evidencia que en la página web se cuente con fechas de actualización de la información publicada, por lo que es más dispendiosa la búsqueda y análisis de información allí contenida, así como la verificación de actualización de la misma.

La Secretaría en el apartado de “Atención a la ciudadanía” tiene publicadas las preguntas frecuentes, no obstante, estas preguntas solo se relacionan con el tema de Subsidio Distrital de Vivienda, allí deberían incorporarse todas las preguntas frecuentes de los temas misionales de la Entidad.

Se observó que los trámites realizados en la entidad se encuentran registrados en el Sistema de Único Información de Trámites -SUIT. No obstante, en la página web de la entidad no hay un enlace a dicho sistema, en donde reposa la información con mayor detalle, además de ser el sistema oficial. Por el contrario, se evidencia que existe enlace al sistema “Sí virtual”, el que no es equiparable en información en comparación con el SUIT. Adicionalmente, se observa un enlace al sistema SECOP para la consulta de los contratos celebrados en la entidad.

3.3.2. Hallazgos por líneas transversales de la PPDSC

El Decreto 197 de 2014 define las líneas transversales como acciones diseñadas para garantizar la interoperabilidad de las líneas estratégicas, las cuales se encuentran estructuradas como productos específicos de la Administración Distrital que propendan por la implementación, mejoramiento, seguimiento y evaluación del sistema de servicio a la ciudadanía.

De conformidad con lo anterior, en el presente diagnóstico se evaluó únicamente la línea estratégica “Seguimiento y evaluación”, por corresponder a acciones de implementación en todas las entidades de la Administración Pública.



3.3.2.1. Seguimiento y evaluación

Esta línea transversal es definida en el numeral 3° del Artículo 9° del Decreto 197 de 2014 como la implementación de un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio. Al respecto se realizó evaluación de los siguientes aspectos:

- **Medición de tiempos de espera y respuesta**

La Entidad informó que no tienen implementados mecanismos para la medición de tiempos de espera y de respuesta en los canales presencial y telefónico. Hacer mediciones permite conocer los tiempos, y a partir de dicha información generar estrategias para su disminución.

En el canal presencial, los tiempos de espera antes de ser atendido en ventanilla, según la encuesta de percepción realizada a los ciudadanos, oscilan entre 1 hora y 2 horas y 30 minutos. Esta información no coincide con la opinión tanto de servidores como de ciudadanos, en donde el promedio de atención una vez está en ventanilla es de 5 a 10 minutos máximo, por lo tanto, el tiempo de espera debería ser menor.

En el canal telefónico, de seis llamadas realizadas a la Entidad sólo fue contestada una de ellas, y dicha llamada fue atendida inmediatamente por el funcionario encargado.

- **Seguimiento y evaluación**

Se observó que la Entidad contempla acciones de mejora, cuenta con la apropiación de recursos en el proyecto 418 Fortalecimiento Institucional - Componente Atención al Ciudadano por la cuantía de \$2.886.000.000, y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, tienen acciones de difusión de las actividades de la entidad, adecuaciones físicas y un plan de capacitación.

Los ciudadanos encuestados manifestaron en un 86% que la información recibida superó (en algunos casos) y cumplió sus expectativas en su mayoría. También el 93% de encuestados comentó que en el último año no ha tenido la necesidad de acudir a un tramitador, mientras el 7% manifestó que si lo ha hecho.



3.3.3. Hallazgos por componentes de Transparencia y Acceso a la Información

Los hallazgos relacionados con criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública hacen referencia a la recopilación de lineamientos para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

De conformidad con lo anterior, en la evaluación de criterios Transparencia y Acceso a la Información Pública se tuvieron en cuenta temas de transparencia activa y pasiva, como se muestra a continuación:

3.3.3.1. Transparencia activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.⁶

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección “Transparencia y acceso a la información pública”⁷. Para efectos del presente informe se evaluaron los aspectos que a continuación se describen:

- **Publicación de información**

Se observa que la Entidad tiene publicado el listado de trámites y servicios que presta a los ciudadanos, en el que se incluye información básica de los trámites, tarifas, requisitos, lugar de la atención: dirección y horarios, al igual que el informe mensual consolidado de PQRS. En la página web de la entidad no se publicita la línea 195.

⁶ Ley 1712 de 2014. Artículo 9

⁷ Decreto 1081 de 2015



- **SUIT – Guía de trámites y servicios**

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites del D.C. como en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. No obstante, SUIT no está publicitado ni enlazado en la página web de la entidad.

3.3.3.2. Transparencia pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para lo cual es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información, en las que se definen aspectos relacionados con el principio de gratuidad, el contenido y oportunidad de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública⁸ y el criterio diferencial de accesibilidad⁹.

- **Canal presencial**

Se realizó petición escrita a la Secretaría Distrital del Hábitat con el objetivo de conocer qué tipo de subsidio ofrece la Entidad y la complementariedad de este con los servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro. Esta petición fue radicada en la entidad el día 20 de abril de 2017, y a la fecha no han vencido términos para recibir respuesta. Se evidencia que la Entidad cuenta en su canal virtual con un sistema propio de radicación de PQRS, denominado “Forest”.

- **Canal virtual**

Se comprueba que en el sitio web existe un link para el acceso al SDQS, en el que los ciudadanos de forma anónima y/o mediante registro pueden interponer requerimientos, y consultar de forma permanente el estado de su petición. No obstante, se observó que en la página web hay dos enlaces que hacen referencia al SDQS, el que está en la parte inferior, remite al sistema, mientras el otro no contiene ningún tipo de información.

- **Canal telefónico**

Se observa que a través de la línea telefónica los ciudadanos no tienen la posibilidad de radicar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de hechos de corrupción, los cuales pueden ser

⁸ Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.3.1.4.

⁹ Ley 1712 de 2014. Artículo 8°



registrados de forma anónima, y consultados en el SDQS. La entidad tampoco cuenta con una línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción. El único medio exclusivo para la atención de las denuncias de hechos de corrupción propio de la entidad, es un correo electrónico.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se evidencia que la entidad cuenta con un procedimiento interno en el que se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención, en él no se observó un procedimiento específico para la atención de denuncias de hechos de corrupción.



4. Recomendaciones

Una vez identificadas las oportunidades de mejora a través de la evaluación surtida en cada una de las líneas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a continuación, se presentan las recomendaciones generales por cada una de ellas:

4.1 Recomendaciones líneas estratégicas

4.1.1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos

Se recomienda definir acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, trámites y servicios que ofrece la Entidad.

4.1.2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

Accesibilidad a personas en condición de discapacidad (física y tecnológica)

- Se recomienda realizar los ajustes en los espacios y mobiliario para la atención del ciudadano en salas de espera, permitiendo el libre desplazamiento y comodidad durante el tiempo de permanencia en el punto de atención.
- Es necesario tener en cuenta lo señalado en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 5°, el cual define que las entidades públicas en todos los niveles son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos.
- Acoger las disposiciones del Artículo 9° Numeral 2° Literal D de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al público deben contar con señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, así como el Literal E que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.



- Se recomienda dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto 103 de 2015 en su artículo 14° sobre accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, la cual obliga al cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto de la Accesibilidad al medio físico, en la que se determina el establecimiento de condiciones que posibiliten el acceso y salida de los ciudadanos en situación de discapacidad.
- Se recomienda implementar el uso de módulos de servicio preferencial para personas en condición de discapacidad, adulto mayor, madres gestantes o con niños en brazos, que permita el acceso prioritario a los servicios, en caso de requerirse.
- Incorporar en los planes de acción, compras y presupuesto, los requerimientos en cuanto a elementos físicos y tecnológicos que faciliten la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos con alto contraste visual y turnos audibles, señalización en alto relieve, una vez identificadas las necesidades de la Entidad al respecto.
- Dar cumplimiento al Artículo 8° de la ley 1712 de 2014, en lo referente a la divulgación de la información pública en lenguajes nativos, dialectos y/o otros idiomas, acorde con una caracterización poblacional previamente realizada, en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, de pueblos afrocolombianos, raizales, room y/o personas extranjeras.
- Contemplar las disposiciones establecidas en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 14° Numeral 6°, que especifica la necesidad de asegurar que todos los servicios de baños públicos sean accesibles para las personas con discapacidad.

Congestión del punto de atención

Con el fin de disminuir los niveles de congestión en filas y puntos de atención, se recomienda establecer mecanismos, estrategias y/o protocolos en cuanto a la debida organización de los espacios de atención, manejo de filas, tiempos de espera y tiempos de atención. Así mismo, se debe establecer un plan de contingencia.



Disposición de elementos

Se recomienda continuar verificando las iniciativas de mejoramiento de servicio a la ciudadanía a implementar para cada vigencia con el fin de contar en el anteproyecto de presupuesto de la entidad y los proyectos de inversión con los recursos suficientes y necesarios para el desarrollo de las mismas, acorde con lo definido en la Circular 093 de 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que especifica que la financiación de las acciones de servicio a la ciudadanía y la PPDSC será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio y se realizará implementando la articulación y complementariedad de sus presupuestos y realizando la planeación y apropiación de recursos necesarios para ello.

De igual forma, mediante Circular 120 de 2015 de la misma entidad, se define la necesidad de contar con criterios de sostenibilidad y financiamiento de la PPDSC en términos de infraestructura, talento humano, medición del servicio, soluciones tecnológicas, optimización y racionalización de trámites.

Imagen institucional

Continuar implementando los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016.

Señalización

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el numeral 45 de la NTC 6047 de 2013, en la que se define que las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben ubicar a una altura consistente, y deben ser complementadas con símbolos gráficos y lenguaje Braille, para facilitar la comprensión de todos los ciudadanos.
- Se recomienda publicar en cada uno de los canales de atención, así como en un lugar visible y de fácil acceso de la Entidad, el horario de atención a la ciudadanía.

Publicación de información - Carteleras visibles y actualizadas

Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda que las carteleras se ubiquen en zonas de alto tráfico de



usuarios y se encuentren identificadas con la información en ellas contenida, la cual debe encontrarse actualizada.

Organización

Se recomienda definir estándares de manejo y organización de la información documental física, de tal forma que se evite la pérdida de documentación propia de la gestión y se garantice una mayor organización y percepción de orden por la ciudadanía.

Seguridad

Se recomienda mantener los estándares en atención del servicio de seguridad al interior de los puntos de servicio de la entidad, y propender por la mejora continua del servicio.

Línea telefónica

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite. Es importante resaltar que la Línea 195 es una herramienta o canal que brinda información sobre trámites y servicios al ciudadano, por lo que, si la Entidad considera pertinente tener a disposición de la ciudadanía un conmutador, el mismo deberá ser enfocado en el traslado de llamadas a dependencias internas de la Entidad y/o a brindar información especializada diferente a aquella obtenida en la Línea 195.
- La disposición de un conmutador deberá cumplir con los siguientes criterios: 1) Un número de fácil recordación, 2) Menú de opciones corto y claro, 3) Disponibilidad de personal y elementos físicos y tecnológicos para la atención de la línea durante todo el tiempo que se encuentre habilitada, puesto que se observó que en la mayoría de las llamadas realizadas no se obtenía respuesta en el conmutador.
- En el mismo sentido, se recomienda que, si se cuenta con más de una línea telefónica o conmutador, las opciones de acceso a información en cada línea sean iguales, de tal forma que sin importar a que número se comunique el ciudadano pueda tener a disposición toda la información requerida.



Sitio web

- La Entidad deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley 1757 de 2015, respecto de la Participación Ciudadana, y los componentes TIC para Servicios y TIC para Gobierno Abierto de la Estrategia de Gobierno en Línea con el fin de mejorar lo relacionado con los medios, canales y espacios para la participación ciudadana.
- Se sugiere, continuar trabajando con el lenguaje sencillo y comprensible de las páginas web y tener en cuenta lo establecido en la estrategia de gobierno en línea y en la Guía Web 3.0, Sitios Web Distrito Capital, (Resolución 378 de 2008 Versión 3.0 / 2013), con toda la información exigida.
- Es importante acoger los requisitos establecidos en la Norma NTC 5854 de 2011, respecto de los criterios de accesibilidad en las páginas web, de tal forma que se cuente con la posibilidad de traducir la información contenida en el sitio web a otros idiomas, lenguajes nativos y/o dialectos indígenas. Así mismo, es importante tener en cuenta lo establecido en la estrategia de gobierno en línea con respecto al componente TIC para gobierno abierto.
- Se recomienda implementar un proceso de racionalización de trámites que permita identificar cuáles son susceptibles de virtualización, e incluirlos de tal forma que se permita el acceso de la ciudadanía a trámites que no requieran la presencia del ciudadano en puntos físicos de atención.

4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo

Aspectos servidor público

Se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos de puntos de atención tales como: 1) Presentación, 2) Amabilidad, 3) Iniciativa, 4) Calificación, 5) Orientación hacia las personas, 6) Autocontrol, 7) Flexibilidad, 8) Uso de lenguaje claro, entre otros.



Monitoreo del comportamiento y actitud de servidores

Con el fin de evaluar las oportunidades de mejora de los servidores públicos frente a la atención prestada, se recomienda implementar herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana y evaluaciones de desempeño.

Percepción y expectativas

Se hace necesario implementar procesos de medición de la percepción y expectativas de los servidores públicos encargados de atención a la ciudadanía, de tal forma que se evalúe de forma continua su disposición, flexibilidad, orientación hacia las personas, identificación con la organización, iniciativa, interés por el conocimiento, autoconfianza y autocontrol. Lo anterior, con el objeto de establecer acciones de mejora que propendan por aumentar los niveles de satisfacción de los servidores públicos.

Se recomienda que, como resultado de las mediciones y seguimientos realizados a los comportamientos y actitudes de los servidores públicos, se definan estrategias que abarquen sensibilizaciones y planes de incentivos, de tal forma que se refuerce el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a los ciudadanos.

4.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía

Procesos y procedimientos

- De conformidad con el programa transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos 2016-2020, en el que se define el servicio a la ciudadanía como la razón de ser de la gestión pública, se sugiere evaluar la posibilidad de incluir el área de servicio al ciudadano como una dependencia estratégica de la entidad.
- Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) Efectividad de las



respuestas en trámites y servicios, 3) Claridad de requisitos e información, 4) Tiempos de espera y atención.

- Se recomienda incluir en los estudios previos de la contratación de personal por prestación de servicios, todas las competencias relacionadas con la atención al ciudadano.

Articulación entre entidades (externa)

Con el objeto de garantizar el acceso de población en condición de discapacidad visual y auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevos y ConVerTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que la entidad garantice la disponibilidad de recursos y realice las gestiones pertinentes con otras entidades.

Canal telefónico

Se sugiere contar y dar aplicación a los protocolos de atención para el canal telefónico, en el que se especifiquen los lineamientos para la atención de llamadas ciudadanas, registro de PQRS, monitoreo y seguimiento a tiempos de espera, transferencia de llamadas, atención por el servidor público competente, atención en la primera llamada, y claridad y efectividad de la atención.

Canal virtual

- Se recomienda mantener actualizada la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, directorios de funcionarios y contratistas de la Entidad, y la información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, además de verificar la operabilidad, usabilidad y correcto funcionamiento del sitio web.
- Se sugiere validar que la información registrada en los sistemas de información SUI y SECOP se encuentre actualizada y de acuerdo con la información de trámites, servicios y contratación dispuestos en la página web, así como enlazar a SUI en la página web de la Entidad.



- Se sugiere contar en la página web con un chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación entre el ciudadano y la entidad, el cual debe estar debidamente estructurado, contar con protocolo de servicio y con la disponibilidad de un servidor para su administración y operación.

4.2 Recomendaciones líneas transversales

4.2.1. Seguimiento y evaluación

- Se recomienda contar con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico, que permitan la toma de decisiones para la mejora continua en la prestación del servicio.
- Con el objeto de mejorar continuamente los sistemas de servicio a la ciudadanía, se recomienda evaluar la pertinencia y continuar con la aplicación de las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio, evitando el uso de tramitadores o intermediarios, aumentando los niveles de reconocimiento de la entidad por parte de la ciudadanía y generando una mayor confianza en la Administración Distrital.

4.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública

4.3.1. Transparencia activa

Publicación de información

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2012 y Resolución 3564 de 2015, se recomienda continuar publicando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, contratación, servicios, procedimientos, funcionamiento, activos de información, normatividad, presupuesto y planeación de la Entidad.



SUIT – Guía de trámites y servicios

Se sugiere la continuidad en la articulación y actualización permanente de la información publicada en el Sistema Único de Trámites –SUIT y la Guía de trámites y servicios, así como la información dispuesta en la página web, de tal forma que el ciudadano tenga acceso a lo solicitado de forma completa sin importar la fuente de consulta.

4.3.2. Transparencia pasiva

Canal presencial

- Dando aplicación al Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se sugiere dar continuidad en la entrega de respuestas dentro de los tiempos establecidos en la Ley, de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución de forma oportuna a sus requerimientos.
- Se sugiere contar e implementar protocolos y procedimientos de atención de PQRS en los que se definan los criterios básicos para la atención de requerimientos con oportunidad, calidad, claridad y efectividad.

Canal virtual

- Se recomienda implementar mecanismos de visibilización de la plataforma tecnológica SDQS, de tal forma que el registro y consulta de los requerimientos ciudadanos pueda realizarse en tiempo real. Así mismo, se sugiere contar con los mecanismos de medición de tiempos de respuesta, para que las mismas sean oportunas y dentro de los tiempos de Ley.
- En el mismo sentido, se recomienda articular los diferentes medios de atención en el canal virtual, tales como chat, correo electrónico, formularios de contacto, entre otros, para que las peticiones realizadas por la ciudadanía a través de los mismos, sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del sistema SDQS.



- Se recomienda contar con enlaces virtuales para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana y de servidores públicos, que permitan medir y calificar la gestión realizada por la Entidad, y sean insumos para la toma de decisiones.
- Dando aplicación al Numeral 3° del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010, se sugiere continuar con la publicación de los informes estadísticos mensuales de requerimientos, elaborados a partir de los reportes generados por el SDQS, para ser consultados por la ciudadanía a través de su página web.

Canal telefónico

Se recomienda articular las diferentes líneas telefónicas de atención a la ciudadanía, para que las peticiones realizadas por este medio, sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del SDQS.

Procedimientos de trámite de PQRS

Se recomienda implementar mecanismos para la integración y articulación de los sistemas de gestión documental con el SDQS, los cuales deben estar debidamente documentados mediante el establecimiento de manuales, protocolos y/o procedimientos.

4.4 Recomendación General

De conformidad con los compromisos adquiridos por la Entidad en la reunión de inicio, se hace obligatorio incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la actual o de la siguiente vigencia las acciones derivadas de las recomendaciones previamente realizadas, de conformidad con un análisis de tiempos (acciones de corto plazo) y presupuesto, para lo cual se requiere estipular las acciones que generen erogación presupuestal en el Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad.

La Veeduría Distrital, a través de su equipo de profesionales realizará el correspondiente acompañamiento y asesoramiento en esta labor.



5. Anexos

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial N° 4 del 3 de abril de 2012 de Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL de la Administración Pública, los anexos que se relacionan a continuación, serán adjuntados en medio magnético (CD):

➤ **Formatos Levantamiento de información**

- Formato 1 Levantamiento de información
- Formato 2 Encuestas de percepción ciudadanía
- Formato 3 Encuestas de percepción servidores públicos
- Formato 4 Valoración de Talento Humano en puntos de servicio al ciudadano
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 10 Transparencia y acceso a la información pública

➤ **Matrices y Gráficas de tabulación**

Archivo en formato Excel que contiene las hojas de tabulación correspondientes a:

- Tabulación Formato 1 Levantamiento de información
- Tabulación Formato 2 Encuesta de percepción ciudadanía
- Tabulación Formato 3 Encuesta de percepción servidores públicos
- Tabulación Formato 4 Valoración de Talento Humano
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- Tabulación Formato 10 Transparencia y acceso a la información pública
- Tabulación resumen

➤ **Archivos Multimedia**

- Registro fotográfico
- Audios llamadas incógnitos
- Video ciudadano incógnito presencial