



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO FÍSICO Y  
ARQUITECTÓNICO DE LOS PUNTOS DE SERVICIO AL  
CIUDADANO DE LAS ENTIDADES DISTRITALES**

**INFORME FINAL**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993 y en el Decreto 197 de 2014 – PPDSC.

---

**Bogotá D.C., febrero de 2017**



## Tabla de Contenido

1. Definición de puntos de servicio al ciudadano.....	4
2. Marco normativo .....	5
3. Parámetros .....	6
4. Fichas de evaluación .....	8
4.1 Ficha 1. Información general.....	8
4.2 Ficha 2. Localización urbana.....	9
4.3 Ficha 3. Accesibilidad .....	10
4.4 Ficha 4. Evaluación física .....	11
4.5 Ficha 5. Verificación de áreas .....	14
5. Criterios complementarios de evaluación.....	15
5.1 Calidad.....	15
5.2 Eficacia .....	15
5.3 Eficiencia.....	16
6. Hallazgos, recomendaciones y conclusiones.....	17
7. Conclusiones generales.....	21



## Lista de tablas

<i>Tabla 1</i> Listado de entidades .....	4
<i>Tabla 2</i> Parámetros .....	6
<i>Tabla 3</i> Hallazgos, recomendaciones y conclusiones .....	17
<i>Tabla 4</i> Áreas con relación al número de módulos .....	21

## Lista de figuras

<i>Figura 1</i> Número de módulos con relación al punto de servicio .....	21
<i>Figura 2</i> Número de módulos con relación a la demanda .....	21
<i>Figura 3</i> Esquema funcional de un punto de servicio al ciudadano .....	21



## 1. Definición de puntos de servicio al ciudadano

El objeto principal del contrato N° 165 de 2016 fue la evaluación de la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en lo correspondiente al cumplimiento y recomendaciones del componente arquitectónico de los puntos de servicio al ciudadano en el Distrito Capital, para ello se seleccionaron 16 puntos de servicio al ciudadano, distribuidos en 10 sedes del Distrito Capital tanto del sector Central como del descentralizado, como se muestra en la siguiente tabla:

*Tabla 1* Listado de entidades

No.	SECTOR	ENTIDAD	SEDE
1	GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría de Gobierno	Alcaldía Local de Suba (Calle 146 C Bis No. 90 – 57)
2		Secretaría de Gobierno	Alcaldía Local de Chapinero (Carrera 13 No. 54 – 74)
3		Secretaría de Gobierno	Alcaldía Local de Antonio Nariño (Calle 17 Sur # 18 - 49)
4		Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	IDPAC (Carrera 30 No. 25 – 90)
5	HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá (Calle 17 No. 65B-95)
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	Dirección Local de Bosa (Calle 61 sur No. 80 H28)
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	Secretaría Distrital de Salud (Carrera 32 No. 12 – 81)
8		Secretaría Distrital de Salud	Subred - Hospital Hospital de Kennedy (Transversal 74F # 40B – 54 Sur)
9		Secretaría Distrital de Salud	Subred - Hospital Hospital de Meissen (Calle 60G sur #18 Bis - 09)
10	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	SDIS - Subdirección Local para la Integración Social Santa fe - Candelaria (Carrera 2 # 4 - 10)
11		Secretaría Distrital de Integración Social	SDIS - Subdirección Local para la Integración Social Usaquén (Calle 165 # 7 - 38)
12	CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto Distrital de las Artes	IDARTES (Calle 8 # 8 - 52)
13	AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	SDA (Avenida Caracas No. 54 – 38)
14	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	Sede de Paloquemao (Carrera 28 No. 17 – 20)
15	HÁBITAT	Secretaría Distrital de Hábitat	Secretaría Distrital de Hábitat (Carrera 13 No. 52-25)
16	MUJERES	Secretaría Distrital de la Mujer	Secretaría Distrital de la Mujer (Carrera 32 A No. 29 – 58)

Fuente: Elaboración Veeduría Distrital



## 2. Marco normativo

Como base fundamental para la evaluación de los puntos de servicio al ciudadano seleccionados; se tuvieron en cuenta las siguientes normativas vigentes que sustentan la aplicación de estándares físicos y de accesibilidad en la prestación del servicio a la ciudadanía:

- *La Norma NTC 6047* establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido, en este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la administración pública y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.
- *El Decreto 197 del 2014* "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- *La Norma de diseño sísmo resistente para Colombia NSR-10* regulariza las condiciones estructurales de las construcciones, todas las edificaciones deben garantizar su cumplimiento.
- *RETIE, RETILAP, y RAS* hace referencia a los procedimientos de diseño y construcción de instalaciones eléctricas e hidráulicas, todas las edificaciones deberán ceñirse a estas.



### 3. Parámetros

El análisis de cada punto se realizó teniendo en cuenta cuatro parámetros principales y para cada parámetro se establecieron indicadores así:

*Tabla 2 Parámetros*

PARAMETRO	DEFINICIÓN	INDICADOR
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	<p>La información general corresponde a dos aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo relacionado con la información existente y documentación jurídica del predio: Planimetría arquitectónica y técnica, licencias, estudios, certificado de libertad y demás documentos jurídicos que sustenten su legalidad.</li> <li>• Lo relacionado con el servicio: tipo servicio y trámites que presta el punto, estadísticas de servicio y demandas, identificación de módulos existentes, habilitados y horarios de atención.</li> </ul> <p>Esta información es fundamental como punto de partida ya que es la garantía de permanencia y necesidad del punto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de módulos de atención en relación con el área del punto y la demanda.</li> <li>• Tipo de trámites</li> <li>• Tipo de usuarios (discapacitados)</li> <li>• Documentación jurídica</li> </ul>
<b>LOCALIZACIÓN URBANA</b>	<p>Identificación del contexto con relación a la ciudad, vías de acceso, conectividad, equipamientos cercanos. Verificación de la norma urbana, uso, afectaciones, como también la disponibilidad de los servicios públicos existentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del suelo</li> <li>• Accesibilidad urbana</li> <li>• Equipamientos</li> <li>• Áreas generales</li> </ul>
	<p>Se ubica el punto de servicio en la edificación donde se encuentra, en función</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesos al edificio administrativo y al</li> </ul>



PARAMETRO	DEFINICIÓN	INDICADOR
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<p>de esto se marcan las rutas de acceso y recorridos de público, funcionarios, discapacitados y de evacuación.</p> <p>Dentro de este parámetro se evalúa el cumplimiento de la normativa para los espacios de circulación tanto vertical como horizontal.</p>	<p>punto de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulaciones de funcionarios y ciudadanos</li> <li>• Circulación de discapacitados</li> <li>• Rutas de evacuación</li> <li>• Áreas exclusivas para discapacitados</li> </ul>
<b>EVALUACIÓN FÍSICA</b>	<p>De acuerdo al organigrama base para un punto de servicio al ciudadano se identifican unos espacios mínimos para su correcto funcionamiento, que son:</p> <p>Zona de recepción: Radicación o correspondencia</p> <p>Zona de permanencia: Sala de espera</p> <p>Zona de Servicio: Módulos de servicio y oficinas especiales</p> <p>Zona Administrativa: Oficina administrador y espacio auxiliar técnico o profesional</p> <p>Es importante aclarar que los servicios complementarios y generales como salas múltiples, baños, cafetería, entre otros; son de uso compartido con el edificio administrativo y no son incluidos en los indicadores de evaluación. No obstante los servicios generales indispensables están desarrollados en la cartilla de Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de espacios básicos para un punto de servicio</li> <li>• Proporción de áreas comparadas con la de un punto ideal</li> <li>• Estado físico de los espacios en cuanto a imagen y especificaciones técnicas</li> </ul>



## 4. Fichas de evaluación

Para la evaluación de parámetros se diseñaron 5 fichas: Información general, localización urbana, accesibilidad, evaluación física, verificación de áreas. Estas 5 fichas se aplicaron en los 16 puntos de servicio al ciudadano, complementadas con el levantamiento arquitectónico y registro fotográfico. El análisis y diagnóstico que arrojaron estas fichas muestran las condiciones de la situación actual de los puntos de servicio, desde los cuatro parámetros planteados.

### 4.1. Ficha 1. Información general

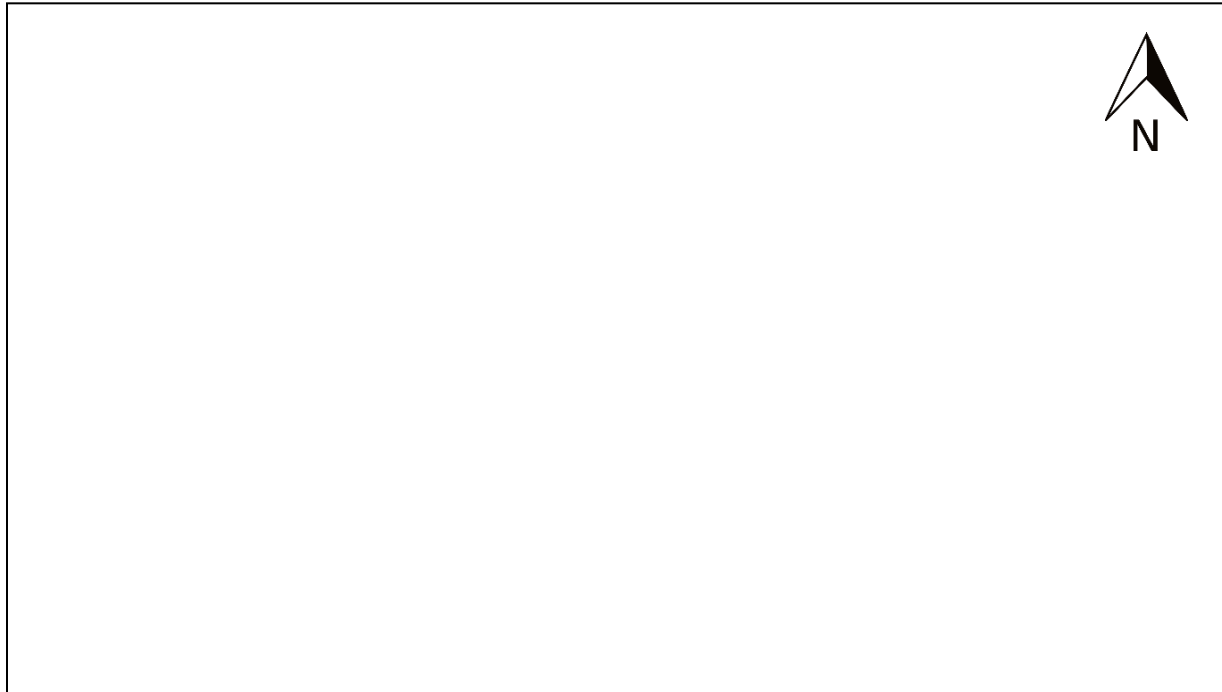
N°	<b>Nombre del punto de servicio:</b>	
	<b>Coordinador:</b>	
<b>PREGUNTAS</b>		<b>RESPUESTAS</b>
1	Con cuántos módulos de servicio cuenta el punto?	
2	Dónde queda el punto de radicación de la entidad?	
3	La entidad cuenta con más puntos de servicio al ciudadano?	
4	Número de ciudadanos que atienden al día:	
5	Cuántos usuarios con discapacidad atienden al día?	
6	Cuál es el trámite que más genera fila?	
7	Existe algún trámite que necesite recaudo u otro servicio complementario?	
8	Existe servicio de quejas y reclamos?	
9	Existe algún trámite virtual?	
10	A quien pertenece el edificio (Propietario):	
11	Horario de atención:	
Fecha		Evaluador
<b>Documentación existente del inmueble: (SI/NO)</b>		<b>Observaciones:</b>
Planos arquitectónico		
Estudios de reforzamiento/Vulnerabilidad		
Licencia de construcción		
Certificado de uso y riesgo		
Certificado de libertad		

















#### 4.2. Ficha 2. Localización urbana

Imagen en planta de área 500 m<sup>2</sup> a la redonda aproximadamente del edificio donde se encuentre el punto de servicio



#### Convenciones para indicar en la imagen

	Punto de Servicio		Estación de Transmilenio	Hitos
	Vía Principal		Edificio Administrativo	
	Vía Intermedia		Parque o eje ambiental	
	Vía Peatonal		Equipamientos complementarios al punto	
	Vía Restringida		Paradero del SITP	
	Edificio Privado		Vía Local	

<b>Uso del Suelo:</b>		<b>Escala:</b>	Local		Zonal	
<b>Localidad:</b>		<b>UPZ:</b>				
<b>Servicios Públicos: (SI/NO)</b>		Agua		Energía		Alcantarillado
<b>Área del Lote:</b>		<b>Área del Inmueble:</b>				
<b>Área Servicio al Ciudadano:</b>						



### 4.3. Ficha 3. Accesibilidad

Planos arquitectónicos identificando, accesos, rutas de evacuación, recorridos de funcionarios, público y personas en condición de discapacidad.

--- Funcionarios      --- Discapacitados  
--- Público              --- Evacuación  
← Entrada principal

INSTALACIONES ESPECIALES	SI	NO	NA	CANTIDAD	OBSERVACIÓN
Cuenta con estacionamientos					
Cuenta con estacionamientos para discapacitados					
Tiene ascensor					
Tienen salidas exclusivas de evacuación					
Las escaleras cumplen con las dimensiones (1.20 mts de ancho)					
Las rampas cumplen con pendiente y dimensiones (1.20 mts de ancho)					
Cumple con dimensiones de puertas (1.00 mts de ancho)					
Cumple con dimensiones de corredores (1.20 mts de ancho)					
Cuenta con baños para discapacitados					



#### 4.4. Ficha 4. Evaluación física

ENTIDAD:									
DIRECCIÓN:									
PARÁMETROS	ALTO	MEDIO	BAJO	EXISTE		RECURSO HUMANO	OBSERVACIONES	IMÁGENES	
				SI	NO				
LOCALIZACIÓN	1	Localización Urbana							
	2	Localización Interna							
	3	Accesibilidad							
	4	Circulaciones Internas							
AREA ADMINISTRATIVA	5	Coordinador							
	6	Apoyo Administrativo							
ATENCIÓN AL PÚBLICO	7	Vestíbulo (Orientadores)							
	8	Punto de Información / Asignador de Turnos							
	9	Recepción de Documentos/ radicación							
	10	Módulos de servicio							
	11	Oficinas Especiales							
	12	Módulos de Servicio preferencial							
	13	Salas de Espera							



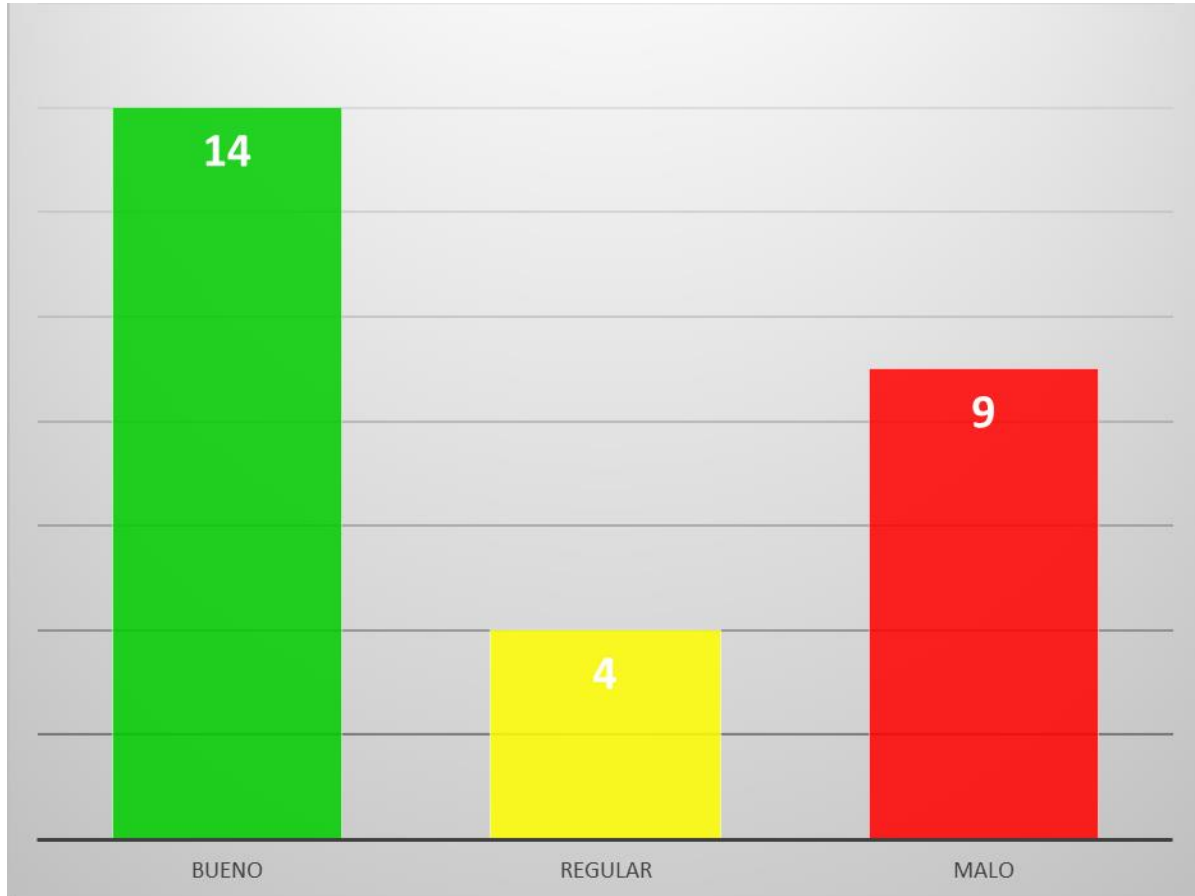
PARÁMETROS		ALTO	MEDIO	BAJO	EXISTE		RECURSO HUMANO	MOBILIARIO/ OBSERVACIONES	IMÁGENES
					SI	NO			
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	14	Sala de Reuniones/ Capacitación							
	15	Centro de Documentación Virtual / Bibliotecas							
	16	Punto de pago / Fotocopiadora							
SERVICIOS GENERALES	17	Centro de Cableado / Rack							
	18	Baños Públicos							
	19	Baños para Discapacitados							
INSTALACIONES ESPECIALES	20	Iluminación artificial							
	21	Iluminación natural							
	22	Ventilación							
	23	Seguridad							
	24	Red regulada de voz y datos							
	25	Detección de incendios							
	26	Extinción de incendios							
SEÑALIZACIÓN	27	Señalización interna							
	28	Señalización externa							
<b>FIRMA:</b>								<b>FECHA:</b>	

**Notas:**

1. Cuando no existe un espacio requerido especial no se califica y se marca con el color gris.
2. Cuando no existe un espacio requerido básico para el servicio dentro del punto de servicio se califica como malo.



**Gráfico de barras resumen de la evaluación física**



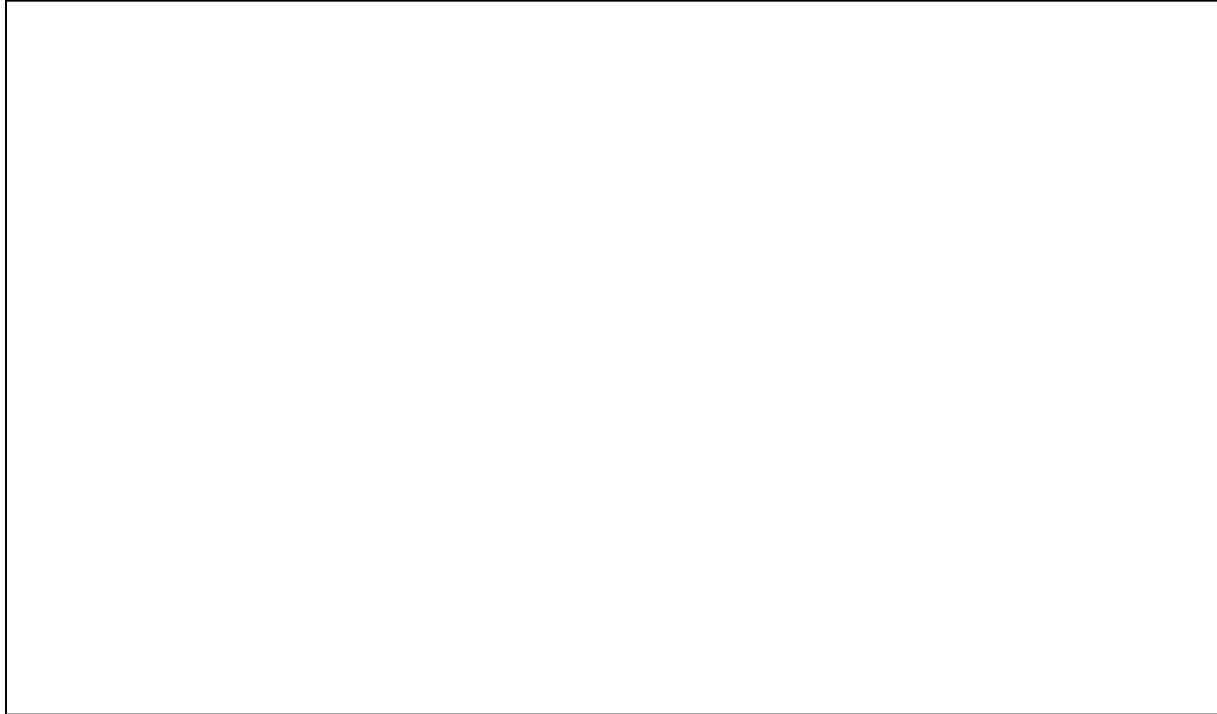
**Criterios de evaluación:**

<i>Porcentajes</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán adelantarse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de servicio a la Ciudadanía.
	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.
	Baja	Existen oportunidades de mejoramiento, debe darse atención especial a estos aspectos. Se deben priorizar las acciones de gestión de servicio a la Ciudadanía.



#### 4.5. Ficha 5. Verificación de áreas

Planta arquitectónicas identificando áreas propias del punto de servicio



DEPENDENCIAS		N°	ESPACIOS	ÁREA	PORCENTAJE
PUNTO DE SERVICIO	Z1	RECEPCIÓN	1	Radicación	
	Z2	PERMANENCIA	2	Sala de Espera	
	Z3	SERVICIO	3	Módulos de servicio	
			4	Oficinas especiales	
	Z4	ADMINISTRATIVA	5	Coordinador	
				Auxiliar Administrativo	
	CIRCULACIÓN	6	Circulación		
			Área Total Servicio al Ciudadano		



## 5. Criterios complementarios de evaluación

Adicional al cumplimiento de la normativa vigente como punto de partida para la evaluación de los parámetros, se tienen en cuenta criterios de **calidad, eficacia y eficiencia**.

### 5.1. Calidad

Se refiere tanto a los tiempos de atención del usuario, como a las condiciones de prestación del servicio, como tal.

La calidad en referencia al espacio físico tiene en cuenta los estándares de calidad espacial vistos desde las condiciones de habitabilidad de la edificación (correcta protección a la intemperie, iluminación y ventilación), los acabados que permiten que éste luzca con mayor o menor presencia (aseo y óptima calidad de mantenimiento de los acabados de los espacios donde funciona el punto de servicio; como pisos, paredes, cielorrasos, etc.), aseguran el adecuado funcionamiento evitando accidentes de los usuarios y brindan comodidad y confort.

En cuanto a las condiciones de accesibilidad, la calidad está dada por las distancias desde los principales ejes de transporte e interconexión con la ciudad y la distribución respecto a la demanda.

### 5.2. Eficacia

El servicio se hace efectivo desde los edificios, allí se materializa la función pública por lo tanto el adecuado funcionamiento, la racionalidad, coherencia y dimensionamiento de estos puntos de servicio al ciudadano. La eficacia se mide a partir de la comprensión de la estructura formal del punto de servicio dentro del edificio administrativo, donde se evalúa la pertinencia de la tipología en aspectos estructurales y espaciales, así como sus características de identidad e institucionalidad.

La eficacia con relación a la localización, debe responder a las directrices del modelo de ordenamiento territorial, a su condición urbana físico-espacial teniendo en cuenta, entre otros, la proximidad a parques y a componentes de la estructura ecológica principal del distrito.



### **5.3. Eficiencia**

Un servicio eficiente permite asegurar de antemano que las labores a realizar se han previsto de forma adecuada con la demanda y requerimientos espaciales de la “función a cumplir”. La eficiencia en relación con lo físico se puede verificar con la disposición adecuada de todos los espacios, las proporciones de las áreas, la coherencia de todos los recorridos y las tecnologías apropiadas; por otro lado el recurso humano suficiente para la atención al público esto posibilita que todos estos recursos se pongan en óptima disposición para el servicio al público.





## 6. Hallazgos, recomendaciones y conclusiones

Una vez finalizada la aplicación de las 5 fichas de diagnóstico a cada uno de los 16 puntos, se elaboró la cartilla de “**Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano**”, como uno de los resultados del análisis. Esta cartilla es una guía para la implementación adecuada de los puntos de servicio al ciudadano en cuanto a su esquema funcional, espacios y áreas básicas; y especificaciones técnicas.

Otro resultado del análisis y diagnóstico es la tabla que se muestra a continuación donde se reconocen los hallazgos y de acuerdo a estos se dan una serie de conclusiones y recomendaciones.

Tabla 3 Hallazgos, recomendaciones y conclusiones

PARAMETROS	HALLAZGOS	RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES
<b>Información general</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área del punto de servicio no es proporcional a la cantidad de módulos de servicio. Ver <i>ilustración 1</i>.</li> <li>• El tiempo de duración en la atención para el 90% de los servicios son entre 5 a 10 minutos.</li> <li>• No existen estadísticas sobre los usuarios con discapacidad. Sin embargo la percepción de los funcionarios es que la cantidad de usuarios con discapacidad es muy baja.</li> <li>• Aunque la mayoría de las edificaciones son de propiedad del Distrito, la documentación jurídica no está disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe estandarizar el área de servicio de acuerdo a la <i>tabla 4</i>.</li> <li>• Realizar una evaluación para identificar trámites virtuales que facilite y modernice los servicios no presenciales. (canales virtuales)</li> <li>• Es importante implementar estadística sobre los usuarios atendidos con discapacidad, para determinar los acondicionamientos físicos óptimos para esta población en los puntos de servicio.</li> <li>• Se necesita una base de datos de consulta pública, en la que se pueda buscar de manera rápida, la tenencia de los predios públicos y documentación jurídica básica.</li> </ul>



<p><b>Localización urbana</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de los puntos de servicio analizados, se encuentran localizados en predios de uso permitido.</li>   <li>• El 100% de las edificaciones, se encuentran sobre vías arterias o secundarias y tienen a una distancia no mayor a 500 m2 estaciones del Sistema de transporte masivo</li>   <li>• El 100% de las edificaciones se encuentran en plazas, nodos o centralidades con equipamientos completaría como colegios, iglesias, centros comerciales.</li>   <li>• El porcentaje de ocupación del punto de servicio dentro del edificio administrativo, oscila entre el 1% hasta el 22% y no es proporcional al tamaño del edificio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado el certificado de uso del suelo, para tomar las acciones correspondientes de acuerdo a la norma vigente en el momento de la planeación de las intervenciones.</li> </ul>
<p><b>Accesibilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teniendo en cuenta la diversidad de tipologías de edificios no está resuelto el acceso, ni circulaciones, ni áreas exclusivas internas para población con discapacidad. De los puntos tan solo el 35% cumplía con la normativa para personas en condición de discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar un proyecto de inversión de las entidades públicas para adecuar sobre los aspectos más relevantes en cuanto a la accesibilidad de personas con discapacidad.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ubicación del punto de servicio dentro del edificio administrativo no es la más adecuada en la mayoría de los puntos.</li> <li>• La totalidad de los edificios tienen el plan de evacuación pero físicamente algunos no están adecuados para esto, en especial los puntos que funcionan el IDARTES, Alcaldía Local de Suba, de Chapinero e IDEPAC. Se exceptúa la Secretaría Distrital de Salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reubicar los siguientes puntos de servicio al ciudadano que se encuentran en el vestíbulo del edificio y o espacio insuficiente generando cruces de circulación como son: Alcaldía Local de Chapinero, de Antonio Nariño e IDPAC.</li> <li>• En los proyectos de inversión se debe incluir el sistema de evacuación, adecuación física y señalización, en trabajo conjunto con las entidades autorizadas.</li> </ul>
<p><b>Evaluación física</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 75% de los puntos no se encuentra área administrativa ni de apoyo, el 50% de los puntos no tienen vestíbulo.</li> <li>• En cuanto a las áreas de servicio al ciudadano, muy pocos puntos tienen oficinas de atención especial o preferencial.</li> <li>• El servicio de recaudo solo se encontró en tres puntos, sin ser algo indispensable.</li> <li>• El 50% de los puntos no tiene baterías sanitarias para discapacitados, o se encuentran fuera de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la adecuación y mejoramiento de estos puntos es necesario aplicar la cartilla de <b>“Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano”</b>.</li> <li>• Es recomendable retirar el servicio de recaudo de los puntos de servicio, ya que los estándares de especificaciones son muy especializados y el funcionamiento</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 50% de los puntos muestra deficiencias en cuanto a la iluminación natural y artificial.</li> <li>• El 60% de los puntos no tiene sistema de detección de incendios.</li> <li>• Solo dos de los dieciséis puntos cumplen con el área ideal en función del número de módulos. Ver ilustración 1.</li> <li>• En el 75% de los puntos no se identificó una imagen estándar ni actualizada, encontrando diversidad de amueblamiento, señalización en materiales inadecuados, logos no vigentes. Ver registro fotográfico anexo al diagnóstico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar la cartilla básica y replantear la distribución para los puntos de servicio.</li> <li>• Implementar un manual de señalética, mobiliarios y dotación de servidores; que unifique la imagen institucional para todos los puntos de servicio al ciudadano; respetando la naturaleza de las entidades y sus aplicaciones.</li> </ul>
--	--	---

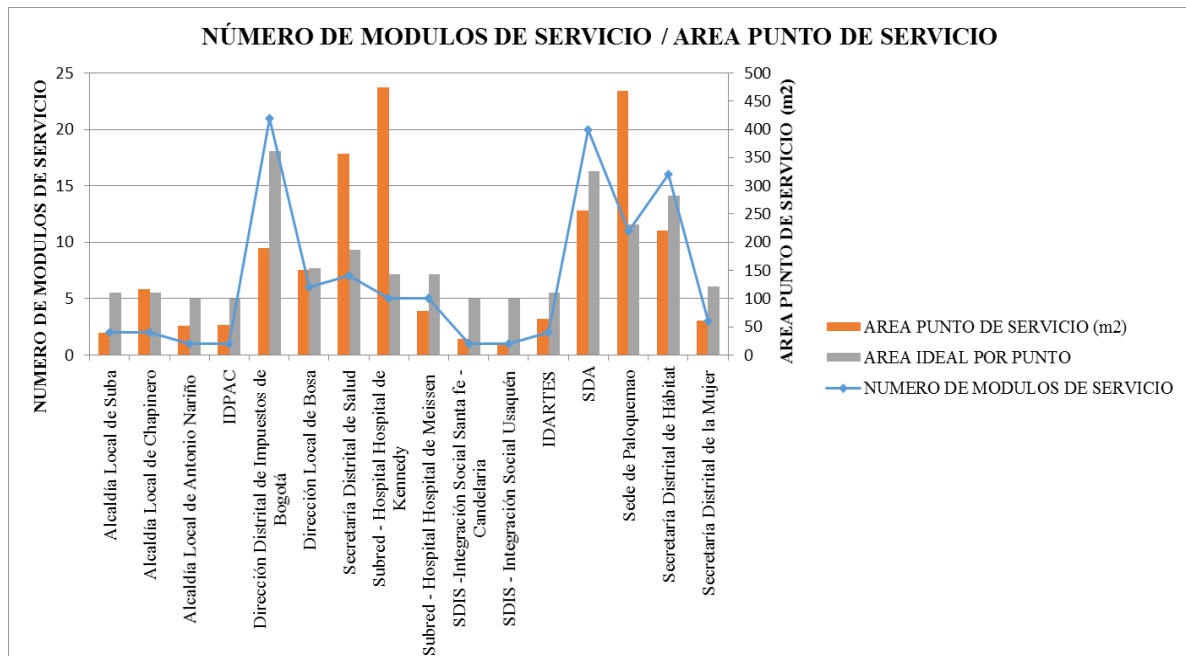


## 7. Conclusiones generales

A continuación se presentan una serie de conclusiones generales que muestran un panorama general de la situación actual y dimensión de alcances de los puntos de servicio al ciudadano.

- Con relación a su ubicación, se tiene que en un 99% los puntos de servicio al ciudadano se encuentran dentro de los edificios administrativos principales, logrando con esto que este punto sea el primer contacto de un ciudadano con el distrito, donde solicita información o manifiesta inconformidad sobre el servicio principalmente. La realización de trámites masivos es trasladada a la Red CADE. Estos puntos de servicio localizados muy cerca al acceso principal de edificio, oscilan entre 28 y 450 metros cuadrados, lo que evidencia que no se tiene una dimensión estándar y su tamaño en la mayoría, resulta del área disponible en el edificio administrativo para su ubicación.

Figura 1 Número de módulos con relación al punto de servicio

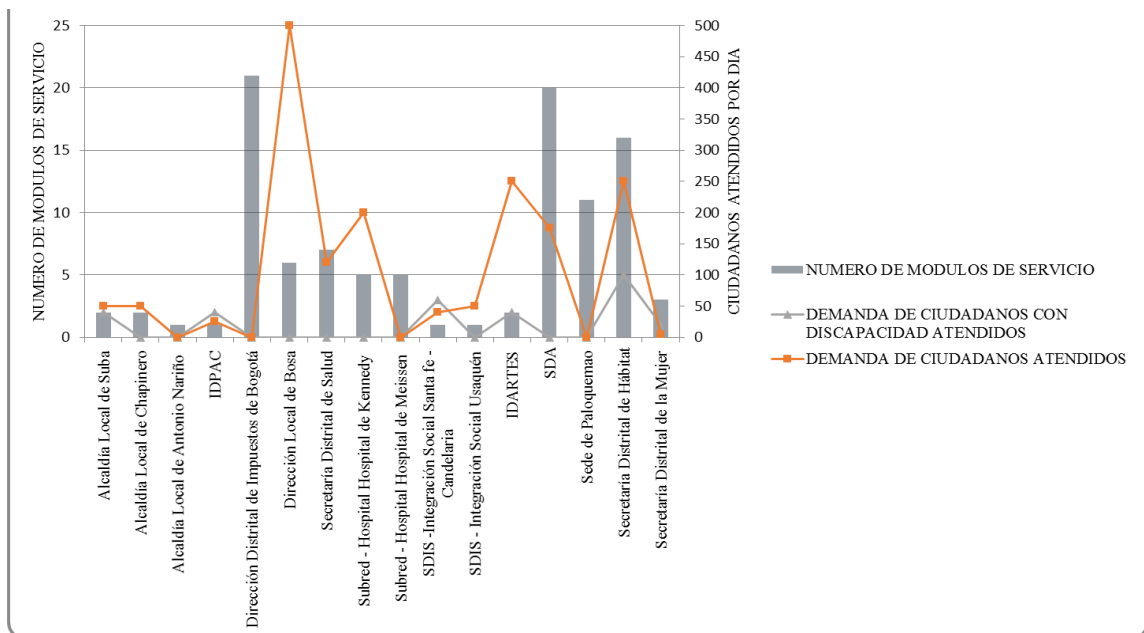


Fuente: Elaboración Veeduría Distrital



- En cuanto a la población atendida y el tiempo de atención se encontró que los puntos de servicio al ciudadano de las sedes administrativas presentan una atención muy rápida, teniendo en cuenta el tipo de servicios que se presta. (Certificados, quejas, radicación de documentos e información). Lo anterior no genera colas ni largas horas de espera. Se exceptúan los hospitales en los que la atención del punto de servicio se limita a la asignación de citas. Este trámite podría realizarse por el canal virtual.
- Sobre la atención a personas con discapacidad se registra que es muy bajo el número de personas que visitan estos puntos, lo que lleva que la administración no se ha concientizado en la adecuación y adaptación de los puntos para la accesibilidad. (ver ilustración 2).

Figura 2 Número de módulos con relación a la demanda



Fuente: Elaboración Veeduría Distrital



- Sobre la imagen y calidad física de los espacios, existe gran diversidad de equipamiento y señalización, y en muchos casos sin cumplimiento a las normas de ergonomía para los puestos de trabajo de los servidores públicos. No existe una imagen unificada como distrito a los ciudadanos, que garantice calidad en el servicio.
- En cuanto a lo físico las entidades que cumplen con la mayoría de los parámetros evaluados son: la Secretaría Distrital de Salud, la Secretaría de Hacienda y el Hospital de Kennedy. (Ver ilustración 2)

Conclusiones correspondientes al anexo 1. Tablas resumen de evaluación y diagnóstico físico y arquitectónico de los puntos de servicio al ciudadano de las entidades distritales:

- Según el análisis de la norma NTC 6047 los puntos de la servicio al ciudadano correspondiente a la Secretaría de Integración Social presenta un bajo porcentaje de cumplimiento, 30%, se refleja principalmente en lo relacionado al vestíbulo, información y punto de radicación.
- Los requisitos de la zona administrativa solo se pudieron evaluar para tres entidades, ya que en la mayoría el coordinador y/o auxiliar técnico no se encuentran dentro del punto.
- Ningún punto de servicio al ciudadano ha implementado la señalización y tecnologías para a la atención de población con discapacidad auditiva o visual.
- De las 16 entidades evaluadas, 15 presentan menos del 50% de cumplimiento con la norma NTC 6047, la entidad que supero el 50% del cumplimiento con un 59% fue la Secretaria de Hacienda.
- Sobre el cumplimiento de áreas, teniendo en cuenta que se encuentran dentro de un edificio administrativo principal, se verificó que los servicios generales y complementarios de estos puntos se encuentran fuera del punto de servicio y forman parte de la infraestructura general del edificio (Ver ilustración 3). Esto resulta beneficioso, en cuando al aprovechamiento en el manejo de áreas, pero hay que revisar que las circulaciones que se generen no sean muy largas y crean situaciones de riesgo en cuanto a seguridad y privacidad para los funcionarios del edificio administrativo. Por lo que se recomienda la revisión de áreas en función al número de módulos. (Ver tabla 4).



Figura 3 Esquema funcional de un punto de servicio al ciudadano

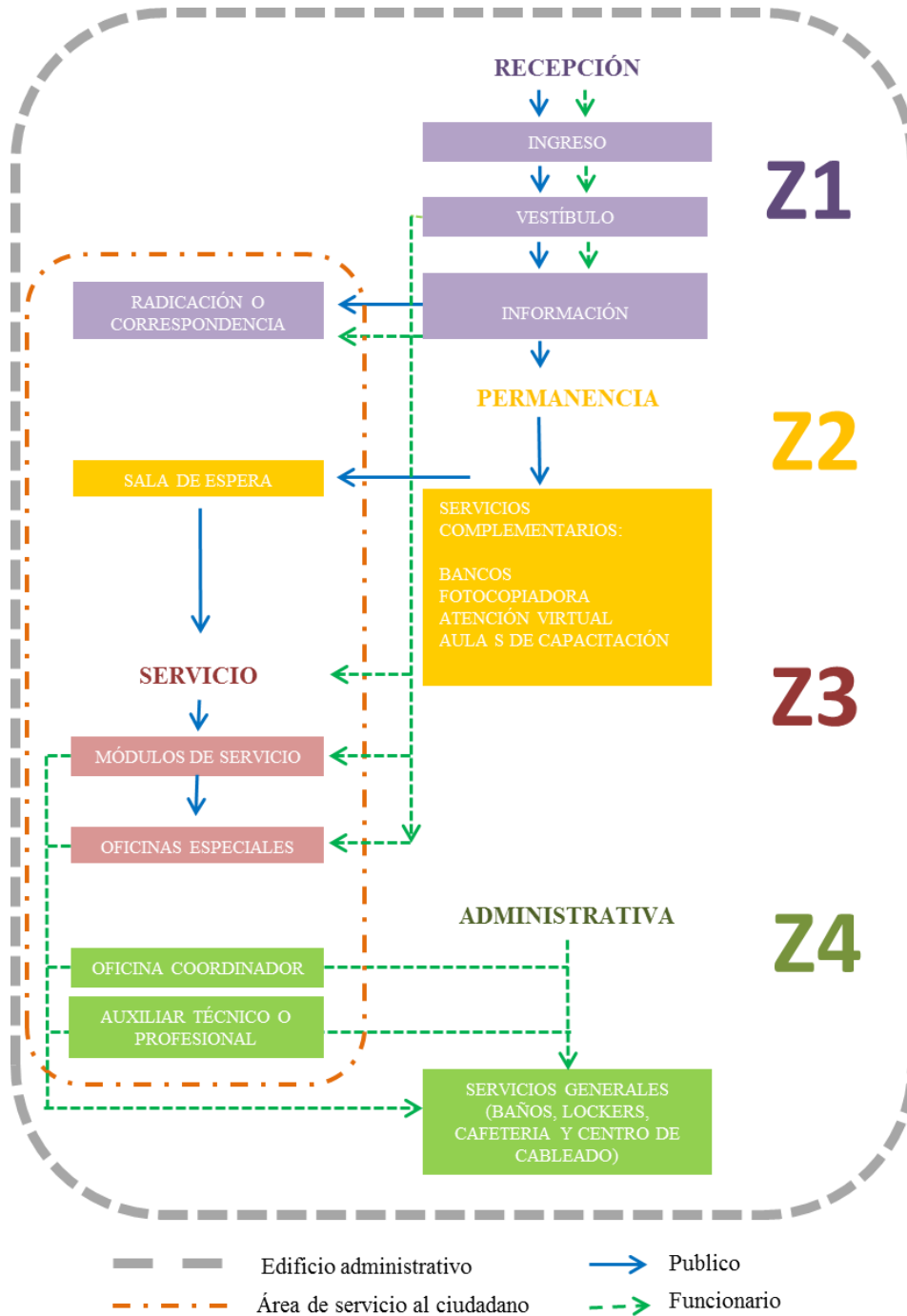






Tabla 4 Áreas con relación al número de módulos

ZONA	Z1 RECEPCIÓN	Z2 PERMANENCIA			Z3 SERVICIO			Z4 ADMINISTRATIVA				CIRCULACIONES	
NUMERO DE MODULOS	AREA M2 RADICACION	TOTAL DE SILLAS	AREA M2 SALA DE ESPERA	AREA M2 ESPERA PARA DIS CAPACITADO	AREA POR M2 MODULO	AREA TOTAL M2 MODULOS	AREA M2 OFICINAS ESPECIALES	AREA M2 RADICACIÓN O CORRESPONDENCIA	AREA OFICINA COORDINADOR	AREA M2 OFICINA AUXILIAR	SUBTOTAL M2	CIRCULACIÓN 35%	TOTAL AREA M2
1	15,10	5	2,50	1,40	5,29	5,29	16,40	15,10	24,00	9,00	73,69	25,79	99
2	15,10	10	5,00	1,40	5,29	10,58	16,40	15,10	24,00	9,00	81,48	28,52	110
3	15,10	15	7,50	1,40	5,29	15,87	16,40	15,10	24,00	9,00	89,27	31,24	121
4	15,10	20	10,00	1,40	5,29	21,16	16,40	15,10	24,00	9,00	97,06	33,97	131
5	15,10	25	12,50	2,80	5,29	26,45	16,40	15,10	24,00	9,00	106,25	37,19	143
6	15,10	30	15,00	2,80	5,29	31,74	16,40	15,10	24,00	9,00	114,04	39,91	154
7	15,10	35	17,50	2,80	5,29	37,03	32,80	15,10	24,00	9,00	138,23	48,38	187
8	15,10	40	20,00	2,80	5,29	42,32	32,80	15,10	24,00	9,00	146,02	51,11	197
9	15,10	45	22,50	4,20	5,29	47,61	32,80	15,10	24,00	9,00	155,21	54,32	210
10	15,10	50	25,00	4,20	5,29	52,90	32,80	15,10	24,00	9,00	163,00	57,05	220
11	15,10	55	27,50	4,20	5,29	58,19	32,80	15,10	24,00	9,00	170,79	59,78	231
12	15,10	60	30,00	4,20	5,29	63,48	32,80	15,10	24,00	9,00	178,58	62,50	241