



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA Y DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA UNIDAD
ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL**

De conformidad con lo establecido en el Decreto 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., noviembre de 2017



Tabla de contenido

Introducción.....	4
1.....	Objetivo
.....	6
2.Marco	Normativo
.....	6
3.....	Metodología
.....	9
3.1. Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica.....	9
3.2. Parámetros de medición	11
4.....	Resultados
.....	12
4.1. Resultados por línea estratégica de la PPDSC	13
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada....	13
c. Cualificación de los equipos de trabajo	18
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	19
4.2. Resultados por líneas transversales de la PPDSC	23
4.3. Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información	24
a. Transparencia activa	24
b. Transparencia pasiva.....	25
5.....	Recomendaciones
.....	27
5.1. Recomendaciones líneas estratégicas.....	27
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	27
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada....	27
c. Cualificación de los equipos de trabajo	31
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	32
5.2. Recomendaciones líneas transversales.....	35
a. Seguimiento y evaluación	35
5.3. Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública ..	35
a. Transparencia activa	35
b. Transparencia pasiva.....	36
Anexos	38



Lista de Tablas

<i>Tabla 1. Niveles de cumplimiento</i>	11
<i>Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento</i>	12
<i>Tabla 3. Evaluación Tiempos /calidad de respuestas SDQS</i>	26



Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, 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 Distrital, 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 la Veeduría Distrital implementó la Guía Metodológica para la Evaluación de los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía en las Entidades del Distrito Capital elaborada en 2016, 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-PAAC.

La aplicación de esta metodología permite la evaluación integral y continua en pro de una adecuada gestión administrativa del servicio a la ciudadanía, 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 Guía Metodológica 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 sujeto 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 Guía Metodológica, la Veeduría Distrital a través de su equipo de profesionales facilita la elaboración de los Planes Anticorrupción y Atención a la ciudadanía – PAAC 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. 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 a la ciudadanía 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 a la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, como Entidad priorizada, a partir de los cuales se espera realizar, de forma conjunta con el equipo interdisciplinario conformado por representantes de la Entidad (Delegado de la Alta Dirección, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, Jefe Oficina de Control Interno, Gerente de Gestión Corporativa, Gerente de Tecnología, Gerente Comercial y de Atención al Usuario, Sugerente Administrativa y Financiera y Subgerente de Recursos Humanos), 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 a la ciudadanía 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 a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y su avance en la implementación de algunos de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como establecer planes de trabajo que garanticen su cumplimiento como insumo para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC.

2. Marco Normativo

- 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 (...)”

Se establece en el artículo 209, que “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.

- Decreto Ley 1421 de 1993. Por medio del cual se determina el Estatuto Orgánico de Bogotá, en los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39, se señala 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.
- Acuerdo 24 de 1993. Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se define sus funciones generales y por dependencia.



- Decreto Distrital 335 de 2006. Por medio del cual se reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. El documento señala los principios que orientan el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento. Igualmente, 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.
- 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.
- Decreto 1346 de 2009. Por medio del cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- 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.
- NTC 5854 de 2011. Por la cual se establecen los estándares técnicos de accesibilidad para las páginas web.
- 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.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Distrital 689 de 2011. Por medio del cual se adopta la "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.
- Ley estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- 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.



- Conpes 3785 de 2013. Por el cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio a la Ciudadanía.
- NTC 6047 de 2013. Establecen los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso a la ciudadanía.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Circular 093 de 2014. Mediante la cual se definen los mecanismos para la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- 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.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Circular 120 de 2015. Plantea la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- 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.
- 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.



- Decreto 1166 de 2016. Por medio del cual se reglamenta la presentación, el tratamiento y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades públicas.

3. Metodología

3.1. Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica

El 23 de agosto de 2017, se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, 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 a la Ciudadanía y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La Entidad seleccionó como referente del proceso al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, por lo que en conjunto con él y con la Gerente Comercial y de Atención al Usuario se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Entidad. Así mismo la valoración del talento humano se realizó entre la Gerente Comercial y de Atención al Usuario y la Subgerente de Recursos Humanos de la Entidad.

Con el fin de consolidar la información necesaria para identificar el estado del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la Entidad, se aplicaron los instrumentos que a continuación se describen:

- **Formulario de levantamiento de 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 profesionales 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. El formato consta de 33 preguntas (ver anexo 1).
- **Encuestas de percepción ciudadana:** son aplicadas por el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad. El formato consta de 18 preguntas (ver anexo 1).



- **Encuestas de percepción servidores públicos:** son aplicadas por el equipo de profesionales 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. El formato consta de 19 preguntas (ver anexo 1).
- **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. El formato consta de 22 preguntas (ver anexo 1).
- **Ciudadano incógnito (canales presencial, telefónico y virtual):** herramienta mediante la cual uno o varios integrantes del equipo de profesionales 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. El formato de ciudadano incógnito presencial consta de 63 aspectos a valorar, el formato de incógnito telefónico se compone de 24 aspectos de evaluación, mientras que el formato de incógnito virtual contiene 27 aspectos de evaluación (ver anexo 1).
- **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. El formato consta de 20 preguntas (ver anexo 1).
- **Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos:** formato a diligenciar por el profesional asignado para realizar la evaluación por parte de la Veeduría Distrital, a partir del cual se valida la información reportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y se valoran las respuestas entregadas a la ciudadanía de conformidad con una muestra aleatoria previamente establecida. El formato consta de nueve (9) campos por diligenciar: a) Número de requerimientos, b) Asunto, c) Estado, d) Entidad a la que se traslada, e) ¿Caso cerrado?, f) Tipo de respuesta, g) Tiempo de atención, h) Observaciones e, i) Soporte.



En concordancia con lo anterior, se aplicaron las herramientas de la siguiente manera: veintidós (22) encuestas de percepción de servidores públicos al total de servidores que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía en el punto de atención que tiene la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital en el SuperCADE CAD y a veintiocho (28) ciudadanos visitantes, logrando así un total de cincuenta y cuatro (54) 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 (Punto de Atención presencial al Ciudadano en el SuperCADE CAD), telefónico (líneas de atención al ciudadano 2347600 ext. 7600 y línea gratuita 018000 910 488) y virtual (sitio web [http:// www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.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*. 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 a la ciudadanía.

A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 1. Niveles 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.



Porcentaje	Zona	Alcance
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: Elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de la Guía Metodológica adaptada del PNSC del DNP (2015).

4. Resultados

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 de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento

Líneas		% Cumplimiento
Líneas Estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	55,40%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	64,13%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	78,51%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	69,41%
Líneas Transversales	1. Seguimiento y evaluación	80,95%
Transparencia	1. Transparencia activa	85,71%
	2. Transparencia pasiva	33,33%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital



4.1. Resultados 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 2014, por lo que los resultados obtenidos frente a cada línea se presentan a continuación:

a. 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 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 de encuestas de percepción a servidores públicos, se observa que no existe un conocimiento amplio ni suficiente por parte de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y competencias que tiene a cargo la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

Lo anterior teniendo en cuenta que el 86% de los servidores públicos encuestados informó haber recibido solicitudes ciudadanas que no son de competencia de la Entidad y el 50% respondió que los ciudadanos conocen los trámites y servicios prestados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

b. 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 a la ciudadanía (canales 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 el punto de atención del SuperCADE CAD evaluado:

- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios para la atención del ciudadano en sala de espera son adecuados y/o suficientes. En este aspecto, según la percepción de los ciudadanos, el 89% manifestó que las instalaciones del punto de Atención a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital ubicado en el SuperCADE CAD, se encuentra dentro de los rangos de “Bueno” o “Excelente”. Tan solo el 11% de los ciudadanos calificaron en el rango de “Regular” o “Malo”, debido a que en momentos de congestión, los ciudadanos deben esperar de pie en la sala de espera aguardando su turno.

No se evidencia que la Entidad cuente con una oferta dirigida a la población indígena, afrocolombiana, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras, en la página web no se encontró la opción para convertir el texto a lenguajes nativos, dialectos, etc. Sin embargo, se destaca que en la página de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital existe un enlace en la parte superior izquierda denominado “*English*” en donde se puede traducir el contenido de la página web a inglés.

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

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/o servicios que ofrece la Entidad.

Los espacios asignados a Catastro en el SuperCADE CAD no cuentan con las condiciones señaladas en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013. En cuanto a baños, están ubicados en el piso 1 del SuperCADE CAD y no son accesibles, no están diseñados para ingreso en silla de ruedas ya que hay una talanquera a la entrada de dichos baños públicos y no cuentan con una barra de apoyo removible. El mobiliario aunque esta acondicionado para la atención de personas en sillas de ruedas, el ingreso al punto de atención tiene escaleras y no cuenta con rampa de acceso o ascensor para personas en condición de discapacidad física, impidiendo así el libre tránsito y desplazamiento autónomo para el acceso a los servicios que ofrece la Entidad como se evidencia en el cliente incógnito presencial.

Se evidencia que existe el servicio preferencial para atención de personas en condición de discapacidad, adulto mayor, madres gestantes o con niños en brazos, que permiten el acceso



prioritario a los servicios en caso de requerirse, orientado desde el ingreso al SuperCADE CAD en el sistema de turnos y son llamados en cualquier módulo en servicio.

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 sistema de turnos audibles, señalización en alto relieve suministrado por la Secretaría General en el SuperCADE CAD.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidenció una congestión moderada en el SuperCADE CAD, en los módulos asignados a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, sin embargo los ciudadanos deben esperar en promedio un tiempo aproximado de 15 minutos para ser atendidos, pero el tiempo de espera puede duplicarse o en ocasiones superar los 45 minutos de espera en sala, en especial cuando hay congestión de ciudadanos (de acuerdo el trámite o servicio que requiera el ciudadano) y/o cuando el Sistema de Asignación de Turnos - SAT falla.

Se evidencia que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital tiene en el punto de atención a la ciudadanía del SuperCADE CAD, un promedio de seis servidores para atención presencial, quienes en muchos de los casos observados se encargan de la atención sin tener descansos (pausas activas), las jornadas laborales son extensas y eso afecta el rendimiento y actitud de servicio de los servidores al final de la jornada.

Finalmente, se evidencia la implementación de un sistema de turnos con tablero digital en sala y tableros digitales que identifican el módulo donde es llamado el ciudadano (que en ocasiones puede confundir por la ubicación de los mismos) permitiendo a la Entidad organizar la atención a la ciudadanía, respetando el orden de llegada y/o la condición física del ciudadano.

- **Disposición de elementos**

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas en servicio a la ciudadanía, 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, tinta para las impresoras, papelería, sistemas informáticos, intranet, internet, chaquetas institucionales, carnés institucionales, insumos de oficina en general. Teniendo en cuenta que el mobiliario de oficina en el SuperCADE CAD es suministrado por la Secretaría General del Distrito, se sugiere revisar los puestos de trabajo en conjunto con la Aseguradora de Riesgos Laborales – ARL y la Subgerencia de Recursos Humanos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, ya que en



algunos casos, los servidores manifestaron problemas con las sillas, la ubicación de las impresoras (altura), iluminación, ubicación de teclados, etc.

- **Imagen institucional**

Se observó que los servidores del punto de servicio a la ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital ubicado en el SuperCADE CAD, portan chaqueta institucional y el carné de identificación. Al respecto, el 100% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Bueno” o “Excelente” la presentación personal de los servidores que los atendieron.

En el mismo sentido se observó que la Entidad tiene en cuenta los criterios de imagen institucional referidos al uso de logos, escudos y colores propios de la Administración Distrital en algunas de las instancias requeridas, tales como chaquetas, carnés, papelería oficial. Sin embargo, en la página web no se cumple este criterio.

- **Señalización**

La señalización interna de las áreas dentro del punto de atención asignado en el SuperCADE CAD a la Entidad es deficiente, se encuentra en bajo contraste y sin alto relieve (braille). Para ello se tomó como referencia la percepción ciudadana donde el 18% de los encuestados evaluaron como “Regular” o “Malo” la señalización interna de los módulos de atención a la ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital. Esto debido a que el espacio es compartido con otras entidades ubicadas en el mismo espacio del SuperCADE CAD y las áreas no están separadas entre sí. Sin embargo, el 82% de los ciudadanos encuestados calificó la señalización interna como “Buena” o “Excelente” ya que no se fijan mucho en ello cuando acuden a la Entidad a realizar un trámite o a solicitar un servicio mientras que los servidores calificaron en la encuesta como “Excelente” o “Buena” la señalización con el 71% y el 29% en los rangos de “Regular” o “Malo”.

En cuanto a la señalización externa de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, el 71% de los ciudadanos evaluaron dentro de los rangos de “Buena” o “Excelente”, el 21% evaluó como “Regular” y cerca del 8% calificó en los rangos de “Malo” o “Muy Malo” dicha señalización. Esto debido a que no está identificado de forma visible el punto de Atención a la Ciudadanía de Catastro Distrital. Los servidores encuestados calificaron este mismo ítem con el 47% en los rangos de “Buena” o “Excelente” y con el 53% dentro de los rangos de “Regular” o “Malo”.

Así mismo, se evidencia que el horario de atención a la ciudadanía en las instalaciones del SuperCADE CAD está establecido por la Secretaría General en los Acuerdos de Servicio haciendo obligatorio su cumplimiento. Éste mismo se encuentra publicado en la página web de la Entidad.



- **Publicación de información - carteleras visibles y actualizadas**

Se evidenció que en el SuperCADE CAD, la disposición de carteleras de información a la ciudadanía depende únicamente de la Secretaría General, por lo que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital no puede disponer de un espacio propio para informar a sus ciudadanos sobre temas de interés a través de carteleras u otros medios en el canal presencial.

- **Organización**

Se evidencia que en los módulos de atención a la ciudadanía de la Entidad, se manejan archivadores para documentos, en el SuperCADE CAD existe un archivo central para seguridad de la información. Al momento de la visita al canal presencial, se encontraron varios módulos asignados a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital vacíos (sin servicio), con mobiliario. Esto genera expectativa al ciudadano para la atención por parte de más servidores ubicados en dichos módulos.

- **Línea telefónica**

Se evidenció que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital cuenta con dos líneas de atención publicadas en página web, disponible para facilitar el acceso a la información que ofrece la Entidad en cuanto a trámites, servicios y horarios. Las líneas fijas publicadas son (2347600 ext. 7600) y (línea gratuita 018000910488), sin embargo, cuando se realizaron los ejercicios de ciudadano incógnito telefónico, algunas de las llamadas no fueron atendidas por la Entidad.

Así mismo, se evidencia que la Entidad cuenta con una línea gratuita que facilita la comunicación con los ciudadanos, sin embargo la llamada no fue atendida cuando se realizó el ejercicio de ciudadano incógnito telefónico, dificultando que el ciudadano acceda a la información que ofrece en cuanto a trámites, servicios y horarios por este medio.

- **Sitio web**

Se evidenció que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital no mantiene la estructura en el sitio web conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y la Guía para sitios web de las entidades del Distrito Capital, de acuerdo a la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017, no obstante, contiene toda la información exigida.

La página web no incluye espacios de participación ciudadana tales como: capacitación, formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía, aspecto que puede dificultar la interacción entre la



ciudadanía y la Entidad, la retroalimentación a partir de la medición de expectativas y la obtención de información para la toma de decisiones.

Es importante aclarar que algunos de los enlaces consultados en la página web www.catastrobogota.gov.co fueron denegados, se encontraron enlaces rotos, dificultando el acceso a la información requerida por la ciudadanía. Se evidencia que actualmente son tenidos en cuenta algunos de los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854, respecto de los criterios para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), con respecto a las personas con discapacidad visual.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

Al respecto, el numeral 3 del artículo 8 del 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 principio.

Como resultado de la evaluación realizada en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, 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 implementación del método de ciudadano incognito para el canal presencial, se observaron falencias en aspectos relacionados con los protocolos de atención, aunque en general la atención es buena por parte de los servidores en el SuperCADE CAD. Es posible que por las largas jornadas o por las situaciones de contingencia con el Sistema de Asignación de Turnos – SAT, se pueda afectar la disposición para el servicio en algunos servidores, la amabilidad, orientación hacia las personas, entre otros.

Al respecto, en cuanto a la calidad de la asesoría ofrecida, las encuestas de percepción ciudadana arrojan que el 89% de los ciudadanos consideraron que los servidores prestan una asesoría en los rangos de “Buena” o “Excelente”, el 7% calificó en el rango de “Regular” y el 4% calificó como “Mala” la asesoría brindada.



Así mismo, se valoraron los conocimientos del servidor público para prestar la asesoría, a lo que el 100% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Bueno” o “Excelente, lo que indica un amplio conocimiento y apropiación de la información de la Entidad.

En el cliente incógnito presencial se evidencia la buena actitud de la servidora que atiende a la ciudadana, conoce a nivel técnico los requisitos para que el ciudadano acceda al trámite requerido y lo explica al detalle. Entrega impreso copia de la resolución con la información al ciudadano y explica los pasos para adelantar la gestión ante la Entidad.

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

Se evidencia por parte de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos de planta, tales como evaluaciones de desempeño y evaluaciones a cargo de los coordinadores o jefes inmediatos dando cumplimiento a la normatividad vigente según la información diligenciada por la Entidad, así como el desempeño de los contratistas que están en atención a la ciudadanía a través de encuestas de satisfacción.

- **Percepción y expectativas**

El 27% de los servidores públicos encuestados manifestaron que les es indiferente el haber sido asignado por parte de la Entidad contratante (Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital) para desarrollar labores en el SuperCADE CAD, mientras que el 50% de los servidores encuestados manifiestan como se sienten reconocidos en sus capacidades laborales en la designación laboral actual y el 9% lo perciben como una desmejora a sus condiciones laborales.

Se evidencia que, dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía, están las fallas en los sistemas con el 39%, fallas en los equipos y elementos de trabajo con el 15% y fallas en el Sistema de Asignación de Turnos – SAT con el 12%.

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

El numeral 4 del artículo 8 de 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”*.



Al respecto, cabe aclarar que para los efectos del presente informe se contemplaron 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, 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:

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Dentro del organigrama de la Entidad existe una dependencia formalmente constituida ya que hace parte de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, teniendo en cuenta que el Acuerdo 004 de 2012, *"Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones"*, en su artículo 16, establece las funciones de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario y en ella se encuentran dos funciones enfocadas en el Servicio a la ciudadanía: 1) Determinar el alcance y el objeto de la función comercial a través del planteamiento estratégico que se formule para tal fin y del modelo de operación de la función de mercadeo y ventas que se defina en la Unidad. 2) Establecer el alcance y objeto de servicio en la Unidad con el fin de generar altos estándares de satisfacción. 3) Liderar la continua innovación de productos y servicios comercializados por y en la Unidad. 4) Gestionar la comercialización de los servicios y funcionalidades desarrolladas por la Unidad. 5) Definir las políticas y administrar los medios y canales para la atención a clientes y usuarios en la Unidad, así como los mecanismos de seguimiento y evaluación, entre otros.

También se observa que la Entidad no cuenta con procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: a) atención de personas en condición de discapacidad, b) efectividad de las respuestas en trámites y servicios y c) claridad de requisitos e información.

No obstante, respecto a este componente el 95% de los ciudadanos encuestados calificaron dentro de los rangos de "Buena" o "Excelente" la sencillez de los procesos y tan solo el 5% calificó como "Regular" este componente. Este mismo componente fue calificado por los servidores encuestados dentro de los rangos de "Buena" o "Excelente" con el 95% mientras que el 5% lo calificó como "Regular".

Se observó que en los procesos de selección de personal realizados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital para servidores de planta y contratistas dispuestos en módulos de



atención a la ciudadanía en los SuperCADE CAD, se tienen en cuenta las competencias requeridas en temas de servicio a la ciudadanía. Para la contratación del personal de servicios de apoyo (aseo y vigilancia) y el resto del personal de la Entidad no se tienen en cuenta las competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se evidencia que la Entidad realizó las gestiones necesarias para implementar la herramienta que permite la inclusión de personas en condición de discapacidad auditiva, facilitando el acceso autónomo a los servicios de Catastro con el Centro de Relevamiento para los canales virtual y presencial. Sin embargo no se evidencia gestión con lo referente a la gestión con ConverTIC.

- **Política de tratamiento de datos personales**

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital cuenta con la Política para el Tratamiento y la Protección de Datos Personales en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario, publicada en la página web de la Entidad, en el enlace de *“Transparencia y Acceso a la Información Pública”* y en el enlace de *“Aviso de Privacidad para el Tratamiento de Datos Personales”*.

Se observa que en el punto de atención presencial no se encuentra un aviso en el que se informe al ciudadano que la Entidad cuenta dicha política de conformidad con la Ley 1581 de 2012, debido a que en los SUPERCADEs no les es permitido por protocolos de servicio la publicación de información diferente a la de la Alcaldía Mayor a cargo de la Secretaría General.

- **Horarios de atención**

En el canal presencial se cuenta con atención en horario continuo de 7:00 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12 m. Adicionalmente, no se evidencia la existencia de un protocolo que informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía ni la publicación de dichos horarios al ingreso de la Entidad.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que el punto de atención a la ciudadanía en el SuperCADE CAD, la Entidad tiene dispuesto al respaldo de uno de los módulos el buzón de sugerencias, así mismo se evidencia el uso de formatos únicos para el diligenciamiento de PQRS junto al buzón. La ubicación del buzón es adecuado ya que está al alcance de los ciudadanos en la sala de espera. Sin embargo, no se cuenta



señalada la ubicación del buzón de sugerencias, ni se cuenta con un afiche informativo en el que se le explique a la ciudadanía el procedimiento para el uso del mismo.

- **Canal telefónico**

La Entidad cuenta con dos líneas de atención a la ciudadanía, las cuales están publicadas en página web, tanto para comunicación con el nivel central como para comunicación específica con la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, las cuales están direccionadas hacia la misma central de atención. Al realizar llamadas de verificación por medio del ciudadano incógnito telefónico, se pudo evidenciar que los servidores no contestan la línea.

Se observa que la Entidad cuenta con personal específico para la atención de llamadas, facilitando el desarrollo de las actividades de los servidores y mejorando la calidad de la atención a ciudadanos.

- **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 de la Entidad y directorio solo de contratistas de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, así como la información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2014.

No se evidencia que la página web 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 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital publica en el apartado de “Atención a la ciudadanía” en el enlace de “información de interés”, las preguntas frecuentes relacionadas con temas de servicio, acceso a algunos servicios propios de la Entidad, etc. El banco de preguntas está enfocado a generalidades informativas y a algunos de los trámites que se realizan en la oficina de atención a la ciudadanía.

Se observó que los trámites realizados en la Entidad se encuentran registrados en el sistema de información SUIT a nombre de la Secretaría Distrital de Gobierno al igual que en la Guía Distrital de Trámites. De igual forma los contratos celebrados por la Entidad se encuentran publicados en el SECOP a 2017.

Finalmente, se observa que el sitio web cuenta con un chat ubicado en la parte inferior de la página de inicio, a través del cual se enlaza con “Servicio a la Ciudadanía” y allí se encuentra la



información de los canales de atención presencial, telefónica y virtual de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital. Sin embargo, al intentar la comunicación por chat se evidencia que es un servicio prestado por la línea distrital 195. Se realizó igual el ejercicio de solicitar información sobre los trámites que un ciudadano puede realizar de forma virtual y la atención no fue la adecuada. El servidor encargado de la atención, solo copio y pego la misma información que está publicada en la página web de Catastro, no supo explicar lo solicitado, fue demorada la atención, no cumplió los protocolos de servicio. Se recomienda a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital de validar la atención por este canal con respecto a su Entidad.

4.2. Resultados 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 transversal “seguimiento y evaluación”, por corresponder a una acción cuya implementación se encuentra bajo la responsabilidad de todas las entidades de la Administración Pública.

a. Mejoramiento continuo

Esta línea transversal es definida en 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**

Se evidencia que la Entidad cuenta con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial y telefónico de acuerdo al diligenciamiento de información por parte de la Entidad, pero no aplica para el canal virtual.

- **Acciones de mejora**

Se evidenció que la Entidad cuenta con herramientas que permiten la medición de los servicios prestados, así mismo, frente a los resultados del diagnóstico realizado, se evidencia avance en la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora para el servicio.



4.3. Resultados 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 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 el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley. Estos aspectos están relacionados con la prestación de los servicios y especialmente con la disponibilidad de acceso de información en los canales de atención.

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

a. 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 1712 de 2015 en su artículo 9 y por la Estrategia de Gobierno en Línea adoptada mediante Decreto 1081 de 2015.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección “*Transparencia y acceso a la información pública*” (Decreto 1081, 2015). 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.

El informe consolidado de PQRS publicado en la página web de la Entidad se encuentra con corte a junio de 2017 teniendo en cuenta que el mismo se debe realizar mensualmente, a la fecha de consulta (mes de septiembre de 2017) no se cumplió con este criterio.



- **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 Trámites – SUIT ubicado en el enlace de Transparencia de la página web de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

- b. 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 pública (artículo 2.1.1.3.1.4) y el criterio diferencial de accesibilidad (Ley 1712, 2014, art. 8).

- **Canal presencial**

Mediante el método de ciudadano incógnito presencial, se validaron los tiempos de respuesta dados por la entidad a las PQRS interpuestas por un ciudadano. Para el caso de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se radicó un Derecho de Petición con fecha 24 de agosto de 2017 y con radicado SDQS 1841332017 solicitando información sobre: “*los Censos inmobiliarios de Bogotá para los años 2010 y 2011 en medio magnético*”.

La respuesta a dicha petición fue solicitada para ser entregada por medio de correo electrónico al ciudadano que interpuso el Derecho de Petición. La respuesta fue entregada de acuerdo a la solicitud del ciudadano por correo electrónico, la Entidad cumplió con los tiempos de Ley para dar respuesta ya que llegó al siguiente día de la radicación. La respuesta fue definitiva y de fondo, ya que recibió la información solicitada.

- **Canal virtual**

Se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al SDQS, el cual se encuentra ubicado en la sección denominada “*sistema de quejas y soluciones*” en la página de inicio, el cual redirecciona a la web: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>. A partir del mencionado enlace los ciudadanos de forma anónima y/o mediante registro pueden interponer requerimientos, y consultar de forma permanente el estado de su petición.



- **Canal telefónico**

No se evidencia que a través de la línea telefónica se tenga la posibilidad de radicar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de hechos de corrupción. De igual forma, no se evidencia que la Entidad cuente con una línea telefónica para interponer denuncias por presuntos hechos de corrupción.

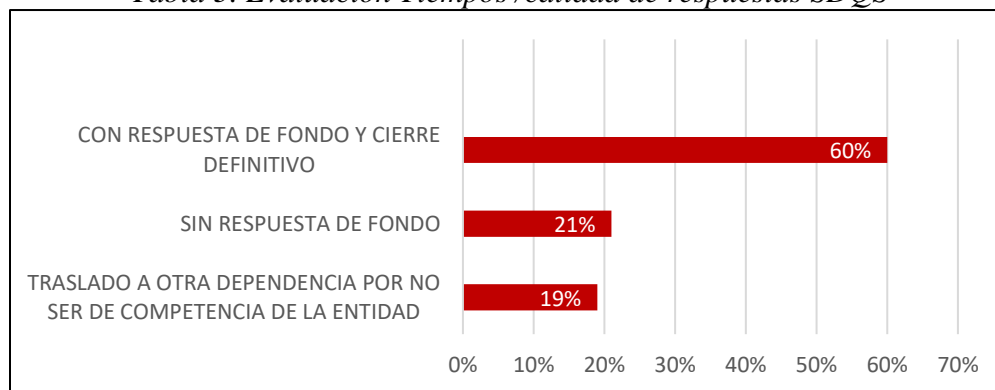
- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se evidencia que la Entidad actualmente 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.

- **Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos**

Mediante una muestra aleatoria de los requerimientos registrados en el SDQS, se valoraron 50 respuestas a peticiones ciudadanas encontrándose que: a) los 42 casos valorados se encuentran registrados con cierre bien sea por respuesta definitiva, respuesta consolidada o desistimiento tácito, b) al verificar las respuestas entregadas por la Entidad, se observa que de los 42 casos validados un 21% correspondiente a 9 casos, no fueron contestados de fondo por diversas razones, entre las que se destacan respuestas parciales que no atienden totalmente la petición ciudadana y/o respuestas que no corresponden con la solicitud realizada, como es el caso de las quejas por demoras en la atención del canal presencial, mala actitud de los servidores, daño de los sistemas, y se observa que por lo menos un 19% de los requerimientos, (7 peticiones) fueron trasladadas por no ser de su competencia y fueron respondidas por otra entidad, como es el caso de la Secretaría Distrital de Hacienda y/o Secretaría Distrital de Gobierno.

Tabla 3. Evaluación Tiempos /calidad de respuestas SDQS



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital



5. Recomendaciones

De conformidad con los compromisos adquiridos por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital en la reunión de inicio, se hace obligatorio incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC de la actual o de la siguiente vigencia las acciones derivadas de las recomendaciones realizadas, de conformidad con un análisis de tiempos (acciones de corto, mediano y/o largo plazo) y presupuesto, para lo cual se requiere definir 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.

Una vez identificadas dichas 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:

5.1. Recomendaciones líneas estratégicas

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

Se recomienda implementar acciones y/o estrategias para la 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 en los canales presencial, telefónico y virtual dispuestos para la atención a ciudadanos en general.

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

- **Accesibilidad**

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/u otros idiomas, acorde con una caracterización poblacional previamente realizada, en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras de la localidad.



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

Se recomienda realizar las gestiones necesarias ante la Secretaría General para realizar los ajustes en los espacios físicos y en el mobiliario a cargo de la Unidad Administrativa Especial de Catastro en el SuperCADE CAD, para la atención de la ciudadanía en sala de espera, permitiendo el libre desplazamiento y comodidad durante el tiempo de permanencia en el punto de atención. Se deben revisar las sillas que se encuentran en mal estado, retirar las que ya no están en uso (validar con registro fotográfico), tener en cuenta mobiliario para servidores basados en conceptos de Salud Ocupacional emitidos por la ARL.

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 en condición de discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos.

Gestionar ante la Secretaría General y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (hoy Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía), las disposiciones del artículo 9 numeral 2 literal d, de la Ley 1346 de 2009, en el 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 describe 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 las instalaciones abiertas al público.

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. Si bien es cierto se encuentran en el SuperCADE CAD sujetos a unos Acuerdos de Servicio, esto no los exime de responsabilidad sobre el cumplimiento de las normas.

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 estén a disposición de la ciudadanía y que sean accesibles para las personas en condición de discapacidad.

Es indispensable iniciar mesas de trabajo con la Secretaría General para saber cómo se realizará este trabajo en conjunto para hacer un servicio incluyente, ya que los baños del SuperCADE CAD no cumplen con las normas de accesibilidad.



- **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 para los casos de congestión en canal presencial.

- **Disposición de elementos**

Se recomienda incorporar iniciativas de mejoramiento para el punto de atención 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**

Implementar los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adoptado mediante Decreto 208 de 2016. Se sugiere a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital proporcione siempre los elementos de identificación a los servidores nuevos y antiguos de los puntos de atención a la ciudadanía, tales como es el carné de la Entidad, chaquetas institucionales, etc., para evitar que terceros se lucren y puedan ejercer funciones a nombre de la Entidad (intermediarios y/o tramitadores).

- **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 toda la ciudadanía.



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. Aplica para las áreas administrativas, ya que en el SuperCADE CAD no es posible la ubicación de las mismas.

- **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, tanto en los módulos de atención como en el área administrativa.

- **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: a) un número de fácil recordación, b) menú de opciones corto y claro, c) disponibilidad de personal y d) elementos físicos y tecnológicos para atención de la línea durante todo el tiempo que se encuentre habilitada.

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 deben ser iguales, de tal forma que sin importar a que número se comunique el ciudadano pueda tener a disposición toda la información requerida.

- **Sitio web**

El sitio web debe encontrarse estructurado conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía para sitios web del Distrito Capital,



expedida mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017. Se sugiere continuar trabajando con el lenguaje sencillo y comprensible de las páginas web y tener en cuenta lo establecido, con toda la información exigida.

Se aconseja articular y tener en cuenta los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854, respecto de los criterios para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), o AA (doble A) para las personas con discapacidad visual. Es importante acoger los requisitos establecidos en dicha norma, 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.

La Entidad deberá contemplar lo establecido en la Ley 1757 de 2015, sobre la participación ciudadana, y los componentes TIC para Servicios y TIC para Gobierno Abierto, de la Estrategia de Gobierno en Línea para mejorar lo relacionado con los medios, canales y espacios para la participación.

Se recomienda implementar un proceso de racionalización de trámites para 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.

Se sugiere verificar cada uno de los enlaces e información publicada en la página web, de tal forma que la ciudadanía tenga total acceso a la información ofrecida, teniendo en cuenta que en la verificación realizada se encontraron enlaces rotos, páginas con texto de prueba o información que no corresponde con la información enunciada.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

- **Aspectos servidor público**

Es necesario que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, implemente los protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos para los diferentes canales de atención al ciudadano tales como: a) presentación, b) amabilidad, c) iniciativa, d) calificación, e) orientación hacia las personas, f) autocontrol, g) flexibilidad y h) uso de lenguaje claro, entre otros.

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

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 para servidores de contrato de prestación de servicios y de evaluaciones de desempeño para los servidores de planta.

- **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, para que se evalúe de forma continua su disposición, flexibilidad, orientación y vocación de servicio hacia los ciudadanos, 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 y mejorar los niveles de satisfacción de los servidores públicos.

- **Incentivos**

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, con el fin de que se refuerce el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a los ciudadanos.

Se sugiere a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, tener en cuenta para las reuniones institucionales, eventos, celebraciones, cualificaciones, entre otros, a los servidores del punto de Atención a la Ciudadanía del SuperCADE CAD, ya que por ser ellos quienes están de cara al ciudadano, no pueden dejar solo el punto, no hay quien los reemplace, no hay rotación de personal y por ende, no son tenidos en cuenta para estas actividades. Así mismo, se deben mantener permanentemente informados de las decisiones administrativas que puedan afectar la atención a ciudadanos.

d. 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 Distrital de Desarrollo “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 continuar fortaleciendo la Gerencia Comercial y Atención al Usuario.

Se sugiere complementar e implementar los procesos y procedimientos en los que se encuentran definidas acciones frente a criterios tales como: a) accesibilidad de personas en condición de



discapacidad, b) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, c) claridad de requisitos e información, y d) tiempos de espera y atención.

Se recomienda incluir en los estudios previos de la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing, todas las competencias relacionadas con la atención a la ciudadanía. Así mismo, involucrar a todos los servidores de la Entidad con temas de servicio a la Ciudadanía.

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Se recomienda a la Entidad, involucrar a todas las áreas y/o dependencias de la Administración con el servicio a los ciudadanos, ya que son los servidores públicos los obligados a dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía. Así mismo, contar con mas servidores de planta en el punto de Atención, ya que quienes están con estas funciones actualmente son de contrato de prestación de servicio en su gran mayoría, lo que puede hacer vulnerable el servicio en algunas fechas del año.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Con el objeto de garantizar el acceso de la 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 ConveTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que se garantice la disponibilidad de recursos y se realicen las gestiones administrativas pertinentes con otras entidades.

- **Política de tratamiento de datos personales**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se requiere identificar y verificar los puntos de atención, sistemas de información, trámites o servicios en los que se solicitan datos a la ciudadanía, frente a los cuales se deberá informar de la aplicación de la Política de tratamiento de datos personales al ciudadano que acceda a dichos trámites en la Entidad.

- **Horarios de atención**

Se recomienda seguir con la publicación a través de los diferentes canales de atención de los horarios en los que se puede acceder a los servicios prestados (atención presencial, virtual y telefónica), y definir protocolos de servicio en los que se informen los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía.



- **Buzón de sugerencias**

Ubicar el buzón de sugerencias en un espacio de fácil acceso a todos los ciudadanos, ya que el que se encuentra en punto de Atención a la Ciudadanía está ubicado en un lugar que no cumple con dichas condiciones.

Se recomienda señalar la ubicación del buzón de sugerencias, así como tener un aviso informativo en el que se les explique a los ciudadanos el procedimiento para hacer uso del mismo.

Implementar formatos estandarizados para que el ciudadano pueda interponer inquietudes o sugerencias a través de los buzones ubicados en cada punto de atención. Estos formatos deben encontrarse disponibles y en buenas condiciones, en todo momento para su uso.

- **Canal presencial**

De acuerdo a lo establecido en la 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", en el artículo 14 manifiesta que: *“Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción...”*

En el caso que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta.

- **Canal telefónico**

Se sugiere contar con protocolos de atención y dar aplicación a ellos en 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 SUIT y SECOP se encuentre actualizada y acorde con la información de trámites, servicios y contratación dispuestos en la página web.

Con el fin de propiciar la divulgación y acceso a la información pública por parte de la ciudadanía se sugiere revisar los enlaces de acceso a la información de tal forma que en ellos se encuentre contenido lo enunciado, de forma actualizada y que su acceso sea de fácil ubicación.

Se recomienda ampliar la información ubicada en el enlace de preguntas frecuentes, teniendo en cuenta que allí se deben resaltar aspectos relacionados con los proyectos, programas, trámites y servicios que presta la Entidad.

Se sugiere contar en la página web con un chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la Entidad, el cual debe estar debidamente estructurado, contar con un protocolo de servicio y con la disponibilidad de un servidor para su administración y operación para dar solución a los requerimientos de los ciudadanos sobre cualquiera de los trámites y/o servicios ofertados por la Entidad.

5.2. Recomendaciones líneas transversales

a. Seguimiento y evaluación

Con el objeto de contar con la mejora continua en los sistemas de servicio a la ciudadanía, se recomienda diseñar y aplicar herramientas para la medición del servicio prestado en los canales presencial, virtual y telefónico, que permitan la toma de decisiones, 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.

5.3. Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública

a. 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 Información de Trámites –SUIT y la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, así como la información dispuesta en la página web, para que el ciudadano tenga acceso a lo solicitado de forma completa sin importar la fuente de consulta.

b. Transparencia pasiva

- **Canal presencial**

Dando aplicación a la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se recomienda realizar un seguimiento a la proyección y envío de respuestas ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la Ley, de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución de forma oportuna a sus requerimientos y no se incurra en faltas disciplinarias por parte de los servidores encargados de la atención, teniendo en cuenta que se evidenció que algunos de los requerimientos de ciudadanos se tramitan fuera de los tiempos de ley, perjudicando en diferentes maneras al peticionario.

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 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 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 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 dos 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 sugiere contar con protocolos y procedimientos para la atención PQRS presentadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención, en el que se describan los pasos a seguir para el trámite de las mismas.

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

Adicionalmente, se sugiere contar con un protocolo específico para la atención de denuncias de hechos de corrupción en los diferentes canales de atención, realizar los correspondientes registros en el SDQS, y tramitar las denuncias correspondientes por el área encargada, de conformidad con sus competencias.



Anexos

Según 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):

1. 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

2. 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

3. Archivos Multimedia

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

FIN.