



**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 EMPRESA DE  
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ  
EAB-ESP**

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

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Objetivo .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Marco Normativo .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Metodología.....</b>	<b>9</b>
3.1. Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica .....	9
3.2. Parámetros de medición .....	11
<b>4. Resultados .....</b>	<b>12</b>
4.1. Resultados por línea estratégica de la PPDSC .....	13
a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	13
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	14
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 .....	22
a. Mejoramiento continuo .....	22
4.3. Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información .....	23
a. Transparencia activa.....	23
b. Transparencia pasiva .....	24
<b>5. Recomendaciones.....</b>	<b>26</b>
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.....	30
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	31
5.2. Recomendaciones líneas transversales .....	33
a. Mejoramiento continuo .....	33
5.3. Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública ....	34
a. Transparencia activa.....	34
b. Transparencia pasiva .....	34
<b>Anexos .....</b>	<b>36</b>



## **Lista de Tablas**

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento .....	12
<i>Tabla 2.</i> Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC .....	12

## **Lista de Figuras**

<i>Figura 1</i> Evaluación Tiempos / calidad de respuestas PQRS .....	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 al Ciudadano -PAAC.

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

Para la presente vigencia se incorporaron dentro la 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 al Ciudadano – 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 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, como Entidad priorizada, a partir de los cuales se espera realizar, de forma conjunta con el equipo interdisciplinario conformado por representantes de la Entidad (Alta Dirección, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Talento Humano, Informática y Sistemas, Administrativa, Comunicaciones, Gestión Documental y el responsable de Servicio a la Ciudadanía), 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 al Ciudadano - PAAC 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 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP y su avance en la implementación de algunos de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDS y de 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 al Ciudadano – 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, en los que 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 adopta 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. Señala los principios que orientan el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento. Señala que la Red CADE participará en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá.
- 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 “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 del Ciudadano.
- NTC 6047 de 2013. Establece 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 22 de agosto de 2017 se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP 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 Líder de Servicio a la Ciudadanía y conjuntamente, se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Entidad.

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

- **Formulario de levantamiento de 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 Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones visuales en los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. 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 profesionales 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) Numero 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: quince (15) encuestas de percepción de servidores públicos a las personas que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía en el punto de atención de la zona 3 en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, y a treinta y un (31) ciudadanos visitantes que asistieron para realizar algún trámite la oficina de atención a la ciudadanía. Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones aplicando el método de ciudadano incógnito, con el fin de diagnosticar el servicio del canal presencial (Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP), telefónico (línea de atención 116) y virtual (sitio web <http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/portal>).

### **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.
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 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, de acuerdo con las líneas estratégicas, transversales y de transparencia evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos.

*Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento*

LINEAS		% CUMPLIMIENTO
Líneas Estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	23,70%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.	44,35%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	60,75%
	4. Articulación institucional e interinstitucional	46,40%



LINEAS		% CUMPLIMIENTO
Líneas Transversales	1. Seguimiento y evaluación	93,01%
Transparencia	1. Transparencia activa	62,50%
	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 estratégica hace referencia al desarrollo de *“estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos”*.

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

De conformidad con los resultados de la aplicación de las encuestas de percepción a servidores públicos los servidores de la oficina de atención a la ciudadanía de la zona 3 manifestaron con un 73% de que los ciudadanos sí conocen el tipo de trámites y servicios que prestan en la Entidad, mientras que el 23% de los ciudadanos no los conocen.

Sin embargo en la verificación de las evidencias aportadas por el Entidad, se observa que se realizan campañas sobre el uso adecuado y ahorro del agua pero no se encuentran campañas con los ciudadanos para que conozcan el quehacer de la Entidad (trámites y servicios), además de ello, en la verificación de las PQRS enviadas por los ciudadanos al SDQS muchas corresponden a Unidad Administrativa Especial de Servicios – UAESP.



**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 con la ciudadanía (canal presencial, virtual y telefónico) cuenten con atributos de accesibilidad y suficiencia con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender sus requerimientos.

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

- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios para la atención a la ciudadanía en sala de espera, son bastante amplios y cuenta con suficientes sillas, al igual que en los módulos de atención.

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

- **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 los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

Los espacios no cuentan con ajustes razonables de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 con respecto a la ubicación de baños accesibles diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible, ya que la oficina de atención a la ciudadanía no cuenta con baños, de igual forma se observó que las puertas de la entrada no tienen el suficiente espacio para el ingreso de una persona con silla de ruedas, dificultando el libre tránsito.

Así mismo, se observó que el mobiliario en el punto de atención a la ciudadanía es bajo y amplio, lo que permite una adecuada interacción entre el ciudadano y el servidor en caso de que las personas sean de talla baja o requieran el uso de la silla de ruedas.



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

La Entidad no cuenta con los elementos físicos y/o 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 señalización en alto relieve, sin embargo los turnos son audibles lo que permite que el ciudadano puede saber cuándo se cambia de turno.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia que la Entidad tiene dispuesto (9) nueve módulos de atención a la ciudadanía, (8) ocho de ellos para la atención de Acueducto y (1) uno para Aseo. De igual forma se observó que el volumen de ciudadanos que asisten al punto de atención a la ciudadanía de la zona 3 es alto por lo que presenta alta congestión, otro factor que genera la congestión del punto es la ausencia prolongada de los servidores en su puesto de trabajo, en muchas ocasiones el punto quedó con tan solo (3) tres servidores en atención, lo que generaba largas esperas a los ciudadano y poca rapidez en la atención.

En cuanto a la percepción de los ciudadanos encuestados respecto al espacio adecuado en salas de espera en las instalaciones de la oficina de atención a la ciudadanía, un 94% la calificó como “Buena” y un 6% como “Regular”, así mismo los ciudadanos calificaron el espacio adecuado en oficinas / módulos de atención con un 84 % como “Buena”, un 10% como “Regular” y un 6% como “Malo”.

- **Disposición de elementos**

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas para el 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, sistemas informáticos, chaquetas, carnés institucionales, insumos de oficina, entre otros.

- **Imagen institucional**

Mediante la aplicación de encuestas ciudadanas se evidencia que el 96% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” o “Excelente” la presentación personal del servidor del punto de atención y sólo el 3% de los ciudadanos los calificó en el rango de “Regular”.



En el mismo sentido, se observó que en la señalización interna y externa, la Entidad no tiene en cuenta los criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, escudos y colores propios de la Administración Distrital, incluidos en el Manual de Imagen Institucional Distrital.

- **Señalización**

Se observan deficiencias en cuanto a la señalización interna del punto de atención, teniendo en cuenta que en los módulos de atención, orientación y radicación se encuentran identificados con avisos en bajo contraste, en tamaños pequeños, y sin alto relieve, así mismo, no es visible la señalización de rutas de evacuación dentro del punto.

De igual forma, se evidencio que la publicación del horario de atención a la ciudadanía se encuentra publicado en las instalaciones del punto con atención de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., sin embargo a las afueras del punto se encuentra un aviso que indica que el horario de atención es de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. generando confusión a los ciudadanos que acuden a realizar un trámite o servicio.

Al respecto, sólo un 39% de los ciudadanos encuestados en el punto de atención a la ciudadanía calificó la señalización interna como “Buena”, el 26% de los ciudadanos calificaron la señalización interna dentro de los criterios “Malo” y el 32% como “Regular” y “Muy Malo” el 3%.

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

En la visita realizada las carteleras informativas para la ciudadanía estaban desactualizadas, no estaban plenamente identificadas ya que en su información se encontró la Estructura tarifaria para los suscriptores en Gachancipá - (Cundinamarca), por la Empresa de Acueducto de 2014, además se encontraba a un costado poco visible de la fila para la entrega de turnos y al lado de un teléfono, punto de pago y computador fuera de servicio.

- **Organización**

Se evidenció en la ventanilla de orientación desorganización, en cuento a que es una ventanilla muy estrecha, los ciudadanos son atendidos de pie, una de las ventanillas es para uso preferencial pero no se evidencia un adecuado uso preferencial, los adultos mayores, madres gestantes o con algún tipo de persona en condición de discapacidad deben realizar largas filas junto con los demás ciudadanos, además no hay una persona que oriente a los ciudadanos en la fila y que propenda por el orden.





De igual manera, se evidencia que al interior de la Entidad, los módulos de atención como los de orientación y radicación manejan un alto volumen de documentos en los escritorios, poniendo en riesgo la seguridad de la información y generando una percepción de desorden.

- **Seguridad**

Al aplicar las encuestas de percepción ciudadana, el 38% de los encuestados coincide en que el trato recibido por el personal de vigilancia es “Bueno” o “Excelente”, mientras que el 50% de los ciudadanos lo calificó como “Regular”. Sin embargo en las visitas realizadas a la Entidad se observó que el Guarda de seguridad no permanece en la entrada del punto de atención si no en una silla ubicada el lado del personal de orientación realizando otras actividades.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Entidad cuenta con líneas de atención gratuita que facilitan la comunicación con los ciudadanos para el acceso a la información que ofrece en cuanto a trámites, servicios y horarios.

La línea 116 (Acueducto) y 110 (Aseo) de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, tiene un menú de opciones para que el ciudadano se pueda comunicar y acceder al información de su interés, sin embargo, en la llamada realizada a la línea 116 se evidenció que el menú de opciones es muy extenso y difícil de entender. La comunicación con el asesor se tomó un tiempo de espera de 13 minutos.

- **Sitio web**

Se evidenció que la estructura del sitio web no corresponde con los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital, mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017. No obstante, se observó que no toda la información publicada en el sitio web se encuentra actualizada.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que se debe contar con una política clara de actualización sobre los contenidos del sitio web incluyendo la periodicidad de actualización, la dependencia responsable, así mismo, es necesario que en la página inicial este la fecha de la última actualización del sitio web. También es válido que cada sección tenga su fecha de actualización.

Así mismo, se evidencia que la página web de la Entidad no soporta la transacción de trámites, servicios, expedición de certificados y/o constancias. Al respecto, se observa que la realización de trámites como el duplicado de la factura son plenamente presenciales, por lo que el ciudadano debe



dirigirse a un punto de atención presencial ya que al solicitar la copia de la factura por canal virtual e ingresar el número de la cuenta y/o contrato, aparece que la factura no está disponible para duplicado.

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 en algunos casos, los enlaces consultados en la página fueron denegados o se encontraron enlaces rotos, dificultando el acceso a la información requerida por la ciudadanía.

### **c. Cualificación de los equipos de trabajo**

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

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

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

- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método ciudadano incognito para el canal presencial, se observa que la persona que se encuentra en atención a la ciudadanía entrega la información con claridad, pero tiene poca disposición para la solución de inquietudes de los ciudadanos.

Al respecto, en las encuestas de percepción ciudadana en el punto de atención se encontró que los ciudadanos calificaron los criterios referidos a amabilidad, con un 58% como “Bueno” y 32 % como “Regular”, además a la pregunta del trato recibido por el personal de recepción, orientación



y/o asignación de turnos los ciudadanos calificaron con 35% como “Bueno”, 29% “Regular” y 26% como “Malo”.

En la visita realizada para aplicar el método de ciudadano incógnito se evidenció que tanto la servidora de orientación, como los demás servidores que se encontraban en el punto de atención, no hicieron uso de los distintivos como el carné y la chaqueta institucional.

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

Se evidenció la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos mediante un estudio de experiencia de clientes realizado por la Entidad en el que se verifica el nivel de satisfacción de usuario en cada uno de los servicios que se prestan, los procesos que solicitan los usuarios, los canales de atención más usados, tiempos de espera en las oficinas y claridad de la información.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que los servidores públicos encuestados manifestaron que se sienten reconocidos frente a sus capacidades al habersele asignado como asesor en punto de atención con un 73% mientras que un 20% le es indiferente. Además se evidencia que, dentro de un 60% los servidores manifestaron no tener obstáculos identificados para atender a la ciudadanía.

**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 tuvieron en cuenta aspectos relacionados con articulación institucional e interinstitucional, por lo cual se evalúan temas referentes a la definición, documentación, implementación y/o articulación de procesos y procedimientos de servicio, tanto entre las distintas entidades como al interior de la misma Entidad, 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 se encuentra plenamente identificada la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente. Así mismo, se observa que mediante el artículo 50 del Acuerdo No 11 de 2013 "Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAB - ESP y se determinan las responsabilidades de sus dependencias", establece que la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente tendrá dentro de sus funciones: ...”10. Direccionar y aprobar las políticas inherentes a la atención de clientes, ventas de otros servicios y relaciones interinstitucionales con el fin de dar cumplimiento a los objetivos corporativos. 11. Direccionar y aprobar las políticas relacionadas con las respuestas a peticiones, quejas y reclamos que realicen los clientes del servicio y entes de control”. También en su artículo 53. Las Divisiones Atención al Cliente de la Zona uno, dos, tres, cuatro y cinco tendrán dentro de las siguientes responsabilidades: 3. Establecer los mecanismos de control sobre las peticiones, quejas y reclamos de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para que las mismas tengan el respectivo tramite y sean resueltas con calidad y oportunidad.

Finalmente, se observó que, en los procesos de selección de personal (funcionarios y contratistas) de servicios de apoyo (aseo y vigilancia) y el resto del personal de la Entidad, no se tienen en cuenta competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía, Manual de funciones y estudios previos de contratos.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se evidencia que la Entidad no ha realizado las gestiones necesarias para implementar herramientas que permitan la inclusión de personas en condición de discapacidad para el acceso autónomo a los servicios, tales como ConVerTIC (canal virtual) y el Centro de Relevo (canales virtual y presencial).

- **Política de Tratamiento de Datos Personales**

La Entidad ha adoptado una Política de Protección de Datos Personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario. De acuerdo con esta política, los datos personales y de bienes que recolecta y almacena la EAB - ESP en sus bases de datos se utilizarán única y exclusivamente para mantenerse en contacto con sus usuarios e informarles acerca de las diferentes actividades que realiza para la prestación de sus servicios.

No se observa la disposición ni en la página web ni en el punto de atención presencial de un aviso en el que se informe al ciudadano que la Entidad tiene una Política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012.



- **Horarios de atención**

En el canal presencial se cuenta con un servicio de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados en horario continuo de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., se observa que en horas de almuerzo y descanso el servicio continua con normalidad y no es suspendido dado que los servidores se turnan y no alteran el normal funcionamiento de la atención en caso de ausencias o algún tipo de capacitación.

En el mismo sentido, se observa que los horarios de atención publicados en página web coinciden con los que se encuentran publicados dentro del punto de atención de la zona 3, además de ello publican los horarios de atención en el canal electrónico, telefónico, CADE y SuperCADE.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Entidad tiene dispuesto un buzón de sugerencias al lado de la ventanilla de orientación, sin embargo, este buzón es poco visible para las personas que son atendidas en el punto de atención a la ciudadanía, lo que impide que un ciudadano pueda hacer uso de este. Así mismo, no se observa la disposición de formatos únicos para el diligenciamiento de PQRS en los buzones.

- **Canal telefónico**

Se observa que al realizar llamadas de verificación, los servidores no aplican en su totalidad los protocolos de atención, sin embargo los servidores: a) se identificaran dando su nombre completo y el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia, b) indicaran tiempos de espera, c) se dirigiera al ciudadano con buena vocalización y un tono y velocidad adecuado, e) en caso de transferencia indicaran a su compañero los datos del ciudadano y, f) consultara si se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión prestada.

Se evidencia que la Entidad cuenta con dos líneas telefónicas y una línea nacional para la atención de los ciudadanos, sin embargo cada una de ellas maneja temas diferentes; una es para el Acueducto y la otra para el Aseo, si el ciudadano no llama a la línea correspondiente, el asesor de call center no posee la información para entregarla al ciudadano y debe direccionarlo a la que le corresponde.

- **Canal virtual**

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



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

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP pública en la pestaña de Transparencia las preguntas frecuentes relacionadas con el servicio, en ella se establecen las que son más comunes en los ciudadanos, además cada pregunta tiene sus respectivas respuestas.

En el sitio web se evidenciaron enlaces rotos, aspecto observado al intentar ingresar al icono de “Asuntos Étnicos”, el cual informa que no se puede acceder, ocasionando que el ciudadano no pueda tener completa la información de su interés.

Finalmente, se observó que los trámites realizados en la Entidad se encuentran registrados en el sistema de información SUIT, así como los contratos realizados se encuentran publicados en el SECOP.

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



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

Se evidencia que la Entidad cuenta con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico.

- **Acciones de mejora**

Se observó que la Entidad cuenta con herramientas que permitan la medición de la efectividad y oportunidad de los servicios prestados, aspecto que admite la implementación de acciones correctivas, preventivas o 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 la 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 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, al igual que el informe mensual consolidado de PQRS.

- **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 Distrito Capital, como en el Sistema Único de Trámites - SUIT.

**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 radicación, se radicó un Derecho de Petición con fecha 31 de Agosto de 2017 solicitando información sobre: *“Solicito información de cómo se está realizando el tratamiento de aguas residuales de la cuenca el salitre, además de ellos quiero saber cómo va el manejo al proyecto de limpieza del río Bogotá y cuál es el proceso de limpieza del alcantarillado de Bogotá y con cuánta frecuencia se está realizando”*.

En la petición se solicitó explícitamente que la respuesta fuera enviada por correo electrónico; dicha respuesta llegó el 03 de octubre evidenciando que no se da cumplimiento a los tiempos de respuesta estipulados.

Por otro lado se radico en la página web en el icono de investigaciones disciplinarias una denuncia hacia un servidor con número de radicado 201709191128397168 pero no se ha obtenido ningún tipo de respuesta hasta la fecha.





- **Canal virtual**

Se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, en el que los ciudadanos de forma anónima y/o mediante registro pueden interponer requerimientos, y consultar de forma permanente el estado de su petición.

Adicionalmente, la Entidad aún no tiene dispuesto en su sitio web un enlace de acceso para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, en el que se presenten los resultados consolidados de las encuestas.

- **Canal telefónico**

Se evidencia que la Entidad no recibe los Derechos de petición relacionados con la posible ocurrencia de hechos de corrupción ni denuncias por la línea telefónica, por lo que la asesora del call center al escuchar la solicitud informa a la ciudadana que las denuncias no se pueden realizar por medio telefónico, sino únicamente en un punto de atención presencial.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

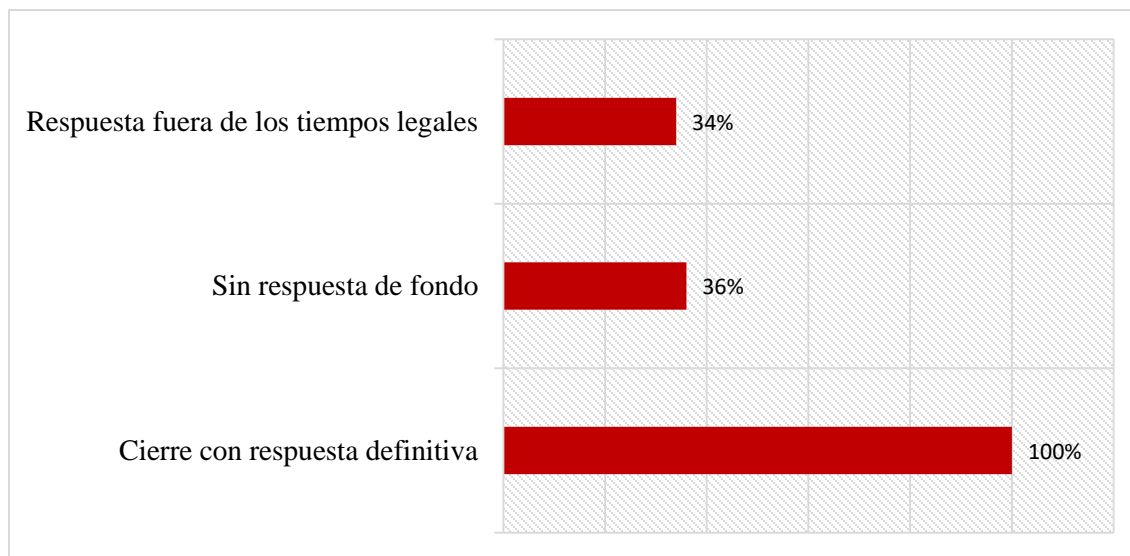
Se evidencia que la Entidad cuenta con un procedimiento interno en el que se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención. Adicionalmente, se observa el establecimiento de un procedimiento específico para la atención de denuncias de hechos de corrupción.

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

Mediante una muestra aleatoria de los requerimientos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, se valoraron 50 respuestas a peticiones ciudadanas encontrándose que: a) los 50 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 50 casos validados, 18 no fueron contestados de fondo por diversas razones, entre las que se destacan traslados a la Unidad Administrativa Especial que informan que el caso ha sido trasladado a otra dependencia sin verificarse más acciones o nuevamente se remite a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, c) se observa que los requerimientos fueron respondidos fuera de los términos legales dados por la Ley 1755 de 2014 y d) al verificar las respuestas entregadas se encontró que los ciudadanos se registraron como anónimos y sus respuestas se entregaban a un destinatario con nombre y dirección.



Figura 1 Evaluación Tiempos / calidad de respuestas PQRS



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de los Sistemas de Distrital de Quejas y Soluciones. Muestra total 50 registros

## 5. Recomendaciones

De conformidad con los compromisos adquiridos por la Entidad en la reunión de inicio, se hace obligatorio incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-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 o largo plazo) y presupuesto, para lo cual se requiere estipular las acciones que generen erogación presupuestal en el Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad.

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

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



## 5.1. Recomendaciones líneas estratégicas

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

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

### 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 indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras.

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

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.

Acoger las disposiciones del artículo 9 numeral 2 literal d de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al público deben contar con señalización en braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, así como el literal e que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

Se recomienda implementar el uso de módulos de servicio preferencial para personas en condición de discapacidad, adulto mayor, madres gestantes o con niños en brazos, que permita el acceso prioritario a los servicios, en caso de requerirse.



Incorporar en los planes de acción, compras y presupuesto los requerimientos en cuanto a elementos físicos y tecnológicos que faciliten la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos con alto contraste visual y turnos audibles, señalización en alto relieve, una vez identificadas las necesidades de la Entidad al respecto.

- **Congestión del punto de atención**

Se recomienda establecer mecanismos, estrategias y/o protocolos en cuanto a la debida organización de los espacios de atención, tiempos de espera y tiempos de atención.

- **Disposición de elementos**

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

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

- **Imagen institucional**

Dar aplicación a la implementación de los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016.

- **Señalización**

Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el numeral 45 de la NTC 6047 de 2013, en la que se define que las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben ubicar a una altura consistente, y deben ser complementadas con símbolos gráficos y lenguaje braille, para facilitar la comprensión de todos los ciudadanos.



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

Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda que las carteleras se ubiquen en zonas de alto tráfico de usuarios y se encuentren identificadas con la información en ellas contenida, la cual debe encontrarse actualizada.

- **Organización**

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

Se hace necesario que la persona que se encuentra en orientación direcciona y brinde la información pertinente a los ciudadanos de forma amable y clara. Respecto a evitar pérdida de tiempo y así una posible confusión y molestia.

- **Seguridad**

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

- **Línea telefónica**

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite. Es importante resaltar que la línea 195 es una herramienta o canal que brinda información sobre trámites y servicios al ciudadano, por lo que, si la Entidad considera pertinente poner 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.

En el mismo sentido, se recomienda que si se cuenta con más de una línea telefónica o conmutador, las opciones de acceso a información en cada línea sean iguales, de tal forma que sin importar a que número se comunique el ciudadano pueda tener a disposición toda la información requerida.



- **Sitio web**

Se recomienda que, al realizar reestructuraciones, modificaciones o mejoras al sitio web, para las mismas se contemplen los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía para sitios web para el Distrito Capital, expedida mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017, trabajando con un lenguaje sencillo y comprensible.

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

Es importante acoger los requisitos establecidos en la Norma NTC 5854 de 2011, respecto de los criterios de accesibilidad en las páginas web, de tal forma que se cuente con la posibilidad de traducir la información contenida en el sitio web a otros idiomas, lenguajes nativos y/o dialectos indígenas, para lo cual se recomienda realizar una caracterización de la población atendida. Así mismo, es importante tener en cuenta lo establecido en la estrategia de gobierno en línea con respecto al componente TIC para Gobierno Abierto.

Se recomienda implementar un proceso de racionalización de trámites que permita identificar otros 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 recomienda verificar cada uno de los enlaces e información publicada en la página web, para que la ciudadanía tenga total acceso a toda la información ofrecida, teniendo en cuenta que en la validación realizada por la Veeduría Distrital se encontraron enlaces rotos o información que no corresponde con la información enunciada.

**c. Cualificación de los equipos de trabajo**

- **Aspectos servidor público**

Se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos de puntos de atención tales como: 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 mejorar las herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana y evaluaciones de desempeño.

- **Percepción y expectativas**

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

- **Incentivos**

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

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

- **Articulación entre dependencias ( interna)**

De conformidad con el Programa de Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos (2016-2020), en el que se define el servicio a la ciudadanía como la razón de ser de la gestión pública, se sugiere evaluar la posibilidad de incluir el área de Servicio a la ciudadanía como una dependencia estratégica de la Entidad.

Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 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 continuar incluyendo 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.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Con el objeto de garantizar el acceso de población en condición de discapacidad visual y auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevó y ConveRTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que la Entidad garantice la disponibilidad de recursos y 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 manteniendo la publicación y actualización a través de los canales de atención los horarios en los que se puede acceder a los diferentes servicios (atención presencial, virtual y telefónica), para que la ciudadanía pueda realizar sus trámites y servicios.

- **Buzón de sugerencias**

Diseñar e 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 telefónico**

Se sugiere continuar con la aplicación de los protocolos de atención para el canal telefónico, en el que se especifiquen los lineamientos para la atención de llamadas ciudadanas, 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.





Se recomienda que los asesores de la línea telefónica estén debidamente capacitados para la recepción de PQRS y denuncias de hechos de corrupción que hagan los ciudadanos por este medio.

- **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.

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

## **5.2. Recomendaciones líneas transversales**

### **a. Mejoramiento continuo**

Se recomienda seguir con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico, que permitan la toma de decisiones para la mejora continua en la prestación del servicio.

Con el objeto de mejorar continuamente los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía se recomienda evaluar la pertinencia y continuar con la aplicación de las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio, evitando el uso de tramitadores o intermediarios, aumentando los niveles de reconocimiento de la Entidad por parte de la ciudadanía y generando una mayor confianza en la Administración Distrital.



### **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, en rutas de fácil acceso y ubicación para la ciudadanía.

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

Se sugiere la continuidad en la articulación y actualización permanente de la información publicada en el Sistema Único de Trámites – SUIT y la Guía de Trámites y Servicios, así como la información dispuesta en la página web, de tal manera 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, y bajo estándares de calidad y oportunidad, 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.

- **Canal virtual**

Se sugiere contar con los mecanismos de medición de tiempos de respuesta a peticiones radicadas por el canal virtual, para que las mismas sean oportunas y se dé cumplimiento a los tiempos de Ley.

Se recomienda contar con enlaces virtuales para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana y de servidores públicos, que permitan medir y calificar la gestión realizada por la Entidad y sean insumos para la toma de decisiones.



Dando aplicación al numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, se sugiere continuar con la publicación de los informes estadísticos mensuales de requerimientos, elaborados a partir de los reportes generados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, para ser consultados por la ciudadanía a través de su página web.

- **Canal telefónico**

Se recomienda que la persona encargada de atender las llamadas de los ciudadanos pueda recibir las, radicarlas y registrarlas para su posterior trámite a través del sistema SDQS.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se sugiere contar con un protocolo y procedimientos para la atención de 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.

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

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

Se sugiere hacer seguimiento a los requerimientos que son trasladados por competencia a otra Entidad para que el ciudadano reciba a conformidad su solicitud en tiempos de ley.



## **Anexos**

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

### **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 a la ciudadanía
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual
- Formato 8 Transparencia y acceso a la información pública
- Formato 9 Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos

### **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
- Tabulación Formato 5 Evaluación de Canal Presencial
- Tabulación Formato 6 Evaluación de Canal telefónico
- Tabulación Formato 7 Evaluación de Canal virtual
- Tabulación Formato 8 Transparencia y acceso a la información pública
- Tabulación Formato 9 Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos
- Tabulación resumen

### **3. Archivos Multimedia**

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

FIN.