



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA Y DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y  
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL INSTITUTO  
DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO - IDU**

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 metodología .....	9
3.2. Parámetros de medición .....	11
4. Resultados .....	12
4.1. Resultados por línea estratégica de la PPDSC .....	12
a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	12
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada .....	14
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	20
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	21
4.2. Resultados por líneas transversales de la PPDSC .....	25
a. Mejoramiento continuo .....	25
4.3. Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información .....	25
a. Transparencia activa.....	26
b. Transparencia pasiva .....	26
5. Recomendaciones .....	30
5.1. Recomendaciones líneas estratégicas .....	30
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	30
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada .....	30
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	35
c. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	36
5.2. Recomendaciones líneas transversales .....	38
a. Seguimiento y evaluación .....	38
5.3. Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública .....	38
a. Transparencia activa.....	38
b. Transparencia pasiva .....	39
Anexos.....	41



## Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento .....	11
<i>Tabla 2.</i> Porcentaje de cumplimiento.....	12

## Lista de figuras

<i>Figura 1</i> Evaluación tiempos / calidad de respuestas PQRS .....	29
---	----



## 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 de 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 brindarle a la ciudadanía 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 estas fases, 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 el Instituto Distrital de Desarrollo Urbano - IDU, 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 a la Ciudadanía-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 del Instituto Distrital de Desarrollo Urbano – IDU, 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 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, 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 definen 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 la 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. 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 metodología

El 18 de agosto de 2017, se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección del Instituto de Desarrollo Urbano, 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 líder del proceso Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, y conjuntamente 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 el Instituto Distrital de Desarrollo Urbano.

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 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 pertinentes 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 trabajo de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de la ciudadanía 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 trabajo de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los servidores públicos que prestan servicios a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de la Entidad. 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 trabajo de la Veeduría Distrital se acercan a la Entidad, realizan una llamada y/o acceden al sitio web, para solicitar información, interponer un requerimiento y/o solicitar el acceso a un trámite o servicio, con el objetivo de evaluar desde la perspectiva ciudadana la atención, infraestructura, calidad de los servicios ofrecidos, oportunidad de la respuesta y/o contenido de la información, en cada uno de los canales evaluados. 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 25 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 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 evaluación tanto en la sede principal ubicada en la Calle 22 No. 6 – 207, como en la Dirección Técnica de Predios ubicada en la Calle 17 No. 7 -60 piso 3, de la siguiente manera: treinta y cinco (35) encuestas de percepción de servidores públicos, a personas que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía en cada una de las sedes evaluadas, y a cuarenta y cinco (45) ciudadanos que asistieron para realizar algún trámite o requirieron un servicio de la Entidad, logrando así un total de ochenta (80) 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 (sede principal - Calle 22 No. 6 – 27 y Dirección Técnica de Predios – Calle 17 No. 7 – 60 piso 3),



telefónico (conmutador 3386660, línea de atención a la ciudadanía 3387555, línea gratuita de atención 018000910312) y virtual (sitio web <https://www.idu.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>
<b>80% - 100%</b>	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán crearse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de servicio a la ciudadanía.
<b>60% - 79%</b>	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.
<b>0% - 59%</b>	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 del Instituto Distrital de Desarrollo Urbano - IDU:

*Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento*

Líneas		Porcentaje de cumplimiento
Estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	51,12%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	68,02%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	71,82%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	69,89%
Transversales	1. Mejoramiento Continuo	49,63%
Transparencia	1. Transparencia activa	75,00%
	2. Transparencia pasiva	80,00%

*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 y las encuestas de percepción a la ciudadanía, se observa que existe desconocimiento de la ciudadanía frente a los trámites, servicios y competencias de la Entidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que un 73% de los servidores públicos encuestados en la sede principal y un 15% de los servidores encuestados en la Dirección Técnica de Predios, informaron haber recibido con frecuencia solicitudes ciudadanas que no son competencia de la Entidad y un 37% del total de los servidores respondió que considera que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por el Instituto Distrital de Desarrollo Urbano.

Dentro de las solicitudes ciudadanas que se presentan con mayor frecuencia y que no son de competencia del IDU, los servidores identificaron principalmente solicitudes relacionadas con el pago del impuesto predial correspondiente a la Secretaría Distrital de Hacienda, certificado de estado catastral a cargo de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, y solicitudes de certificados de tradición y libertad de competencia de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Así mismo se observa que al preguntarles a los ciudadanos si conocen y han ingresado a la página web para realizar consultas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad, un 66% de los ciudadanos encuestados respondió negativamente.

Al consultar si la Entidad recibe con frecuencia peticiones ciudadanas que no son de su competencia, se da respuesta afirmativa, por lo que se evidencia el traslado de peticiones por falta de competencia dirigidas principalmente a las Alcaldías Locales (referidas a intervenciones de malla vial local), Empresas de Servicios Públicos, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y Otras Entidades.

Finalmente, se resalta que el 27% de los ciudadanos encuestados en la Dirección Técnica de Predios informó que tiene conocimiento de campañas realizadas por la Entidad para dar a conocer su quehacer, trámites y servicios. Al indagar al respecto se informa que en los puntos de obra donde se dará inicio a los procesos de expropiación se ubican Puntos de Atención IDU – PAI, los cuales son oficinas móviles en donde se realiza el acompañamiento integral a los ciudadanos y en donde se tiene el primer contacto con la Entidad. Allí se presta la información relevante de la obra y se atienden los casos particulares de cada ciudadano y/o familia.



## **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 (canales presencial, virtual y telefónico) cuente 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**

En lo referente a la sede principal, se observa que el espacio para la atención a la ciudadanía en sala de espera es amplio para la atención, y en él hay sillas dispuestas para la espera con vista a las pantallas de turnos, sin embargo, al ingreso a la Entidad se ubica un módulo para la entrega de turnos en el que el espacio es reducido.

Al respecto, al preguntarle a la ciudadanía su percepción frente a los espacios y adecuación de salas de espera en la sede principal el 97% de los encuestados valoró este aspecto dentro de los criterios “Bueno” y “Excelente”, y sólo un 3% de los ciudadanos lo calificaron como “Regular”.

Por otra parte, con referencia a la Dirección Técnica de Predios se observa que el espacio en sala de espera es reducido, al igual que el espacio destinado para la atención a la ciudadanía, encontrándose que en ocasiones se debían habilitar oficinas adicionales para atender en número de ciudadanos que acuden a la sede.

Dado lo anterior, se encontró que el 60% de los ciudadanos encuestados en la Dirección Técnica de Predios valoró el espacio destinado para salas de espera dentro de los criterios “Muy Malo”, “Malo” y “Regular”; y un 20% calificó como “Regular” el espacio destinado para la atención.

Adicionalmente, no se evidencia que la Entidad cuente con una caracterización poblacional en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras, y por tanto no se evidencia que la página web cuente con la opción para ser convertida a lenguajes nativos y/o dialectos, acorde con la caracterización mencionada, sin embargo, se observa que la página web tiene la opción de ser traducida a inglés mediante el uso del google traductor.



Se evidencia que no se tienen definidos formatos de diligenciamiento ciudadano como requisito para acceder a la prestación de servicios y/o realización de trámites, teniendo en cuenta que son los servidores quienes efectúan el diligenciamiento de información en caso de requerirse.

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

No se observó señalización braille (en alto relieve) en los espacios de atención a la ciudadanía en ninguno de los dos puntos de atención evaluados, 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.

Así mismo, se observa que el mobiliario ubicado en el punto de servicio a la ciudadanía en la sede principal de la Entidad es demasiado alto, con excepción de los módulos dispuestos para la atención preferencial y de los módulos 19 al 24. Dado lo anterior, se observa que, aunque se encuentran previstos módulos preferenciales para la atención, el módulo de entrega de turnos y los módulos de correspondencia son demasiado altos y no permiten la adecuada interacción entre servidores y ciudadanía en caso de presentarse personas de talla baja y/o en silla de ruedas.

Por el contrario, se evidencia que el mobiliario dispuesto en la Dirección Técnica de Predios se encuentra acondicionado para personas de talla baja o en silla de ruedas, y la disposición del mismo permite una interacción constante y efectiva entre los servidores y la ciudadanía.

Así mismo, se observa que los espacios en las sedes evaluadas no cuentan con las condiciones señaladas en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, teniendo en cuenta que los espacios para el desplazamiento son reducidos dificultando el libre desplazamiento de los ciudadanos que tengan que hacer uso de sillas de ruedas para su movilidad, y de forma adicional, en la Dirección Técnica de Predios el ingreso al edificio se debe realizar mediante unas escaleras angostas, sin acceso directo de rampas o ascensores, por lo que si se cuenta con alguna discapacidad motriz se deberá realizar el ingreso por el respaldo del edificio.

Se evidencia que los baños en la sede principal están acondicionados con barras removibles y espacio suficiente para el uso de personas en condición de discapacidad, aspecto que no se cumple en la Dirección Técnica de Predios. Para los dos casos los baños no son visibles y no hay señalización que indique que el punto de atención cuenta con acceso a baños públicos, por lo que para ingresar a los mismos se requiere realizar la solicitud a los servidores del punto de atención y atravesar una puerta de acceso en compañía y/o con autorización del personal de vigilancia.

El punto de atención ubicado en la sede principal cuenta con elementos físicos y tecnológicos que facilitan la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva tales como pantallas de turnos con alto contraste visual y turnos audibles. Así mismo, se evidencia



que, la Entidad cuenta con folletos para la atención básica en lenguaje de señas, los cuales fueron entregados a los servidores de punto de atención.

- **Congestión del punto de atención**

De conformidad con la información entregada por los ciudadanos encuestados se evidencia que en horas de la mañana y la tarde los tiempos de espera en la sede principal para la atención son bajos, teniendo en cuenta que el 77% de los ciudadanos informó que el tiempo de espera para la atención en promedio fue menor a cinco (5) minutos. Sin embargo, en el horario comprendido entre las 12 del mediodía y las 2 de la tarde se evidencia que el tiempo de espera para atención es mayor, debido a que los servidores se encuentran en horario de almuerzo (dos turnos), por lo que la atención se reduce a la mitad de servidores. Al respecto un 20% de los ciudadanos encuestados manifestó que los tiempos de espera para la atención oscilaron entre los 5 y 20 minutos.

Para el caso de la Dirección Técnica de Predios el 73% de los ciudadanos encuestados informó haber recibido atención entre los primeros 10 minutos posteriores a su llegada, esto teniendo en cuenta que la mayoría de los ciudadanos asistentes a la sede tienen una cita previamente establecida.

- **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, insumos de oficina, entre otros.

No obstante, frente a la pregunta ¿qué le cambiaría a este punto de servicio?, se evidenció que el 8% de los servidores encuestados manifestaron la necesidad de realizar cambios a los módulos de atención teniendo en cuenta criterios de conectividad y mobiliario (más bajos y sin vidrios), así mismo un 10% de los servidores manifestó que en el punto de atención de la sede principal se concentra mucho el frío por lo que se solicita mantener la puerta de ingreso cerrada o realizar otra disposición en los módulos de atención.

De forma adicional, se observa el uso de carnés y chaquetas institucionales por todos los servidores del punto de atención en la sede principal, aspecto que no es evidenciado en la Dirección Técnica de Predios.





- **Imagen institucional**

Se resalta que todos los servidores del punto de atención de la sede principal hacen uso de la chaqueta institucional y el carné de identificación, los cuales se encuentran diseñados acordes con la imagen institucional de la Administración Distrital. Así mismo, se evidencia que la señalización del punto de atención maneja los colores blanco y azul, acordes con la imagen de la actual Administración.

- **Señalización**

La señalización interna del punto de atención de la sede principal es visible, se evidenció que no se cuenta con señalización braille, sin embargo, observa el uso de apoyos gráficos para personas analfabetas en algunos de los letreros de identificación del punto de atención tales como “atención preferencial”, “atención al contribuyente” y “correspondencia”, así como una única estructura de señalización en todo el punto de atención. Al respecto, un 97% de los ciudadanos encuestados calificó como “Buena” y “Excelente”, la señalización interna, y un 91% de los servidores valoró este aspecto dentro de los mismos criterios.

Así mismo, se evidencia que la señalización externa es deficiente, por cuanto el letrero de identificación del IDU se encuentra ubicado en la puerta de acceso al edificio en el que se ubican las oficinas de los servidores y no en la entrada del punto de atención, por lo que los ciudadanos confunden la puerta de ingreso. Frente a lo anterior, el 45% de los servidores calificó la señalización externa como “Regular” y el 17% de los ciudadanos valoró este aspecto dentro de los criterios “Malo” y “Regular”.

Se evidenció que se encuentra publicado el horario de atención a la ciudadanía en las instalaciones de la Entidad en la entrada principal, sin embargo, es poco visible por lo que está obstruido por una cartelera informativa de respuestas a los requerimientos de los ciudadanos anónimos.

Para el caso de la Dirección Técnica de Predios se evidenciaron falencias en la señalización externa, dado que el edificio en el que se encuentra ubicado el punto de atención no cuenta con ningún tipo de letrero que identifique que allí se encuentra ubicado. Al respecto, el 87% de los ciudadanos y el 25% de los servidores encuestados calificaron este aspecto dentro de los criterios “Muy Malo”, “Malo” y “Regular”.

Por otra parte, frente a la señalización interna se observan deficiencias en cuanto a que no se observa ningún tipo de señalización en el edificio que conduzca al tercer piso donde se encuentra ubicado el punto de atención, y al interior del mismo tampoco se observan señales visibles, por lo que el único aviso identificado corresponde a una hoja impresa con la identificación “atención a la ciudadanía”.



Frente a lo anteriormente mencionado, el 80% de los ciudadanos y el 33% de los servidores encuestados calificaron este aspecto dentro de los criterios “Muy Malo”, “Malo” y “Regular”.

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

Se evidenció la disposición de carteleras de información a la ciudadanía las cuales se encuentran dispuestas en la parte de afuera del punto de atención en la sede principal del IDU. Sin embargo, no se observa que las carteleras se encuentren identificadas con la información que en ellas se ubica (notificaciones por aviso). Se observa que la letra de la información contenida en las carteleras es demasiado pequeña, teniendo en cuenta que cada hoja contiene cuatro páginas de información. Se resalta que este aspecto apoya la política de CERO PAPEL dispuesta en la Directiva Presidencial N° 4 del 3 de abril de 2012, sin embargo, se debe tener en cuenta que los avisos publicados deben ser legibles para todos los ciudadanos.

Se evidencia que la información contenida en las carteleras se encuentra actualizada y es relevante para la gestión de los ciudadanos ante la Entidad.

Finalmente, se observa que al interior del punto de atención, en las pantallas de turnos se presenta información de interés para la ciudadanía, dentro de la que se presentan los trámites y servicios prestados por el Instituto, los trámites que no son de su competencia y los avances en obras a su cargo.

Para el caso de la Dirección Técnica de Predios no se evidenció la disposición de carteleras de información visibles.

- **Organización**

Se evidencia que al interior de las sedes de atención no se maneja un alto volumen de documentos en los escritorios, con excepción del punto de radicación ubicado en la sede principal en donde se observó una mesa en la que se dispone un alto volumen de carpetas que generan la percepción de desorden. Al respecto el 100% de los ciudadanos encuestados calificó como “Bueno” o “Excelente” el orden en la Entidad, y sólo un 3% de los servidores calificó este mismo criterio como “Regular”.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Entidad tiene dispuesta en su página web dos líneas de atención, la primera 3386660, referida a un conmutador y la segunda 01 8000 910 312, una línea gratuita de atención. Así mismo, se evidencia que se hace referencia a la línea 195 como línea gratuita, sin embargo, al



realizar la llamada al conmutador se observa que la línea de atención a la ciudadanía corresponde a la línea 3387555 la cual no se encuentra publicada en la página web del IDU.

- **Sitio web**

Se evidenció que el sitio web de la Entidad guarda los parámetros de usabilidad, relacionada con la presentación visual determinada por la correspondencia entre textos, imágenes, colores y demás elementos presentes en la página de inicio, así mismo, con el diseño e interfaz de usuario, establecido en el manual de la estrategia de Gobierno en Línea y la guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital, expedida por la Secretaría General mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.

Se observa que los colores manejados son neutros y se utilizan alto contraste entre los fondos y el contenido. El color predominante es el azul, aspecto que es correspondiente con la imagen institucional del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos.

Se evidencia que no se tienen en cuenta los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854 de 2011, respecto al nivel de cumplimiento de los criterios de accesibilidad a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas.

Así mismo, se observa que, aunque se cuenta con una estructura de fácil comprensión, en varias ocasiones se evidencia la existencia de enlaces rotos, por ejemplo al tratar de acceder al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – “PQRS 2016”, y a la “Guía de pagos a terceros”, “Convenios marco” y “Modelo certificación fiduciaria”, los cuales no tenían información en su interior, por tanto no le dan la posibilidad al ciudadano de acceder de forma oportuna a la información requerida, y por el contrario, generan confusión.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que en la página inicial no se observa la fecha de la última actualización del sitio web. Así mismo, se evidencia que la página web soporta la transacción de trámites, servicios, expedición de certificados y/o constancias. Dentro de los servicios en línea de Valorización se tiene la posibilidad de realizar seis (6) trámites a través de la página web, mediante el direccionamiento a portal de servicios de valorización:

- Pago contribución por valorización
- Consulta estado de cuenta
- Registro / consulta estado solicitud de devolución
- Validación de paz y salvo
- Generación de certificado estado de cuenta
- Publicación de actos administrativos



Finalmente, se evidencia que la entidad tiene dispuesto un chat para atención a la ciudadanía en el enlace “*Servicio a la ciudadanía - canales de atención*”, el cual se encuentra en funcionamiento y con personal previsto para la atención a 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 incógnito para los canales presencial y telefónico, se observa la aplicación de protocolos de atención y adecuada gestión referida a la claridad de la información entregada por los servidores públicos, la disposición, amabilidad, cualificación, orientación hacia las personas, entre otros.

En el canal presencial se encontraron situaciones tales como que al finalizar la atención los servidores no consultan si el ciudadano se encuentra satisfecho con la información entregada y/o la gestión prestada, y de igual forma no se evidenció que se informara al ciudadano las razones por las cuales el servidor se levantaba de su puesto de trabajo y lo dejaba en espera (impresión del certificado).

En la Dirección Técnica de Predios, se evidencia que la información entregada es demasiado técnica cuando la consulta se realiza con los abogados, razón por la cual los ciudadanos podrían no comprender la totalidad de la información entregada.

Al respecto, el 96% de los ciudadanos encuestados calificaron la amabilidad y el manejo de la información entregada por los servidores públicos dentro de los criterios “Excelente” y “Bueno”.



Para el caso de la atención telefónica, los servidores no se identificaron dando su nombre completo y el nombre de la Entidad, cuando se realizó la transferencia de llamada la misma no fue atendida, el servidor público no se despidió de manera cordial y se observó resistencia del servidor a entregar la información de forma clara y completa (Línea 3386660).

En la comunicación realizada a la línea de atención a la ciudadanía (3387555) en las ocasiones que se intentó establecer comunicación no se obtuvo respuesta, por lo que los criterios evaluados fueron calificados como negativos.

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

Se evidencia 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 el Formulario de Levantamiento de Información diligenciado por la Entidad, así como implementación de encuestas de percepción ciudadana en el punto de atención.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 51% de los servidores públicos encuestados manifestaron que se sienten reconocidos frente a sus capacidades al haberseles asignado como orientadores en punto de atención. No obstante, un 6% de los servidores encuestados manifestó que considera su asignación en punto de atención como una desmejora a su condición laboral, y un 43% informa que le es indiferente su designación.

En la encuesta de percepción de servidores públicos, dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía están la falla en los sistemas con un 28%, fallas en los equipos de trabajo con un 15%, desconocimiento de los procesos a seguir y poco apoyo del resto de la Entidad con un 8% cada uno, y falta de conocimiento sobre la administración pública con un 3%.

**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)**

Se evidencia que la Oficina de Atención a la Ciudadanía se encuentra en la estructura organizacional de la Entidad, y de conformidad con el Acuerdo 002 de 2009 “Por el cual se establece la Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”, la Oficina de Atención a la Ciudadanía es una de las principales oficinas asesoras y a partir de allí se constituye un proceso estratégico de la Entidad.

Adicionalmente, no se observa el establecimiento de procedimientos sencillos y claros 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.

Se observó que en los procesos de selección de personal (funcionarios y contratistas) de ventanillas de atención, personal de servicios de apoyo (aseo y vigilancia) y el resto del personal de la Entidad, se tienen en cuenta las competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía.

Se resalta que para el desarrollo de las actividades realizadas en la Dirección Técnica de Predios se cuenta con un protocolo para la implementación de la gestión social en la compra de predios en el que se establecen las etapas del acompañamiento en cada uno de los niveles de intervención: social, jurídico, económico e inmobiliario.

- **Articulación entre entidades (externa)**

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

De igual forma, no se evidencia la articulación física ni tecnológica con otras entidades que permita consultar los requisitos previos requeridos para el acceso a los servicios, tales como certificados



catastrales, por lo que se evidenció en las encuestas de percepción ciudadana, que algunas personas manifestaron la necesidad de articular sus sistemas de tal forma que no se deban desplazar hasta la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, y regresar al IDU para la realización de su trámite.

Para el caso de la atención prestada por la Dirección Técnica de Predios se resalta que la entidad mediante el grupo de gestión social realiza las articulaciones necesarias con las entidades que correspondan con el fin de garantizar el pleno goce de los derechos de las personas a quienes se les realiza la expropiación de predios, por lo cual se evidenció que se realizan contactos con Secretaría de Educación para realizar traslados de cupos escolares, con Secretaría Distrital de Integración Social para el traslado de bonos y/o atención en las Subdirecciones Locales de Integración Social a las familias reubicadas, entre otros.

- **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, la cual fue divulgada mediante la Circular 19 de 2013.

No obstante, al realizar la visita de verificación visual no se evidencia que en los puntos de atención a la ciudadanía se cuente con información referente a la implementación de la Política, de tal forma que la misma sea visible para la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que en la recepción no se tiene dispuesto ningún aviso en el que se informe 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 una atención en horario continuo de 7am a 4.30 pm, no obstante, el aviso informativo sobre el horario de atención de la sede principal es poco visible debido a que se encuentra ubicado detrás de las carteleras informativas dispuestas en la parte exterior del punto de atención a la ciudadanía, y para el caso de la Dirección Técnica de Predios no se observa.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Entidad no tiene dispuesto en los puntos de atención a la ciudadanía un buzón de sugerencias, por lo que tampoco se observan formatos estandarizados para su uso. Se informa que si los ciudadanos tienen alguna petición esta será recibida por los servidores de atención a la ciudadanía del punto de atención.



- **Canal telefónico**

Se observa que la Entidad cuenta con dos líneas propias de atención publicadas en la página web. Al realizar llamadas de verificación, en la llamada realizada a la línea 3386660 se obtuvo respuesta frente a la solicitud de información acerca de los requisitos para obtener una licencia de uso de antejardín. Sin embargo, la servidora que realizó la atención no tenía un tono que denotará interés por ayudar al ciudadano por lo que se fue necesario realizar varias preguntas e insistir para obtener la información solicitada. Al finalizar la atención fueron remitidos mediante correo electrónico de forma inmediata todos los requisitos del trámite solicitado

En la línea gratuita de atención 18000910312 se realizó la solicitud de interposición de un requerimiento por una obra con retraso en su ejecución. Al respecto la llamada fue puesta en espera y se cortó. Al tratar de volver a interponer comunicación no se obtuvo respuesta.

Finalmente, en la línea de atención 3387555, la cual fue identificada como línea de atención a la ciudadanía en el conmutador, no se obtuvo respuesta en las ocasiones que se realizaron intentos de comunicación, por lo que dicha solicitud fue calificada negativamente.

- **Canal virtual**

Se evidenció que en la página web se encuentra dispuesta la información básica de contacto, canales de atención, 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.

Se resalta que la información sobre trámites y servicios ubicada en la página web corresponde con los trámites y servicios que presta la Entidad, y de forma adicional permite la realización de los mismos de forma virtual, así como la expedición de certificados.

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 la información allí contenida, así como la verificación de actualización de la misma.

El IDU publica en el apartado de “*Transparencia*” – “*Información de Interés*” las preguntas frecuentes relacionadas con generalidades informativas sobre los trámites y servicios prestados.

Se observó que los trámites realizados en la Entidad se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y de igual forma los contratos celebrados se encuentran publicados en el SECOP.





Finalmente, se observa que el sitio web cuenta con un chat ubicado en la página de inicio. Mediante el mencionado chat se proporciona información relacionada con los trámites y servicios de la Entidad, y el mismo se encuentra habilitado en el horario indicado y cuenta con personal idóneo para su atención.

#### **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 4 del artículo 9 del Decreto 197 de 2014, como la orientación hacia al mejoramiento de los servicios que se prestan las entidades, ampliación de trámites, servicios y coberturas. 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 el canal presencial en la sede principal, sin embargo, para los canales virtual y telefónico no se realiza esta medición.

- **Acciones de mejora**

Se evidenció que la Entidad cuenta con herramientas que permiten la medición de los servicios prestados. Sin embargo, frente a los resultados y diagnósticos obtenidos, no se evidencia 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 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la



cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley. 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**

• **Publicación de información**

En la página de inicio se cuenta con un enlace denominado “*Transparencia*”, en el que se ubica la información mínima obligatoria exigida por la Ley 1712 de 2017, así como aquella determinada en la Resolución 3564 de 2015. No obstante, no se observa la publicación de información para niños, niñas y adolescentes de manera didáctica, tal como lo especifica el numeral 2.8 del segundo punto del anexo 1 de la Resolución antes mencionada, frente a los “Estándares para la publicación y divulgación de información”.

Adicionalmente, en la pestaña “*Tramites y servicios*”, se observa un direccionamiento fácil a la información sobre los trámites y servicios prestados por la Entidad, y en el caso del enlace “*Servicios en línea de valorización*”, se observa que el mismo redirecciona a una página alterna denominada “*Portal de servicios de valorización*” a partir se pueden realizar trámites en línea.

Se evidencia que en el enlace “*Atención a la ciudadanía*” – “*informe de PQRS*”, se encuentran cargados informes anuales hasta la vigencia 2016, por lo que se considera que no se está dando cumplimiento con el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

• **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., así como en el Sistema Único de Información 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 se asistió a la Entidad con el fin de radicar un Derecho de petición el día 15 de agosto de 2017, en el que se solicitaba información sobre:

- Número de vías o kilómetros priorizados para pavimentación en las vías arteriales de Bogotá por parte del IDU (2017).
- Número de vías o kilómetros efectivamente pavimentados en las vías arteriales de Bogotá en el año 2017.
- Presupuesto asignado para pavimentación de vías en 2017.
- Presupuesto ejecutado para pavimentación de vías en la presente vigencia.
- Resumen de los avances y acciones realizadas por la entidad para el mejoramiento de malla vial de la ciudad.

La respuesta fue enviada al peticionario el día 06 de septiembre, con un tiempo de gestión de 15 días hábiles en cumplimiento de lo observado en la Ley 1755 de 2015. Se evidencia que la información entregada por la Entidad da respuesta a cada una de las peticiones realizadas, de forma clara y concreta.

De forma adicional, al consultar mediante el aplicativo SDQS el registro de la petición, no se encontró, bajo ninguno de los criterios de búsqueda (nombre del peticionario, fecha de radicación, documento del peticionario), por lo que se evidencia que las solicitudes ciudadanas no se están cargando en el aplicativo SDQS, razón por la cual se considera que no se está dando cumplimiento con el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

No obstante lo anterior, al consultar a la Entidad sobre el cargue de información en dicho sistema, se informa que el volumen de peticiones recibidas por el IDU es demasiado amplio y el sistema no soporta la subida de la totalidad de las peticiones, por lo que se maneja un sistema alternativo de gestión de requerimientos denominado Bachué y el sistema de correspondencia Orfeo.

Al respecto el Instituto de Desarrollo Urbano solicitó a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, apoyo en el desarrollo de acciones para la integración del Software de Gestión de PQRS - Sistema Bachué con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS mediante oficio 20171250691721 del 22 de julio 2017, el cual fue entregado como soporte de verificación.



En respuesta al oficio mencionado la Alcaldía Mayor informa que a la fecha sólo tienen en funcionamiento el servicio web de registrar datos en el ambiente de pruebas del SDQS de manera manual. Sin embargo, no tienen disponible la función de pasar datos desde el SDQS a los sistemas propios del IDU, ni los servicios web para el trámite y cierre de las peticiones, adicionalmente se informa que vía e-mail se avisará cuando estén disponibles dichos servicios web para las respectivas pruebas funcionales.

- **Canal virtual**

Se evidencia que la Entidad cuenta en su canal virtual con un chat, el cual se encuentra ubicado en el enlace “*Servicio a la ciudadanía*” – “*Canales de atención*”. Se evidencia que el enlace al chat es pequeño y de difícil acceso. De forma adicional, en el mismo espacio se cuenta con un formulario para radicación de requerimientos ciudadanos.

Se realizó la verificación del funcionamiento del chat, encontrándose que el mismo se encontraba disponible y en funcionamiento en el horario indicado y fue atendido por un servidor que tenía a su disposición la información requerida por el ciudadano. No obstante, se resalta que al consultar por los requisitos para el trámite de licencias de uso de antejardín, se informó del enlace a la Guía de Trámites y Servicios en el que se podía encontrar la información, no obstante, el mencionado enlace no se encontraba en funcionamiento, por lo que se solicitó nuevamente la información al servidor que atendió el chat. La información fue entregada una vez el ciudadano manifestó que el enlace no se encontraba en funcionamiento.

Así mismo, se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al SDQS, el cual se encuentra ubicado en la pestaña “*Servicio a la ciudadanía*” – “*consulte sus requerimientos*”, en el que los ciudadanos pueden interponer requerimientos de forma anónima y/o mediante registro, y consultar de forma permanente el estado de su petición.

Finalmente, se observa que la Entidad no tiene dispuesto en su sitio web un enlace de acceso para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.

- **Canal telefónico**

Se observa que a través de la línea gratuita, los ciudadanos tienen la posibilidad de radicar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de hechos de corrupción. Sin embargo, al momento de interponer el requerimiento ciudadano la llamada se cortó y al intentar nueva comunicación no fue posible obtener nuevamente respuesta.



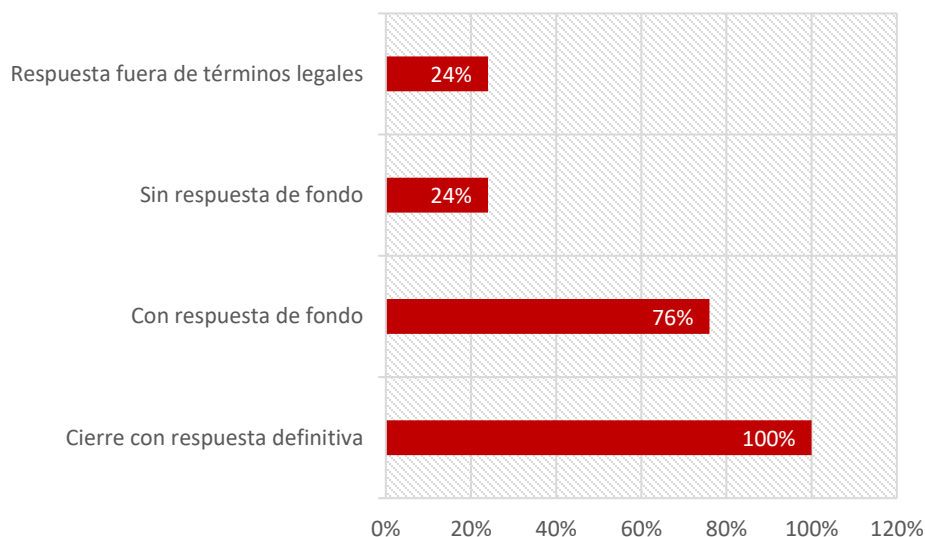
- **Procedimientos de trámite de PQRS**

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, así como un manual para la atención a la ciudadanía el cual se encuentra en proceso de actualización, y en el que se describen los protocolos de atención en cada canal.

- **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 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 un 24% correspondiente a 12 casos, no fueron contestados de fondo por diversas razones, entre las que se destacan traslados a Alcaldías Locales que informan que el caso ha sido trasladado a otra dependencia sin verificarse más acciones; respuestas parciales que no atienden totalmente la petición ciudadana y/o respuestas que no corresponden con la solicitud realizada, y c) se observa que un 24% de los requerimientos (12 peticiones) fueron respondidas fuera de los términos legales dados por la Ley 1755 de 2014. En la siguiente figura se muestran de forma consolidada los datos analizados.

*Figura 1* Evaluación tiempos / calidad de respuestas PQRS



*Fuente:* Elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de los registros del Sistema 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 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 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, 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, trámites y servicios que ofrece la Entidad en los canales presencial, telefónico y virtual dispuestos para la atención a la ciudadanía, de tal forma que sea posible llegar de forma masiva a la ciudadanía.

Se sugiere continuar fortaleciendo los Puntos de Atención IDU – PAI, como medio de contacto directo con los ciudadanos en la compra de predios. Dicho espacio debe contar con todas las condiciones de accesibilidad requeridas, así como con la información relevante para la ciudadanía.

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

- **Accesibilidad**

Se recomienda continuar mejorando los espacios para la atención y el desplazamiento de la ciudadanía, de manera que se cuente con un espacio de atención en el que se garantice su comodidad durante el tiempo de permanencia en los puntos de atención.



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.

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

Se recomienda realizar los ajustes al mobiliario para la atención en la sede principal, de tal forma que la interacción entre los ciudadanos y servidores sea posible en todo momento, garantizando la comodidad de los ciudadanos, especialmente de las personas con talla baja o en condición de discapacidad motora.

Es necesario tener en cuenta lo señalado en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 5, el cual define que las entidades públicas en todos los niveles son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, asegurando que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos.

Continuar acogiendo 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 contar con 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 edificaciones y otras instalaciones abiertas al público.

Se recomienda continuar implementando acciones para la definición y mejoramiento de las condiciones de acceso y salida de la ciudadanía con independencia de la presencia de situaciones de discapacidad, dentro de las que se destaca específicamente el uso de rampas, elevadores y demás elementos que faciliten el libre desplazamiento para personas en condiciones de discapacidad motora.

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

Contemplar las disposiciones establecidas en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 14 numeral 6, que especifica la necesidad de asegurar que todos los servicios de baños públicos sean accesibles para las personas con discapacidad, al igual que para todo el público que asiste a los puntos de



atención a la ciudadanía. De igual forma se debe implementar la señalización requerida para su identificación.

- **Congestión del punto de atención**

Se recomienda definir estrategias para disminuir la congestión del punto de atención en la sede principal, especialmente en el horario de almuerzo.

- **Disposición de elementos**

Se recomienda continuar verificando las iniciativas de mejoramiento de servicio a la ciudadanía a implementar para cada vigencia con el fin de contar en el anteproyecto de presupuesto de la Entidad y para 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., la cual 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**

Se recomienda continuar acogiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016, para cada una de las sedes de atención.

Se recomienda dar continuidad en el correcto uso de las chaquetas y carnés institucionales, como elementos distintivos de los servidores de la Administración, que permiten a los ciudadanos su identificación, especialmente en la Dirección Técnica de Predios.

- **Señalización**

Se recomienda verificar 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, en la señalización de los espacios de la Entidad, en especial lo referido a la señalización externa, de tal forma que sea visible para la ciudadanía que accede a los puntos de atención.





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 colocar a una altura consistente, y todas ellas deben ser complementadas con símbolos gráficos y señalización braille, para facilitar la comprensión de todos los ciudadanos.

Se sugiere que para la Dirección Técnica de Predios se ubiquen señales en el edificio que conduzcan a la ciudadanía al punto de atención, así como señalización de evacuación, salidas de emergencia y acceso a personas en condición de discapacidad motriz.

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, organizada y debe ser legible.

Se sugiere continuar con la publicación constante de información en las pantallas de turnos de la sede principal, de tal forma que durante los tiempos de espera la ciudadanía pueda conocer aspectos fundamentales de la gestión del IDU.

- **Organización**

Se recomienda continuar con la definición de estándares de manejo y organización de la información documental física, en especial en el punto de correspondencia, 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 parte de la ciudadanía.

- **Línea telefónica**

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 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 que brinda información sobre trámites y servicios a la ciudadanía, 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 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 sean iguales, de tal forma que sin importar a qué número se comunique, el ciudadano pueda tener a disposición toda la información requerida y se pueda re-direccionar la llamada desde la recepción a las demás líneas.

Se recomienda publicar en la página web las líneas de información para comunicación con la Oficina de Atención a la Ciudadanía, de tal forma que los ciudadanos puedan contar con la información requerida para la comunicación con la Entidad.

- **Sitio web**

El sitio web debe mantener su estructura conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea y en la guía para sitios Distrito Capital, expedida mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.

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

En el mismo sentido, se aconseja articular y tener en cuenta los parámetros establecidos en la norma NTC 5854, respecto al nivel de cumplimiento de los criterios de accesibilidad a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas.

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.

Se sugiere continuar trabajando con el lenguaje sencillo y comprensible de la página web y tener en cuenta lo establecido en la estrategia de Gobierno en Línea y en la guía Sitios Web Distrito Capital, con toda la información exigida.



Se recomienda verificar cada uno de los enlaces e información publicada en la página web, de manera tal que la ciudadanía tenga acceso a toda la información ofrecida, teniendo en cuenta que, en la verificación realizada en algunos casos se encontraron enlaces rotos que no contenían la información enunciada. Dicha información deberá estar actualizada en todo momento, y mostrar las correspondientes fechas de actualización.

La Entidad deberá garantizar que los trámites que cuentan con la posibilidad de ser realizados en línea se encuentren disponibles en todo momento y con acceso permanente para la ciudadanía cuando así lo requiera.

### **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: 1) presentación, 2) amabilidad, 3) iniciativa, 4) cualificación, 5) orientación hacia las personas, 6) autocontrol, 7) flexibilidad, 8) uso de lenguaje claro, entre otros.

De forma adicional, se recomienda verificar los contenidos de la información entregada de tal forma que cumpla con criterios de calidad, correspondencia entre la solicitud realizada y la información entregada, así como con la oportunidad en los tiempos de respuesta, sin importar el canal de atención al que acuda la ciudadanía.

- **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 continuar implementando herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción a servidores y contratistas, como las evaluaciones de desempeño para servidores de planta.

- **Percepción y expectativas**

Se hace necesario implementar procesos de medición de la percepción y expectativas de los servidores públicos y/o contratistas encargados de la atención a la ciudadanía, de tal forma que se evalúe de manera 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 y contratistas, se continúen implementando estrategias que abarquen sensibilizaciones, planes de incentivos y reconocimientos, 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.

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) claridad de requisitos e información.

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 al ciudadano.

Se sugiere dar continuidad a la aplicación del protocolo para la implementación de la gestión social en la compra de predios, y realizar el respectivo seguimiento a su adecuado cumplimiento.

- **Articulación entre dependencias (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 Relevo y ConVerTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que la Entidad garantice la disponibilidad de recursos y realice las gestiones administrativas pertinentes con otras entidades.

De forma adicional se sugiere realizar las gestiones necesarias para articular los sistemas de información entre las distintas entidades que participan de forma previa o posterior en las cadenas de trámites del IDU, de tal forma que los ciudadanos cuenten en todo momento con la información requerida para la realización de sus trámites y no se generen mayores desplazamientos y desgaste en la gestión.



- **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 y servicios en los que se solicitan datos a la ciudadanía, y para cada caso se deberá informar a la ciudadanía de la aplicación de la Política de tratamiento de datos personales.

- **Horarios de atención**

Se recomienda publicar a través de los canales de atención los horarios en los que se puede acceder a los diferentes servicios (atención presencial, virtual y telefónica), y definir protocolos de servicio en el que se informen los pasos a seguir en caso de congestiones y/o ausencias de los servidores públicos encargados de la atención.

- **Buzón de sugerencias**

Se deberá contar y hacer uso del buzón de sugerencias en el punto de atención presencial y contar con formatos estandarizados para que el ciudadano pueda interponer inquietudes. Estos formatos deben encontrarse disponibles y en buenas condiciones en todo momento para su uso.

- **Canal telefónico**

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

- **Canal virtual**

Se recomienda mantener actualizada la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, directorios de funcionarios y contratistas de la Entidad, y la información mínima obligatoria de acuerdo 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.

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 para que en ellos se encuentre contenido lo enunciado y que su acceso sea de fácil ubicación.



Se sugiere validar que la información registrada en los sistemas de información SUIIT y SECOP en todo momento se encuentre actualizada y acorde con la información de trámites, servicios y contratación dispuestos en la página web.

## **5.2. Recomendaciones líneas transversales**

### **a. Seguimiento y evaluación**

Se recomienda contar con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales 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.

Se recomienda publicar información para niños, niñas y adolescentes de manera didáctica, tal como lo especifica el numeral 2.8 del segundo punto del anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, frente a los “Estándares para la publicación y divulgación de información”.

#### **• SUIIT – 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 –SUIIT 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**

En cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se sugiere continuar dando respuestas dentro de los tiempos establecidos en la ley, de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución de forma oportuna a sus requerimientos.

Se sugiere implementar y hacer seguimiento al uso y aplicación de protocolos y procedimientos de atención de PQRS, para que los requerimientos sean atendidos con oportunidad, calidad, claridad y efectividad.

Se recomienda hacer seguimiento al establecimiento de respuestas claras y completas a la ciudadanía en caso de traslado de los requerimientos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de tal forma que se garantice la obtención de la información solicitada por la ciudadanía en todo momento.

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

- **Canal virtual**

Se recomienda implementar mecanismos de visibilización de la plataforma tecnológica SDQS, de tal forma que el registro y consulta de los requerimientos ciudadanos pueda realizarse en tiempo real. Así mismo, se sugiere contar con los mecanismos de medición de tiempos de respuesta, para que las mismas sean oportunas y se dé cumplimiento a los tiempos de ley.

En el mismo sentido, se recomienda continuar articulando los diferentes medios de atención en el canal virtual, tales como chat, correo electrónico, formularios de contacto, entre otros, para que las peticiones realizadas por la ciudadanía a través de los mismos, sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del sistema SDQS.

Se recomienda disponer 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 requiere dar publicación de los informes estadísticos mensuales de requerimientos, elaborados a partir de los reportes generados por el SDQS, para ser consultados por la ciudadanía a través de su página web.



- **Canal telefónico**

Se recomienda articular las diferentes líneas telefónicas de atención a la ciudadanía, para que las peticiones realizadas por este medio sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del sistema SDQS, así como verificar el correcto funcionamiento de las líneas de atención publicadas en la página web, de tal forma que sin importar la línea de contacto los ciudadanos obtengan la debida respuesta.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se sugiere continuar implementando los protocolos y procedimientos para la atención de PQRS presentadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención.

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

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





## 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 (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 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 (método de Ciudadano Incógnito)
- Tabulación Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Tabulación Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- 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 incógnitos
- Video ciudadano incógnito presencial

FIN.