



**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  
PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES**

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

**Bogotá, D.C., noviembre de 2017**



## Tabla de contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Objetivo .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Marco Normativo .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Metodología.....</b>	<b>9</b>
3.1. Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica .....	9
3.2. Parámetros de medición .....	11
<b>4. Resultados .....</b>	<b>12</b>
4.1. Resultados por línea estratégica de la PPDSC .....	12
a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	13
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	14
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	19
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	21
4.2. Resultados por líneas transversales de la PPDSC .....	24
a. Mejoramiento continuo .....	24
4.3. Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información .....	25
a. Transparencia activa .....	25
b. Transparencia pasiva.....	26
<b>5. Recomendaciones.....</b>	<b>29</b>
5.1. Recomendaciones líneas estratégicas .....	29
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	29
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	29
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	32
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	33
5.2. Recomendaciones líneas transversales .....	34
a. Mejoramiento continuo .....	34
5.3. Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública ....	35
b. Transparencia activa.....	35
c. Transparencia pasiva .....	35
<b>Anexos .....</b>	<b>37</b>



## **Lista de Tablas**

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

## **Lista de Figuras**

<i>Figura 1.</i> Evaluación tiempos / calidad de respuestas PQRS .....	27
--	----



## 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 brindarles a los ciudadanos garantías sobre la gestión pública transparente de las entidades sujetos de control de la Veeduría Distrital, así como herramientas para que las 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 de cada vigencia, ya que se fortalece la gestión y administración de lo público de manera eficiente y participativa y a su vez brinda herramientas para el control por parte de los ciudadanos de una forma efectiva y transparente.

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

En el presente documento se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes del Servicio a la Ciudadanía del Instituto para la Economía Social - IPES, 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 para la Economía Social – IPES y su avance en la implementación de algunos de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como establecer planes de trabajo que garanticen su cumplimiento como insumo para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC.

## 2. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia de 1991. En su artículo 2 establece que: “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

Se establece en el artículo 209, que “la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del Estado”. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

- Decreto Ley 1421 de 1993. Por medio del cual se determina el Estatuto Orgánico de Bogotá, en los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39, se señala dentro de las atribuciones del Alcalde Mayor el hacer cumplir la constitución y la leyes, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios, y el dictar normas reglamentarias que garanticen la vigencia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito.
- Acuerdo 24 de 1993. Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se define sus funciones generales y por dependencia.
- Decreto Distrital 335 de 2006. Por medio del cual se reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. El documento señala los principios que orientan el servicio a la ciudadanía



en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento. Igualmente, señala que la Red CADE participará en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá.

- Resolución 378 de 2008. Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios web de las entidades y organismos del Distrito Capital.
- Decreto 1346 de 2009. Por medio del cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de 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 Guía Metodológica

El 31 de julio de 2017, se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección del Instituto para la Economía Social – IPES, en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDS (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 líderes del proceso a la Jefe de Planeación y al Líder de Servicio a la Ciudadanía, y conjuntamente se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Entidad.

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

- **Formulario de levantamiento de información:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa a la estructura, infraestructura, procesos y procedimientos básicos del sistema de servicio a la ciudadanía. Una vez aplicado el formulario, el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones visuales en los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 33 preguntas (ver anexo 1).
- **Encuestas de percepción ciudadana:** son aplicadas por el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad. El formato consta de 18 preguntas (ver anexo 1).
- **Encuestas de percepción servidores públicos:** son aplicadas por el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los servidores públicos que prestan servicios a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de la Entidad. El formato consta de 19 preguntas (ver anexo 1).



- **Valoración del talento humano:** formato a diligenciar por los jefes de talento humano, coordinadores y/o jefes inmediatos de los servidores públicos que prestan servicios de atención a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de la Entidad, a partir del cual se busca conocer sus niveles de compromiso, motivación, capacitación y competencias. El formato consta de 22 preguntas (ver anexo 1).
- **Ciudadano incógnito (canales presencial, telefónico y virtual):** herramienta mediante la cual uno o varios integrantes del equipo de 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 27 aspectos de evaluación (ver anexo 1).
- **Transparencia y acceso a la información pública:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa al cumplimiento de algunos de los criterios descritos en la Ley 1712 de 2014. Una vez aplicado el formulario, el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones a los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 20 preguntas (ver anexo 1).
- **Evaluación tiempo de espera/ calidad de respuesta requerimientos ciudadanos:** Formato a diligenciar por el profesional asignado para realizar la evaluación por parte la Veeduría Distrital, a partir de la cual se valida la información reportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y se valoran las respuestas entregadas a la ciudadanía de conformidad con una muestra aleatoria previamente establecida. El formato consta de nueve (9) campos por diligenciar: a) número de requerimientos, b) asunto, c) estado, d) entidad a la que se traslada, e) ¿caso cerrado?, f) tiempo de respuesta, g) tiempo de atención, h) observaciones y i) soporte.

En concordancia con lo anterior, se aplicaron las herramientas diseñadas de la siguiente manera: cinco (5) encuestas de percepción de servidores públicos al total de servidores que desempeñan



funciones de servicio a la ciudadanía en el punto de Atención al Usuario y veintinueve (29) encuestas a ciudadanos visitantes en el punto de atención, logrando así un total de treinta y cuatro (34) 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 (Atención al Usuario), telefónico (Línea de atención gratuita 01 8000 124 737, PBX 297 60 30) y virtual (<http://www.ipes.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 para la Economía Social.

*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	66,41%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	64,76%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	72,71%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	79,51%
Transversales	1. Mejoramiento continuo	48,81%
Transparencia	1. Transparencia activa	83,33%
	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, se observa que existe desconocimiento de algunos ciudadanos frente a los servicios y competencias del Instituto Distrital para la Economía Social. Lo anterior, teniendo en cuenta que el 40% de los servidores públicos encuestados informó recibir solicitudes ciudadanas que no son competencia de la Entidad y el 50% manifestaron que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por el IPES.

Sin embargo, según los resultados de la encuesta de percepción a ciudadanos el 72% manifestó que conoce las campañas realizadas por el IPES en las que da a conocer la oferta de servicios y el 71% opinó que cada visita que realizó a la Entidad tenía justificación y en respuesta a la consulta sobre sí conocen y han accedido a la página web del IPES, el 31% de los ciudadanos informó que la conoce y la ha consultado, mientras que el 69% de ciudadanos informó que la desconoce.

De la verificación realizada se encontró que la Entidad realiza amplia difusión de sus servicios por diferentes medios de comunicación; por el canal virtual con la publicación de información en la página web y en redes sociales (Facebook y Twitter); por radio al usar el programa del Distrito Capital - DC Radio y con cuñas radiales que son difundidas en los portales del sistema masivo de transporte de Transmilenio; además con publicación visual por medio de vallas publicitarias en los paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP y en los portales y estaciones de Transmilenio.

Adicionalmente, la Entidad realiza charlas para informar sobre los servicios que presta, estas charlas son dictadas por delegados de las áreas misionales según las temáticas de competencia de cada área que maneja, por ejemplo: emprendimiento, proyectos productivos, y empleabilidad. Esta última, por ser un tema de interés con alta demanda de la ciudadanía, el IPES ha definido un lugar, día y horario fijo (martes de cada semana en la mañana en el punto Vive Digital de la localidad de la Candelaria).



Por último, se observó en la revisión a la muestra de cien (100) peticiones registradas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que en un solo caso se presentó traslado de la petición a la Secretaría Distrital de Gobierno, por ser una solicitud de no competencia del IPES.

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

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

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

- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios de atención en el punto no son amplios en la sala de espera ya que las sillas están muy unidas, a diferencia de los espacios comunes como pasillos que permiten el libre desplazamiento de visitantes en la Entidad. Al respecto, el 50% de los servidores públicos calificaron las salas de espera como “Bueno” o “Excelente”, y el otro 50% lo calificaron como “Regular”.

Por otro lado, según la opinión del 83% de los ciudadanos la sala de espera es “Bueno” o “Excelente”, unido a lo anterior algunos ciudadanos mencionaron que dicho espacio es insuficiente en los días de pago de arriendo de quiosco (inicio de cada mes), ya que la fila es muy larga y puede extenderse hasta el espacio de los ascensores.

En cuanto al espacio suficiente y adecuado de los módulos de atención, el 97 % de los ciudadanos y el 50% de los servidores opinaron que es “Bueno” o “Excelente”, mientras el 3% de ciudadanos y 50 % de los servidores encuestados opinaron que es “Regular” y “Malo” respectivamente. En el levantamiento del registro fotográfico se observó que los módulos no cuentan con espacio suficiente entre ellos, por ejemplo entre los módulos de atención 3 y 4, los ciudadanos que pueden estar siendo atendidos en el módulo 3 obstaculizan el paso hacia el módulo 4.

La entidad cuenta con un (1) baño público de acceso mixto (hombres y mujeres) para el ingreso de todos los ciudadanos visitantes. En la visita a la entidad se observó que debido a la alta afluencia de ciudadanos al IPES, el baño resulta insuficiente ya que en varios momentos del día hay formación de fila para su ingreso. Así mismo, se evidenció a algunos ciudadanos manifestando su incomodidad al ver baños desocupados a los que no pueden acceder, estos últimos corresponden a



los baños que usan los funcionarios de la Entidad, los que están ubicados a los dos costados del baño público.

Según lo señalado en la norma técnica NTC 6047 de 2013 en relación a los baños universales o familiares, después de 100 ciudadanos o servidores en un sitio, la Entidad debe disponer de 1 baño por cada 15 hombres y esta misma cantidad por cada 15 mujeres; teniendo en cuenta que en promedio a la Entidad asisten 154 ciudadanos diariamente, se debe tener a disposición 5 sanitarios para hombres y la misma cantidad para mujeres.

No se evidencia que la Entidad cuente con una caracterización poblacional en la que se tenga la oferta de servicios para indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras. Unido a lo anterior no se evidencia que la página web cuente con la opción para ser convertida a lenguajes nativos, dialectos y/o a otros idiomas, acorde con la caracterización mencionada. No obstante, el IPES tiene relación directa con los gobernadores de los catorce (14) cabildos indígenas presentes en la ciudad, situación que facilita la entrega de la información a dichas poblaciones en jornadas específicas de atención e información, en estas jornadas los gobernadores de los cabildos sirven de traductores para garantizar que los ciudadanos que asisten tengan acceso a toda la información.

Se evidencia que el formato definido como requisito de inscripción para acceder a la prestación de servicios se encuentra diseñado en lenguaje claro para el ciudadano, lo que facilita el acceso a los trámites y servicios de la Entidad. Dicha información se verificó en el formulario que está dispuesto en la página web para la inscripción a capacitación.

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

No se observó señalización braille (en alto relieve), aspecto que dificulta el acceso de personas en condición de discapacidad visual para la realización autónoma de trámites y servicios que ofrece la Entidad. Así mismo, se evidenció que el diseño de mesas, sillas y demás mobiliario permite una adecuada comodidad para las personas de talla baja.

Por otro lado, el baño público en el Punto de Atención al Usuario del IPES, no cuenta con las condiciones señaladas en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, en cuanto a espacio suficiente para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible que faciliten el acceso a personas en condición de discapacidad física. Esta ausencia impone barreras para el goce y ejercicio de derechos de las personas en condición de discapacidad.

No obstante, la Entidad informó que en caso de identificar ciudadanos que requieran hacer uso del baño accesible, ellos son llevados al primer piso del edificio (por la parte interior de las oficinas) ya que allí están ubicados los baños accesibles. Sin embargo, por su ubicación no es posible que



los ciudadanos tengan un desplazamiento autónomo, ya que siempre deben ser orientados por un guardia de seguridad o un servidor público de la Entidad.

Se observó que la Entidad cuenta con espacios suficientes y el mobiliario está acondicionado para la circulación y atención de sillas de ruedas en el punto de Atención al Usuario y en el acceso por medio de elevador; adicionalmente permite la circulación de perros guías en caso de presentarse ciudadanos en condición de discapacidad visual.

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

En cuanto a la disposición de elementos para la atención a personas en condición de discapacidad, la Entidad implementó la herramienta ConverTIC para el servicio a los ciudadanos en condición de discapacidad visual, esta herramienta está disponible en la página web del IPES. No obstante, no se evidenciaron la disposición de más elementos físicos y/o tecnológicos que faciliten la prestación del servicio, tales como herramientas y sistemas informáticos (Centro de Relevó o herramientas similares), turnos audibles y señalización en braille en alto relieve.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia que el Punto de Atención al Usuario cuenta con una alta demanda de consultas, ya que según las estadísticas entregadas por la Entidad, en promedio mensual para el primer semestre del 2017 fueron de 3.090 personas, y en promedio día fueron atendidos 154 ciudadanos. Se observa que existe un alto volumen consultas a la Entidad y por ello se evidencia que el personal disponible para el servicio a la ciudadanía no es suficiente. Para el mes de agosto, cuando se realizó el levantamiento de información para la evaluación del sistema, el Punto de Atención al Usuario contó con dos servidores de planta para la atención y el apoyo de dos (o tres en algunos momentos del día) servidores que hacen parte de las áreas misionales.

Al respecto, los ciudadanos opinaron en la encuesta de percepción que la Entidad tiene buen manejo de los tiempos para la atención. El 86% de los ciudadanos y el 80% de los servidores públicos manifestaron que el tiempo promedio de atención está entre 0 y 10 minutos, y tan sólo el 14% de los ciudadanos y el 20% de los servidores informaron que el tiempo de atención fue superior a dicho rango.

- **Disposición de elementos**

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas para el servicio al ciudadano, se observa que los servidores públicos cuentan con los elementos necesarios





para el desarrollo de las labores propias del área tales como equipos de cómputo, sistemas informáticos, chaquetas, carnés institucionales, insumos de oficina, entre otros.

Aunque en la verificación realizada por Veeduría Distrital se evidenció que existen los elementos necesarios para garantizar el servicio a la ciudadanía, en la encuesta de percepción el 100% de servidores manifestaron la necesidad de contar con módulos más amplios en el Punto de Atención al Usuario.

- **Imagen institucional**

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

En el mismo sentido, se observó que la Entidad tiene en cuenta criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, escudos y colores propios de la Administración Distrital.

- **Señalización**

La señalización interna del punto de atención es visible, aunque no está dispuesta en alto relieve. Se observa el uso de apoyos gráficos para personas analfabetas, y una única estructura de señalización en toda la Entidad.

Se evidencia que no hay direccionamiento físico al ciudadano hacia los módulos de atención, puesto que la asignación de turno es automática (digiturno) y al ingresar al Punto de Atención al Usuario el primer módulo encontrado es de radicación, los módulos de servicio a la ciudadanía no son visibles, por ello quienes deben orientar es radicación o el guardia de seguridad.

En las encuestas de percepción el 97% de los ciudadanos y el 50% de los servidores encuestados, opinaron que es “Bueno” o “Excelente”, mientras el 3% de ciudadanos y el 50% de servidores calificaron como “Regular” o “Malo”. Adicionalmente se observó que la Entidad cuenta con señalización visible para la evacuación en caso de emergencia tanto en el punto de atención como al interior de las oficinas.

En cuanto a la señalización externa de la Entidad el 48% de los ciudadanos la calificaron dentro de los criterios “Regular” o “Malo”, y el 52% restante la evaluó como “Buena” o “Excelente”; en opinión del 75% de los servidores públicos la señalización externa es “Regular” o “Mala”, tan sólo el 25% la calificó como “Excelente”. En la verificación realizada por la Veeduría Distrital se observó que no hay señalización externa del IPES, al ingresar al edificio lo primero que se observa



es una Sucursal del Banco Davivienda. Por lo anterior no hay certidumbre de la ubicación del IPES a menos que se solicite información en recepción o al guardia de seguridad.

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

Se evidenció la disposición de (3) tres carteleras de información a la ciudadanía en Punto de Atención al Usuario, hay (2) dos ubicadas al costado derecho e izquierdo de la puerta de entrada en el segundo piso, ambas son accesibles para la consulta de la información allí publicada. La tercera cartelera está ubicada en un costado de la sala de espera, el acceso a ella es difícil dado que hay que pasar en medio de las filas de sillas. La información publicada en las carteleras corresponde a la oferta de servicios y se encontraba actualizada.

- **Organización**

Se evidencia que al interior de la Oficina de Atención al Usuario no se maneja un alto volumen de documentos en los escritorios, por ello la percepción de organización es calificada por el 100% de los ciudadanos como “Bueno” o “Excelente”. Adicionalmente, en la visita de ciudadano incógnito se evidenció que los servidores de atención a la ciudadanía hacen buen uso de sus puestos de trabajo.

- **Seguridad**

En las visitas realizadas a la Entidad se observó la presencia de cuatro guardas de seguridad, uno en la recepción de ingreso al edificio, el segundo es el encargado del manejo del ascensor, el tercero ubicado al lado de los baños y el cuarto ubicado en la puerta de ingreso a las oficinas del IPES. Según lo anterior se evidenció que el IPES brinda condiciones de seguridad a los ciudadanos que lo visitan.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que el IPES tiene dispuestas las siguientes líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía: línea gratuita 01 8000 124737 y conmutador 2976030. Para verificar su funcionamiento se realizó llamadas a las dos líneas en levantamiento de información de ciudadano incógnito telefónico. De las dos llamadas realizadas hubo respuesta efectiva en la línea gratuita, mientras que en la llamada al conmutador de la Entidad no se obtuvo respuesta.

- **Sitio web**

El sitio web 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, se siguen los parámetros de diseño e interfaz de usuario establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital, expedida mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.

Se observa que los colores manejados son neutros y se utiliza alto contraste entre los fondos y el contenido. El color predominante es el azul, aspecto que es correspondiente con la imagen institucional del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor para Todos”. En cuanto a la información alojada en la web, se encontró que sus contenidos son de fácil acceso. Adicionalmente, se encontró que la página web del IPES incluye espacios de participación ciudadana tales como chat institucional y de formación pedagógica que sirven de insumos para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía.

En la revisión de ciudadano incógnito virtual se identificó que la página tiene enlaces rotos y no tiene una política de contenidos clara, ni de actualización sobre los contenidos del sitio web incluyendo la periodicidad de la actualización o la dependencia responsable.

Se evidencia que la Entidad tiene en cuenta los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854, respecto a los criterios para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), con respecto a las personas en condición de discapacidad visual, además de la implementación del servicio ConverTIC.

La página web no soporta la transacción de trámites, servicios, expedición de certificados y/o constancia. En la encuestas realizadas a la ciudadanía, mencionaron la necesidad de contar con medios de pago diferentes al presencial, en algunos casos mencionaron que el IPES podría implementar un medio de pago virtual.

### **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**

Según los resultados de la encuesta de percepción ciudadana el 100% califico como “Bueno” o “Excelente” a los servidores que los atendieron (servidores en módulos de atención, orientación de turnos y de servicios generales) en aspectos como: ofrecen un trato adecuado y servicio amable. El 93% de los ciudadanos opinaron que la información entregada es clara, completa y sencilla. A diferencia de lo anterior, el 11% de los ciudadanos opinaron que el servicio ofrecido por los guardias de seguridad es “Malo” o “Regular”.

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método de ciudadano incógnito para el canal presencial, se calificó como “Excelente” al 100% de servidores observados en aspectos como: saluda de manera amable, sin esperar que el ciudadano sea quien los salude primero; su lenguaje verbal denota amabilidad (No tutea); establece contacto visual durante la interacción; escucha con atención la solicitud y el porte correcto el uniforme. Con calificación “Bueno” en aspectos como: demuestra a través de sus actos interés por ayudarlo; es respetuoso y no utiliza expresiones que puedan denotar exceso de confianza; no interrumpe la atención o en caso de hacerlo, da un manejo adecuado a los tiempos de espera. Por último, calificación de “Malo” en la entrega de la información solicitada con claridad, usando palabras sencillas y lenguaje comprensible.

- **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 formato de levantamiento de información diligenciado por la Entidad. Cabe aclarar que dada la contingencia de contratación de personal de prestación de servicios, no se evidenció monitoreo al comportamiento de contratistas del Punto de Atención al Usuario del IPES.

Según las competencias evaluadas por el jefe inmediato de los servidores a cargo de atender el punto de servicio a la ciudadanía, estos cuentan con las competencias necesarias. De acuerdo con esta evaluación el 85% de los servidores tienen orientación hacia las personas, el 88% se identifica con la Entidad, el 75% tiene autocontrol, el 92% dispone de flexibilidad, el 86% muestra iniciativa, el 81% demuestra interés por el conocimiento y el 100% tiene autoconfianza.



En visita presencial del ciudadano incógnito se observó que el servicio es amable, cordial y respetuoso durante toda la consulta, el servidor establece contacto visual y escucha con atención la solicitud, dichos comportamientos generan confianza a quien realiza la solicitud. Sin embargo, no se evidenció por parte de los servidores un protocolo preestablecido de atención en el canal presencial. Por ello, la calificación es “Regular” en aspectos como: atención exclusiva al ciudadano, mostrar interés por ayudar al ciudadano a través de sus actos, preguntar si hay alguna solicitud adicional o si se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

En cuanto a la atención en el canal telefónico se identificó que los servidores no siguen un protocolo específico para responder las consultas de la ciudadanía, aunque saluda y se despide, no se identifica (nombres completos ni el área de la Entidad a la que pertenece), ni pregunta al ciudadano sobre la satisfacción de la información entregada, y al momento de transferir la llamada no informa a su compañero sobre el requerimiento del ciudadano que se encuentra en la línea.

Algunos de los ciudadanos en la encuesta de percepción mencionaron que los servidores públicos se distraen mucho al estar pendientes de responder llamadas o mensajes de su celular, ellos manifestaron que es falta de respeto interrumpir la atención personalizada que les están brindando al atender su celular personal.

- **Percepción y expectativas**

En consulta a los servidores públicos sobre cómo se sienten al haber sido ubicados en un punto de servicio al ciudadano, el 20% señaló que le es indiferente, el 60% manifestó que se siente reconocido frente a sus capacidades, el 20% manifestó que lo siente como una desmejora de su condición laboral. Por su parte la Entidad no aportó evidencias que den cuenta del plan de incentivos que anunció en el levantamiento de información general de la Entidad.

En la encuesta de percepción a servidores públicos el 100% manifestó la necesidad de contar con módulos más amplios para el servicio a la ciudadanía.

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

El numeral 4 del artículo 8 de la PPDSC define la necesidad de “dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos”.



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

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

La Entidad no cuenta con una dependencia de servicio a la ciudadanía formalmente constituida. No obstante, cuenta con el procedimiento de Atención al Usuario incorporado por el Sistema Integrado de Gestión con el Código PR-087 Versión 1 con fecha del 28 de noviembre del 2016.

En revisión al manual de funciones del IPES (Resolución 148 de 2012) se encontró que la Entidad cumple con tener en cuenta las competencias necesarias frente al servicio en la selección del personal que hace parte de la Oficina de Atención al Usuario. Esta información se verificó en el manual de funciones al observar la competencia de orientación al usuario y al ciudadano. En la selección de contratistas mediante la revisión de ejemplares de estudios previos en donde tienen en cuenta las competencias de atención a la ciudadanía o de experiencia previa, estos mismos criterios se identificaron en los contratos por *outsourcing* para la contratación de personal de vigilancia y personal de apoyo en servicios generales.

La ciudadanía calificó como “Bueno” o “Excelente” los procesos y procedimientos de la Entidad, según la opinión de los ciudadanos, dicha calificación según el 100% en cuanto el respeto por el turno de atención, según el 96% el cumplimiento de horarios, el 83% la información y la claridad de los requisitos para acceder a los servicios de la Entidad. Mientras que los ciudadanos calificaron entre los rangos de “Regular” o “Malo” la claridad de los requisitos según opinión del 14%. Varios de los ciudadanos precisaron que su calificación se justificaba en la experiencia con la inscripción al Registro de Vendedores Ambulantes, ya que tiene un paso anterior en la Alcaldía Local en donde habitan, manifestaron que les genera dificultad al sentir que una entidad los manda a la otra y viceversa (Alcaldías Locales e IPES).

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se identificó que hay articulación con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - MinTIC, ya que en la página web se observa la implementación de la herramienta ConverTIC para la atención a personas en situación de discapacidad visual.



La Entidad no está en articulación con la Secretaría General para la atención y respuesta de información por medio de la línea 195, aunque en la página web del IPES es publicitada esta línea. Así mismo, se observa que la Entidad no ha realizado las gestiones necesarias para implementar herramientas que permitan el servicio a la ciudadanía de personas en condición de discapacidad auditiva, esta articulación puede realizarla con MinTIC para el uso del Centro de Relevo SIEL en los diferentes canales de servicio.

- **Política de Tratamiento de Datos Personales**

Se evidencia que la Entidad no ha adoptado una Política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, dicha política deber ser reglamentada al interior de la Entidad.

- **Horarios de atención**

En el canal presencial se cuenta con servicio de atención a la ciudadanía en horario continuo de 7:30 am a 5:30 pm de lunes a viernes. Esta información es acorde con la difundida por el canal virtual y en los espacios en donde están publicados.

- **Buzón de sugerencias**

En el Punto de Atención Usuario no se identificó el buzón de sugerencias, siendo este punto en donde se concentra la mayor afluencia de ciudadanos para hacer consultas a la Entidad. Tampoco se identificó el uso formato estandarizado para presentar Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias – PQRS.

- **Canal telefónico**

Se observó que el conmutador de la Entidad no está debidamente implementado, es posible que la Entidad actualmente no cuente con el recurso humano suficiente para su atención, por ello la llamada realizada por el ciudadano incógnito telefónico no fue contestada. Situación diferente en la llamada realizada a la línea gratuita en la que se recibió respuesta en la primera llamada.

En la verificación de ciudadano incógnito telefónico a la línea gratuita se identificó que los servidores no aplican los protocolos de atención puesto que: a) no se identifican con su nombre completo y el nombre de la Entidad o nombre del área en caso de transferencia, b) en caso de transferencia no indican a su compañero los datos del ciudadano y, c) no consultan por la satisfacción con la información entregada / gestión prestada.



- **Canal virtual**

Se evidenció que en la página web se encuentra dispuesta la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, directorios de funcionarios y contratistas de la Entidad, y la información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2014. Sin embargo, en la verificación no se encontraron las fechas de actualización de la información publicada.

Se observó que los trámites realizados en la Entidad se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT, y ellos están publicados y enlazados en la web. Así mismo, los contratos realizados por la Entidad se encuentran publicados en el SECOP.

#### **4.2. Resultados por líneas transversales de la PPDSC**

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

De conformidad con lo anterior, en el presente diagnóstico se evaluó únicamente la línea transversal “seguimiento y evaluación”, por corresponder a una acción cuya implementación se encuentra bajo la responsabilidad de todas las entidades de la Administración Pública.

- a. Mejoramiento continuo**

Esta línea transversal es definida en el numeral 4 del artículo 9 del Decreto 197 de 2014 los actores del servicio se registrarán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas (...) en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de 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, de acuerdo a la información entregada en respuesta al formulario de levantamiento de información por parte de la Entidad y su contraste con reportes estadísticos entregados por el IPES. No obstante no hay medición a la atención en canal telefónico y virtual (chat).





- **Acciones de mejora**

La Entidad realiza medición de satisfacción de los servicios brindados por la Entidad, teniendo en cuenta una escala de calificación del servicio de 1 a 5, según lo reportado en estadísticas, sin embargo esta medición no es una práctica regular, ya que en la visita del ciudadano incógnito no se realizó esta calificación al servicio en módulo de atención ni en el punto de radicación.

En la consulta en las encuestas de percepción la ciudadanía manifestó según opinión del 93% que la información recibida por parte del IPES “Superó” o “Cumplió” sus expectativas, y tan solo el 7% manifestó que no las cumplió.

#### **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 los criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se tuvieron en cuenta temas de transparencia activa y pasiva, como se muestra a continuación:

##### **a. Transparencia activa**

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar la información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2014 en su artículo 9 y por la Estrategia de Gobierno en Línea adoptada mediante Decreto 1081 de 2015.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la Entidad en la sección “transparencia y acceso a la información pública” (Decreto 181 de 2015). Para efectos del presente informe se evaluaron los aspectos que a continuación se describen:



- **Publicación de información**

Se observa que la Entidad tiene publicado el listado de trámites y servicios que presta a los ciudadanos, en el que se incluye información básica de los trámites, requisitos, lugar de la atención, dirección y horarios, al igual que el informe mensual consolidado de PQRS. Además, en la página web de la Entidad se publicita la línea 195 – línea oficial de trámites y servicios.

Adicionalmente en la página web del IPES en la sección de “transparencia y acceso a la información pública” ubicada en el cabezote de la página web, al desplegar se encuentra toda la información del funcionamiento propio de la Entidad como estructura organizacional, contratación, entre otros. Adicionalmente se encuentra la sección de “información de interés”, allí la Entidad pública información de datos abiertos, preguntas frecuentes, glosario, noticias, calendario de actividades, IPES para niños, estudios e investigaciones, entre otras publicaciones.

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

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites del Distrito Capital, como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, ubicado en la página del IPES.

**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 cliente incógnito presencial, se validaron los tiempos de respuesta dados por la Entidad a las PQRS interpuestas por un ciudadano. Para el caso del IPES, se radicó un Derecho de Petición con fecha 24 de agosto de 2017, solicitando información sobre número de personas que han sido beneficiarias del proyecto: Uso y Aprovechamiento Económico de un quiosco, durante las administraciones de la “Bogotá Humana” y la “Bogotá Mejor para todos”. Así como conocer los actuales criterios de priorización, el monitoreo y acompañamiento que realiza la Entidad a los ciudadanos que le son asignados los quioscos.



La respuesta a dicha solicitud fue entregada por correo electrónico el día el día 19 de septiembre de 2017, tiempo que incumple el término legal establecido en solicitudes de información (10 días hábiles). Una vez analizada la respuesta obtenida por parte de la Entidad, se puede concluir que la respuesta es parcial, dado que solicita información adicional acerca de la finalidad de la información solicitada, aun cuando ya se había mencionado que se requería con fines académicos, por lo tanto, la respuesta no cumplió con la solicitud del ciudadano.

- **Canal virtual**

Se evidencia que la Entidad hace uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS en el que la ciudadanía puede registrarse e interponer requerimientos y posteriormente hacer seguimiento. Así mismo, se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al SDQS.

- **Canal telefónico**

Se observa que a través de la línea telefónica los ciudadanos tienen la posibilidad de radicar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de hechos de corrupción, los cuales pueden ser registrados de forma anónima, y consultados en el SDQS.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

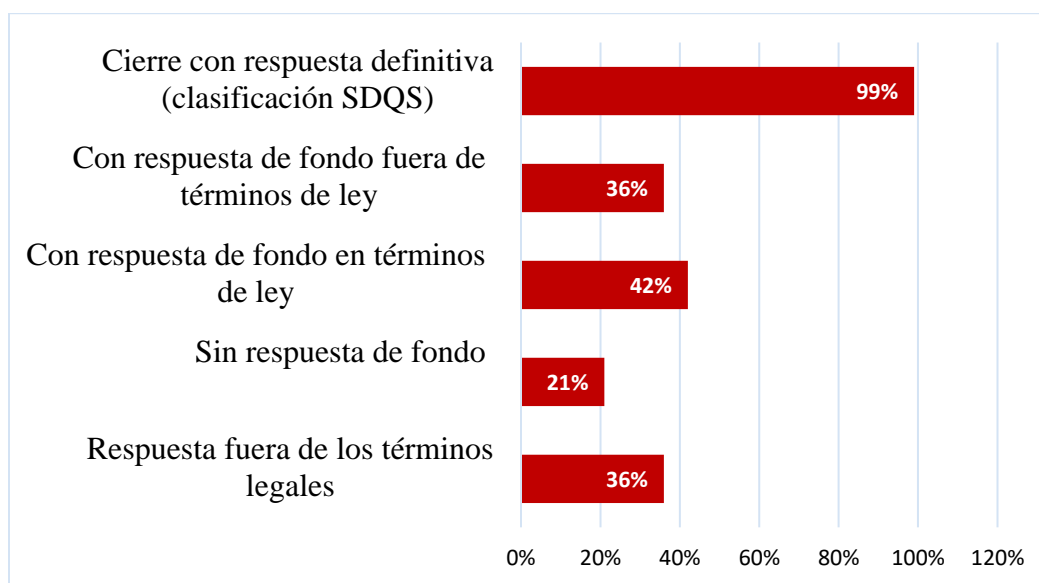
Se evidencia que la Entidad actualmente cuenta con un procedimiento interno en el cual se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención. Sin embargo, en el procedimiento no se observa un protocolo para la atención de denuncias de hechos de corrupción por parte de la Entidad.

- **Evaluación tiempo de espera/ calidad de respuesta requerimientos ciudadanos**

Para hacer seguimiento a las respuestas de la Entidad se tomó una muestra aleatoria de 100 requerimientos ciudadanos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, con el objetivo de verificar la oportunidad de la respuesta, congruencia entre lo solicitado por el ciudadano y la respuesta entregada por la Entidad, y el cumplimiento de los términos de respuesta señalados en la Ley 1755 de 2015. 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 100 registros.

Después de la revisión se evidencio lo siguiente: En noventa y nueve (99) de los requerimientos fueron casos cerrados con respuesta definitiva, quedando tan sólo uno pendiente en trámite por asignación. De las respuestas entregadas en cuarenta y dos (42) casos se identificó que estaban escritas en lenguaje claro y con respuestas de fondo, es decir que respondía con coherencia a la solicitud de los petitionarios, así mismo se evidenció que la respuesta fue entregada en los términos de Ley.

Mientras que treinta y seis (36) casos, aunque contaban con la respuesta de fondo, la información fue respondida por fuera de términos, dicha situación va en contra del principio de oportunidad de la información y puede acarrear consecuencias legales tanto para la Entidad como para los servidores responsables del requerimiento.

Adicionalmente, en ocho (8) casos de los noventa y nueve (99) se identificó que las peticiones revisadas no fueron respondidas de fondo (solicitud de información adicional al petitionario o su clasificación no era acorde a las tipologías establecidas en el SDQS), lo que implica, que el ciudadano debe volver a radicar un requerimiento para que sea aclarada o resuelta su inquietud.

Esta situación, va en contra de lo señalado en el Conpes 3785 de 2013 sobre eficiencia administrativa, al generarse mayor trabajo para los funcionarios y mala imagen de la Entidad ante



la ciudadanía. Adicionalmente en dos (2) casos los requerimientos no fueron respondidos con coherencia, ya que la respuesta no correspondía a la petición realizada.

En dos (2) casos se presentan errores de asignación de la tipología, y en (6) seis de las respuestas proyectadas se evidenció errores de redacción y ortografía, que pueden generar errores o confusión en la información que se quiere transmitir. Por último en un único caso se dio cierre a la petición en el sistema sin un oficio de respuesta.

## 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 las oportunidades de mejora a través de la evaluación surtida en cada una de las líneas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 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 continuar con el fortalecimiento de las acciones y/o estrategias para la sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, trámites y servicios que ofrece la Entidad en los canales presencial, telefónico y virtual dispuestos para la atención a ciudadanos en general.

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



- **Accesibilidad**

Continuar con el 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)**

Implementar 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.

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

Acoger las disposiciones del artículo 9 numeral 2 literal e de la Ley 1346 de 2009, que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público..

Se recomienda dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el artículo 14 del Decreto 103 de 2015 sobre accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, la cual obliga con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto a la accesibilidad al medio físico, en la que se determina el establecimiento de condiciones que posibiliten el acceso y salida de los ciudadanos en las edificaciones, independientemente de la presencia de condiciones de discapacidad.

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

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



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 en condición de discapacidad. Así como contar con la cantidad de baños suficiente, con el objetivo de prestar un mejor servicio.

- **Congestión del punto de atención**

Con el fin de disminuir los niveles de congestión en filas en el punto de atención, se recomienda establecer mecanismos, estrategias y/o protocolos en cuanto a la debida organización de los espacios de atención, manejo de filas, tiempos de espera y tiempos de atención.

- **Disposición de elementos**

Se recomienda para la continua verificación 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**

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

- **Organización**

Se recomienda continuar con la definición de estándares de manejo y organización de la información documental física.



- **Señalización**

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

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

Se recomienda que las carteleras se ubiquen en zonas de alto tráfico de usuarios, y en todas se garantice la accesibilidad.

- **Seguridad**

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

- **Línea telefónica**

Se sugiere hacer seguimiento al funcionamiento del conmutador, así como la medición de los tiempos de espera y respuesta en las líneas de atención.

- **Sitio web**

Se sugiere continuar con el cumplimiento de los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía para sitios web del Distrito Capital, mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.

Es importante acoger los requisitos establecidos en la NTC 5854 de 2011, respecto a 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 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.

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

- **Aspectos servidor público**

Se recomienda establecer un protocolo de atención para los servidores en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos de puntos de atención tales como: 1) presentación, 2) amabilidad, 3) iniciativa, 4) calificación, 5) orientación hacia las personas, 6) autocontrol, 7) flexibilidad y 8) uso de lenguaje claro, entre otros.





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

Con el fin de evaluar las oportunidades de mejora de los servidores públicos frente a la atención prestada, se recomienda implementar de forma permanente las encuestas de percepción ciudadana en el canal presencial, telefónico y virtual.

- **Percepción y expectativas**

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

- **Incentivos**

Se recomienda que, como resultado de las mediciones y seguimientos realizados a los comportamientos y actitudes de los servidores públicos, se definan estrategias que abarquen sensibilizaciones y planes de incentivos, con el fin de que se refuerce el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor del servicio a la ciudadanía.

**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: a) accesibilidad de personas en condición de discapacidad, b) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, c) claridad de requisitos e información, d) tiempos de espera y atención.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se sugiere implementar en la página web y canales presenciales mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevó. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que la Entidad garantice la disponibilidad de recursos y realicen las gestiones administrativas pertinentes con otras entidades.



- **Política de Tratamiento de Datos Personales**

Se sugiere implementar una Política de Tratamiento de Datos Personales del IPES, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, así como identificar y verificar los puntos de atención, sistemas de información; trámites o servicios en los que se solicitan datos a la ciudadanía, frente a los cuales se deberá informar de la aplicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales a la ciudadanía que acceda a dichos trámites en la Entidad.

- **Horarios de atención**

Se recomienda continuar con la publicación a través de los canales de atención, de los horarios en los que se puede acceder a los diferentes servicios (atención presencial, virtual y telefónica).

- **Buzón de sugerencias**

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, se recomienda ubicar en un lugar visible, un buzón de sugerencias en el Punto de Atención al Usuario, y en él disponer de formatos estandarizados para presentar PQRS, y formatos para la recepción de peticiones por parte de niños, niñas y adolescentes ante la Entidad.

- **Canal telefónico**

Se sugiere contar con 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 sugiere hacer seguimiento continuo al funcionamiento del chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación con el ciudadano, disponer de un protocolo de servicio y garantizar la disponibilidad de un servidor para su administración y operación.

## **5.2. Recomendaciones líneas transversales**

### **a. Mejoramiento continuo**

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.

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

#### **b. Transparencia activa**

- **Publicación de información**

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

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

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

#### **c. Transparencia pasiva**

- **Canal presencial**

En cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se sugiere hacer seguimiento continuo en la entrega de respuestas dentro de los tiempos establecidos en la ley, de con la información solicitada por el ciudadano de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución de forma oportuna a sus requerimientos.

- **Canal virtual**

Se recomienda articular los diferentes medios de atención en el canal virtual, correo electrónico, formularios de contacto, entre otros, para que las peticiones realizadas por la ciudadanía a través de los mismos, sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del sistema SDQS.

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



- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se sugiere contar con un protocolo para la atención de denuncias de hechos de corrupción y del trámite de las denuncias correspondientes por el área encargada, de conformidad con sus competencias.

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.



## **Anexos**

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

### **1. Formatos Levantamiento de información**

- Formato 1 Levantamiento de información
- Formato 2 Encuestas de percepción ciudadanía
- Formato 3 Encuestas de percepción servidores públicos
- Formato 4 Valoración de Talento Humano en puntos de servicio 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 incognitos
- Video ciudadano incógnito presencial

FIN.