



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA ALCALDÍA LOCAL DE BOSA

De conformidad con lo establecido en la 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., octubre de 2017



Tabla de contenido

Introducción	4
1. Objetivo	6
2. Marco Normativo	6
3. Metodología.....	9
3.1 Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica	9
3.2 Parámetros de medición	10
4. Resultados.....	11
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.....	13
c. Cualificación de los equipos de trabajo	17
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	18
4.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC	21
a. Seguimiento y evaluación	22
4.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información	22
a. Transparencia activa	23
b. Transparencia pasiva.....	23
5. Recomendaciones	24
5.1 Recomendaciones líneas estratégicas	25
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	25
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.....	25
c. Cualificación de los equipos de trabajo	30
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	31
5.2 Recomendaciones líneas transversales	33
a. Seguimiento y evaluación	33
5.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública	34
a. Transparencia activa	34
b. Transparencia pasiva.....	34
Anexos.....	36



Lista de Tablas

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



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 se implementó la Guía Metodológica para la Evaluación de los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía en las Entidades del Distrito Capital elaborada en 2016, con el objeto de verificar el cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la PPDSC, y establecer un diagnóstico de la prestación del servicio (*identificación de necesidades y oportunidades de mejora*) para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, como insumo para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC.

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

Para la presente vigencia se incorporaron dentro la Guía Metodológica mencionada, los componentes de servicio de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) para brindarles a los ciudadanos garantías sobre la gestión pública transparente de las Entidades sujeto de control de la Veeduría Distrital, así como herramientas para que la Entidades evaluadas realicen una gestión basada en los 10 principios de Transparencia y Acceso a



la Información: transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.

Con la incorporación de la Ley de Transparencia a la Guía Metodológica, la Veeduría Distrital a través de su equipo de profesionales facilita la elaboración de los Planes Anticorrupción y Atención a la ciudadanía – PAAC de cada vigencia, ya que se fortalece la gestión y administración de lo público de manera eficiente y participativa y a su vez brinda herramientas para el control por parte de los ciudadanos de una forma efectiva y transparente.

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

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

2. Marco Normativo

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

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

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



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

- Resolución 378 de 2008. Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios web de las entidades y organismos del Distrito Capital.
- Decreto 1346 de 2009. Por medio del cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Decreto Distrital 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- NTC 5854 de 2011. Por la cual se establecen los estándares técnicos de accesibilidad para las páginas web.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Distrital 689 de 2011. Por medio del cual se adopta la "Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales" a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
- Ley estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Conpes 3785 de 2013. Por el cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio a la Ciudadanía.



- NTC 6047 de 2013. Establece los estándares técnicos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Circular 093 de 2014. Mediante la cual se definen los mecanismos para la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Circular 120 de 2015. Plantea la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 392 de 2015. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 208 de 2016. Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019.
- Decreto 1166 de 2016. Por medio del cual se reglamenta la presentación, el tratamiento y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades públicas.



3. Metodología

3.1 Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica

El 23 de marzo de 2017 se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección de la Secretaría Distrital de Gobierno en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDSC (Decreto 197 de 2014) y la Guía Metodológica a desarrollar para la evaluación del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La Entidad seleccionó como referente del proceso al Líder de Servicio a la Ciudadanía y conjuntamente, se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Alcaldía Local Bosa.

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 profesionales 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 pertinente y realiza observaciones visuales en los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 18 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 los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad. El formato consta de 20 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 15 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 52 aspectos a valorar, el formato de incógnito telefónico se compone de 23 aspectos de evaluación, mientras que el formato de incógnito virtual contiene 27 aspectos de evaluación (ver anexo 1).
- **Transparencia y acceso a la información pública:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa al cumplimiento de algunos de los criterios descritos en la Ley 1712 de 2014. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones a los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 20 preguntas (ver anexo 1).

En concordancia con lo anterior, se aplicaron las herramientas de la siguiente manera: cinco (5) encuestas de percepción de servidores públicos, al total de personas que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía en la oficina de atención a la ciudadanía de la Alcaldía Local de Bosa y a veintiséis (26) ciudadanos visitantes, logrando así un total de treinta y un (31) 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 Alcaldía Local de Bosa, canal telefónico (líneas de atención a la ciudadanía (57)1-7750434 ext. 149) y virtual (sitio web <http://www.bosa.gov.co/>).

3.2 Parámetros de medición

Una vez aplicados los instrumentos diseñados para la consolidación de la información y obtenidos los datos de verificación correspondientes, se realizó la tabulación en una matriz de consolidación para cada uno de los formatos diseñados.



Para la realización de estas mediciones se tomaron en cuenta las variables enmarcadas dentro de la PPDSC y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cada uno de los instrumentos de medición aplicados los cuales valoran la percepción dentro de los criterios “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo” y “Muy Malo”.

La medición arroja un porcentaje ponderado que afecta positiva o negativamente la calificación total de la Entidad, la cual se expresó en los niveles “Alto”, “Medio” y “Bajo”, como se muestra en la Tabla 1. Es importante tener en cuenta que se tomó como parámetro de lectura, la escala tipo semáforo, que permite identificar el nivel de avance de la Entidad con respecto a los componentes y requerimientos establecidos para la gestión de servicio a la ciudadanía.

A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 1. Niveles de cumplimiento

<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
80% - 100%	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán crearse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de servicio a la ciudadanía.
60% - 79%	Media	Los aspectos señalados se encuentran en alerta, se deben definir e implementar acciones de impacto para el mejoramiento de la gestión de servicio a la ciudadanía.
0% - 59%	Baja	Existen oportunidades de mejoramiento, debe darse atención especial a estos aspectos. Se deben priorizar las acciones de gestión de servicio a la ciudadanía.

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

4. Resultados

Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presenta el diagnóstico de la Alcaldía Local de Bosa:



Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC

<i>Líneas</i>		<i>Porcentaje de cumplimiento por línea PPDSC</i>
Estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	33,33%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	43,75%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	74,79%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	68,47%
Transversales	1. Seguimiento y evaluación	26,90%
Transparencia	1. Transparencia activa	66,67%
	2. Transparencia pasiva	33,33%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

4.1 Resultados por línea estratégica de la PPDSC

En el proceso de evaluación del cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realizó el diagnóstico del estado actual de las cuatro líneas estratégicas descritas en el Decreto 197 de 2014, por lo que los resultados obtenidos frente a cada línea se presentan a continuación:

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

De conformidad con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014, esta línea hace referencia al desarrollo de “*estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos*”.

Al respecto se identificaron los siguientes aspectos como parte del proceso de evaluación: de conformidad con los resultados de la aplicación de las encuestas de percepción a servidores públicos se observa que existe desconocimiento de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y competencias de la Entidad.



Lo anterior, teniendo en cuenta que un 100% de los servidores públicos encuestados informó haber recibido con frecuencia solicitudes ciudadanas que no son competencia de la Entidad y un 33% de los servidores respondió que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por la Alcaldía Local de Bosa.

De igual forma, se resalta el hecho de que la Entidad cuenta con un espacio radial emitido desde la vigencia 2016 a través de la emisora virtual DCRADIO y www.dcradio.gov.co no obstante, no se observan mecanismos para la difusión del espacio radial diferente a la página web entre la población que accede y/o posibles beneficiarios de los servicios de la Entidad.

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

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

- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios para la atención de la ciudadanía no cuentan con salas de espera y no son amplios, el espacio destinado para la movilidad y espera en las oficinas de atención son reducidos, aspecto que dificulta el libre desplazamiento de los ciudadanos al interior de la Entidad.

No se evidencia que la Entidad cuente con una caracterización poblacional en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, de pueblos afrocolombianos, raizales, palenqueros, negros, 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, dialectos y/o a otros idiomas, acorde con la caracterización mencionada.

Se evidencia que la Entidad no tiene 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)**

Se evidencia que la señalización de los espacios de atención no es en alto relieve (señalización braille), aspecto que dificulta el acceso de personas en condición de discapacidad visual para la realización autónoma de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

Así mismo, la Entidad no cumple con varios de los criterios establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013; se observa que el mobiliario ubicado en el punto de orientación a la ciudadanía al ingreso de la Alcaldía es demasiado alto, lo que obstaculiza la interacción entre el servidor y los ciudadanos, en caso de que los mismos cuenten con talla baja o requieran el uso de silla de ruedas. Este es el mismo caso en la ventanilla de correspondencia, ya que es la altura de la ventanilla de atención tampoco cumple con la medida estándar de accesibilidad.

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

La Entidad no cuenta con los elementos físicos y/o tecnológicos que faciliten la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y/o auditiva tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos con alto contraste visual y turnos audibles, ingreso al punto de atención de animales de compañía, y señalización en alto relieve.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia que la Entidad tiene dispuesto un espacio de atención a la ciudadanía para radicación de correspondencia en el cual se encuentran asignados dos servidores de atención, en orientación al ciudadano (ingresando a la Alcaldía) se encuentra una servidora asignada a esta labor y en la oficina de atención a la ciudadanía hay dos servidores apoyando la expedición de certificaciones y atención en general. Adicionalmente, se observó que quien reemplaza al servidor de orientación en caso de ausencia por horarios de almuerzo u otros, corresponde al guarda de seguridad.

Se observó que el volumen de atenciones diarias es alto, por lo que se presenta alta congestión del punto de atención, especialmente en horas de la mañana. Así mismo, no se evidencia la implementación de un sistema de turnos que permita organizar las atenciones a la ciudadanía, por lo que los servidores de atención atienden en orden de llegada y en ocasiones no son respetados por los ciudadanos.



- **Disposición de elementos**

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas para el servicio a la ciudadanía, se observa que los servidores públicos cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo de las labores propias del área tales como equipos de cómputo, sistemas informáticos, chaquetas, insumos de oficina, entre otros.

- **Imagen institucional**

Se observó que los servidores del punto de servicio a la ciudadanía cuentan con los elementos como la chaqueta institucional y el carné de identificación, sin embargo, no siempre son usados. Al respecto, el 58% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Excelente” la presentación personal de los servidores que los atendieron y el 42 % calificaron como “Buena” dicha presentación.

En el mismo sentido, se observó que en la señalización interna y externa se tienen en cuenta criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, escudos y colores propios de la Administración Distrital, incluidos en el Manual de Imagen Institucional Distrital, sin embargo, en el letrero que identifica el punto de atención, no se observa el uso de los colores propios de la Administración Distrital.

- **Señalización**

La señalización interna del punto de atención es visible, sin embargo, no en todos los casos mantiene la estructura y los colores de la Administración Distrital. De forma adicional se evidencia que no se cuenta con señalización que tenga apoyos gráficos para la identificación por personas analfabetas.

No se evidenció la publicación del horario de atención a la ciudadanía en las instalaciones de la Entidad.

Así mismo, el 31% de los ciudadanos encuestados calificó la señalización interna como “Regular” así mismo el 27% de los ciudadanos encuestados calificó la señalización externa como “Regular”, el restante 54% calificó este aspecto dentro de los criterios “Buena”. Estos mismos criterios fueron evaluados por los servidores públicos de la Alcaldía Local de Bosa, donde calificaron la señalización interna como “Excelente” o “Buena” el 80% y el 20% calificó como “Regular” esta pregunta. En cuanto a la señalización externa, los servidores públicos encuestados calificaron en los rangos de “Excelente” o “Buena” el 50% y en los rangos de “Regular” o “Malo” el 50%.



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

Se evidenció la disposición de carteleras de información a la ciudadanía, las cuales estaban plenamente identificadas con la información allí contenida (cartelera informativa) no obstante, se evidenció que no solo se usan las carteleras institucionales como espacios de información, sino que se pegan avisos informativos en ventanas y paredes de la Entidad.

- **Organización**

Se evidencia que dentro de las oficinas de la Alcaldía Local de Bosa se maneja un alto volumen de documentos en los escritorios, sin embargo, tan sólo el 8% de los ciudadanos calificaron en el rango de “Regular” el orden de la Entidad. La percepción sobre la organización es calificada por el 69% de los ciudadanos dentro de los criterios “Buena” y por el 23% en el criterio de “Excelente”.

- **Seguridad**

Se evidenció que al aplicar las encuestas de percepción ciudadana, el 77% de los encuestados coincide en que la seguridad al interior de la Alcaldía es “Buena” y el 15% manifiesta que es “Excelente”, y sólo un 8% de los ciudadanos calificaron este aspecto como “Regular”. Estos mismos criterios fueron evaluados por los servidores públicos de la Alcaldía Local de Bosa, donde el 80% calificaron como “Excelente” y el 20% calificaron como “Bueno” este aspecto.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Alcaldía Local de Bosa cuenta con una línea de atención publicada en página web. Así mismo, se evidenció que al tratar de establecer comunicación con dicha línea de atención en cuatro (4) momentos diferentes, tanto en días como en horas, sólo en una de las llamadas se obtuvo respuesta.

- **Sitio web**

El sitio Web de la Entidad guarda los parámetros de usabilidad, se relaciona con la presentación visual determinada por la correspondencia entre textos, imágenes, colores y demás elementos presentes en la página de inicio, así mismo, el diseño e interfaz de usuario, establecido en la Estrategia de Gobierno en Línea y la Guía para sitios web de las entidades del Distrito Capital, de acuerdo a la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017. Se observa que los colores manejados entre los fondos y el contenido están acorde al Manual de identidad de la Administración del Gobierno Distrital actual. El color predominante es el azul, aspecto que es correspondiente con la imagen institucional del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”.



Algunos enlaces de la página web de la Alcaldía Local de Bosa no estaban funcionando, no contenían la información señalada, estaban con texto de prueba o tenía el enlace roto como es el caso del enlace del directorio telefónico de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.

Se evidencia que no se tienen en cuenta los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854, respecto de los criterios para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), con respecto a las personas con discapacidad visual.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que en la página inicial no se observa la fecha de la última actualización del sitio web. La página web no incluye espacios de participación ciudadana tales como: chat, capacitación, formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía, aspecto que puede dificultar la interacción entre la ciudadanía y la Entidad, la retroalimentación a partir de la medición de expectativas y la obtención de información para la toma de decisiones.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

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

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

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

- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método ciudadano incognito para el canal presencial, se observa falencias en aspectos relacionados con la claridad de la información entregada por los servidores públicos, la disposición, amabilidad, cualificación, orientación hacia las personas, entre otros.



Al respecto, en el canal presencial se encontraron situaciones tales como que los servidores no portan el carné de identificación en un lugar visible, no portan la chaqueta institucional, no consultan si el ciudadano se encuentra satisfecho con la información entregada / gestión prestada. La atención no es exclusiva al ciudadano, es decir, mientras el servidor atiende al ciudadano, al mismo tiempo, habla con compañeros, lee documentos, revisa computador, etc.

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

Se evidencia por parte de la Entidad, la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos de planta, tales como evaluaciones de desempeño y evaluaciones a cargo de los coordinadores o jefes inmediatos dando cumplimiento a la normatividad vigente según la información diligenciada por la Entidad.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 67% de los servidores públicos encuestados manifestó que se siente reconocido frente a sus capacidades al habersele asignado como orientador en punto de atención. No obstante, el 33% de los servidores encuestados se sienten contentos de ayudar a la comunidad y recibir la gratitud por los servicios recibidos.

Se evidencia que, dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía, la falta de equipos y elementos de trabajo se calificó con el 20% y las fallas en los sistemas con el 20% del total valorado, seguido de la mala actitud de los ciudadanos con el 20% y todas las anteriores con 20%.

Así mismo, los servidores identificaron dentro de los aspectos a cambiar en el punto de servicio: a) comodidad en los espacios de atención y, b) mayor número de personas y/o módulos para atención.

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 como un proceso transversal, contando con procedimientos sencillos en temas de servicio a la ciudadanía, debidamente documentados en los que se definen acciones frente a criterios tales como: fomento y protección de derechos humanos, convivencia y diálogo social, y acompañamiento a la gestión local, entre otros.

Finalmente, se observó que en los procesos de selección de personal (funcionarios de planta) de ventanillas de atención, se tienen en cuenta las competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía, establecido en el “Resolución del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los Empleados de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de Gobierno” expedido por la Secretaría Distrital de Gobierno, el 30 de septiembre de 2016. Para los contratos de personal de servicios de apoyo (aseo y vigilancia) y el resto del personal de la Entidad que atiende ciudadanos, no se tienen en cuenta las competencias necesarias en temas de servicio al ciudadano.

- **Articulación entre entidades (externa)**

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

- **Política de tratamiento de datos personales**

La Entidad no tiene publicada la Política de Protección de Datos Personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario. Al momento de la consulta en la página web, el enlace se encontraba roto. Esto hace que al ciudadano no se le garantice el derecho en mención. Así mismo, al realizar la visita de verificación visual tampoco se evidencia que en el punto de atención a la ciudadanía se cuente con información referente a la implementación de dicha Política,



de tal forma, que la misma sea visible para la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que ni en el punto de radicación de correspondencia donde le piden al ciudadano datos de contacto, ni en la oficina de atención donde expiden certificaciones, se tiene dispuesto ningún aviso en el que se informe al ciudadano que la Entidad tiene una política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012, se está incumpliendo con la normatividad vigente vulnerando los derechos de los ciudadanos.

- **Horarios de atención**

El canal presencial cuenta con una atención en horario continuo de 7:00 am a 4.30 pm, no obstante, se observa que en el punto de orientación a la entrada de la Entidad, no hay relevo a la hora de almuerzo o cuando la servidora por alguna circunstancia se debe ausentar, lo que genera congestiones, y/u ocasiona que los ciudadanos tengan que acudir en varias oportunidades a la Entidad para solucionar su requerimiento o hacer su trámite en otro momento, o que el guarda de seguridad sea quien oriente al ciudadano y tome la decisión si le permite o no el ingreso a las áreas administrativas de la Alcaldía.

En el mismo sentido, se observa que en el horario de atención no está publicado en el canal presencial (al ingreso de la Alcaldía) para la oficina de atención a la ciudadanía pero sí para la oficina de radicación de correspondencia, adicionalmente, la oficina de atención a la ciudadanía de la Entidad no cuenta con un protocolo que informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía de cada una de las oficinas.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Entidad tiene dispuesto en el punto de atención a la ciudadanía un buzón de sugerencias, sin embargo, no cuenta con un aviso informativo en el que se le explique a la ciudadanía el procedimiento para el uso del buzón de sugerencias, así como la definición de un formato único para el registro de sugerencias ciudadanas, el cual le permita al ciudadano contar con una guía al momento de presentar sus solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias ante la Entidad.

- **Canal telefónico**

La Entidad cuenta con una línea de atención publicada en la página web, tanto para comunicación con el nivel central, como para comunicación específica con la Alcaldía Local, frente a la cual no es posible identificar oficina es direccionada la llamada, aspecto que puede generar confusión en la ciudadanía. Así mismo, en las llamadas de verificación realizadas se identificó que en la mayoría de los casos, las llamadas no eran atendidas.



Finalmente, en la visita de verificación visual, se observó que la servidora encargada de la atención y orientación del canal presencial (recepción) es la encargada de la atención de llamadas (canal telefónico), por lo que la servidora de atención del canal presencial debe distribuir su tiempo entre atenciones presenciales y telefónicas, aumentando los tiempos de espera en los dos canales de atención.

- **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 de inicio corresponde con los trámites y servicios que presta la Entidad, aspecto que puede facilitar el acceso a la información.

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.

La Alcaldía Local de Bosa publica en el apartado de “*Atención a la ciudadanía*” las preguntas frecuentes relacionadas con generalidades informativas el acceso a servicios propios de la Entidad, facilitando así el acceso a la información relevante al ciudadano.

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

Finalmente, se observa que el sitio web no cuenta con un chat, aspecto que puede delimitar el acceso virtual al ciudadano a una interacción completa entre él y la Entidad sobre los trámites y servicios prestados.

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. Seguimiento y evaluación

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

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

Se evidencia que la Entidad no cuenta con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico.

- **Acciones de mejora**

No se evidenció que la Entidad cuente con herramientas que le permitan la medición de los servicios prestados en los canales presencial, virtual y telefónico.

4.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información

Los hallazgos relacionados con criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública hacen referencia a la recopilación de lineamientos para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Estos aspectos están relacionados con la prestación de los servicios y especialmente con la disponibilidad de acceso de información en los canales de atención.

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



a. Transparencia activa

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

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la Entidad en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” (Decreto 1081, 2015). Para efectos del presente informe se evaluaron los aspectos que a continuación se describen:

- **Publicación de información**

Se observa que la Entidad tiene publicado el listado de trámites y servicios que presta a los ciudadanos, en el que se incluye información básica de los trámites, tarifas, requisitos, lugar de la atención: dirección y horarios.

El informe consolidado de PQRS publicado en la página web de la Entidad esta hasta el mes de junio de 2017 teniendo en cuenta que el mismo se realiza mensualmente, a la fecha de consulta (mes de julio de 2017) cumplió con este criterio.

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

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites del D.C. como en el Sistema Único de Trámites – SUIT a nombre de la Secretaría Distrital de Gobierno.

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**

A través del canal presencial se radicó un Derecho de Petición el día 12 de julio de 2017, en la que se solicitó información sobre “Las vías prioritarias en la Localidad durante el año 2017 y cuál ha sido el avance en la intervención”.

- **Canal virtual**

Se evidencia que la Entidad cuenta en su canal virtual con el enlace de radicación de PQRS, denominado “*Servicio de Atención a la Ciudadanía - SDQS*”, a través del cual la ciudadanía puede interponer requerimientos en el SDQS, allí los ciudadanos de forma anónima y/o mediante registro pueden interponer requerimientos, y consultar de forma permanente el estado de su petición.

- **Canal telefónico**

Teniendo en cuenta la información brindada desde el Nivel Central, se evidencia 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 – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, sin embargo, para petición realizada no fue posible hacer la consulta correspondiente, teniendo en cuenta lo anterior, los aspectos evaluados frente a este criterio fueron calificados de forma negativa.

De igual manera, se evidencia que la Alcaldía Local de Bosa cuenta con la línea 7750434 Ext. 149, como línea de atención a ciudadanos. La Entidad no cuenta con una línea telefónica exclusiva para denuncias de hechos de corrupción.

Procedimientos de trámite de PQRS

Se evidencia que la Alcaldía Local de Bosa cuenta con un procedimiento interno en el que se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS; sin embargo, en dicho procedimiento no se observa un protocolo para la atención de denuncias de hechos de corrupción por parte de la Entidad.

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, a continuación se presentan las recomendaciones generales por cada una de ellas:

5.1 Recomendaciones líneas estratégicas

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

Se recomienda definir acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, trámites y servicios que ofrece la Entidad en los canales presencial, telefónico y virtual dispuestos para la atención a la ciudadanía.

Así mismo, es necesario hacer más visible el espacio radial con el que cuenta la Entidad, emitido desde la vigencia 2016 a través de la emisora www.dcradio.gov.co a partir de la cual es posible resaltar la labor, programas, acciones, trámites y servicios que presta la Entidad.

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

- **Accesibilidad**

Dar cumplimiento al artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a la divulgación de la información pública en lenguajes nativos, dialectos y/u otros idiomas, acorde con una caracterización poblacional previamente realizada, en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras de la localidad.

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

Se recomienda realizar los ajustes en los espacios para la atención del ciudadano para contar con un área con sillas de espera, especialmente en la oficina de atención a la ciudadanía, permitiendo el libre desplazamiento y comodidad durante el tiempo de permanencia en el punto de atención.



Es necesario realizar los ajustes al mobiliario para la atención, 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.

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

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 en formatos de fácil lectura y comprensión, así como el literal e, que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

Se recomienda dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto 103 de 2015 en su artículo 14 sobre accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, la cual obliga con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto de la accesibilidad al medio físico, en la que se determina el establecimiento de condiciones que posibiliten el acceso y salida de los ciudadanos en la edificación con independencia de la presencia de condiciones de discapacidad, específicamente el uso de rampas, elevadores y demás elementos que faciliten el libre desplazamiento para personas en condiciones de discapacidad motora.

Se sugiere la implementación de atención preferencial para personas en condición de discapacidad, adulto mayor, madres gestantes o con niños en brazos, que permita el acceso prioritario a los servicios, en caso de requerirse.

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

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.



- **Congestión del punto de atención**

Se sugiere 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.

Se recomienda definir un procedimiento para la atención de ciudadanos cuando se presenta congestión en filas de espera, de tal forma que se garantice una adecuada atención respetando tiempos de llegada y garantizando la atención prioritaria cuando así se requiera.

Así mismo, se hace necesario contar con el personal cualificado para el reemplazo en caso de ausencias del servidor de punto de atención, así como reemplazos en descansos y horas de almuerzo, con el fin de no demorar la atención y mantener los estándares de tiempos comúnmente manejados.

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

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

- **Imagen institucional**

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.

Así mismo, es necesario verificar el correcto uso de las chaquetas y carnés institucionales, como elementos distintivos de los servidores de la Administración local, que permiten a los ciudadanos su identificación.



- **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 Alcaldía Local de Bosa.

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 deben ser complementadas con símbolos gráficos y braille, para facilitar la comprensión de todos los ciudadanos.

Se sugiere 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, en buen estado y bien presentada.

Se sugiere definir espacios específicos de ubicación de carteleras de información, de tal forma que no se utilicen las paredes y vidrios de la Entidad como espacio para la ubicación de información ciudadana, puesto que se puede generar confusión, mala imagen y desorden visual.

- **Organización**

Se recomienda continuar con la definición de estándares de manejo y organización de la información documental física, de tal forma que se evite la pérdida de documentación propia de la gestión y se garantice una mayor organización y percepción de orden por parte de la ciudadanía tanto en puntos de radicación y recepción de la Alcaldía Local de Bosa. Se evidencia gran volumen de documentos, especialmente en la oficina de radicación.

- **Seguridad**

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



- **Línea telefónica**

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite. Es importante resaltar que la Línea 195 es una herramienta o canal que brinda información sobre trámites y servicios a la ciudadanía, por lo que, si la Entidad considera pertinente tener a disposición 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: 1) un número de fácil recordación, 2) menú de opciones corto y claro, 3) 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 que número se comunique el ciudadano pueda tener a disposición toda la información requerida, y se pueda redireccionar la llamada desde la recepción o demás líneas.

- **Sitio web**

El sitio web debe encontrarse estructurado conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía para sitios web de las entidades del Distrito Capital, de acuerdo a la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.

Se sugiere mantener el diseño de la página web, acorde con la imagen institucional del Distrito Capital en cuanto a colores, uso adecuado de logos y escudos.

Se aconseja articular y tener en cuenta los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854, respecto de los criterios para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), con respecto a las personas con discapacidad visual. Así mismo, es importante acoger los requisitos establecidos en dicha norma, respecto de los criterios de accesibilidad en las páginas web, para que se tenga la posibilidad de traducir la información contenida en la página 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.

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 las páginas 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 implementar un proceso de racionalización de trámites que permita identificar cuáles son susceptibles de virtualización, e incluirlos de tal forma que se permita el acceso de la ciudadanía a trámites que no requieran la presencia del ciudadano en puntos físicos de atención.

Se 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, la información que no corresponde con la información enunciada, se encontraba desordenada o el acceso a la misma era difícil. Dicha información deberá estar actualizada en todo momento, y mostrar las correspondientes fechas de actualización.

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) calificación, 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.

Se sugiere verificar el correcto uso de los elementos institucionales entregados para la identificación de los servidores como lo son las chaquetas y carnés institucionales.

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

Con el fin de evaluar las oportunidades de mejora de los servidores públicos frente a la atención prestada, se recomienda implementar herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción y evaluaciones de desempeño tanto a servidores de planta como mecanismos de seguimiento a contratistas.



- **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 tanto de planta como de contrato de todas las áreas que tengan que ver con servicio a la ciudadanía.

- **Incentivos**

Se recomienda que, como resultado de las mediciones y seguimientos realizados a los comportamientos y actitudes de los servidores públicos de planta, se definan estrategias que abarquen sensibilizaciones y planes de incentivos, con el fin de que se refuerce el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a los ciudadanos. Así mismo, se incentiven a los servidores de contrato a cumplir con sus funciones con incentivos no monetarios para que propendan a la mejora continua de sus actividades.

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

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

Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) claridad de requisitos e información, 4) tiempos de espera y atención.

Se recomienda incluir en los estudios previos de la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing y del personal en general de la Entidad, todas las competencias relacionadas con la atención a la ciudadanía.



- **Articulación entre entidades (externa)**

Con el objeto de garantizar el acceso de población en condición de discapacidad visual y auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevo y ConVerTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que la Entidad garantice la disponibilidad de recursos en las siguientes vigencias y se realicen las gestiones administrativas pertinentes con otras entidades que puedan facilitar estas actividades al menor costo.

- **Política de tratamiento de datos personales**

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

- **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 informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía.

- **Buzón de sugerencias**

Implementar los formatos estandarizados para que el ciudadano pueda interponer inquietudes o sugerencias a través del buzón ubicado en el punto de atención. 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 recomienda ampliar la información ubicada en el enlace de preguntas frecuentes, teniendo en cuenta que allí se deben resaltar aspectos relacionados con los proyectos, programas, trámites y servicios que presta la Entidad.

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

Es necesario contar en la página web con un chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación entre el ciudadano y la Entidad, para que sea posible resolver dudas respecto a todos los programas de la Alcaldía Local de Bosa, la cual debe estar debidamente estructurada, contar con un protocolo de servicio y con la disponibilidad de un servidor para su administración y operación.

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 presencial, virtual y telefónico, que permitan la toma de decisiones para la mejora continua en la prestación del servicio.

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



5.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública

a. Transparencia activa

- **Publicación de información**

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

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

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

b. Transparencia pasiva

- **Canal presencial**

Dando aplicación al Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se sugiere dar continuidad a la entrega de 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.

- **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 generar una articulación real y eficiente entre los diferentes medios de atención en el canal virtual, tales como correo electrónico, formularios de contacto, entre



otros, y la creación y uso efectivo de un chat virtual 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 en el canal virtual de un enlace para realizar encuestas de percepción y satisfacción ciudadana y de servidores públicos, que permitan medir y calificar la gestión realizada por la Entidad, y que sirvan a su vez como un insumo para la toma de decisiones de la Alta Dirección de la Alcaldía Local de Bosa y de la Administración Distrital.

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

- **Canal telefónico**

Se recomienda atender permanentemente la línea telefónica 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 la misma, de tal forma que los ciudadanos obtengan la debida respuesta.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se sugiere dar seguimiento a la implementación del protocolo y procedimientos para la atención de PQRS presentadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónica).

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

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

1. Formatos Levantamiento de información

- Formato 1 Levantamiento de información
- Formato 2 Encuestas de percepción ciudadanía
- Formato 3 Encuestas de percepción servidores públicos
- Formato 4 Valoración de Talento Humano en puntos de servicio al ciudadano
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 10 Transparencia y acceso a la información pública

2. Matrices y Gráficas de tabulación

Archivo en formato Excel que contiene las hojas de tabulación correspondientes a:

- Tabulación Formato 1 Levantamiento de información
- Tabulación Formato 2 Encuesta de percepción ciudadanía
- Tabulación Formato 3 Encuesta de percepción servidores públicos
- Tabulación Formato 4 Valoración de Talento Humano
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- Tabulación Formato 10 Transparencia y acceso a la información pública
- Tabulación resumen

3. Archivos Multimedia

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

FIN.