



**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 PUENTE ARANDA**

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., 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 metodología .....	9
3.2 Parámetros de medición .....	10
4. Resultados.....	11
4.1 Resultados por línea estratégica de la PPDESC .....	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.....	19
4.2 Resultados por líneas transversales de la PPDESC .....	22
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 .....	25
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	26
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	29
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	30
5.2 Recomendaciones líneas transversales .....	32
a. Seguimiento y evaluación .....	32
5.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública ....	32
a. Transparencia activa.....	32
b. Transparencia pasiva .....	33
Anexos.....	35



## Lista de Tablas

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



## 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 de la Ciudadanía, 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 sujetos de control de la Veeduría Distrital, así como herramientas para que la entidades evaluadas realicen una gestión basada en los 10 principios de Transparencia y Acceso a la Información: transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad,



eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.

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

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

En el presente documento se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes del Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía Local de Puente Aranda, 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 al Ciudadano), 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 Puente Aranda y su avance en la implementación de algunos de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y 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, en los que se señala dentro de las atribuciones del Alcalde Mayor el hacer cumplir la constitución y la leyes, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios, y el dictar normas reglamentarias que garanticen la vigencia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito.
- Acuerdo 24 de 1993. Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se define sus funciones generales y por dependencia.
- Decreto Distrital 335 de 2006. Por medio del cual se reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. Señala los principios que orientan el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento. Señala que la Red



CADE participará en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá.

- Resolución 378 de 2008. Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital.
- Decreto 1346 de 2009. Por medio del cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Decreto Distrital 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- NTC 5854 de 2011. Por la cual se establecen los estándares técnicos de accesibilidad para las páginas Web.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Distrital 689 de 2011. Por medio del cual se determina 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 del Ciudadano.
- NTC 6047 de 2013. Por medio del cual se 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 del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Circular 120 de 2015. Plantea la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 392 de 2015. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 208 de 2016. Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019.
- Decreto 1166 de 2016. Por medio del cual se reglamenta la presentación, el tratamiento y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades públicas.





### 3. Metodología

#### 3.1 Desarrollo y aplicación de la metodología

El 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 metodología a desarrollar para la evaluación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La Entidad seleccionó como referente del proceso al Líder de Servicio a la Ciudadanía y conjuntamente, se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Alcaldía Local de Puente Aranda.

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

- **Formulario de levantamiento de información:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa a la estructura, infraestructura, procesos y procedimientos básicos del Sistema de Servicio a la Ciudadanía. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere 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: ocho (8) encuestas de percepción de servidores públicos a las personas que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía en el punto de atención de la Alcaldía Local de Puente Aranda, y a veinticuatro (24) ciudadanos visitantes que asistieron para realizar algún trámite en la oficina de atención a la ciudadanía y demás dependencias de la Alcaldía Local. Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones aplicando el método de ciudadano incógnito, con el fin de diagnosticar el servicio del canal presencial (Alcaldía Local de Puente Aranda), telefónico (línea de atención 3648460) y virtual (sitio web <http://www.puentearanda.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 de la Alcaldía Local de Puente Aranda, de acuerdo con las líneas estratégicas, transversales y de transparencia evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos.

*Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento*

<i>Líneas</i>		<i>Porcentaje de cumplimiento</i>
Estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	<b>31,25%</b>
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	<b>49,62%</b>
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	<b>59,65%</b>



<i>Líneas</i>		<i>Porcentaje de cumplimiento</i>
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	<b>60,69%</b>
Transversales	1. Seguimiento y evaluación	<b>25,00%</b>
Transparencia	1. Transparencia activa	<b>83,33%</b>
	2. Transparencia pasiva	<b>14,29%</b>

Fuente: Elaborado 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 las encuestas de percepción a servidores públicos se observa que existe desconocimiento de la ciudadanía frente a los trámites, servicios y competencias que tiene a cargo la Alcaldía de Puente Aranda.

Lo anterior, teniendo en cuenta que un 88% de los servidores públicos encuestados informó haber recibido con frecuencia solicitudes ciudadanas que no son competencia de la Entidad y un 50% de los servidores respondió que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por la Alcaldía Local Puente Aranda.

De igual forma, se resalta el hecho de que el Distrito Capital cuenta con un espacio radial emitido a través de la emisora virtual DCRADIO y [www.dcradio.gov.co](http://www.dcradio.gov.co) no obstante, no se observan



mecanismos para la difusión del espacio radial diferentes 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 interacción con la ciudadanía (canal presencial, virtual y telefónico) cuenten con atributos de accesibilidad y suficiencia con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender sus requerimientos.

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

- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios para la atención de la ciudadanía en salas de espera son incómodos. Además de ello, los ciudadanos deben esperar afuera del punto de servicio para recibir la atención requerida, ya que la oficina de atención a la ciudadanía siempre permanece cerrada.

Por otro lado, los ciudadanos que acuden a otras áreas de la Alcaldía deben esperar por largo tiempo para ser atendidos debido a que los funcionarios no se encuentran dentro de las instalaciones de la Entidad o no son puntuales a la hora de llegada para el cumplimiento de sus labores.

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

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

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

Los espacios no cuentan con ajustes razonables de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 con respecto a la ubicación de rampas o elevadores, baños accesibles diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible, además se evidenció que los



espacios de desplazamiento son reducidos y no facilitan el acceso a personas en condición de discapacidad física, dificultando el libre tránsito y movimiento autónomo para el acceso a los servicios que ofrece la Entidad.

Así mismo, se observa que el mobiliario ubicado en el punto de servicio a la ciudadanía es alto, obstaculizando 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. Se evidenció que no se cuenta con un ascensor para que las personas con algún tipo de discapacidad física puedan acceder a todas las instalaciones de la Entidad, lo que hace que se dificulte su acceso.

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 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 y señalización en alto relieve.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia que en la Entidad se encuentra dispuesto un módulo de atención a la ciudadanía en el que únicamente se encuentra asignado un servidor, de igual forma se observó que el volumen de ciudadanos que asisten diariamente es bajo, por lo que no se presenta alta congestión en el punto de atención ni en las demás áreas de la Alcaldía, esto se debe a que en recepción se realiza un filtro inicial de las personas que acuden a la Entidad a realizar algún trámite o a solicitar algún tipo de información o se redireccionar al lugar donde debe realizar el trámite requerido.

Adicionalmente, se observó que no se cuenta con un reemplazo del servidor en caso de ausencia por horarios de almuerzo, capacitaciones u otros, por lo que aunque el horario de atención es de 7:00 am a 4:30 pm en jornada continua, se presentan lapsos en los que no se cuenta con personal de servicio a la ciudadanía, aspecto que genera largas esperas por parte de los ciudadanos en punto de atención.

En cuanto a la percepción de los ciudadanos encuestados respecto a la comodidad de las instalaciones de la Entidad, un 83% la calificó como “Buena”, así mismo un 13% de los ciudadanos encuestados la calificó dentro del criterio “Regular” y 4% como “Mala”.

Finalmente, no se evidencia la implementación de un sistema de turnos que permita organizar las atenciones a la ciudadanía.



- **Disposición de elementos**

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

- **Imagen institucional**

Mediante la aplicación de encuestas ciudadanas se evidencia que el 75% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” y el 13% como “Excelente” la presentación personal del servidor del punto de atención.

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.

- **Señalización**

Se observan deficiencias en cuanto a la señalización interna del punto de atención, teniendo en cuenta que las oficinas se encuentran identificadas con avisos en bajo contraste, en tamaños pequeños, y sin alto relieve.

De igual forma, no se evidenció la publicación del horario de atención a la ciudadanía en las instalaciones de servicio, ni un aviso informativo que indique el motivo de ausencias de servidores por almuerzo, capacitaciones u otros.

Al respecto, sólo un 71% de los ciudadanos encuestados en el punto de atención a la ciudadanía calificó la señalización interna como “Buena”, el 21% de los ciudadanos calificaron la señalización interna como “Regular” y el 8% como “Mala”.

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

Se evidenció la disposición de carteleras de información a la ciudadanía, sin embargo, las mismas no estaban plenamente identificadas con la información allí contenida (información de estados financieros del Fondo de Desarrollo, actos administrativos, notificaciones, entre otros) además no se encuentran ubicadas en la oficina correspondiente lo que hace que la ciudadanía se confunda y no sepa a que hace referencia la información publicada.



- **Organización**

Se observa que los funcionarios de la Entidad no son puntuales a la hora de ingreso, lo que ocasiona que los ciudadanos deban esperar por largo tiempo, adicionalmente los ciudadanos manifiestan que se acuerdan citas para la atención y solución de sus trámites y no cumplen con la hora acordada generando una mala atención y una mala imagen a la Entidad.

Se evidencia que al interior de la Alcaldía Local de Puente Aranda, en las oficinas se maneja un alto volumen de documentos en los escritorios, poniendo en riesgo la seguridad de la información y generando una percepción de desorden, sin embargo la organización es calificada por los ciudadanos con el 92% como “Buena” y en los servidores públicos 50% “Regular” 25% “Bueno y 25% “Regular”.

- **Seguridad**

Se evidenció que, al aplicar las encuestas de percepción ciudadana, el 88% de los encuestados coincide en que la seguridad al interior de la Alcaldía es “Buena” y un 8% la calificó como “Malo”, mientras que, en las encuestas de percepción de servidores, este aspecto se calificó con un 50% como “Buena”, 38% “Regular” y 13% “Excelente”.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Entidad no cuenta con una línea gratuita que facilite la comunicación con los ciudadanos, dificultando el acceso a la información que ofrece la Entidad en cuanto a trámites, servicios y horarios.

Se evidenció que la línea 3648460 no se encontró en funcionamiento durante el periodo de evaluación correspondiente a los meses de junio y julio, aspecto corroborado en la visita realizada por el ciudadano incognito presencial, en la cual la servidora de atención a la ciudadanía informa que la línea no estaba activa debido a inconvenientes con el operador.

- **Sitio web**

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





Así mismo, se evidencia que la página web no soporta la transacción de trámites, servicios, expedición de certificados y/o constancias. Al respecto, se observa que la realización de trámites como el registro de los perros potencialmente peligrosos son plenamente presenciales, por lo que el ciudadano debe radicar en el Área de Gestión Políciva Jurídica de cada Alcaldía Local los siguientes documentos: 2 fotos del propietario tamaño 3x4, 2 fotos del canino tamaño 3x4, fotocopia de la cédula de ciudadanía, fotocopia del carné de vacunas, póliza de responsabilidad civil extracontractual, para que así sea realizado el registro.

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.

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

Es importante aclarar que la mayoría de los enlaces consultados en la página fueron denegados o se encontraron enlaces rotos, dificultando el acceso a la información requerida por la ciudadanía.

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

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

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

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



- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método ciudadano incognito para el canal presencial, se observa que la persona que se encuentra en atención a la ciudadanía entrega la información con claridad, es amable y tiene disposición para la solución de inquietudes de los ciudadanos, sin embargo los servidores que se encuentran en las otras áreas de la Entidad no tienen este mismo comportamiento con los ciudadanos.

Al respecto, en las encuestas de percepción ciudadana en el punto de atención se encontró que el 76% de los ciudadanos calificaron los criterios referidos a amabilidad, la calidad de la asesoría ofrecida, conocimiento del tema, actitud de servicio y manejo de lenguaje, dentro de los criterios “Bueno” y “Excelente”.

En la visita realizada para aplicar el método de ciudadano incognito se evidenció que la servidora de atención a la ciudadanía como los demás servidores que se encuentran en las dependencias, no hacen uso de los distintivos que le son entregados como lo es el carné y la chaqueta institucional.

- **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 que se encuentran en el punto de atención a la ciudadanía mediante una visita por parte de Secretaria Distrital de Gobierno con el objeto de hacer seguimiento a la incorporación de los requerimientos tanto en el sistema Orfeo como en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, la evidencia de ello se tiene mediante formato de acta de reunión.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 71% de los servidores públicos encuestados manifestó que le es indiferente su designación en punto de atención, frente al 29% que considera que es un reconocimiento a sus capacidades.

Se evidencia que, dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía, el mayor se refiere a las fallas en los sistemas con el 50%, seguido del 37% que considera que no hay ningún tipo de obstáculos para atender a un ciudadano y finalmente el 12% lo califica como falta de conocimiento sobre la administración pública.



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

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

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

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Dentro del organigrama de la Entidad no se observa la existencia de una dependencia formalmente constituida, sin embargo servicio a la ciudadanía hace parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional, teniendo en cuenta que el Decreto 411 del 2016, *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno”*, en el artículo 20 establece las funciones de la Subsecretaría de Gestión Institucional y en ella se encuentran dos de las funciones enfocadas al servicio a la ciudadanía: *“e) desarrollar controlar los estándares de la Gestión Integral de Servicio al Ciudadano para todas las dependencias de la Secretaría. f) realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno”*.

Así mismo, se observa que dentro de los procesos y procedimientos de la Entidad, el servicio a la ciudadanía es un proceso transversal dirigido por la Subsecretaría de la Gestión Institucional.

Adicionalmente, no se observa el establecimiento de procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: a) accesibilidad de personas en condición de discapacidad, b) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, c) claridad de requisitos e información, y d) tiempos de espera y atención. No obstante, respecto a este componente el 75% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” la sencillez de los procesos dentro de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.



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

- **Articulación entre entidades (externa)**

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

- **Política de tratamiento de datos personales**

La Entidad ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, mediante el Manual de Seguridad de la Información y el Instructivo de Protección de Datos Personales dirigido a la ciudadanía, servidoras y servidores públicos y contratistas que utilicen los servicios e infraestructura de tecnología proporcionada por la Entidad, como apoyo al cumplimiento de los objetivos misionales y de las funciones administrativas de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Sin embargo, no se observa la disposición en la página web ni en el punto de atención de un aviso en el que se informe a la ciudadanía que la Entidad tiene una política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

- **Horarios de atención**

En el canal presencial se cuenta con un servicio de atención en horario continuo de 7:00 am a 4:30 pm, no obstante, se observa que en horas de almuerzo el servicio puede ser suspendido debido a que no se cuenta con un servidor idóneo y capacitado para el cubrimiento en caso de ausencias, aspecto que genera mayor tiempo de espera de los ciudadanos para la atención, congestiones, y/u ocasiona que los mismos tengan que acudir en varias oportunidades a la Entidad para solucionar su trámite o requerimiento.

En el mismo sentido, se observa que los horarios de atención publicados en página web no realizan ninguna excepción para estos casos, por lo que se genera confusión ciudadana. Adicionalmente, no se evidencia la existencia de un protocolo que informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía.



- **Buzón de sugerencias**

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

- **Canal telefónico**

Se observó que los conmutadores para información con los que cuenta la Entidad no están en funcionamiento y al parecer no se tiene el recurso humano y físico para su atención, por lo que las llamadas realizadas no son contestadas.

Al realizar la verificación no fue posible obtener respuesta a las llamadas para corroborar si los servidores que atienden la línea aplican en su totalidad los protocolos de atención, por lo que los aspectos evaluados respecto a la línea telefónica fueron valorados como negativos.

Se evidencia que la Entidad no se cuenta con personal específico para la atención de llamadas, por lo que los servidores de atención presencial deben distribuir su tiempo entre atención presencial y atención telefónica.

- **Canal virtual**

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

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

La Alcaldía Local de Puente Aranda pública en la pestaña de “*Transparencia*” las preguntas frecuentes relacionadas con el servicio, en ella se establecen las que son más comunes en los ciudadanos, además cada pregunta tiene sus respectivas respuestas.

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



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

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

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

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

##### **a. 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**

Se observó que la Entidad no cuenta con herramientas que permitan la medición de la efectividad y oportunidad de los servicios prestados, aspecto que no admite la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora para el servicio.

#### **4.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información**

Los hallazgos relacionados con criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública hacen referencia a la recopilación de lineamientos para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, del



Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Estos aspectos están relacionados con la prestación de los servicios y especialmente con la disponibilidad de acceso de información en los canales de atención.

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

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

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

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

- **Publicación de información**

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

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

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT encontrando clasificados diez (11) Trámites y doce (12) Servicios.

#### **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 del ciudadano incógnito presencial, se validaron los tiempos de respuesta dados por la Entidad a las PQRS interpuestas por un ciudadano. Para el caso de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local, se radicó un Derecho de Petición con fecha 24 de marzo de 2017 solicitando información sobre: *“El Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI, con el objetivo de conocer cuál es el conjunto de planes, programas y proyectos que de manera prioritaria se incorporan en el presupuesto de la Alcaldía Local de Puente Aranda para el año en curso”*.

Así mismo, el peticionario solicitó información sobre: *“el objetivo del Programa “40 x 40” liderado por la Secretaría de Educación del Distrito, los Colegios de la Localidad de Puente Aranda en los que se implementa el programa y cantidad de niños que beneficia dicho programa”*.

En dicha petición se solicitó explícitamente que la respuesta fuera enviada por correo electrónico, no obstante, la respuesta fue enviada mediante oficio a la dirección de residencia (solicitada al momento de radicación) el día 17 de abril de 2017, con un total de 14 días hábiles empleados en la atención del requerimiento.

Adicional a lo anterior, se evidencia que la Entidad dio una respuesta inicial de forma parcial que no solucionaba el requerimiento ciudadano ni cumplía con criterios de calidad en la información entregada, teniendo en cuenta que únicamente se dio respuesta al primer punto de la solicitud, y que además de ello no se informó si fue redireccionado a la Entidad competente la información requerida respecto al Programa 40x40 (hasta la fecha no se ha dado respuesta a este punto).

Con el fin de corroborar si la petición se ingresó al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y se hizo el respectivo trámite, se encontró que el requerimiento no fue registrado en el aplicativo en mención.

- **Canal virtual**

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

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





- **Canal telefónico**

Debido a que la línea no se encuentra en funcionamiento, no fue posible corroborar si a través del canal telefónico se tiene la posibilidad de radicar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de hechos de corrupción, así mismo, si se contestaban en los tiempos establecidos, razón por la cual estos aspectos fueron calificados como negativos.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se evidencia que la Entidad cuenta con un procedimiento interno en el que se describan los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención. Adicionalmente, no se observa el establecimiento de un procedimiento específico para la atención de denuncias de hechos de corrupción.

## **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, competencias, trámites y servicios que ofrece la Entidad.



Se sugiere hacer más visible el espacio radial con el que cuenta el Distrito Capital, emitido 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 indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras.

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

Se recomienda realizar los ajustes en los espacios y mobiliario para la atención a la ciudadanía en salas de espera y oficinas de atención, permitiendo el libre desplazamiento y comodidad durante el tiempo de permanencia en el punto de atención.

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

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

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

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



- **Congestión del punto de atención**

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

- **Disposición de elementos**

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

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

- **Imagen institucional**

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

- **Señalización**

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

Se recomienda publicar en cada uno de los canales de atención, así como en un lugar visible y de fácil acceso de la Entidad, el horario de atención a la ciudadanía.



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

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

- **Organización**

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

Es necesario que la persona que se encuentre en la oficina de atención al ciudadano indique o informe cuando se ausente de su lugar de trabajo.

- **Seguridad**

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

- **Línea telefónica**

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, la línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite. Es importante resaltar que la línea 195 es una herramienta o canal que brinda información sobre trámites y servicios al ciudadano, por lo que, si la Entidad considera pertinente poner a disposición de la ciudadanía un conmutador, el mismo deberá ser enfocado en el traslado de llamadas a dependencias internas de la Entidad y/o a brindar información especializada diferente a aquella obtenida en la línea 195.

La disposición de un conmutador deberá cumplir con los siguientes criterios: a) un número de fácil recordación, b) menú de opciones corto y claro, c) disponibilidad de personal y elementos físicos y tecnológicos para atención de la línea durante todo el tiempo que se encuentre habilitada, puesto que no se obtuvo respuesta a las llamadas realizadas debido a que la línea se encontraba fuera de servicio.

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 a las demás líneas.



Se recomienda verificar la usabilidad de las líneas de atención dispuestas para la atención a la ciudadanía así como la disponibilidad de servidores públicos para su atención.

- **Sitio web**

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

La Entidad deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley 1757 de 2015, respecto de la participación ciudadana, y los componentes TIC para servicios y TIC para gobierno abierto de la estrategia de Gobierno en Línea para mejorar lo relacionado con los medios, canales y espacios para la participación ciudadana.

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

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

Se recomienda verificar cada uno de los enlaces e información publicada en la página web, de tal manera que la ciudadanía tenga total acceso a toda la información ofrecida, teniendo en cuenta que en la validación realizada se encontraron enlaces rotos o información que no corresponde con la información enunciada.

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

- **Aspectos servidor público**

Se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos de puntos de atención tales como:



a) presentación, b) amabilidad, c) iniciativa, d) calificación, e) orientación hacia las personas, f) autocontrol, g) flexibilidad, h) uso de lenguaje claro, entre otros.

- **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 mejorar las herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana 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.

- **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, de tal forma que se refuerce el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a los ciudadanos.

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

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: 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.



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

- **Articulación entre entidades (externa)**

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

- **Política de tratamiento de datos personales**

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

- **Horarios de atención**

Se recomienda 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**

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

- **Canal telefónico**

Se sugiere contar y dar aplicación de 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 acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, además de verificar la operabilidad, usabilidad y correcto funcionamiento del sitio web.

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

Se sugiere contar en la página web con un chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la Entidad, el cual debe estar debidamente estructurado, contar con 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 en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT y la Guía de Trámites y Servicios, así como la información dispuesta en la página web, de tal manera que el ciudadano tenga acceso a lo solicitado de forma completa sin importar la fuente de consulta.

- b. Transparencia pasiva**

- **Canal presencial**

Dando aplicación a la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se recomienda realizar un seguimiento a la proyección y envío de respuestas ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la Ley, y bajo estándares de calidad y oportunidad, de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución de forma oportuna a sus requerimientos y no se incurra en faltas disciplinarias por parte de los servidores encargados de la atención.

Se sugiere contar e implementar protocolos y procedimientos de atención de PQRS en los que se definan los criterios básicos para la atención de requerimientos con oportunidad, calidad, claridad y efectividad.

- **Canal virtual**

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

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

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

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



- **Canal telefónico**

Se recomienda que una vez la línea telefónica esté en funcionamiento, sea articulada para que las peticiones realizadas por este medio, sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

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

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

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



## **Anexos**

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

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

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

### **2. Matrices y Gráficas de tabulación**

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

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

### **3. Archivos Multimedia**

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

FIN