



**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 SECRETARÍA  
DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA**

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 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.....	19
4.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC .....	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 .....	24
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 .....	25
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	28
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	29
5.2 Recomendaciones líneas transversales .....	30
a. Seguimiento y evaluación .....	30
5.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública ....	30
a. Transparencia activa.....	30
b. Transparencia pasiva .....	31
Anexos.....	32



## 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 de la Guía Metodológica mencionada, los componentes de servicio de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) para brindarles a los ciudadanos garantías sobre la gestión pública transparente de las entidades sujetos de control de la Veeduría Distrital, así como herramientas para que 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 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 Ambiente, 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 Secretaría Distrital de Ambiente 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. Estatuto Orgánico de Bogotá. En los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39, en los que se señalan 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. 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 7 de abril de 2017 se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección de la Secretaría Distrital de Ambiente, en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDSC (Decreto 197 de 2014) y la metodología a desarrollar para la evaluación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La Entidad seleccionó como líder del proceso a la Coordinadora de Servicio a la Ciudadanía y conjuntamente se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Entidad.

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

- **Formulario de levantamiento de información:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa a la estructura, infraestructura, procesos y procedimientos básicos del Sistema de Servicio a la Ciudadanía. Una vez aplicado el formulario, el equipo de 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: trece (13) encuestas de percepción de servidores públicos que hacen parte de Oficina de Servicio a la Ciudadanía, y a treinta y tres (33) ciudadanos visitantes, logrando así un total de cuarenta y seis (46) 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 en punto provisional de atención a la ciudadanía ubicada en Calle 64 No 15 Ha-06, telefónico (líneas de atención al ciudadano 195 y 3778899) y virtual (sitio web <http://www.ambientebogota.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 Secretaría Distrital de Ambiente:



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	45,83%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	62,33%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	82,13%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	79,28%
Transversales	1. Seguimiento y evaluación	65,10%
Transparencia	1. Transparencia activa	100,00%
	2. Transparencia pasiva	66,67%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

#### 4.1 Resultados por línea estratégica de la PPDSC

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

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

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

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

De conformidad con los resultados de la aplicación de las encuestas de percepción a servidores públicos, se observa que existe desconocimiento de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y competencias de la Secretaría Distrital de Ambiente. Lo anterior, teniendo en cuenta que el 42% de los servidores públicos encuestados informó recibir solicitudes ciudadanas que no son competencia de la Entidad. Entre otras, ellos manifestaron que las solicitudes son en relación a



temáticas de basuras, reciclaje, contaminación auditiva, roedores (ratas y palomas), espacio público, concepto de uso del suelo y residuos orgánicos, asuntos que son competencia de la Secretaría de Salud, UAESP, Alcaldía Locales y Jardín Botánico entre otras entidades.

Así mismo, el 50% los servidores del punto manifestaron que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por la SDA, argumentando que no existe suficiente publicidad y divulgación acerca de las funciones o temas misionales de la Entidad, por ello confunden el quehacer de la SDA con las funciones con otras entidades. En particular, mencionaron que en algunos casos los ciudadanos llegan a solicitar información por primera vez.

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

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

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

- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios de atención en el punto temporal para el servicio a la ciudadanía no son amplios tanto en la sala de espera, como para acceder a los módulos de atención. Al respecto, se le preguntó a los servidores públicos qué le mejorarían al punto de atención. El 60% manifestó que la ubicación del punto de servicio, y el 40% la ampliación de la sala de espera. Adicional a lo anterior, el 60% de los ciudadanos encuestados opinaron que la señalización externa de la SDA es “Mala” y/o “Regular”.

Por otra parte, se evidencia que los formatos definidos como requisito para acceder a la prestación de servicios y/o realización de trámites se encuentran diseñados en lenguaje claro para el ciudadano, lo que facilita el acceso a los trámites y servicios 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, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, rrom y/o personas extranjeras, y por tanto no se evidencia que la página web cuente con la opción para ser convertida a lenguajes nativos, dialectos y/o a otros idiomas, acordes 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 trámites y servicios que ofrece la Entidad. Así mismo, se evidenció que el diseño de mesas, sillas y demás mobiliario no permite una adecuada comodidad para las personas de talla baja y/o con movilidad reducida.

Por otro lado, el baño en el punto de servicio a la ciudadanía, no cuenta con las condiciones señaladas en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, en cuanto a espacio suficiente para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible que faciliten el acceso a personas en condición de discapacidad física. Esta ausencia impone barreras para el goce y ejercicio de derechos de las personas en condición de discapacidad. Así mismo, la Entidad no cuenta en este punto con espacios suficientes y mobiliario acondicionado para la circulación y libre desplazamiento de personas en silla de ruedas, aunque la Entidad permite la circulación de perros guías en caso de presentarse ciudadanos en condición de discapacidad visual.

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

La SDA hace uso de la herramienta ConveTIC, que se encuentra publicitada en la página web. No obstante, no se observa el uso de herramientas como Centro de Relevos y pantallas de turnos con alto contraste visual y señalización en alto relieve. Se resalta que la Entidad realizó en el segundo semestre de 2016 capacitación en lenguaje de señas dirigida a funcionarios del punto de servicio a la ciudadanía y dicha capacitación tuvo duración de tres meses.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia que el punto temporal de atención al ciudadano cuenta con una alta demanda de consultas, ya que según las estadísticas entregadas por la SDA, el promedio mensual de ciudadanos atendidos entre 2016 y 2017 fue de 5.461 personas, y en promedio al día fueron atendidos 273 ciudadanos. Aunque existe un alto volumen, se observa que la Entidad cuenta con el personal suficiente para que no exista congestión en el punto de atención, y por ende la atención sea rápida. El promedio de espera en sala en la Secretaría, según las estadísticas entregadas, es de 5 minutos y 40 segundos. Esta información fue verificada por el ciudadano incógnito y observada en levantamiento de encuestas.

Al respecto, los ciudadanos opinaron en la encuesta de percepción que la Entidad tiene buen manejo de los tiempos para atención. El 88% de los ciudadanos y el 100% de los servidores públicos



manifestaron que el tiempo promedio de atención está entre 0 y 10 minutos, y tan sólo el 12% de los ciudadanos informó que el tiempo de atención fue superior a dicho rango.

Se evidencia que la Entidad tiene dispuesto en el Punto de Atención a la Ciudadanía, catorce (14) funcionarios para el servicio. También se evidenció la implementación de un sistema de turnos, que está siendo realizado de forma manual en Google Drive, ya que el espacio físico no les permitió implementar el sistema idóneo con el que ya cuenta la Entidad.

- **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. Sin embargo, no se evidenció el uso de carnés para la identificación de los servidores.

Así mismo, la Entidad aportó como evidencia el contrato 20161271 celebrado en 2016 en donde la SDA realizó capacitación para fortalecer las competencias de amabilidad, trato digno, atención efectiva y oportuna, protocolos de atención, desarrollo de actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio. Respecto a las iniciativas de formación, la Entidad compartió el cronograma de capacitación al área de servicio al ciudadano y de formación en lenguaje de señas para el 2016. Adicionalmente, la Entidad está adelantado mejoras locativas en el punto de Atención a la Ciudadanía de la sede principal de la SDA ubicado en la Avenida Caracas No. 54 - 38.

- **Imagen institucional**

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

En el mismo sentido, se observó que la Entidad tiene en cuenta criterios de imagen institucional, referidos al uso correcto de logos, escudos y colores propios de la Administración Distrital en la página web. No obstante, en el espacio físico no se evidenció el uso de dichos parámetros.

- **Señalización**

La señalización interna del punto de servicio a la ciudadanía es visible, aunque no conserva la estructura y los colores de la Administración Distrital, ni cuenta con apoyos gráficos para su identificación por personas analfabetas y tampoco está dispuesta en alto relieve. Al respecto, el 35% de los ciudadanos encuestados calificó la señalización interna como “Excelente”, el 42% como “Buena” y 22% como “Regular” o “Mala”.





En cuanto a la señalización externa, el 60% de los ciudadanos encuestados la calificaron como “Regular” y “Mala”, mientras el restante 40% calificó este aspecto dentro de los criterios “Buena” o “Excelente”. En la visita al punto de atención a la ciudadanía, no se evidenció la publicación del horario de atención en las instalaciones de servicio, ni un letrero que identifique que en el lugar está ubicado provisionalmente el punto de atención de la Secretaría.

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

Se evidenció la disposición de una cartelera de información a la ciudadanía, aunque no está plenamente identificada, de manera que informe a la ciudadanía que les puede ser de interés. Su ubicación no es accesible, ya que está ubicada al fondo del punto de atención al lado de los módulos, lugar que da la percepción que es de circulación de los funcionarios de la Entidad y no del público en general.

- **Organización**

Se evidencia que en las oficinas de la Entidad, se maneja un alto volumen de documentos en los escritorios, aspecto evidenciado en la visita presencial al punto de servicio a la ciudadanía, mediante registro fotográfico y con la percepción del ciudadano incógnito. No obstante, en opinión de la ciudadanía, la percepción del orden del punto es calificada por el 53% de los ciudadanos como “Bueno”, el 44% como “Excelente” y tan solo el 3% considero que es “Malo”.

- **Seguridad**

Se evidenció que al aplicar las encuestas de percepción a la ciudadanía, el 97% de los encuestados coinciden en que la seguridad al interior del punto de atención es “Buena” o “Excelente”, y sólo un 3% de los ciudadanos califican este aspecto como “Regular”.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la SDA cuenta con dos líneas de atención publicadas en página web, una de ellas es la línea Distrital 195, y la otra corresponde al conmutador de la Entidad (3778899). Para la verificación de su funcionamiento, se realizaron llamadas a cada una de ellas, obteniendo respuesta efectiva en la línea 195, mientras que en la línea del conmutador no hubo respuesta.

Se observa que la Entidad no cuenta con línea de atención gratuita, lo que puede generar una barrera de acceso a población.





- **Sitio web**

El sitio web guarda los parámetros de usabilidad, relacionada con la presentación visual determinada por la correspondencia entre textos, imágenes, colores y demás elementos presentes en la página de inicio. Así mismo, se siguen los parámetros de diseño e interfaz de usuario establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital, expedida mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.

Se observa que los colores manejados son neutros y se utiliza alto contraste entre los fondos y el contenido. El color predominante es el azul, aspecto que es correspondiente con la imagen institucional del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor para Todos”. En cuanto a la información alojada en la web, se encontró que sus contenidos son de fácil acceso, aunque no se observaron fechas de actualización de la misma.

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

Así mismo, se evidencia que la página web soporta la transacción de registros en línea, no obstante este servicio no ha sido sumado para la totalidad de trámites y servicios que presta la SDA.

La página web no incluye espacios de participación ciudadana tales como chat y foros. Estos escenarios constituyen una valiosa fuente de información primaria que aporta a la toma de decisiones y a la construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía. Por lo tanto, su ausencia puede dificultar la interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

**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 la verificación realizada mediante la aplicación del método ciudadano incógnito para el canal presencial, se observaron falencias en los siguientes aspectos: no hay claridad de la información entregada por los servidores públicos ya que la respuesta a la consulta realizada por el ciudadano fue la orientación a consultar el canal virtual; los servidores no saludan, no establecen contacto visual durante la interacción, no consultan al ciudadano al finalizar la interacción si hay algo más que pueda hacer por él, no portan el carné de identificación en un lugar visible y no hay apropiación de un protocolo de atención por parte de los servidores del punto de servicio a la ciudadanía. Como fortaleza se identificó la adecuada presentación personal, vocalización, tono y velocidad al dar la información.

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Excelente” y “Bueno” aspectos relacionados con presentación personal, calidad de la asesoría ofrecida, lenguaje claro y sencillo, y amabilidad de los servidores públicos que prestan atención a la ciudadanía. Así mismo, calificaron en los rangos de “Excelente” y “Bueno” el conocimiento del tema producto de la atención (94%) y la actitud de servicio (97%).

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

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

Según las competencias evaluadas por el jefe inmediato de los servidores a cargo de atender el punto de servicio a la ciudadanía, estos cuentan con las competencias necesarias. De acuerdo con esta evaluación, el 100% de los servidores tienen orientación hacia las personas, identificación con la organización, autocontrol, iniciativa y autoconfianza; mientras el 98% de ellos muestra interés por adquirir conocimientos nuevos y el 97% es flexible para adaptarse a los cambios y trabajar eficazmente.

En visita presencial del ciudadano incógnito, se observó que el servicio es amable, cordial y respetuoso durante toda la consulta; sin embargo, no se establece un contacto visual por parte del servidor, ni escucha con atención la solicitud lo que genera desconfianza a los ciudadanos. Tampoco se evidenció por parte de los servidores un protocolo preestablecido de atención en el canal presencial para el servicio al ciudadano.



En el canal telefónico se identificó que los servidores siguen un protocolo específico para responder las consultas, el servidor se identifica, saluda, se despide y pregunta al ciudadano sobre la satisfacción de la información entregada.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que en la consulta a los servidores públicos sobre cómo se sienten al haber sido ubicados en un punto de servicio al ciudadano, el 66% señaló que es un reconocimiento a sus capacidades; mientras el 17% manifestó que le es indiferente y el restante señaló la opción otros.

Se evidencia que, dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía, el 33% señaló como el principal obstáculo las fallas en los sistemas, el 25% señaló el poco apoyo del resto de la Entidad y por último, el 17% de los servidores señaló la falta de talento humano.

Así mismo, los servidores identificaron dentro de los aspectos a cambiar en el punto de servicio a la ciudadanía la ubicación y sala de espera.

- 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)**

No se evidencia que el proceso de atención a la ciudadanía se encuentre en la estructura organizacional de SDA, no obstante, se identificó que la Entidad cuenta con un procedimiento reglamentado mediante la Resolución 686 de 2017, en la cual unificaron los procedimientos de



Control y Trámite de Correspondencia Externa, Quejas y Reclamos, y Atención al Ciudadano, quedando un solo procedimiento denominado Servicio al Ciudadano y Correspondencia.

En revisión del manual de funciones de la SDA, se encontró que la Entidad cumple con tener en cuenta las competencias necesarias frente al servicio. Por otro lado, en la verificación de procedimientos se encontró la competencia de orientación al usuario y al ciudadano, la cual es un requisito para la selección de contratistas que serán incluidos en el Punto de Atención al Ciudadano. Sin embargo, se evidencia que estas competencias no son tenidas en cuenta la selección de personal de apoyo en aseo y personal de vigilancia.

No se evidenció la existencia de un procedimiento específico para el tratamiento de denuncias de hechos de corrupción.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se observa que la Entidad está en articulación en la cadena de trámites Ventanilla Única de Construcción –VUC, iniciativa liderada por la Secretaría Distrital del Hábitat. También está en articulación con la Secretaría General para la atención y respuesta de información de la SDA por medio de la línea 195.

Es de resaltar que la Entidad ya realizó articulación con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación para el uso de la herramienta ConverTIC. No obstante, Aun no ha realizado la gestión para implementar el mecanismo de Centro de Relevo para la atención a personas en condición de discapacidad auditiva, en complemento a la capacitación entregada por la Entidad a los funcionarios.

- **Política de tratamiento de datos personales**

La SDA ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, la cual se encuentra divulgada en las “Políticas del Subsistemas de Gestión de Seguridad de la Información”.

No obstante, al realizar la visita de verificación visual no se evidencia que en el punto de atención a la ciudadanía se cuente con información referente a la implementación de la Política, de tal forma que la misma sea visible para la ciudadanía en general. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el punto de atención no se tienen dispuestos avisos en los 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 servicio de atención a la ciudadanía en horario continuo de 8:00 am a 5:00 pm. Esta información es acorde con la difundida por el canal virtual y es informado por el canal telefónico línea 195. No obstante, esta información no está visible en el Punto de Atención.

- **Buzón de sugerencias**

No se identificó el buzón de sugerencias, a pesar de que en este punto se concentra la mayor afluencia de ciudadanos a hacer consultas a la Entidad.

- **Canal telefónico**

En la verificación de ciudadano incógnito telefónico para verificar el servicio a la ciudadanía por la línea 195, se identificó que los servidores aplican los protocolos de atención: a) se identifican con su nombre completo y el nombre de la Entidad, b) se dirigen al ciudadano con buena vocalización y un tono y velocidad adecuado, y c) consultan si se encuentra satisfecho con la información entregada / gestión prestada. Así mismo, de ser necesario los servidores dan la opción de registrar por este canal la PQRS.

Se observó que el conmutador con que cuenta la Entidad no está debidamente implementado o no cuentan con el recurso humano y físico para su atención, por ello, la llamada realizada no fue contestada.

- **Canal virtual**

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

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



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

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

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

### **a. 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 cuenta con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial y telefónico, de acuerdo al diligenciamiento del formulario de levantamiento de información por parte de la Entidad y su contraste con reportes estadísticos entregados por la SDA.

- **Acciones de mejora**

Se evidenció que la Entidad cuenta con herramientas que permiten la medición de los servicios prestados, esta información es sistematizada en un informe mensual tiene como objetivos: a) medir la satisfacción de los usuarios, b) identificar las debilidades del procedimiento de atención al ciudadano y c) desarrollar acciones de mejoramiento frente a las debilidades encontradas. No obstante, en la revisión del informe no se evidencian las acciones específicas para el mejoramiento a las debilidades encontradas.

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

Los hallazgos relacionados con criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública hacen referencia a la recopilación de lineamientos para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la



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

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

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

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

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

- **Publicación de información**

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

Adicionalmente en la sección de “transparencia” ubicada en el cabezote de la página web, al desplegar se encuentra el enlace *información de interés*, allí la Entidad publica información de datos abiertos, convocatorias, preguntas frecuentes, glosario, noticias, calendario de actividades, información para niños y jóvenes, estudios e investigaciones, entre otras publicaciones. En el mismo espacio en la web está ubicada la información de campañas y evento liderados por SDA.

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

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites del Distrito Capital, como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, ubicados en el enlace de *servicios de la web* de la SDA.



## **b. Transparencia pasiva**

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para lo cual es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información, en las que se definen aspectos relacionados con el principio de gratuidad, el contenido y oportunidad de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública (artículo 2.1.1.3.1.4), y el criterio diferencial de accesibilidad (Ley 1712, 2014, art. 8).

- **Canal presencial**

Mediante el método de cliente incógnito presencial, se validaron los tiempos de respuesta dados por la Entidad a las PQRS interpuestas por un ciudadano. Para el caso de la Secretaria Distrital de Ambiente, se radicó un derecho de petición en el sistema SDQS con fecha 06 de junio de 2017, solicitando información sobre el trámite a realizar cuando hay contaminación de quebradas, y solicitud de tala de árboles cuando representan un riesgo para la comunidad.

La respuesta a dicha solicitud fue entregada por correo físico el día el día 26 de junio de 2017 dando cumplimiento a los tiempos de ley para tal caso. Una vez analizada la respuesta obtenida por parte de la Entidad, se puede decir que la respuesta fue: a) clara, b) oportuna y c) cumplió con lo solicitado por el ciudadano.

- **Canal virtual**

Se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al 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. La Entidad en su canal virtual no cuenta con sistema propio de radicado, ya que todo es canalizado por el SDQS.

- **Canal telefónico**

Se observa que a través de la línea 195, 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.

De igual forma, se evidencia que la Entidad no cuenta con la línea telefónica exclusiva “Denuncias por corrupción” pues estas denuncias son recibidas por el encargado de la Oficina de Control Interno de la Entidad.





- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se evidencia que la Entidad actualmente cuenta con un procedimiento interno en el que se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención. 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, 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 fortalecer las acciones y/o estrategias para la sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, trámites y servicios que ofrece la Entidad en los canales presencial, telefónico y virtual dispuestos para la atención a ciudadanos en general.

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

- **Accesibilidad**

Dar cumplimiento al artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a la divulgación de la información pública en lenguajes nativos, dialectos y/u otros idiomas, acorde con una



caracterización poblacional previamente realizada, en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras.

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

Continuar implementando las disposiciones del artículo 9 numeral 2 literal d, de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al público deben contar con señalización en braille.

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

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

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

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

Una vez identificadas las necesidades de la Entidad al respecto, se recomienda 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, y señalización con apoyos gráficos.

Contemplar las disposiciones establecidas en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 14 numeral 6, que especifica la necesidad de asegurar que todos los servicios de baños públicos sean accesibles para las personas en condición de discapacidad.



- **Disposición de elementos**

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

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

- **Imagen institucional**

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

- **Señalización**

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

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

Se recomienda que las carteleras se ubiquen en zonas de alto tráfico de usuarios, y se encuentren identificadas con la información en ellas contenida y a la Entidad a la cual pertenecen.

- **Seguridad**

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



- **Línea telefónica**

Se sugiere hacer seguimiento al funcionamiento del conmutador de la SDA. De esta manera se garantiza completamente el acceso por parte de la ciudadanía que escoge este medio para consultar a la Entidad.

- **Sitio web**

Se sugiere completar la totalidad de la información en el sitio web conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la guía para sitios web del Distrito Capital, mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.

Es importante acoger los requisitos establecidos en la NTC 5854 de 2011, respecto a los criterios de accesibilidad en las páginas web, de tal forma que se cuente con la posibilidad de traducir la información contenida en el sitio web a 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.

Se recomienda implementar un proceso de racionalización de trámites que permita identificar cuáles de estos 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.

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

- **Aspectos servidor público**

Se recomienda continuar el 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 y 8) 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 implementar de forma permanente las encuestas de percepción ciudadana.

- **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



continúa su disposición, flexibilidad, orientación hacia las personas, identificación con la organización, iniciativa, interés por el conocimiento, autoconfianza y autocontrol. Lo anterior, con el objeto de establecer acciones de mejora que propendan por aumentar los niveles de satisfacción de los servidores públicos.

- **Incentivos**

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

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Se recomienda incluir en los estudios previos de la contratación de personal de apoyo (guardias de seguridad y personal de aseo) todas las competencias relacionadas con el servicio a la ciudadanía.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se sugiere complementar la capacitación entregada a los funcionarios en lenguaje de señas, con el servicio de Centro de Relevos de Ministerio de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

- **Política de tratamiento de datos personales**

Se sugiere realizar la difusión de la política de tratamiento de datos de la SDA, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se requiere identificar y verificar los puntos de atención, sistemas de información, trámites y/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 del canal de atención presencial temporal el horario de servicio a la ciudadanía.



- **Buzón de sugerencias**

En cumplimiento de la ley 1755 de 2015, se recomienda ubicar en un lugar visible el buzón de sugerencias en el punto de atención temporal de servicio a la ciudadanía, y en él disponer de formatos estandarizados para presentar PQRS ante la Entidad.

- **Canal telefónico**

Se sugiere hacer monitoreo al conmutador de la Entidad para verificar su funcionamiento, así como monitorear los tiempos de espera, de atención en la primera llamada y tiempos de servicio, para garantizar la mejora del servicio.

- **Canal virtual**

Se sugiere contar en la página web con un chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación con el ciudadano, para que sea posible resolver dudas de toda la Entidad, el cual debe estar debidamente estructurado, 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**

Con el objeto de mejorar continuamente los sistemas de servicio a la ciudadanía, se recomienda evaluar la pertinencia y continuar con la aplicación de las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio.

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

### **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.



- **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**

En cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se sugiere dar continuidad en 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.

- **Canal virtual**

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

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

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

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

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



## **Anexos**

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

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

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