



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN

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., septiembre 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	12
4.1. Hallazgos por línea estratégica de la PPDSC.....	12
a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.	12
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada....	13
c. Cualificación de los equipos de trabajo	17
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	18
4.2. Resultados por líneas transversales de la PPDSC	22
a. Seguimiento y evaluación	22
4.3. Hallazgos por componentes de Transparencia y Acceso a la Información.....	23
a. Transparencia activa	23
b. Transparencia pasiva.....	24
5. Recomendaciones.....	26
5.1. Recomendaciones líneas estratégicas.....	26
c. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	26
d. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada....	26
c. Cualificación de los equipos de trabajo	30
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	31
5.2. Recomendaciones líneas transversales.....	34
a. Seguimiento y evaluación	34
5.3. Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública ..	34
a. Transparencia activa	34
b. Transparencia pasiva.....	34
Anexos	37



Lista de Tablas

<i>Tabla 1. Niveles de cumplimiento</i>	11
<i>Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC</i>	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 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 Metodología mencionada, los componentes de servicio de la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información (Ley 1712 de 2014) para brindarles a los ciudadanos garantías sobre la gestión pública transparente de las entidades sujeto de control de la Veeduría Distrital, así como herramientas para que las entidades evaluadas realicen una gestión basada en los 10 principios de Transparencia y Acceso a la Información: transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de



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

Con la incorporación de la Ley de Transparencia a la Metodología, 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 Usaquén, 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 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 Usaquén 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. 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. Adopta la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se define sus funciones generales y por dependencia.
- Decreto Distrital 335 de 2006. 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 a la Ciudadanía, 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 de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas en condición de discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Decreto Distrital 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- NTC 5854 de 2011. Por la cual se establecen los estándares técnicos de accesibilidad para las páginas Web.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Distrital 689 de 2011. “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 en condición de discapacidad.
- Conpes 3785 de 2013. Establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al servicio de la ciudadanía.
- NTC 6047 de 2013. Establece los estándares técnicos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al servicio de la ciudadanía.



- Decreto Distrital 197 de 2014. 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. 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. 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. 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 Alcaldía Local de Usaquén 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 a la Líder de Servicio a la Ciudadanía, por lo que en conjunto con ella 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 el estado del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la Entidad, se aplicaron los instrumentos que a continuación se describen:

- **Formulario de levantamiento de la 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: dos (2) encuestas de percepción de servidores públicos al total de servidores que desempeñan funciones de atención al ciudadano en el punto de atención que tiene la Alcaldía y a veinticuatro (24) ciudadanos visitantes, logrando así un total de veintiséis (26) 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 (Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Local de Usaquén), telefónico (líneas de atención al ciudadano (+57) 6195088 - 6120929 Ext. 122 / 161) y virtual (Sitio Web <http://www.usaquen.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*. Niveles de cumplimiento. 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>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</i>		
<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
80% - 100%	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán crearse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de Servicio a la Ciudadanía.
60% - 79%	Media	Los aspectos señalados se encuentran en alerta, se deben definir e implementar acciones de impacto para el mejoramiento de la gestión de Servicio a la Ciudadanía.
0% - 59%	Baja	Existen oportunidades de mejoramiento, debe darse atención especial a estos aspectos. Se deben priorizar las acciones de gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de la Metodología 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 Usaquén.

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	25,00%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	53,56%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	57,35%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	53,23%
TRANSVERSALES	1. Seguimiento y evaluación	23,61%
TRANSPARENCIA	1. Transparencia activa	57,14%
	2. Transparencia pasiva	14,29%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

4.1. Resultados por línea estratégica de la PPDS

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 del Formato 3, “Encuestas de percepción a servidores públicos” se observa que no existe un conocimiento amplio ni suficiente por parte de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y competencias que tiene a cargo la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local de Usaquén.

Lo anterior teniendo en cuenta que el 50% de los servidores públicos encuestados informó haber recibido solicitudes ciudadanas que no son de competencia de la Entidad y el 50% de los servidores respondió que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por la Alcaldía Local de Usaquén.

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 al ciudadano (canales 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 del ciudadano en sala de espera son reducidos. En este aspecto, según la percepción de los ciudadanos, un 38% manifestó que las instalaciones de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local de Usaquén no son suficientes o el espacio no es cómodo. Esto debido a que sólo hay tres (3) sillas para que el ciudadano pueda esperar sentado y ser atendido. En momentos de congestión, los ciudadanos deben esperar de pie en la puerta de la oficina o fuera de ella aguardando su turno.

- **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.



Los espacios no cuentan con las condiciones señaladas en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 en cuanto a baños accesibles, diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible, mobiliario acondicionado para atención de personas en sillas de ruedas, entre otros aspectos que faciliten el acceso a personas en condición de discapacidad física, impidiendo así el libre tránsito y desplazamiento autónomo para el acceso a los servicios que ofrece la Entidad como se evidencia en el cliente incógnito presencial.

De forma adicional, se observa que el mobiliario ubicado en el punto de radicación de correspondencia es demasiado alto, obstaculizando la interacción entre el servidor y los ciudadanos, en caso de que los mismos sean de talla baja o requieran el uso de silla de ruedas.

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 permitan 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 sistema de turnos audibles, señalización en alto relieve y el ingreso al punto de atención de animales de compañía.

No se evidencia que la Entidad cuente con una caracterización poblacional en la que se tenga la oferta de servicios para indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, Rrom y/o personas extranjeras, y por tanto no se evidencia que la página web cuente con la opción para ser convertida a lenguajes nativos, dialectos, etc. Sin embargo, se destaca que en la página de la Alcaldía existe un enlace de “Servicio a la Ciudadanía” en donde se muestran los tres canales de atención. Para el canal virtual está el enlace de chat y allí se encuentra la opción para convertir el texto de la página a otros idiomas ayudando a que ciudadanos extranjeros puedan acceder a la información de la localidad.

- Congestión del punto de atención

Se evidencia una congestión moderada en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía en la que los ciudadanos deben esperar un tiempo aproximado de 15 minutos para ser atendidos, en especial cuando una de las dos servidoras de atención se ausenta por alguna circunstancia de su lugar de trabajo.

Se evidencia que la Alcaldía tiene dispuesto un único espacio de atención al ciudadano por orden de la Alcaldesa Local, ya que ningún servidor público de las diferentes dependencias de la Entidad puede atender algún requerimiento de un ciudadano de forma directa. No es posible realizar un redireccionamiento a otras áreas de la Alcaldía para que los líderes de los procesos correspondientes brinden en tiempo real la información solicitada.



En la Oficina de Atención a la Ciudadanía se encuentran asignadas dos (2) servidoras para atención, quienes en muchos de los casos observados se encargan de revisar en el SDQS si hay respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. Así mismo, se observa que no existe un registro de los datos básicos de los ciudadanos que ingresan a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Local de Usaquéen.

Finalmente, no se evidencia la implementación de un sistema de turnos que permita organizar la atención a la ciudadanía, por lo que la atención se realiza en orden de llegada, sin importar su condición o requerimiento.

- Disposición de elementos

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas en servicio a la ciudadanía, se observa que las servidoras públicas no cuentan en muchas ocasiones con los elementos necesarios para el desarrollo de las labores propias del área, tales como tinta para la impresora, papelería, sistemas informáticos, intranet, internet, chaquetas institucionales, carnés institucionales, insumos de oficina, entre otros.

- Imagen institucional

Se observó que los servidores del punto de servicio a la ciudadanía no portan chaqueta institucional ni carné de identificación. Al respecto, el 17% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Regular” la presentación personal de las servidoras que los atendieron.

En el mismo sentido se observó que la Alcaldía no tiene en cuenta los criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, escudos y colores propios de la Administración Distrital.

- Señalización

La señalización interna de las áreas dentro del punto de atención de la Entidad es deficiente, en bajo contraste y sin alto relieve (braille). Para ello se tomó como referencia la percepción ciudadana donde un 33% de los encuestados evaluaron como “Regular” la señalización interna de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local de Usaquéen. Esto debido a que el espacio es pequeño y no están separadas las áreas. Al respecto, sólo un 29% de los ciudadanos encuestados calificó la señalización como “Buena” y un 21% como “Excelente”.

En cuanto a la señalización externa de la Entidad, un 29% de los ciudadanos la evaluaron como “Regular”, mientras que el 38% evaluó dicha señalización como “Buena” y el 17% como



“Excelente”. Esto debido a que no está identificada la Oficina de Atención a la Ciudadanía, que además se encuentra fuera de la parte administrativa de la Alcaldía.

Así mismo, no se evidenció la publicación del horario de atención a la ciudadanía en las instalaciones de la Oficina de Atención.

- 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 respecto a la información allí contenida (avisos informativos, notificaciones, etc.).

- Organización

Se observó a la entrada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía un espacio para la atención de vendedores informales por parte de un servidor público del Instituto Distrital para la Economía Social - IPES, el cual confunde al ciudadano y genera congestión al interior en determinados momentos.

De igual forma, se evidencia que en la Oficina de Atención a la Ciudadanía se maneja un archivador de documentos con elementos que no son del proceso, cajas de tóner usados detrás del escritorio asignado al servidor del IPES, sobre este también se evidenció un alto volumen de volantes informativos, aspecto que genera una percepción de desorden.

- Seguridad

Se verificó que, al realizar las encuestas de percepción ciudadana, el 38% coincide con que la seguridad al interior de la Oficina de Atención es “Buena”, un 33% la calificó con “Regular” y tan solo un 17% califica el servicio como “Excelente”.

- Línea telefónica

Se evidenció que la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local de Usaquén cuenta con dos líneas de atención publicadas en página web, disponible para facilitar el acceso a la información que ofrece la Entidad en cuanto a trámites, servicios y horarios. Las líneas fijas publicadas son (619 50 88 - 612 09 29 Ext. 122 / 161), sin embargo, cuando se realizaron los ejercicios de ciudadano incógnito telefónico las llamadas no fueron atendidas por la Alcaldía.

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



- Sitio web

Se evidenció que la Alcaldía no mantiene la estructura en el sitio web conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y la Guía para sitios web expedida en 2016, “Sitios Web Distrito Capital”, no obstante, contiene toda la información exigida.

La página web no incluye espacios de participación ciudadana tales como: 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.

Es importante aclarar que muchos de los enlaces consultados en la página web 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” (Decreto 197, 2014).

Como resultado de la evaluación realizada en la Alcaldía, 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 implementación del método de ciudadano incognito para el canal presencial, se observaron falencias en aspectos relacionados con los protocolos de atención, disposición, amabilidad, orientación hacia las personas, entre otros.

Al respecto, en las encuestas de percepción ciudadana en cuanto a la calidad de la asesoría ofrecida, se encontró que un 42% de los ciudadanos consideraron que los servidores prestan una “Buena”



asesoría y el 42% la calificaron como “Excelente”. Al respecto el 13% de los ciudadanos evaluaron la calidad de la asesoría de los servidores como “Regular” y un 4% la evaluaron como “Mala”.

Así mismo, se valoraron los conocimientos del servidor público para prestar la asesoría, a lo que un 46% de los ciudadanos encuestados como lo calificaron como “Bueno”, un 38% como “Excelente”, el 13% como “Regular” y tan sólo el 4% calificó como “Malo”.

Según la valoración dada por el ciudadano incógnito, el servidor que le atendió tanto en la Oficina de Atención a la Ciudadanía como en la Oficina de Radicación de Correspondencia física, no portaban carné ni chaqueta institucional.

- Monitoreo del comportamiento y actitud de servidores públicos

No se evidencia por parte de la Alcaldía Local de Usaquén la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos de planta, tales como evaluaciones de desempeño y evaluaciones a cargo de los coordinadores o jefes inmediatos dando cumplimiento a la normatividad vigente según el Formulario de Levantamiento de Información diligenciado por la Entidad.

- Percepción y expectativas

El 50% de los servidores públicos encuestados manifestaron que les es indiferente el haber sido asignado por parte de la Entidad contratante (Secretaría de Gobierno) a la Alcaldía Local de Usaquén para desarrollar labores como orientador en la Oficina de Atención, mientras que un 50% de los servidores encuestados no manifiestan como se sienten en cuanto a su designación laboral en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Se evidencia que, los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía fueron las fallas en los sistemas, fallas en los equipos y elementos de trabajo y el tener inconvenientes por el poco apoyo del resto de la Entidad para realizar su labor.

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 contemplaron 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:

- Procesos y procedimientos

Dentro del organigrama de la Entidad no se observa la existencia de una dependencia formalmente constituida, sin embargo, la Oficina de 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 su artículo 20, establece las funciones de la Subsecretaría de Gestión Institucional y en ella se encuentran dos funciones enfocadas en el Servicio a la ciudadanía: 1) Desarrollar y controlar los estándares de la Gestión Integral de Servicio a la ciudadanía para todas las dependencias de la Secretaría. 2) Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio a la ciudadanía para todas las dependencias de la Secretaría. 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 Gestión Institucional.

También se observa que la Entidad no cuenta con procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: a) Atención 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.

No obstante, respecto a este componente el 46% de los ciudadanos encuestados calificaron como "Buena" la sencillez de los procesos, el 17% como "Excelente", el 25% como "Regular" y el 13% la calificó como "Mala".

Se observó que en los procesos de selección de personal (servidores de planta y contratistas) dispuestos para la atención a la ciudadanía, ésta es realizada por la Secretaría de Gobierno Distrital. Para la contratación del personal de servicios de apoyo (aseo y vigilancia) y el resto del personal de la Entidad no se tienen en cuenta las competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía.

- 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 Relevó (Canales virtual y presencial).

De igual forma, no se evidencia la articulación física ni tecnológica con otras entidades que permitan consultar los requisitos previos para el acceso a los servicios que presta la Alcaldía Local de Usaquén.

- Política de tratamiento de datos personales

La Secretaría de Gobierno cuenta con la Política para el tratamiento y la protección de datos personales en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, publicada en la página web de la Alcaldía, en el enlace de “Atención a la Ciudadanía” y en el enlace de Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales.

Se observa que en el punto de atención presencial no se encuentra un aviso en el que se informe al ciudadano que la Entidad cuenta con una Política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

- Horarios de atención

En el canal presencial se cuenta con una atención en horario continuo de 7:00 am a 4:30 pm, no obstante, se observa que en horas de almuerzo el servicio puede ser suspendido debido a que se cuenta con una sola servidora pública para la atención, y no se cuenta con relevo para turno de almuerzo, por lo que puede suceder que se cierre la oficina mientras la servidora almuerza o dejen la oficina abierta pero sin servicio, aspecto que genera mayor tiempo de espera de la ciudadanía para la atención, 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 en los horarios de atención publicados en página web, no se realiza ninguna excepción para estos casos, por lo que se genera confusión en los ciudadanos.

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 ni la publicación de dichos horarios al ingreso de la oficina.

- Buzón de sugerencias

Se observa que la Oficina de Atención a la Ciudadanía tiene dispuesto en la ventana de la oficina el buzón de sugerencias (al respaldo del escritorio del servidor público del IPES), así mismo se no se evidencia el uso de formatos únicos para el diligenciamiento de PQRS junto al buzón. La ubicación del buzón no es el adecuado ya que no está al alcance de los ciudadanos.



La Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local de Usaquén no cuenta con la señalización de la ubicación del buzón de sugerencias ni cuenta con un afiche informativo en el que se le explique a la ciudadanía el procedimiento para el uso del buzón de sugerencias, así como la definición de un formato único para el registro de sugerencias ciudadanas al alcance del peticionario, aspecto que impide que la ciudadanía pueda contar con una guía al momento de presentar sus solicitudes.

- Canal telefónico

La Entidad cuenta con dos líneas de atención a la ciudadanía, las cuales están publicadas en página web, tanto para comunicación con el nivel central como para comunicación específica con la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local de Usaquén, las cuales están direccionadas hacia la misma central de atención. Al realizar llamadas de verificación por medio del ciudadano incógnito telefónico, se pudo evidenciar que los servidores no contestan la línea.

No se observa que la Entidad cuente con personal específico para la atención de llamadas, por lo que los servidores de atención del canal presencial deben distribuir su tiempo entre atenciones a ciudadanos en oficina y las llamadas telefónicas, aumentando los tiempos de espera en cada uno de los canales de atención.

- 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 de la Secretaría Distrital de Gobierno y directorio solo de contratistas de la Alcaldía Local 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.

En el sitio web se evidenciaron enlaces rotos, por ejemplo en el enlace “Mi localidad” en los apartados “Conociendo mi localidad”, “Disfrutando mi localidad”, “Participación ciudadana”, “Infraestructura”, “En los medios”, “Talento Local” los cuales no contienen la información descrita, sino textos de prueba.

La Alcaldía Local publica en el apartado de “Atención a la ciudadanía” en el enlace de información de interés, las preguntas frecuentes relacionadas con temas de servicio, acceso a algunos servicios



propios de la Entidad, etc. El banco de preguntas está enfocado a generalidades informativas y a algunos de los trámites que se realizan en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Se observó que los trámites realizados en la Entidad no se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT a cargo de la Alcaldía Local de Usaquéen, si no a cargo de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Los contratos realizados por la Alcaldía Local de Usaquéen se encuentran publicados en el SECOP de acuerdo a la norma vigente.

Finalmente, se observa que el sitio web cuenta con un chat ubicado en la parte inferior de la página de inicio, a través del cual se enlaza con “Servicio a la Ciudadanía” y allí se encuentra la información de los canales de atención presencial, telefónica y virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Sin embargo, al intentar la comunicación por chat no es posible acceder ya que el enlace está roto, aspecto que puede impedir al ciudadano tener acceso a una interacción completa entre él y la Entidad sobre los demás trámites y servicios prestados.

4.2. Resultados por líneas transversales de la PPDSC

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

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

a. Seguimiento y evaluación

Esta línea transversal es definida en 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 de acuerdo al diligenciamiento del



Formulario de levantamiento de información por parte de la Entidad y el método del ciudadano incógnito virtual.

- Seguimiento y evaluación

Se evidenció que la Entidad no cuenta con herramientas que permitan la medición de los servicios prestados, así mismo, frente a los resultados del diagnóstico realizado, no se evidencia avance en 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 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Estos aspectos están relacionados con la prestación de los servicios y especialmente con la disponibilidad de acceso de información en los canales de atención.

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

a. Transparencia activa

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

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

- Publicación de información

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



El informe consolidado de PQRS publicado en la página web de la Entidad sólo está hasta el mes de febrero de 2017 teniendo en cuenta que el mismo se debe realizar mensualmente, a la fecha de consulta (mes de mayo de 2017) no se cumplió con este criterio.

- SUIIT – Guía de trámites y servicios

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites del D.C. como en el Sistema Único de Trámites – SUIIT ubicado en el enlace de Transparencia de la página web de la Alcaldía Local de Usaquén.

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 de 2014, artículo 8).

- Canal presencial

Mediante el método de 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 de Usaquén, 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 Usaquén 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 Usaquén en los que se implementa el programa y cantidad de niños que beneficia dicho programa”*.

La respuesta a dicha petición fue solicitada para ser entregada por medio de correo electrónico al ciudadano que interpuso el Derecho de Petición, sin embargo, la respuesta no llegó al correo electrónico indicado, observando incumplimiento a los tiempos de Ley para tal caso. A la fecha de elaboración del informe se presenta un retraso de 44 (cuarenta y cuatro) días hábiles y un total de 68 días calendario (sesenta y ocho) con corte a 31 de mayo de 2017. La solicitud contaba con un tiempo de máximo 15 días por tratarse de un derecho de petición.



- Canal virtual

Se evidencia que la Entidad cuenta en su canal virtual con un sistema propio de verificación y consulta de derechos de petición, denominado “Orfeo”, a través del cual la ciudadanía puede acceder a la respuesta dada por la Entidad.

Así mismo, se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al SDQS, el cual se encuentra ubicado en la sección denominada “Servicio a la Ciudadanía” de la página de inicio en el enlace del canal digital de la Alcaldía Mayor de Bogotá denominado “Quejas y Soluciones”, el cual redirecciona a la web: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>. A partir del mencionado enlace los ciudadanos de forma anónima y/o mediante registro pueden interponer requerimientos, y consultar de forma permanente el estado de su petición.

- Canal telefónico

No se evidencia que a través de la línea telefónica se tenga la posibilidad de radicar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de hechos de corrupción.

De igual forma, no se evidencia que la Entidad cuente con una línea telefónica para interponer denuncias por presuntos hechos de corrupción.

- Procedimientos de trámite de PQRS

Se evidencia que la Entidad actualmente no 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. Sin embargo, en la página web existe un enlace denominado “Atención a la Ciudadanía”, en el cual se encuentra un apartado denominado “Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos” y allí se evidencian dos enlaces referentes al tema de PQRS. Uno de ellos es el de “Mecanismos para presentar Quejar y Reclamos” pero al intentar acceder al documento se redirecciona a la página web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



5. Recomendaciones

De conformidad con los compromisos adquiridos por la Secretaría Distrital de Gobierno 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, mediano y/o largo plazo) y presupuesto, para lo cual se requiere estipular las acciones que generen erogación presupuestal en el Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad.

La Veeduría Distrital, a través de su equipo de profesionales realizará el correspondiente acompañamiento y asesoramiento en esta labor.

Una vez identificadas dichas oportunidades de mejora a través de la evaluación surtida en cada una de las líneas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 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 implementar 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 a personas en condición de discapacidad (física y tecnológica)

Se recomienda realizar los ajustes en los espacios físicos y en el mobiliario de la Alcaldía Local de Usaquén para la atención de la ciudadanía en sala de espera, 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 de 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 el 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 las instalaciones abiertas al público.

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.

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.

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 estén a disposición de la ciudadanía y que sean accesibles para las personas en condición de discapacidad.

- Congestión del punto de atención

Con el fin de disminuir los niveles de congestión en filas y puntos de atención, se recomienda establecer mecanismos, estrategias y/o protocolos en cuanto a la debida organización de los espacios de atención, manejo de filas, tiempos de espera y tiempos de atención. Así mismo, se debe establecer un plan de contingencia para los casos de congestión en canal presencial.

- Disposición de elementos

Se recomienda incorporar iniciativas de mejoramiento para la Oficina de Atención 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

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

Se sugiere a la Alcaldía Local de Usaquén proporcionar los elementos de identificación a los servidores de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, tales como carné de la Entidad, chaquetas institucionales, etc., para evitar que terceros se lucren y puedan ejercer funciones a nombre de la Entidad (intermediarios y/o tramitadores).

- 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 toda la ciudadanía.

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 - Cartelera visibles y actualizadas

Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda que las cartelera 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.

Así mismo, se sugiere despejar las áreas de atención a la ciudadanía de cajas, publicidad y elementos que no son parte de la atención para generar buena imagen, orden y limpieza de dichos espacios.

- Seguridad

Se recomienda cumplir con los estándares del servicio de seguridad al interior de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad, y propender por la mejora continua de la integridad física de los servidores de esta oficina.



- 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 tener a disposición de la ciudadanía un conmutador, el mismo deberá ser enfocado en el traslado de llamadas a dependencias internas de la Entidad y/o a brindar información especializada diferente a aquella obtenida en la Línea 195.

La disposición de un conmutador deberá cumplir con los siguientes criterios: a) Un número de fácil recordación, b) Menú de opciones corto y claro, c) Disponibilidad de personal y elementos físicos y tecnológicos para atención de la línea durante todo el tiempo que se encuentre habilitada.

En el mismo sentido, se recomienda que si se cuenta con más de una línea telefónica o conmutador, las opciones de acceso a información en cada línea deben ser iguales, de tal forma que sin importar a que número se comunique el ciudadano pueda tener a disposición toda la información requerida.

- Sitio web

El Sitio Web debe encontrarse estructurado conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía para sitios Web expedida en 2016, Sitios Web Distrito Capital.

La Entidad deberá contemplar 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.

Se sugiere, continuar trabajando con el lenguaje sencillo y comprensible de las páginas web y tener en cuenta lo establecido en la estrategia de gobierno en línea y en la Guía para sitios web expedida en 2016, Sitios Web Distrito Capital, con toda la información exigida.

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



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

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

c. Cualificación de los equipos de trabajo

- Aspectos servidor público

Se recomienda a la Alcaldía Local de Usaquén implementar los protocolos de atención establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá o protocolos propios de la Administración Local, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos para los diferentes canales de atención al ciudadano 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 públicos

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

- 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, para que se evalúe de forma continua su disposición, flexibilidad, orientación y vocación de servicio hacia los ciudadanos, 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 y mejorar los niveles de satisfacción de los servidores públicos.

Esto debido a que los servidores que están en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Local de Usaquén, son contratados por la Secretaría Distrital de Gobierno y por ende, cumplen funciones contractuales para el nivel central, aunque sus actividades estén en mayor volumen en la atención de ciudadanos en la Alcaldía Local.



- 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 de servir a los ciudadanos.

Se sugiere a la Alcaldía Local de Usaquén, tener en cuenta para las reuniones institucionales, eventos, celebraciones, cualificaciones, entre otros, a los servidores de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, ya que por ser ellos contratados por la Secretaría Distrital de Gobierno y no por la Alcaldía, no son tenidos en cuenta para estas actividades. Así mismo, se deben mantener permanentemente informados de las decisiones administrativas que puedan afectar la información o la atención a ciudadanos.

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

- Procesos y procedimientos

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 complementar e implementar los procesos y procedimientos en los que se encuentran definidas 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 incluir 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 dependencias (interna)

Se recomienda a la Entidad, involucrar a todas las áreas y/o dependencias de la Administración Local con el servicio a los ciudadanos, ya que son los servidores públicos los obligados a dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía. Así mismo, contar con un servidor de la Alcaldía Local de Usaquén en la Oficina de Atención, ya que quienes están con estas funciones actualmente son de planta y/o contrato de la Secretaría Distrital de Gobierno y con dificultad pueden acceder a la información o al direccionamiento de ciudadanos a las dependencias en tiempo real dentro de la Alcaldía Local, de acuerdo al requerimiento por parte de dichos ciudadanos.



- Articulación entre entidades (externa)

Con el objeto de garantizar el acceso de la población en condición de discapacidad visual y auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales, mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevo y ConveTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que se garantice la disponibilidad de recursos y se 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 diferentes canales de atención los horarios en los que se puede acceder a los servicios prestados (atención presencial, virtual y telefónica), y definir protocolos de servicio en los que se informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía.

- Buzón de sugerencias

Ubicar el buzón de sugerencias en un espacio de fácil acceso a todos los ciudadanos, ya que el que se encuentra en la Oficina de Atención a la Ciudadanía está ubicado en un lugar que no cumple con dichas condiciones.

Se recomienda señalar la ubicación del buzón de sugerencias, así como tener un aviso informativo en el que se les explique a los ciudadanos el procedimiento para hacer uso del mismo.

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 presencial

De acuerdo a lo establecido en la 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", en el artículo 14 manifiesta que: *"Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria,*



toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción...”

En el caso que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta.

Lo anterior teniendo en cuenta que se observó de forma recurrente el incumplimiento en tiempos para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, al igual que la necesidad de realizar todo tipo de peticiones y/o consultas de forma escrita y radicadas en la oficina de correspondencia de la Alcaldía Local de Usaquén o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, teniendo en cuenta que los servidores de la Alcaldía Local de Usaquén no se encuentran habilitados para brindar atención presencial y resolver dudas o inquietudes ciudadanas. Por el método de entrevista a servidores, se manifestó que hay radicados sin gestionar desde el 2015 aproximadamente.

- Canal telefónico

Se sugiere contar con protocolos de atención y dar aplicación a ellos en 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.

Con el fin de propiciar la divulgación y acceso a la información pública por parte de la ciudadanía se sugiere revisar los enlaces de acceso a la información de tal forma que en ellos se encuentre contenido lo enunciado, de forma actualizada y que su acceso sea de fácil ubicación.

Se recomienda ampliar la información ubicada en el enlace de preguntas frecuentes, teniendo en cuenta que allí se deben resaltar aspectos relacionados con los proyectos, programas, trámites y servicios que presta la Entidad.



Se sugiere 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 un protocolo de servicio y con la disponibilidad de un servidor para su administración y operación para dar solución a los requerimientos de los ciudadanos sobre cualquiera de los trámites y/o servicios ofertados por la Entidad.

5.2. Recomendaciones líneas transversales

a. Seguimiento y evaluación

Con el objeto de contar con la mejora continua en los sistemas de servicio a la ciudadanía, se recomienda diseñar y aplicar herramientas para la medición del servicio prestado en los canales presencial, virtual y telefónico, que permitan la toma de decisiones, 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.

- 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 del Distrito Capital, así como la información dispuesta en la página web, para 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, 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, teniendo en cuenta que se evidenció que algunos de los requerimientos de ciudadanos se tramitan fuera de los tiempos de ley, perjudicando en diferentes maneras al peticionario.

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

Dando aplicación al numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, se sugiere 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 articular las dos líneas telefónicas de atención a la ciudadanía, para que las peticiones realizadas por este medio, sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del SDQS.

- Procedimientos de trámite de PQRS

Se sugiere contar con protocolos y procedimientos para la atención 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 SDQS, los cuales deben estar documentados mediante el establecimiento de manuales, protocolos y/o procedimientos.

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



Anexos

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

1. Formatos Levantamiento de información

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

2. Matrices y Gráficas de tabulación

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

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

3. Archivos Multimedia

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

FIN