



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

## **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN – SDP**

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 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.....	19
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	20
4.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC .....	23
a. Seguimiento y evaluación .....	23
4.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información .....	24
a. Transparencia activa.....	24
b. Transparencia pasiva .....	25
5. Recomendaciones .....	27
5.1 Recomendaciones líneas estratégicas .....	27
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	27
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	27
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 .....	32
a. Seguimiento y evaluación .....	32
5.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública ....	32
a. Transparencia activa.....	32
b. Transparencia pasiva .....	33
Anexos.....	35



## Lista de Tablas

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



## Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas por el Decreto-Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, ejerciendo el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración Distrital, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales, para prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Para mejorar los niveles de confianza entre los ciudadanos y la administración y garantizar un servicio confiable, amable, digno y eficiente; el Distrito Capital adoptó mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, con la cual se pretende ahondar en diferentes temáticas como el mejoramiento de los canales de interacción ciudadana a través de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, la capacitación de servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía y el desarrollo y establecimiento de herramientas que conlleven a la consolidación de un modelo de gerencia pública eficiente, transparente y democrática, con altos niveles de calidad.

Teniendo como base lo establecido en dicha política, así como en el documento Conpes 3785 de 2013 que definió la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, se identificó la necesidad de realizar un trabajo conjunto con las entidades que conforman los sectores de la Administración Distrital, por lo que se implementó la Guía Metodológica para la Evaluación de los Sistemas de Servicio a la ciudadanía en las entidades del Distrito Capital elaborada en 2016, con el objeto de verificar el cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la PPDSC, y establecer un diagnóstico de la prestación del servicio (*identificación de necesidades y oportunidades de mejora*) para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, como insumo para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC.

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

Para la presente vigencia se incorporaron dentro la 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 Planeación, 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 servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Planeación 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 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 de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las ", 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 del ciudadano.
- NTC 6047 de 2013. Establece los estándares técnicos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano.



- 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 17 de marzo de 2017, se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección de la Secretaría Distrital de Planeación 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 Directora 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 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)

De acuerdo de lo anterior, se aplicaron las herramientas diseñadas de la siguiente manera: treinta y dos (32) encuestas de percepción de servidores públicos al total de personas que desempeñan funciones de servicio a la ciudadanía en el punto de SuperCADE CAD y a veintiséis (26) ciudadanos visitantes en el punto de atención, logrando así un total de cincuenta y ocho (58) 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 (SuperCADE CAD), telefónico (Línea de atención gratuita 01 8000 913 038, PBX 3358000 opción 1) y virtual (<https://www.sdp.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>
<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 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 Secretaría Distrital de Planeación:

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento

LÍNEAS		Porcentaje de cumplimiento
ESTRATÉGICAS	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	45,31%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	73,65%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	74,71%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	75,86%
TRANSVERSALES	1. Seguimiento y evaluación	84,07%
TRANSPARENCIA	1. Transparencia activa	100,00%
	2. Transparencia pasiva	83,33%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

### 4.1 Resultados por línea estratégica de la PPDSC

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

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

De conformidad con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014 esta línea 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 existe desconocimiento de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y competencias de la Secretaría Distrital de Planeación. Lo anterior, teniendo en cuenta que el 56.25% de los servidores públicos encuestados informó recibir solicitudes ciudadanas que no son competencia de la Entidad. Ellos manifestaron que los ciudadanos habitualmente confunden las funciones de SDP con las de Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Ambiente y con Catastro Distrital. También manifestaron que algunos ciudadanos ven al SuperCADE CAD como una sola entidad, desconocen que son varias las instituciones que convergen en un solo punto.

Unido a lo anterior, el 34.38% los servidores del punto manifestaron que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por la SDP, pues argumentaron que no existe suficiente publicidad y divulgación acerca de las funciones o temas misionales de la Entidad.

En opinión de los servidores públicos ante la pregunta ¿Qué le mejoraría al punto de atención del SuperCADE CAD? algunos servidores manifestaron que es necesario capacitar a las personas encargadas del digiturno, para que conozcan las competencias de todas la entidades presentes en el SuperCADE CAD y con ello su orientación al ciudadano será más eficiente, con el fin de disminuir la frecuencia de casos de no competencia en los módulos de atención; otros servidores mencionaron la importancia de contar con toda la información digitalizada para realizar consultas.

De igual forma, se resalta que la Entidad hace difusión proactiva de la información, mediante el envío de mensajes de texto a los ciudadanos que han pre-identificado que tiene trámites en proceso de SISBEN, en los cuales informan acerca de los requisitos o pasos a seguir para finalizar el proceso.

Por otro lado, en relación a los temas misionales, la Entidad ha identificado preguntas frecuentes en temáticas de norma urbana y uso del suelo, la consulta a esta información próximamente estará disponible a la ciudadanía en la línea la línea telefónica 3358000 opción 2 y línea 195, En la actualidad el SDP está realizando gestión con Secretaría General para su implementación en línea 195.

#### **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 (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:

La SDP cuenta con su infraestructura para el servicio a la ciudadanía en el SuperCADE CAD, sin embargo, por la complejidad de algunas consultas de interpretación de norma urbana y conceptos de uso del suelo, los ciudadanos son direccionados para ser atendidos en el piso 5 y 13 de la SDP. Por ello, en este apartado no sólo se hará referencia a la infraestructura del punto principal de atención, sino que se tendrán en cuenta los aspectos de infraestructura para la atención a la ciudadanía en los pisos 5 y 13 de la Entidad.

- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios para el servicio a la ciudadanía en salas de espera son amplios y permiten el libre desplazamiento. Este aspecto fue calificado por los ciudadanos como “Bueno” según la opinión del 76,92% de los encuestados, y con la misma opinión, por el 56,26% de los servidores encuestados.

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.

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

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

Los baños en el punto de atención SuperCADE CAD, y en los pisos 5 y 13, no cuentan 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.

Es importante señalar que la Entidad tanto en el punto de atención SuperCADE CAD y en los pisos 5 y 13 cuenta con espacios suficientes y mobiliario acondicionado para la circulación y atención de sillas de ruedas, rampas de acceso y elevadores. Así mismo, 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 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 señalización en alto relieve.

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 y/o a otros idiomas, acorde con la caracterización mencionada.

- Congestión del punto de atención

Se evidencia que el punto de atención SuperCADE CAD cuenta con una alta demanda de consultas de ciudadanos, ya que según las estadísticas entregadas por la Entidad para el mes de febrero de 2017 fueron atendidos 18.458 ciudadanos, en promedio 922 ciudadanos diariamente. 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.

Al respecto, los ciudadanos en la encuesta de percepción opinaron que la Entidad tiene buen manejo de los tiempos para atención, el 92,31% de los ciudadanos y el 68,75% de los servidores públicos calificaron este aspecto como “Bueno” y “Excelente”, tan solo el 7,69% de los ciudadanos y el 31,25% de los servidores públicos lo calificaron como “Regular”.

En la encuesta de percepción a servidores públicos, ante la pregunta ¿Qué le mejoraría al punto de atención? se manifestó la necesidad de revisar el funcionamiento del módulo de respuestas rápida ya que no está cumpliendo con las expectativas y se está quitando una persona de información y sobrecargando el trabajo en las otras dos personas de forma inequitativa.

- Disposición de elementos

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



Aunque en la verificación realizada por Veeduría Distrital se evidenció que existen los elementos necesarios para garantizar el servicio a la ciudadanía, en la encuesta de percepción algunos servidores manifestaron particularmente en respuesta a la pregunta ¿Qué le mejoraría al punto de atención? la necesidad de contar con el mejoramiento en la información de los sistemas, y en el caso de quienes usan herramientas geográficas, la necesidad de computadores con mayor capacidad, velocidad y la disponibilidad de licencias ARCGIS.

- Imagen institucional

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

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

- Señalización

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

Así mismo, se evidencia que el direccionamiento físico ciudadano hacia los módulos de atención es pertinente. Al respecto, el 93% de los ciudadanos y el 63% de los servidores, opinaron que es “Bueno” y “Excelente”, mientras el 7% de ciudadanos y 37% de servidores lo calificaron como “Regular” y “Malo”.

En cuanto a la señalización externa de la Entidad, el 74% de los ciudadanos la calificaron dentro de los criterios “Bueno” y “Excelente”, y el 25,93% restante la evaluó como “Regular”. De igual forma, se evidenció que el horario de atención a la ciudadanía se encuentra publicado en las instalaciones SuperCADE CAD y en el piso 5 y 13.

- Publicación de información - Carteleras visibles y actualizadas

Se evidenció la disposición de carteleras de información a la ciudadanía en punto de atención SuperCADE CAD y en los pisos 5 y 13 de SDP. En las carteleras del punto SuperCADE CAD, está la cartelera dispuesta al lado de los módulos de atención de SISBEN y en ella hay información divulgada que está actualizada. No obstante, al observar la información no se identificó claramente a que Entidad pertenece, toda vez que en el mismo perímetro del SuperCADE CAD, se encuentran





los módulos de servicio a la ciudadanía de Catastro, DADEP y SDP. Por otro lado, en las carteleras ubicadas en los pisos 5 y 13 la información está plenamente identificada.

- Organización

Se evidencia que al interior de la Entidad, en las oficinas no se maneja un alto volumen de documentos en los escritorios, por lo que la percepción de organización es calificada por el 100% de los ciudadanos y los servidores dentro de los criterios “Buena” o “Excelente”.

- Seguridad

Al aplicar las encuestas de percepción ciudadana se evidenció que el 92,31% de los ciudadanos y 62,50% de los servidores coinciden en que la seguridad al interior de la Entidad es “Buena” o “Excelente”, mientras el 7,69% de los ciudadanos y 37,5% servidores manifestaron que la seguridad es “Regular”. En encuesta de percepción a servidores públicos a la pregunta ¿Qué le mejoraría al punto de atención?, algunos servidores manifestaron la necesidad de mejorar la seguridad para los servidores.

- Línea telefónica

La Secretaría tiene dispuestas las siguientes líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía: línea gratuita 01 8000 913 038 y conmutador 335 8000 opción 1 y 2, la opción 1 está en articulación con la línea 195 del Distrito. De esta última; en levantamiento de información de ciudadano incógnito telefónico se verificó su funcionamiento.

Por otro lado, en la verificación realizada en la línea gratuita 01 8000 913 038 durante el levantamiento de información, se realizaron varias llamadas para la evaluación de su funcionamiento, como resultado en ninguna de ellas se tuvo respuesta efectiva. Esta situación puede derivarse de la existencia de algún daño en la línea o en la ausencia de servidores para su atención. Tal situación puede generar barreras de acceso a los ciudadanos que decidan comunicarse con la Entidad.

- Sitio web

Se evidenció que la estructura del sitio web corresponde con 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”, no obstante, contiene toda la información exigida. Al respecto, la Entidad cumple con aproximadamente el 95% de la información exigida, el 5% restante se atribuye a la ausencia de la información dispuesta para niños.



Se observó que el motor de búsqueda está asociado al buscador de Google, y, al realizar una consulta en él, la información arrojada como respuesta, no centra su búsqueda en la información publicada en la web de la Entidad, por lo que el buscador arroja respuestas de información externa a la web, adicional a la información propia de la SDP. En ocasiones esta información es señalada entre las primeras respuestas, lo que puede generar confusión entre la información interna y externa de la Entidad para los ciudadanos que realizan búsquedas.

En cuanto a la información contenida en la web, se encontró que está actualizada y sus contenidos son de fácil acceso. Es importante señalar que hay mucha información en poco espacio, lo que evidencia una saturación de contenidos. En la encuesta de percepción a servidores públicos ante la pregunta ¿Qué le mejoraría al punto de atención?, algunos manifestaron la necesidad de contar con información más sencilla en la página web.

En cuanto al servicio de la Entidad en general, se da difusión a la información de contacto y canales de atención; y frente a la estructura, su organización temática es adecuada y acorde a los temas misionales de la Secretaría.

La imagen institucional está acorde a lo señalado en el manual de imagen de la Alcaldía Mayor “Bogotá Mejor para Todos” y cuenta con la mayoría de información obligatoria en el cabezote y pie de página; sin embargo, en este último se identificó la ausencia de la información de la red de portales del Distrito y de entidades de control.

Se observó que la página web soporta trámites virtuales que les permiten hacer radicación virtual de remisión de información y de PQRS, denuncias por vulnerabilidad y/o discriminación de derechos LGBTI, y permite a los ciudadanos hacer seguimiento a las solicitudes por medio de la asignación de un usuario.

En la página web está dispuesto un espacio para la participación ciudadana, en él se encuentra divulgada la información, para la cual es importante el aporte de la ciudadanía. Como estrategia de divulgación, la Entidad por medio de la página “Bogotá Abierta” pone a consideración de la ciudadanía temas de interés, en donde se pueden realizar aportes por medio de la creación de un usuario.

Adicionalmente, la Entidad informa que en sus procesos de consultas realizan talleres en las diferentes localidades de la ciudad para informar y consultar a la ciudadanía. Con lo anterior la Entidad cumple con la medición de expectativas y obtienen información para la toma de decisiones.

Así mismo, el proceso de participación interna y externa se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de la Entidad, esta información está publicada en la página web para consulta de los interesados.



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

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

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

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

- Aspectos servidor público

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método ciudadano incógnito para el canal presencial, se calificó como “Excelente” la presentación personal y entrega de información en lenguaje claro y comprensible; vocalización, tono y velocidad al dar la información; mientras, en aspectos tales como, el porte del uniforme (chaqueta) y del carné en un lugar visible la calificación fue “Regular”.

La ciudadanía en su mayoría calificó como “Excelente” aspectos relacionados con presentación personal con el 96,15%, la calidad de la asesoría recibida 92,31%, conocimiento del tema 96.15%, amabilidad 96.15%, actitud del servicio con el 96,15%, y con el 100% el lenguaje claro y sencillo.

- Monitoreo del comportamiento y actitud de servidores públicos

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

En el formato de valoración del talento humano entregada por el jefe inmediato de los servidores de atención a la ciudadanía, la calificación promedio fue: orientación hacia las personas 100%; identificación con la Entidad 98,48%; autocontrol 98%; flexibilidad 100%; iniciativa 94%, autoconfianza 100% e interés por el conocimiento 91,67%.



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

A diferencia del anterior, en el canal telefónico se identificó que los servidores siguen un protocolo específico para responder las consultas de la ciudadanía, mientras que en las llamadas realizadas por ciudadano incógnito telefónico, el servidor se identifica, saluda, se despide, pregunta al ciudadano sobre la satisfacción de la información entregada.

- Percepción y expectativas

En consulta a los servidores públicos sobre cómo se sienten al haber sido ubicados en un punto de servicio al ciudadano, el 42% señaló que le es indiferente, el 27% manifestó que se siente reconocido frente a sus capacidades, el 6 % manifestó que lo siente como una desmejora de su condición laboral y el restante 15% señaló la opción “otro” con opiniones diferentes frente a las enunciadas anteriormente.

Se evidencia que, dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía, el 60% de los servidores señaló como el principal obstáculo las fallas en los sistemas, seguido del 18% la falta de equipos y de elementos de trabajo, el 10% el poco apoyo del resto de la entidad, el 6% al desconocimiento de los procesos a seguir y la falta de conocimiento sobre la administración pública, por último el 8% seleccionó la opción de ninguno. En la encuesta de percepción a servidores públicos, ante la pregunta ¿Qué le mejoraría al punto de atención?, algunos manifestaron la necesidad de contar con mejores equipos y programas para brindar mejor la información.

#### **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:

- Procesos y procedimientos

Se evidencia que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se encuentra en la estructura organizacional de la Entidad, De acuerdo a lo establecido en el artículo 30 del Decreto 550 de 2006. Aunque la Dirección de Servicio al Ciudadano está creada legalmente, aún está en desarrollo del Modelo de Servicio al Ciudadano, por ello la Entidad aún no cuenta con procedimientos debidamente documentados en Sistema de Gestión de Calidad, en los que se definen acciones frente a criterios tales como: a) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, b) Tiempos de espera y atención y, c) Atención a denuncias por hechos de corrupción.

La SDP cuenta con un procedimiento definido para dar trámite a la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Dicho procedimiento está documentado en el Sistema de Gestión de la Entidad referencia: procedimiento M-PD-048 versión 16 acta de mejoramiento 127 de marzo 2 de 2016 Proceso M-CA-003 de la Dirección de Servicio al Ciudadano.

Al respecto, el 88% de la ciudadanía y el 65% de los servidores, califico la sencillez de los procesos como “Bueno” y “Excelente”, mientras que el 4 % de ciudadanos y 26% de servidores evaluaron este criterio como “Regular”; y el 8% de ciudadanos y 9% servidores manifestaron que es “Malo”.

En revisión al manual de funciones de la SDP se encontró que la Entidad cumple al tener en cuenta la competencia de orientación al usuario y al ciudadano, ya que es una competencia común en las funciones de la planta de funcionarios y es un requisito para la selección de guardias de seguridad. No obstante, no se tienen en cuenta dichas competencias para la selección de personal de apoyo en aseo.

- 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, y con la Secretaría General para la atención y respuesta de información de la SDP por medio de la línea 195, dicha línea está articulada al conmutador de SDP en opción 1 para la entrega de información de SISBEN, y próximamente en opción 2 para consulta de temas de la Entidad.



No obstante, la Entidad no ha realizado las gestiones necesarias para implementar herramientas que permitan la inclusión de personas en condición de discapacidad para el acceso autónomo a los servicios, tales como ConveRTIC (Canal Virtual) y el Centro de Relevo (Canales virtual y presencial).

- Política de tratamiento de datos personales

La Entidad ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, dicha política está documentada en el proceso A-LE-289 Políticas de Protección de Datos Personales, Versión 3 acta de mejoramiento 400 de mayo 17 de 2016, Proceso A-CA-007, así mismo está incorporada en el Sistema de Gestión y Calidad de la SDP. Al realizar la visita de verificación visual se evidenció que en el punto de atención a la ciudadanía se cuenta con información referente a la implementación de la Política, de tal forma que la misma sea visible para la ciudadanía en general.

- Horarios de atención

En el canal presencial del punto SuperCADE CAD se cuenta con un servicio de atención en horario continuo de 7:00 am a 5:30 pm, esta información es acorde con la difundida por el canal virtual y en los espacios en donde están publicados. En piso 5 y 13 del SDP el horario de atención es de 7:30 am a 4 pm el primer día hábil de la semana y esta visible al ingresar a cada piso.

- Buzón de sugerencias

En el punto de atención a la ciudadanía SuperCADE CAD no se identificó el buzón de sugerencias, siendo este punto en donde se concentra la mayor afluencia de ciudadanos para hacer consultas a la Entidad. Este requisito si se cumple en el piso 5 y 13, en los que además se cuenta con formatos estandarizados para presentar PQRS, los que son accesibles y visibles para la ciudadanía.

- Canal telefónico

Se observó que el conmutador de la Entidad está debidamente implementado y cuenta con el recurso humano y físico para su atención, por ello las llamadas realizadas son contestadas, aunque no en la primera llamada. Así mismo, se observa que la Entidad cuenta con diversas líneas de atención publicadas en página web: la opción 1 del conmutador está en articulación con la línea 195, y en ella hay respuesta efectiva. Por otro lado, en línea gratuita no hubo respuesta. Esta situación genera barreras de acceso especialmente a la población más vulnerable.



En la verificación de ciudadano incógnito telefónico se identificó que los servidores aplican los protocolos de atención pues: a) Se identifican con su nombre completo y el nombre de la Entidad o nombre del área en caso de transferencia, b) Se dirige al ciudadano con buena vocalización y un tono y velocidad adecuado, c) En caso de transferencia indicaran a su compañero los datos del ciudadano y, d) Consulta por la satisfacción con la información entregada / gestión prestada.

- Canal virtual

Se evidenció que en la página web se encuentra dispuesta la información básica de contacto, canales de atención, 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.

En la página web se cuenta con fechas de actualización de la información y en la pestaña de “Servicios” está incluido el enlace para preguntas frecuentes relacionadas con servicios de la Entidad, no obstante, al dar clic al enlace aparece en blanco, al navegar hasta el final de la página interna se observa que hay un enlace para descargar las preguntas frecuentes. Esta información no es visible y para la ciudadanía puede pasar desapercibida.

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 SDP.

- Seguimiento y evaluación

La Entidad anualmente realiza contratación de consultoría para la evaluación de los canales de servicio a la ciudadanía, y en su desarrollo habilitan a la ciudadanía encuestas para la medición de la satisfacción de los servicios brindados por la Entidad.

Al respecto, en las encuestas de percepción el 92,31% de la ciudadanía manifestó que la información recibida por parte del SDP “Superó” o “Cumplió” sus expectativas, y el 96,15% de encuestados comentó que en el último año no ha tenido la necesidad de acudir a un tramitador para gestionar información ante la Entidad.

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

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

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





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

- Publicación de información

Se observa que la Entidad tiene publicado el listado de trámites y servicios que presta a los ciudadanos, en el que se incluye información básica de los trámites, 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.

- SUIT – Guía de trámites y servicios

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

## **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 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 SDP, se radicó un Derecho de Petición con fecha 21 de marzo de 2017 solicitando información sobre los requisitos de acceso a la base de datos del SISBEN, procedimiento definido para el ingreso, actualización y retiro de la base de datos de beneficiarios e información del número de ciudadanos que están registrados en el SISBEN.

La respuesta a dicha solicitud fue entregada por correo físico el día el día 30 de marzo de 2017 dando cumplimiento a los tiempos de ley para tal caso. Se direccionó la solicitud a la Dirección de SISBEN. 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 evidencia que la Entidad cuenta en su canal virtual con un sistema propio de radicación de PQRS, denominado “SIPA”, a través del cual la ciudadanía puede registrare e interponer requerimientos y posteriormente hacer seguimiento. Así mismo, 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. El icono está ubicado en el costado izquierdo de la página de inicio.

Adicionalmente, en la página web para la evaluación de los canales es habilitado temporalmente un enlace para encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, los resultados posteriormente son publicados en la web en el informe de consultoría de evaluación de los canales.

- Canal telefónico

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

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, 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 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.

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

- 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 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 e, que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

Se recomienda dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el 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 de la Accesibilidad al medio físico, en la que se determina el establecimiento de condiciones que posibiliten el acceso y salida de los ciudadanos en las edificaciones con independencia de la presencia de condiciones de discapacidad.

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

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

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 sean accesibles para las personas en condición de discapacidad.

- Disposición de elementos

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



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

- Imagen institucional

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

- Organización

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

- 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 que 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 de la línea gratuita de atención. 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 expedida en 2016.

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



- Incentivos

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

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

- Procesos y procedimientos

Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como: a) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, b) Efectividad de las respuestas en trámites y servicios, c) Claridad de requisitos e información, d) Tiempos de espera y atención.

Se recomienda incluir en los estudios previos de la contratación de personal de apoyo todas las competencias relacionadas con el servicio a la ciudadanía.

- Articulación entre entidades (externa)

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

- Política de tratamiento de datos personales

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

- Horarios de atención

Se recomienda publicar a través de los canales de atención los horarios en los que se puede acceder a los diferentes servicios (atención presencial, virtual y telefónica), y definir protocolos de servicio



en el que se informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía.

- Buzón de sugerencias

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

- Canal telefónico

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

- 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. Frente a la resolución 3564 de 2015, en su anexo 2, se recomienda acoger la estructura estandarizada para la recepción de PQRS.

- SUIT – Guía de trámites y servicios

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

#### **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.

Se sugiere implementar y hacer seguimiento al uso y aplicación de protocolos y procedimientos de atención de PQRS, para que los requerimientos sean atendidos con oportunidad, calidad, claridad y efectividad.

- Canal virtual

Se recomienda 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**

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 al ciudadano
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 10 Transparencia y acceso a la información pública

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

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

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

### **3. Archivos Multimedia**

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

FIN