



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

## **INFORME DE AVANCE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA VEEDURÍA DISTRITAL**

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 y la Ley 1712 de 2014.

**Bogotá D.C., agosto de 2017**



## Tabla de Contenido

Introducción .....	3
1. Diagnóstico.....	4
1.1. Desarrollo y aplicación de la metodología .....	4
1.2. Parámetros de medición .....	5
1.3. Resultados o Hallazgos.....	5
a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	6
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada .....	7
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	8
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	9
2. Propuesta de mejoramiento .....	10
a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	10
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada .....	11
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	12
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	12
3. Anexos.....	13
Referencias .....	14

## Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento .....	5
<i>Tabla 2.</i> Porcentaje de cumplimiento por líneas de la PPDSC.....	6
<i>Tabla 3.</i> Recomendaciones de mejoramiento para la Línea Estratégica 1.....	10
<i>Tabla 4.</i> Recomendaciones de mejoramiento para la Línea Estratégica 2.....	11
<i>Tabla 5.</i> Recomendaciones de mejoramiento para la Línea Estratégica 3.....	12



## Introducción

La Veeduría Distrital - VD en uso de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, y con el propósito de que la gestión distrital se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, ejerce el control preventivo para fortalecer la capacidad estratégica y operativa de las entidades en la prestación de los servicios que brindan a la ciudadanía.

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 la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2014), 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 y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Departamento Nacional de Planeación, 2013), se identificó la necesidad de realizar un trabajo al interior de la VD, que permitiera definir el grado de cumplimiento de los lineamientos dispuestos en la normatividad, a través de una metodología que estableciera como resultado, un diagnóstico de la prestación del servicio (*identificación de necesidades y oportunidades de mejora*), para implementar acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo en la construcción de un Nuevo Modelo de Servicio a la Ciudadanía.

El proceso de evaluación se desarrolla en cinco fases: a) Reunión de inicio, b) Diagnóstico, c) Propuesta de mejoramiento, d) Plan de implementación y e) Plan de seguimiento. En desarrollo de las mismas se obtiene como resultado un análisis integral del servicio al ciudadano, a partir del cual se espera diseñar e implementar una propuesta para el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados por la VD y generar un nuevo modelo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad.



## 1. Diagnóstico

### 1.1. Desarrollo y aplicación de la metodología

El 13 de enero de 2017, se llevó a cabo la reunión de inicio con la presencia de dos servidoras del Área de Atención al Ciudadano, el Delegado de Atención de Quejas y Reclamos y el grupo de coordinadores de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos - VdAQR, en la que se contextualizó el alcance del proyecto. Se estableció la necesidad de desarrollar una metodología de trabajo, que inició a partir de la construcción de una matriz DOFA y la aplicación de herramientas de levantamiento de información (formatos de encuesta de percepción ciudadana y aplicación del método del ciudadano incógnito), para establecer la situación actual del servicio que se presta en la Entidad.

Con el fin de consolidar la información necesaria para la elaboración del diagnóstico, se aplicaron los instrumentos que a continuación se describen:

- **Encuestas de percepción ciudadana:** Son aplicadas por el Área de Servicio al Ciudadano y la VdAQR de la VD, con el objeto de conocer la percepción de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad.
- **Ciudadano incógnito (Canales presencial y telefónico):** Herramienta mediante la cual uno o varios integrantes del equipo de Fortalecimiento de Servicio a la Ciudadanía de la VdAQR de la VD, se acercan a la Entidad y realizan llamadas 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.

En concordancia con lo anterior, se aplicaron las herramientas diseñadas, logrando un total de 30 encuestas de percepción ciudadana, 26 aplicadas en el canal presencial y 4 en el canal telefónico. 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 (Área de Servicio al Ciudadano) y telefónico (Delegadas de la VD).

Adicionalmente, se realizó un conversatorio ciudadano con la participación de aproximadamente 25 personas, en el cual se expuso como temática la misionalidad de la Veeduría Distrital, así como, la razón de ser de cada una de las Delegadas que hacen parte de esta Entidad y la exposición de los proyectos de cada una, con miras al cumplimiento de lo establecido en el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos. De esta actividad, fue posible rescatar percepciones que aportan en el mejoramiento del servicio al ciudadano en la VD.



## 1.2. Parámetros de medición

Una vez aplicadas las herramientas diseñadas para la consolidación de la información y obtenidos los datos de verificación correspondientes, se procedió a tabular en una matriz de consolidación para cada uno de los formatos diseñados.

El recuento de los resultados se expresó en forma porcentual para determinar el nivel de cumplimiento por parte de la Entidad frente a cada uno de los aspectos evaluados. A continuación se procedió a agruparlos, respecto a cada una de las líneas estratégicas y transversales de las que trata la PPDSC, y así determinar el nivel de cumplimiento de los mismos, para lo cual se realizó un recuento de los aspectos con calificaciones “Bueno” y “Excelente”, y posteriormente se dividió el resultado obtenido entre el número de aspectos evaluados. Como resultado se obtiene un porcentaje de cumplimiento por cada una de las líneas valoradas.

Es importante tener en cuenta que se tomaron como parámetros 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 al ciudadano. 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 (2013).

## 1.3. Resultados o Hallazgos

Como resultado de la evaluación realizada mediante la construcción de la matriz DOFA del servicio al ciudadano en la VD, la aplicación de los formatos de recolección de información arriba



mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial y telefónico, se presenta a continuación el diagnóstico en la nueva sede de la Entidad:

*Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento por líneas de la PPDSC.*

<i>Resumen</i>		
<i>Líneas</i>		<i>Porcentaje de cumplimiento por línea de la PPDSC</i>
ESTRATÉGICAS	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.	N.A.
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.	89,17%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo.	90,85%
	4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de S.C	80,78%

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital.

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 artículo 8 del Decreto Distrital 197 de 2014, y los resultados obtenidos 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 Distrital 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*”.

Es importante mencionar, que a pesar de que la presente línea no tuvo una valoración cuantitativa que arrojara en términos porcentuales el nivel de avance, si se realizó como parte del proceso de evaluación, el desarrollo del conversatorio ciudadano, en donde se expusieron algunas preguntas orientadas a evaluar la percepción, las expectativas, el reconocimiento y la confianza que la ciudadanía tiene de la VD. De lo anterior, se pudo evidenciar lo siguiente:

- El poco conocimiento que hay de parte de la ciudadanía, sobre de la existencia de la Entidad. Es importante recalcar, que algunas de las personas presentes comentaron



conocerla, gracias al desarrollo propio de las funciones que han desempeñado al ejercer cargos públicos a nivel distrital. De igual forma, según lo expuesto es baja la presencia de la VD en las localidades.

- En cuanto al tema de expectativas y reconocimiento, se identificó la necesidad de que la Entidad sea más explícita sobre sus competencias y alcance en la prestación de cada uno de sus servicios y de esta manera evitar posibles frustraciones de la ciudadanía.
- La confianza de la ciudadanía se incrementa en la medida que existe mayor interacción y trabajo con la comunidad. Se destaca el hecho de que ha sido una Entidad, que ejerce no solo vigilancia sino acompañamiento en todo lo relacionado con los temas de cara al ciudadano.

#### **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:

- **Accesibilidad a personas en condición de discapacidad (visual y auditiva)**

Se aplicó el método del ciudadano incógnito al canal presencial en las dos sedes de la Veeduría Distrital, inicialmente se realizó la evaluación en el edificio ubicado en el Park Way, en donde el punto de atención a la ciudadanía se encontraba ubicado en el quinto piso y debido al tamaño del ascensor, se dificultaba el acceso a las personas en condición de discapacidad motora.

Con el cambio a la nueva sede, ubicada en la Calle 26 No 69-76 - Edificio Elemento, Torre 1, Piso 3 y una vez obtenidos los resultados de la evaluación allí realizada, se pudo evidenciar el mejoramiento de esta línea, al incrementar el porcentaje de un 68,58% a un 89,17%, en aspectos como el acceso a los baños y al edificio.

Solo resta mejorar algunos aspectos de acceso al canal presencial y telefónico para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, por la falta de señalización en lenguaje braille y la utilización de herramientas complementarias como el Centro de Relevo y el CONVERTIC, que prevean la adecuada prestación del servicio a personas con este tipo de condición.



– **Publicación de información en carteleras visible y actualizada**

En la entrada al piso 3 y en la oficina de Atención al Ciudadano, existen televisores en los cuales se proyectan videos con información institucional de interés tanto para los servidores como para la ciudadanía, por lo que se puede determinar que la información se encuentra visible para todas las personas que acceden al lugar. No obstante, se evidencia que no está disponible y a la vista el horario de atención de la Entidad, ni existe un espacio adecuado para las carteleras de notificaciones.

– **Señalización**

De acuerdo con la percepción de los ciudadanos, es posible evidenciar que no hay suficiente señalización externa, puesto que no hay un aviso adecuado (grande y visible) que indique que allí se encuentra ubicada la VD.

– **Imagen institucional**

Con la evaluación fue posible evidenciar el mejoramiento en este aspecto, gracias al uso de la chaqueta y del carné institucional, factores que aportaron directamente en el incremento del porcentaje de cumplimiento de esta línea. Adicionalmente, el logo ubicado a la entrada del piso genera un impacto positivo en los ciudadanos que visitan la Entidad.

– **Sistemas de información**

Se evidencia la falta de articulación entre los diferentes sistemas de información que tiene la VD. La interoperabilidad de los sistemas de información, genera mayor eficiencia de los recursos de la Entidad, obliga a estructurar y normalizar la información, lo que mejora la eficiencia, la fiabilidad y se minimizan los errores humanos, generando una mayor seguridad, confiabilidad y tranquilidad.

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

Al respecto, el numeral 3 del artículo 8 del Decreto Distrital 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”.* (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2014)

Como resultado de la evaluación realizada en la Entidad, frente a la línea estratégica de cualificación de los equipos de trabajo, se encontró el siguiente aspecto a resaltar:

– **En cuanto a los servidores públicos**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la implementación del método del ciudadano incognito para los canales presencial y telefónico, se observaron falencias en aspectos relacionados con la aplicación de los protocolos de servicio establecidos al interior de la Entidad, por parte de todos los servidores que prestan el servicio directamente al ciudadano (personal de vigilancia y servidores). Sin embargo, es importante resaltar que la disposición de los servidores a la hora de realizar la atención, fue percibida como positiva en todos los casos en que se realizó el cliente incognito, ya que siempre hubo calidez y amabilidad por parte de los servidores.

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

Respecto a este apartado la PPDSC en el numeral 4 del artículo 8, 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” (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2014)

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**

La Veeduría Distrital, cuenta con un listado de procesos y procedimientos bien estructurados, que soportan el servicio a la ciudadanía a través de sus Delegadas. Adicionalmente, la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene a disposición protocolos de atención para cada uno de los canales (presencial, telefónico y virtual). Sin embargo, es posible evidenciar que existen falencias de articulación de todas las dependencias de la VD con la Oficina de Atención al Ciudadano, por lo que se considera necesario reformular algunos procesos y/o protocolos de atención, que permitan la uniformidad en la Entidad y que este factor influya en el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.



– **Promoción de Servicios**

De acuerdo con el conversatorio ciudadano realizado en el mes de febrero de la presente vigencia y una vez realizada la evaluación del sistema de servicio al ciudadano de la VD, es posible determinar que el grado de conocimiento de la Entidad de cara a la ciudadanía es bajo. Se requiere adelantar una estrategia de promoción de los trámites y servicios ofrecidos que impacte de manera radical en los ciudadanos.

– **Política de tratamiento de datos personales**

Es importante resaltar que la Veeduría Distrital a través de su página web, tiene previsto en el menú principal el enlace *Entidad - Mecanismos de Contacto*, para dar a conocer al ciudadano la Política de Seguridad de la Información al igual que la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y así dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario. Sin embargo, se constata que no se comunica al ciudadano que visita las instalaciones de la Entidad, ni existe ningún aviso informativo que le dé razón sobre el cumplimiento de lo estipulado en dicha Ley, en relación con la reserva de los datos.

## 2. Propuesta de mejoramiento

Una vez identificadas las oportunidades de mejora en la evaluación surtida en cada una de las líneas de la PPDSC intervenidas y de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Congreso de la República, 2014), y en consecuencia del diagnóstico antes evidenciado, a continuación se presenta una propuesta de mejoramiento e implementación dirigida a cada una de las líneas de la PPDSC:

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

*Tabla 3. Recomendaciones de mejoramiento para la Línea Estratégica 1.*

<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Fecha implementación recomendación</i>
Se evidencia desconocimiento al exterior de la Entidad (ciudadanía), frente a los trámites, servicios y competencias de la VD.	Protocolo de presentación de la VD, en cada uno de los eventos desarrollados por las áreas tanto a nivel interno, como de cara al ciudadano y a las demás entidades del DC.	25 de agosto de 2017



<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Fecha implementación recomendación</i>
De acuerdo con lo expuesto en el conversatorio ciudadano, hay baja presencia de la VD en las localidades.	Tener mayor presencia en las reuniones que se llevan a cabo en las localidades, con el fin de escuchar y recibir peticiones y sugerencias y poder brindar una orientación más clara al ciudadano.	Durante los meses de agosto y septiembre de 2017, se realizará la coordinación con la Veeduría Delegada para la Participación y Programas Especiales – VdPPE
En el desarrollo del ejercicio de evaluación, se destaca la ausencia de mecanismos de participación.	Diseñar la estrategia de institucionalización de los conversatorios ciudadanos y hacer seguimiento.	18 de agosto de 2017
	Definir el esquema de seguimiento y evaluación del servicio y del plan de trabajo.	18 de agosto de 2017
En el desarrollo del ejercicio de evaluación, se destaca la ausencia de mecanismos de participación.	Diseñar una estrategia virtual, que permita a través de la página web de la Entidad, recoger las opiniones de la ciudadanía.	29 de septiembre de 2017

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital.

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

*Tabla 4. Recomendaciones de mejoramiento para la Línea Estratégica 2.*

<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Fecha implementación recomendación</i>
Como resultado de la aplicación de los ciudadanos incógnitos, se observan falencias en la prestación del servicio a personas en condición de discapacidad visual y auditiva.	Instalación y apropiación de las herramientas de Centro de Relevancia, CONVERTIC y señalización en lenguaje braille.	31 de agosto de 2017
En lo relacionado con la publicación de información, actualmente no se encuentran publicados los horarios de atención.	Realizar la gestión necesaria para la publicación de los horarios de atención.	Durante los meses de agosto y septiembre de 2017, se realizará la coordinación con la Viceveeduría
La señalización externa de la nueva sede de la Veeduría Distrital, es insuficiente.	Instalación de señalización externa.	Durante los meses de agosto y septiembre de 2017, se realizará la coordinación con la Viceveeduría



<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Fecha implementación recomendación</i>
Mejorar la interacción entre los sistemas de información SDQS, ORFEO y Sistema de Atención a Quejas SSA QYR de la Veeduría Distrital.	Articulación de los sistemas de información SDQS, ORFEO y Sistema de Atención a Quejas SSA QYR de la Veeduría Distrital.	29 de septiembre de 2017

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital.

### c. Cualificación de los equipos de trabajo

*Tabla 5. Recomendaciones de mejoramiento para la Línea Estratégica 3.*

<i>HALLAZGO</i>	<i>RECOMENDACIÓN</i>	<i>FECHA IMPLEMENTACIÓN RECOMENDACIÓN</i>
Se evidencia la no aplicación de los protocolos de atención, lo que refleja un desmejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía.	Realizar el ajuste de los protocolos de atención establecidos en la VD.	18 de agosto de 2017
	Socializar los protocolos ajustados, en la capacitación: “Gerencia del Servicio”, dirigida a todos los servidores de la VD, especialmente a los de la Vd AQR, la oficina de Atención al Ciudadano y los funcionarios de la Vd PPE que hacen presencia en las localidades.	26 de septiembre de 2017
	Publicar pantallazos con tips sobre los protocolos de atención establecidos en la VD, para crear conciencia de la importancia del servicio al ciudadano.	18 de agosto de 2017

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital.

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

Las recomendaciones frente a esta línea estratégica, hacen parte de las ya efectuadas en los literales anteriores, particularmente la socialización en la capacitación: “Gerencia del Servicio” dirigida a todos los servidores de la VD, de los protocolos de atención ajustados y el diseño e implementación del protocolo de presentación de la Entidad, que realizará la promoción del portafolio de servicios.



### 3. Anexos

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial número 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):

#### **Formatos Levantamiento de información**

- Formato excel evaluación de canal presencial (método de ciudadano incógnito) antigua sede de la VD
- Formato excel evaluación de canal presencial (método de ciudadano incógnito) nueva sede de la VD
- Formato excel evaluación de canal telefónico (método de ciudadano incógnito)

#### **Matrices y Gráficas de tabulación**

- Tabulación completa y resultados del ejercicio realizado en la antigua sede de la VD
- Tabulación completa y resultado del ejercicio realizado en la nueva sede de la VD

#### **Archivos Multimedia**

- Audios llamadas incógnitos
- Videos Incógnitos



## Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (22 de mayo de 2014). Decreto 197 de 2014. *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*. Bogotá D.C.

Congreso de la República. (17 de octubre de 2012). Ley Estatutaria 1581. *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*. Bogotá D.C.

Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). Ley 1712 de 2014. *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*. Bogotá D.C.: Diario Oficial No. 49.084.

Departamento Nacional de Planeación. (9 de diciembre de 2013). CONPES 3785. *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*. Bogotá D.C.

FIN