



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA Y DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA ALCALDÍA
LOCAL DE FONTIBÓN**

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., junio de 2018



Tabla de contenido

Introducción	4
1. Marco Normativo	6
2. Metodología.....	9
2.1 Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica	9
2.2 Parámetros de medición	11
3. Resultados.....	12
3.1 Resultados por línea estratégica de la PPDSC	12
a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	12
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	13
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	17
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	19
3.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC	22
a. Mejoramiento continuo	22
3.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información	23
a. Transparencia activa.....	24
b. Transparencia pasiva	24
4. Recomendaciones	26
4.1 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
4.2 Recomendaciones líneas transversales	33
a. Mejoramiento continuo	33
4.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública	34
a. Transparencia activa.....	34
b. Transparencia pasiva	34
Anexos.....	36



Lista de Tablas

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

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Evaluación Tiempos / calidad de respuestas PQRS	26
--	----



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, y 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 la Veeduría Distrital 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*) para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, como insumo para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC.

La aplicación de esta metodología permite la evaluación integral y continua en pro de una adecuada gestión administrativa del servicio al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la PPDSC en la ciudad de Bogotá D.C.

La Guía Metodológica mencionada, incorpora 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 Guía Metodológica, la Veeduría Distrital a través de su equipo de profesionales facilita la elaboración de los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC en los componentes cuarto y quinto, 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.

El presente documento tiene como objetivo presentar los resultados de la evaluación del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Local de Fontibón, como entidad priorizada, en el que se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes del Servicio, a partir de los cuales se espera realizar, de forma conjunta con el equipo interdisciplinario (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 al Ciudadano - 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. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia de 1991. En su artículo 2 establece que: “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

Se establece en el artículo 209, que “la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del Estado”. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

- Decreto Ley 1421 de 1993. Por medio del cual se determina el Estatuto Orgánico de Bogotá. En los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39, en los que se señala dentro de las atribuciones del Alcalde Mayor el hacer cumplir la constitución y la leyes, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios, y el dictar normas reglamentarias que garanticen la vigencia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito.
- Acuerdo 24 de 1993. Por el cual se determina adopta la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se define sus funciones generales y por dependencia.
- Decreto Distrital 335 de 2006. Por medio del cual se reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. Señala los principios que orientan el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento. Señala que la Red CADE participará en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá.
- Resolución 378 de 2008. Por la cual se adopta la “Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital”.



- Decreto 1346 de 2009. Por medio del cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de 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. Por medio del cual se adopta “Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales” a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
- Ley estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Conpes 3785 de 2013. Por el cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- NTC 6047 de 2013. Por medio de la cual se establecen los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso a la ciudadanía.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.



- Circular 093 de 2014. Mediante la cual se definen los mecanismos para la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Circular 120 de 2015. Mediante la cual se plantea la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 392 de 2015. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 208 de 2016. Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019.
- Decreto 1166 de 2016. Por medio del cual se reglamenta la presentación, el tratamiento y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades públicas.



2. Metodología

2.1 Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica

El 12 de febrero de 2018 se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección de la Secretaría Distrital de Gobierno en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDSC (Decreto 197 de 2014), así como la metodología a desarrollar para la evaluación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La Entidad seleccionó como referente del proceso al líder de Servicio a la Ciudadanía y conjuntamente, se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Entidad.

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

- **Formulario de levantamiento de información:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa a la estructura, infraestructura, procesos y procedimientos básicos del Sistema Distrital 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 28 preguntas (ver anexo 1).
- **Encuestas de percepción ciudadana:** son aplicadas por el equipo de profesionales 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 18 preguntas (ver anexo 1).
- **Encuestas de percepción servidores públicos:** son aplicadas por el equipo de profesionales 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 19 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 profesionales 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 63 aspectos a valorar, el formato de incógnito telefónico se compone de 24 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 profesionales 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 14 preguntas (ver anexo 1).
- **Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos:** formato a diligenciar por el profesional asignado para realizar la evaluación por parte de la Veeduría Distrital, a partir del cual se valida la información reportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y se valoran las respuestas entregadas a la ciudadanía de conformidad con una muestra aleatoria previamente establecida. El formato consta de nueve (9) campos por diligenciar: a) número de requerimientos, b) asunto, c) estado, d) entidad a la que se traslada, e) ¿caso cerrado?, f) tipo de respuesta, g) tiempo de atención, h) observaciones e i) soporte.

En concordancia con lo anterior, se aplicaron las herramientas de la siguiente manera: 12 encuestas de percepción de servidores públicos a las personas que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía en la Alcaldía Local de Fontibón, y a 29 ciudadanos visitantes, que asistieron para realizar algún trámite la oficina de atención a la ciudadanía. Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones aplicando el método de ciudadano incógnito, con el fin de diagnosticar el servicio del canal presencial (Calle 17 A No. 98 - 99), telefónico (línea de atención 267 01 14) y virtual (sitio web <http://www.fontibon.gov.co/>).



Se aclara que la evaluación se desarrolló en el mes de marzo, cuando la Alcaldía Local se encontraba ubicada en la sede antigua, por lo que la percepción de la ciudadanía y la valoración del ciudadano incógnito se realizaron sobre este punto de atención. Actualmente, la entidad se trasladó a la Carrera 99 No. 19 – 43, sin embargo, aún se encuentran realizando las adecuaciones pertinentes, por lo que se requiere que las observaciones contenidas en este informe sean tenidas en cuenta en la nueva ubicación, como acciones de mejoramiento.

2.2 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 aplicados.

Para la realización de estas mediciones se tomaron en cuenta las variables enmarcadas dentro de la PPDSC y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cada uno de los instrumentos de medición aplicados los cuales valoran la percepción dentro de los criterios “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo” y “Muy Malo”.

La medición arroja un porcentaje ponderado que afecta positiva o negativamente la calificación total de la Entidad, la cual se expresó en los niveles “Alto”, “Medio” y “Bajo”, como se muestra en la Tabla 1. Es importante tener en cuenta que se tomó como parámetro de lectura, la escala tipo semáforo, que permite identificar el nivel de avance de la Entidad con respecto a los componentes y requerimientos establecidos para la gestión de servicio a la ciudadanía.

A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 1. Niveles de cumplimiento

<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
80% - 100%	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán crearse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de servicio a la ciudadanía.
60% - 79%	Media	Los aspectos señalados se encuentran en alerta, se deben definir e implementar acciones de impacto para el mejoramiento de la gestión de servicio a la ciudadanía.



Porcentaje	Zona	Alcance
0% - 59%	Baja	Existen oportunidades de mejoramiento, debe darse atención especial a estos aspectos. Se deben priorizar las acciones de gestión de servicio a la ciudadanía.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de la Guía Metodológica adaptada del PNSC del DNP (2015).

3. Resultados

Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presenta el diagnóstico de la Alcaldía Local de Fontibón, de acuerdo con las líneas estratégicas, transversales y de transparencia evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos.

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento

Lineamientos evaluados		% cumplimiento
Líneas estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	41,90%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios	48,30%
	3. Cualificación del talento humano	60,04%
	4. Articulación institucional e interinstitucional	66,21%
Líneas transversales	1. Mejoramiento continuo	57,93%
Transparencia	1. Transparencia activa	83,33%
	2. Transparencia pasiva	50,00%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

3.1 Resultados por línea estratégica de la PPDS

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

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

De conformidad con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014, esta línea estratégica hace referencia al desarrollo de:



(...) estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

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

De conformidad con los resultados de la aplicación de las encuestas de percepción a los servidores de la oficina de atención a la ciudadanía, el 50% manifiesta que los ciudadanos conocen el tipo de trámites y servicios que prestan en la Entidad, mientras que los demás servidores consideran que los ciudadanos no los conocen. Así mismo, se evidenció que el 83% de los servidores encuestados informaron que reciben con frecuencia peticiones ciudadanas que no son de su competencia.

Por su parte, el 93% de los ciudadanos encuestados informaron que no conocen ni han ingresado a la página web de la Alcaldía, y el 96% manifestó que no tiene conocimiento de campañas realizadas por la Entidad para dar a conocer su quehacer, trámites y servicios.

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

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

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

- **Accesibilidad**

No se encuentra dispuesto un lugar para salas de espera, y se generan altas congestiones derivadas de la necesidad de realizar filas para la radicación de correspondencia, dificultando el libre desplazamiento y aumentando los tiempos de espera en el punto de atención.

En los momentos en los que se requiere la atención a cargo de otras áreas diferentes a atención a la ciudadanía, la misma se realiza al exterior de las oficinas a través de una puerta de madera, aspecto que dificulta la interacción con la ciudadanía.



Al respecto, el 79% de los ciudadanos y el 75% de los servidores encuestados calificaron dentro de los criterios “Muy malo” “Malo” y “Regular”, la adecuación de espacios de espera.

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

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

No se observó señalización de los espacios de atención en alto relieve (señalización braille), aspecto que dificulta el acceso de personas en condición de discapacidad visual para la realización autónoma de los trámites y servicios que ofrece la Entidad, no obstante, las señales cuentan con apoyos gráficos, aspecto que permite su identificación por parte de personas analfabetas.

Los espacios no cuentan con ajustes razonables de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, con respecto a la ubicación de baños accesibles diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible, de igual forma se observó que los ciudadanos que se encuentran en silla de ruedas tienen dificultad para ingresar a las oficinas ubicadas en el segundo piso, debido a que no se cuenta con rampas o ascensor, dificultando el libre tránsito para el acceso al punto de atención.

Así mismo, se observó que el mobiliario en el punto de atención a la ciudadanía es bajo y amplio, lo que permite una adecuada interacción entre el ciudadano y el servidor en caso de que las personas sean de talla baja o requieran el uso de la silla de ruedas. Por su parte el punto de radicación es medianamente alto y cuenta con un vidrio que dificulta la interacción con la ciudadanía.

Frente a lo anterior, el 69% de los ciudadanos encuestados calificó como “Bueno”, el espacio destinado a las oficinas y módulos de atención, mientras que el restante 31% lo calificó como “Regular”. Al respecto, el 33% de los servidores calificó este aspecto dentro de los criterios “Bueno” y “Excelente”, mientras que el 17% manifestó que el espacio destinado para oficinas y módulos de atención es “Muy Malo”, el 25% lo calificó como “Malo” y el restante 25% como “Regular”.

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/o 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, sin embargo, los turnos son audibles lo que permite que el ciudadano pueda identificar los llamados de turno.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia que la Entidad tiene dispuesto dos módulos de atención a la ciudadanía que son suficientes para la prestación de un adecuado servicio, dado que en el punto se presenta poca congestión, no obstante, se evidencia que en el espacio de radicación si se presentan filas, puesto que únicamente se cuenta con un módulo de radicación.

Como se mencionó anteriormente, el 79% de los ciudadanos y el 75% de los servidores encuestados calificaron dentro de los criterios “Muy malo” “Malo” y “Regular”, la adecuación de espacios de espera.

- **Disposición de elementos**

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

- **Imagen institucional**

Mediante la aplicación de encuestas ciudadanas se evidencia que el 90% de los encuestados calificaron como “Buena” la presentación personal del servidor del punto de atención y el 3% de los ciudadanos los calificó como “Excelente”.

Se evidencia que en el punto de radicación los servidores no cuentan con la chaqueta institucional que permita su identificación.

En el mismo sentido, se observó que en la señalización interna, la Entidad tiene en cuenta los criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, y colores propios de la Administración Distrital, incluidos en el Manual de Imagen Institucional Distrital.



- **Señalización**

Se observan deficiencias en la señalización interna del punto de atención, teniendo en cuenta que en los módulos de atención se encuentran identificados en tamaños pequeños, y sin alto relieve.

Al respecto, el 75% de los ciudadanos encuestados en el punto de atención calificó la señalización interna como “Buena”, mientras que el 25% restante calificó la señalización interna como “Regular”, así mismo, el 42% de los servidores calificó este aspecto como “Bueno” o “Excelente”, y el 58% lo calificó dentro de los aspectos “Muy Malo”, “Malo” o “Regular”.

Frente a la señalización externa se evidenció que el 59% de los ciudadanos y el 58% de los servidores evaluaron este aspecto como “Regular” y “Malo”, así mismo un 41% de los ciudadanos y un 25% de los servidores encuestados lo valoró como “Bueno”, y sólo un 17% de los servidores lo calificó como “Excelente”.

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

En la visita realizada, se observó que las carteleras informativas se hallaban plenamente identificadas, encontrándose una cartelera de “Respuestas a anónimos” y otra con información general de la Alcaldía; además de ello, las carteleras se encuentran en un lugar visible para los ciudadanos que visitan el punto de atención y la información en ellas contenida se encuentra actualizada.

- **Organización**

Se evidenció en los módulos de atención y radicación una adecuada organización y utilización de los elementos, ya que los escritorios se encuentran despejados.

Acorde con lo anterior, el 93% los ciudadanos y el 58% de los servidores encuestados calificaron la organización del punto de atención como “Buena”, así mismo, un 25% de los servidores valoró este aspecto como “Excelente”.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Entidad cuenta con una línea de atención 2670114 que se encuentra publicada en la página web, facilitando a los ciudadanos el acceso a la información en cuanto a tramites, servicios, horarios y programas, además en la llamada realizada se evidencio que la línea tiene un menú de opciones corto y de fácil recordación.



No obstante lo anterior, no fue posible obtener respuesta en la llamada realizada, por lo que los criterios a evaluar con respecto a la línea telefónica fueron calificados como negativos.

- **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 de sitios web para las entidades del Distrito Capital, adoptada mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017. Además de ello, se observó que, la información publicada en el sitio web se encuentra actualizada y corresponde a los enlaces enunciados.

Se evidenció que en la página principal de la Alcaldía se encuentran seis iconos de trámites y servicios, en los cuales se encuentra la información y documentación que debe tener para realizar el trámite o servicio, al igual que la norma que es aplicable para ello.

Se observa que si ya se realizaron los trámites en primera instancia de forma presencial, es posible volver a solicitar las certificaciones de forma virtual, como en el caso de certificado de residencia o de copropiedad horizontal, y el registro de parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento. De igual forma, la consulta de documentos extraviados también puede hacerse vía web.

No obstante, se observan trámites como la inscripción de perros potencialmente peligrosos, los cuales aún no han sido virtualizados.

La página web no incluye espacios de participación ciudadana tales como: formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía, aspecto que dificulta la interacción entre la ciudadanía y la Entidad y no permite la retroalimentación a partir de la medición de expectativas y la obtención de información para la toma de decisiones.

Es importante mencionar que los enlaces consultados en la página web de la Entidad no se encontraron enlaces rotos y su contenido correspondía a la información publicada, logrando un mejor acceso a la información requerida por la ciudadanía.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

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



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

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

- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método ciudadano incognito para el canal presencial, se observa que las personas que se encuentran en atención a la ciudadanía entregan la información con claridad, tienen conocimiento de los trámites y servicios que ofrece la Entidad oferta y manifiestan disposición para la solución de inquietudes de los ciudadanos.

Al respecto, en las encuestas de percepción ciudadana en el punto de atención se encontró que el 100% de los ciudadanos calificaron los criterios referidos a amabilidad, manejo de la información y uso del lenguaje y sencillo como “Bueno” o “Excelente”, además ante la indagación sobre el trato recibido por el personal de recepción, el 96% de los ciudadanos lo calificó como “Bueno” y el 4% “Excelente”.

En la visita realizada para aplicar el método de ciudadano incognito se evidenció que los servidores del punto de atención, hicieron uso adecuado de los distintivos instituciones como el carné y la chaqueta institucional, sin embargo, los servidores del punto de radicación no usaban estos elementos.

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

Se evidenció la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos mediante la evaluación de desempeño.

Así mismo, el proceso de seguimiento se hace a través de mesas de trabajo adelantadas por la líder del proceso de Servicio al Ciudadano y verificación telefónica, tal y como se informó en el levantamiento de información por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno. Al respecto, durante



el primer semestre de 2018 se está adelantando la estrategia de "Mejor Servidor del Mes" con la que a partir del mes de abril se medirá la aplicación de los protocolos por parte de los servidores de las Alcaldías Locales.

- **Percepción y expectativas**

El 36% de los servidores públicos encuestados manifestaron que se sienten reconocidos frente a sus capacidades al habersele asignado en punto de atención, el 9% considera que es una desmejora de su condición laboral, mientras que al restante 55% les es indiferente su asignación en actividades de servicio a la ciudadanía.

Así mismo, a la pregunta ¿Cuáles son los principales obstáculos que se le presentan al atender ciudadanos?, el 40% de los servidores manifestó fallas en los sistemas, el 20% falta de equipos y elementos de trabajo, el 13% hizo referencia al poco apoyo del resto de la entidad, y finalmente se identificó el desconocimiento de los procesos a seguir y falta de respuesta de otras entidades con un 7% cada uno.

- 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”. (Decreto 197,2014)

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

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Dentro del organigrama de la Entidad no se observa la existencia de una dependencia formalmente constituida, sin embargo, el servicio a la ciudadanía hace parte de la Subsecretaría de Gestión



Institucional, teniendo en cuenta que el Decreto 411 del 2016, *Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno*, en su artículo 20 establece las funciones de la Subsecretaria de Gestión Institucional y en ella se encuentran dos funciones enfocadas al servicio a la ciudadanía:

- e) desarrollar controlar los estándares de la Gestión Integral de Servicio al Ciudadano para todas las dependencias de la Secretaría, f) realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno.

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

Adicionalmente, no se observa el establecimiento de procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: a) accesibilidad de personas en condición de discapacidad, b) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, c) claridad de requisitos e información, d) tiempos de espera y atención.

Finalmente, se observó que, en los procesos de selección de personal (funcionarios y contratistas) de servicios de apoyo (aseo y vigilancia) y el resto del personal de la Entidad, se tienen en cuenta competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía, de conformidad con el manual de funciones y los estudios previos de contratos.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Actualmente las páginas web de la Secretaría Distrital de Gobierno cuentan con un enlace directo, donde la población con discapacidad visual puede acceder a las herramientas que facilitaran la navegación desde el computador a las personas con esta condición, en el enlace <http://www.gobiernobogota.gov.co/content/implementacion-estrategia-gobierno-linea-gel>. No obstante, se evidencia que el acceso al enlace es difícil y no permite a la ciudadanía su uso.

Adicionalmente, se evidencia que la Entidad no ha realizado las gestiones necesarias para implementar herramientas que permitan la inclusión de personas en condición de discapacidad para el acceso autónomo a los servicios, el Centro de Relevó (canales virtual y presencial).

- **Política de Tratamiento de Datos Personales**

La Entidad ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, mediante el Manual de Seguridad de la Información y el Instructivo de Protección de Datos Personales dirigido a la ciudadanía, servidoras y servidores



públicos y contratistas que utilicen los servicios e infraestructura de tecnología proporcionada por la Entidad, como apoyo al cumplimiento de los objetivos misionales y de las funciones administrativas de la Secretaría Distrital de Gobierno.

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

- **Horarios de atención**

En el canal presencial se cuenta con un servicio de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Se observa que en horas de almuerzo y descanso el servicio continua con normalidad y no es suspendido, dado que los servidores se turnan y no alteran el normal funcionamiento de la atención en caso de ausencias o algún tipo de capacitación.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Alcaldía no tiene un buzón de sugerencias visible y de fácil acceso para las personas que son atendidas en el punto, aspecto que no permite que el ciudadano pueda interponer requerimientos por este medio. Así mismo, no se observa la disposición de formatos únicos para el diligenciamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias -PQRS en el buzón.

- **Canal telefónico**

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

Al realizar la verificación no fue posible obtener respuesta a las llamadas para corroborar si los servidores que atienden la línea aplican en su totalidad los protocolos de atención, razón por la cual los aspectos referidos a la atención telefónica fueron calificados como negativos. Se evidencia que no se cuenta con personal específico para la atención de llamadas, por lo que los servidores de atención deben distribuir su tiempo entre atenciones.

- **Canal virtual**

Se evidenció que en la página web se encuentra dispuesta la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, directorios de funcionarios y contratistas de la Alcaldía y la Secretaría Distrital de



Gobierno y la información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2014.

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

En el sitio web no se evidenciaron enlaces rotos, los contenidos e información publicada correspondían al enlace enunciado, sin embargo, esta información no cuenta con fechas de actualización.

Finalmente, se observó que los trámites realizados en la Entidad se encuentran registrados en el sistema de información SUIT. Así mismo, se evidenció que se hace uso de la herramienta SECOP I y II para la publicación de contratos (esta verificación no implica la validación de la publicación de la totalidad de los requisitos establecidos para la adjudicación de contratos ni la inclusión de la totalidad de contratos en el aplicativo SECOP II).

3.2 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 propenden 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 “mejoramiento continuo”, por corresponder a una acción cuya implementación se encuentra bajo la responsabilidad de todas las entidades de la Administración Pública.

a. Mejoramiento continuo

Esta línea transversal es definida en el numeral 3 del artículo 9 del Decreto 197 de 2014 como la implementación de un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio. Al respecto se realizó evaluación de los siguientes aspectos:



- **Medición de tiempos de espera y respuesta**

Se evidencia que la Entidad no cuenta con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico.

- **Acciones de mejora**

El proceso de seguimiento a los servidores se hace a través de mesas de trabajo adelantadas por la líder del proceso de Servicio al Ciudadano y una verificación telefónica, y mediante la implementación de la estrategia de "Mejor Servidor del Mes" con la que a partir del mes de abril se medirá la aplicación de los protocolos por parte de los servidores de las Alcaldías Locales.

Se evidencia que la entidad realiza el análisis de los recursos para el desarrollo de iniciativas de Servicio a la Ciudadanía, por lo que se cuenta con el proyecto de inversión 1128 "Fortaleciendo de la Capacidad Institucional" en el que se definió como estrategia la "simplificación y racionalización de tramites externos e internos (en sus etapas de diseño, implementación y evaluación) para mejorar el servicio de atención a la ciudadanía", la cual cuenta con recursos por \$603.634.948.

Así mismo, se observa que la Entidad pública de forma mensual el informe de PQRS, el cual es usado como insumo para la toma de decisiones frente al mejoramiento del servicio.

3.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información

Los hallazgos relacionados con criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública hacen referencia a la recopilación de lineamientos para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública", del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley. Estos aspectos están relacionados con la prestación de los servicios y especialmente con la disponibilidad de acceso de información en los canales de atención.

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



a. Transparencia activa

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

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

- **Publicación de información**

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

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

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites del Distrito Capital, como en el Sistema Único de Trámites - SUIT.

b. Transparencia pasiva

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

- **Canal presencial**

Mediante el método de ciudadano incógnito presencial, se validaron los tiempos de respuesta dados por la entidad a las PQRS interpuestas por un ciudadano. Para lo cual se radicó un derecho de petición con fecha de 23 de febrero de 2018 solicitando información sobre el Plan Operativo Anual de Inversiones de la Alcaldía Local.



Se evidencia que el requerimiento fue radicado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”, mediante el radicado No. 464182018, al cual se le dio respuesta el 26 de febrero, sin embargo, la respuesta no se le envió al correo del peticionario y en la misma únicamente se informa que el requerimiento “fue trasladado por competencia al(la) Área de Gestión de Desarrollo Local Fontibón y registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO con el No. 20185910022632 para que surta el trámite respectivo en los tiempos y términos fijados en la Normatividad Vigente”.

A pesar de lo anterior, en el SDQS el requerimiento aparece cerrado con respuesta definitiva y una vez verificado en el enlace de consulta de Orfeo ubicado en la página web, se evidencia que a la petición no se le ha dado respuesta de fondo.

- **Canal virtual**

Se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”, 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.

De forma adicional, en la página principal se presenta un enlace para la consulta de los derechos de petición radicados en el sistema Orfeo.

- **Canal telefónico**

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

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se evidencia que la Entidad 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. Adicionalmente, se observa el establecimiento directrices para la atención de denuncias de hechos de corrupción.

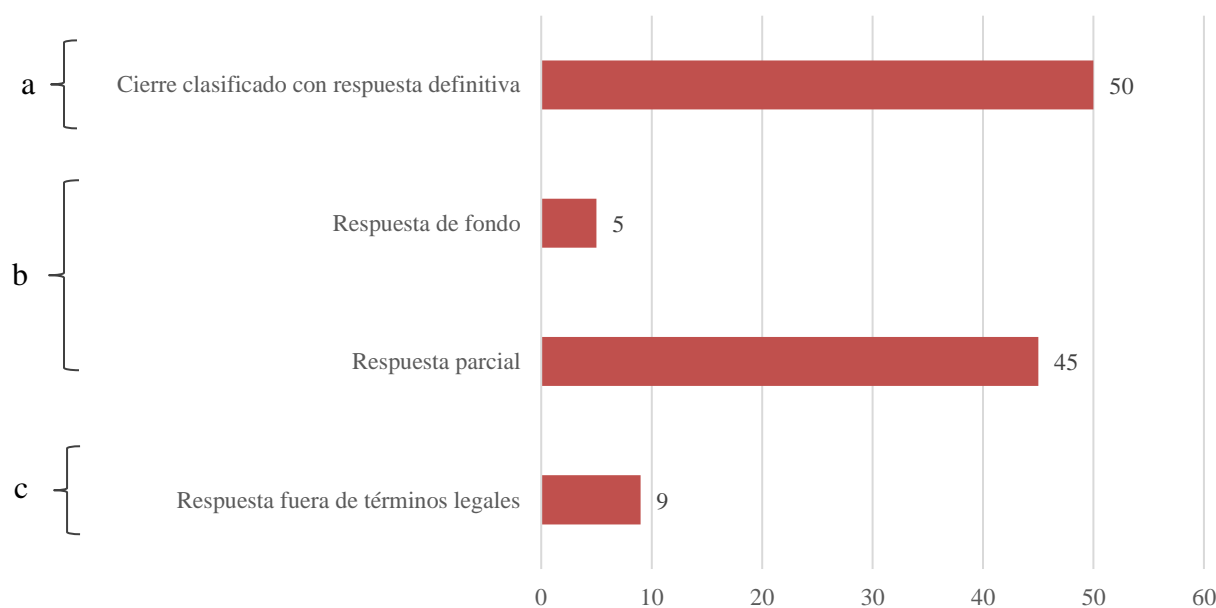
- **Elaboración tiempos/calidad de respuesta a requerimientos ciudadanos**

Mediante una muestra aleatoria de los requerimientos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, se valoraron 50 respuestas a peticiones ciudadanas encontrándose que: a)



los 50 casos valorados se encuentran registrados con cierre bien sea por respuesta definitiva, respuesta consolidada o desistimiento tácito, b) al verificar las respuestas entregadas por la Entidad se observa que de los 50 casos validados, 45 fueron contestados con una respuesta parcial y cinco fueron contestados con una respuesta de fondo c) se observa que nueve de los requerimientos no fueron respondidos dentro de los términos legales dados por la Ley 1755 de 2014 y d) se evidenció el traslado de dos solicitudes que correspondían a la Secretaría Distrital de Movilidad y a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Evaluación Tiempos / calidad de respuestas PQRS



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital, a partir del Sistema de Distrital de Quejas y Soluciones.

4. 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, mediano o largo plazo) y presupuesto, para lo cual se requiere estipular las acciones que generen erogación presupuestal en el Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad.



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

Una vez identificadas 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:

4.1 Recomendaciones líneas estratégicas

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

Se recomienda mejorar las acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, competencias, trámites y servicios que ofrece la Entidad.

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

- **Accesibilidad**

Dar cumplimiento al Artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a la divulgación de la información pública en lenguajes nativos, dialectos y/u otros idiomas, acorde con una caracterización poblacional previamente realizada, en la que se tenga la oferta de servicios para indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, rom y/o personas extranjeras.

Se requiere realizar los ajustes razonables al espacio físico, con el fin de contar con el espacio suficiente y adecuado en salas de espera, así como disponer de los elementos para una espera amable (sillas, pantallas de turnos, mesas).

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

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



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

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 con 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, en caso de requerirse el acceso prioritario a los servicios.

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

- **Congestión del punto de atención**

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

- **Disposición de elementos**

Se recomienda continuar verificando 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 con la implementación de los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016.

- **Señalización**

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

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

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

- **Organización**

Se recomienda continuar con el adecuado uso de los elementos y su respectiva disposición para seguir manteniendo un adecuado orden y los ciudadanos lo perciban así.

- **Línea telefónica**

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

En el mismo sentido, se recomienda continuar manejando un menú de opciones fácil de entender para que el ciudadano se pueda comunicar y continuar con el funcionamiento de la línea de atención.



La disposición de un conmutador deberá cumplir con los siguientes criterios: 1) un número de fácil recordación, 2) menú de opciones corto y claro, 3) disponibilidad de personal y elementos físicos y tecnológicos para atención de la línea durante todo el tiempo que se encuentre habilitada.

Se deberá garantizar que en todo momento se cuente con las condiciones de infraestructura y personal suficiente para la atención telefónica.

- **Sitio web**

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

La Entidad debe tener en cuenta lo establecido en la Ley 1757 de 2015, respecto de la participación ciudadana, y los componentes TIC para Servicios y TIC para Gobierno Abierto de la Estrategia de Gobierno en Línea para mejorar lo relacionado con los medios, canales y espacios para la participación ciudadana.

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

Se recomienda mantener la información actualizada para que la ciudadanía tenga total acceso a toda la información ofrecida por la Entidad y que las actualizaciones de cada contenido sean publicadas para su respectivo conocimiento.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

- **Aspectos servidor público**

Se recomienda continuar con 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, y h) uso de lenguaje claro, entre otros.



Continuar y promover el uso adecuado de los distintivos institucionales ya que esto demuestra compromiso y sentido de pertenencia con la Entidad.

- **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 mejorar y establecer herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana y para el personal de planta como para contratistas, así como definir mecanismos para la recolección de información que permita la toma de decisiones.

- **Percepción y expectativas**

Se hace necesario implementar procesos de medición de la percepción y expectativas de los servidores públicos encargados de la atención a la ciudadanía, para 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 implementen estrategias que abarquen sensibilizaciones y planes de incentivos que refuercen el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a la ciudadanía.

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Se sugiere continuar 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 y d) tiempos de espera y atención.



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

- **Articulación entre entidades (externa)**

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

- **Política de tratamiento de datos personales**

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

- **Horarios de atención**

Se recomienda publicar y actualizar a través de los canales de atención los horarios en los que se puede acceder a los diferentes servicios (atención presencial, virtual y telefónica), para que la ciudadanía pueda realizar sus trámites y servicios.

- **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 servicio a la ciudadanía.

Mantener los formatos estandarizados para que el ciudadano pueda interponer inquietudes o sugerencias a través del buzón ubicado en el punto de atención. Estos formatos deben encontrarse disponibles y en buenas condiciones, en todo momento para su uso.

- **Canal telefónico**

Se sugiere contar y dar aplicación de los protocolos de atención para el canal telefónico, en el que se especifiquen los lineamientos para la atención de llamadas ciudadanas, registro de PQRS,



monitoreo y seguimiento a tiempos de espera, transferencia de llamadas, atención por el servidor público competente, atención en la primera llamada, y claridad y efectividad de la atención.

- **Canal virtual**

Se recomienda mantener actualizada la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, directorios de funcionarios y contratistas de la Entidad, y la información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, además de verificar la operatividad, usabilidad y correcto funcionamiento del sitio web.

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

Se sugiere contar en la página web con un chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación entre el ciudadano y la Entidad, el cual debe estar debidamente estructurado, contar con protocolos de servicio y con la disponibilidad de un servidor para su administración y operación.

4.2 Recomendaciones líneas transversales

a. Mejoramiento continuo

Se recomienda contar con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico, que permitan la toma de decisiones para la mejora continua en la prestación del servicio.

Con el objeto de mejorar continuamente los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía se recomienda evaluar la pertinencia y continuar con la aplicación de las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio, evitando el uso de tramitadores o intermediarios, aumentando los niveles de reconocimiento de la Entidad por parte de la ciudadanía y generando una mayor confianza en la Administración Distrital.



4.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública

a. Transparencia activa

- **Publicación de información**

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y Resolución 3564 de 2015, se recomienda continuar publicando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, contratación, servicios, procedimientos, funcionamiento, activos de información, normatividad, presupuesto y planeación de la Entidad, en rutas de fácil acceso y ubicación para la ciudadanía.

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

Se sugiere dar 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**

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

- **Canal virtual**

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

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



- **Canal telefónico**

Se recomienda que la persona encargada de atender las llamadas de los ciudadanos pueda recibirlas, radicarlas y registrarlas para su posterior trámite a través del sistema SDQS.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

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

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

- **Elaboración tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos**

Dar aplicación a la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, por lo que se sugiere dar respuestas dentro de los tiempos establecidos en la ley, de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución oportunamente 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.

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.

Se sugiere hacer seguimiento a los requerimientos que son trasladados por competencia a otra Entidad, para que el ciudadano reciba a conformidad su solicitud en tiempos de ley, además de ello es importante continuar con la entrega de respuestas de fondo, calidad y en los tiempos establecidos por la Ley para que el ciudadano se sienta conforme con la Entidad.

Realizar seguimiento y control a las respuestas entregadas por las áreas de la Alcaldía Local, las cuales deberán realizarse bajo los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015, en lenguaje claro y con estándares de calidad y oportunidad.



Anexos

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

1. Formatos Levantamiento de información

- Formato 1 Levantamiento de información
- Formato 2 Encuestas de percepción ciudadanía
- Formato 3 Encuestas de percepción servidores públicos
- Formato 4 Valoración de Talento Humano en puntos de servicio a la ciudadanía
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual
- Formato 8 Transparencia y acceso a la información pública
- Formato 9 Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos

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
- Tabulación Formato 5 Evaluación de Canal Presencial
- Tabulación Formato 6 Evaluación de Canal telefónico
- Tabulación Formato 7 Evaluación de Canal virtual
- Tabulación Formato 8 Transparencia y acceso a la información pública
- Tabulación resumen

3. Archivos Multimedia

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

FIN.