



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA Y DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO – IDU**

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014 – PPDSC, Conpes 3785 de 2013 y Ley 1712 de 2014.

Bogotá, D.C., agosto 2018



Evaluación del Sistema de Servicio
a la Ciudadanía del Instituto de
Desarrollo Urbano – IDU

Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Diana Enciso Upegui

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Janneth Caicedo Casanova

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés Rosales
Aura María Gutiérrez Pérez
Laura Catalina Posada Morales

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Marco Normativo	5
2. Metodología	8
2.1 Desarrollo y aplicación de la metodología	8
2.2 Parámetros de medición.....	10
3. Resultados	11
3.1 Resultados por línea estratégica de la PPDSC.....	11
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	11
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	12
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	15
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	16
3.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC	18
a. Mejoramiento continuo	18
4. Recomendaciones.....	19
4.1 Recomendaciones líneas estratégica.....	19
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	19
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	19
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	21
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	22
4.2 Recomendaciones líneas transversales	23
a. Mejoramiento continuo	23
Anexos.....	24

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento	10
<i>Tabla 2.</i> Porcentajes de cumplimiento	11

Introducción

Con el propósito de 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 base en lo establecido en dicha política, y en el CONPES 3785 de 2013 que define 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 en las entidades distritales.

La Guía Metodológica mencionada, incorpora los componentes de servicio según la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), para brindarles herramientas a las entidades evaluadas con el fin de que 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, así como a los ciudadanos darles garantías sobre la gestión pública transparente de las entidades sujeto de control de la Veeduría Distrital.

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 social por parte de los ciudadanos de una forma efectiva y transparente.

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

Este informe presenta los resultados de la evaluación del Sistema de Servicio a la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, 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 PAAC de la Entidad en la siguiente vigencia y/o para el ajuste del Plan vigente, si así se considera necesario.

El proceso de evaluación para el mejoramiento se desarrolló 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.

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 atención del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad, elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

Este documento corresponde a la evaluación complementaria realizada a los puntos de información “IDU”, efectuada este año mediante la aplicación de encuestas de percepción ciudadana, encuestas de percepción de servidores públicos y ciudadanos incógnitos presenciales. Los formatos de *Transparencia y acceso a la información pública* y *Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos*, son aquellos que se aplicaron en la evaluación realizada al IDU en la vigencia 2017, resultados que ya fueron entregados y socializados con la Entidad.

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 metodología

El 18 de agosto de 2017 se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección del Instituto de Desarrollo Urbano, 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 a la Líder de Servicio a la Ciudadanía y conjuntamente, se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Entidad.

Para la vigencia 2018, el día 15 de mayo se llevó a cabo una reunión de coordinación con la Líder de Servicio a la Ciudadanía del IDU, con el fin de ampliar el alcance de la evaluación realizada en 2017 y definir los nuevos puntos a evaluar.

Con el propósito 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 A).
- **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 A).

- **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 A).
- **Valoración del talento humano:** formato a diligenciar por el jefe 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 A).
- **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 A).
- **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 A).
- **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.

Se definió que para los nuevos puntos la evaluación se realizaría mediante la implementación de encuestas de percepción ciudadana, encuestas de percepción de servidores públicos y ciudadanos

incógnitos presenciales, por lo que el resto de los formatos utilizados en la evaluación corresponderán a aquellos implementados en la vigencia 2017.

En concordancia con lo anterior, se aplicaron 44 encuestas de percepción de servidores públicos a las personas que cumplen funciones de atención a la ciudadanía y 68 a ciudadanos visitantes que asistieron para solicitar el acceso a algún servicio a los puntos de atención del IDU, tanto los puntos físicos como los proyectos de obra.

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 tanto en la sede principal ubicada en la Calle 22 No. 6 – 207, en la Dirección Técnica de Predios ubicada en la Calle 17 No. 7 -60 piso 3, y en los puntos IDU ubicados en los proyectos de obra de la Zona Rosa y Fontibón), telefónico (conmutador 3386660, línea de atención a la ciudadanía 3387555, línea gratuita de atención 018000910312) y virtual (sitio web <https://www.idu.gov.co/>).

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 diseñados.

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

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

A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 1. Niveles de cumplimiento

Porcentaje	Zona	Alcance
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.

<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
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 del Instituto de Desarrollo Urbano, de acuerdo con las líneas estratégicas, transversales y de transparencia evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos.

Los resultados cuantitativos que se presentan corresponden a la evaluación consolidada en 2017 y 2018, mientras que los resultados cualitativos hacen referencia a los puntos IDU ubicados en los proyectos de obra y evaluados en 2018. Lo anterior, teniendo en cuenta que los demás resultados fueron entregados en la evaluación realizada en la vigencia 2017.

Tabla 2. Porcentajes de cumplimiento

<i>Lineamientos evaluados</i>		<i>% Cumplimiento</i>
Líneas estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	63,05%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios	70,81%
	3. Cualificación de talento humano	74,96%
	4. Articulación institucional e interinstitucional	71,35%
Líneas transversales	1. Mejoramiento continuo	49,75%
Transparencia	1. Transparencia activa	71,43%
	2. Transparencia pasiva	100,00%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

3.1 Resultados por línea estratégica de la PPDSC

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

a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana 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 los puntos de atención ubicados en los proyectos de obra, se observa que el 100% manifestó que los ciudadanos conocen los servicios que se prestan en la Entidad.

En el mismo sentido, frente a la pregunta ¿usted conoce y ha ingresado a la página web para realizar consultas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad?, el 57% de los ciudadanos encuestados en el punto IDU ubicado en la Zona Rosa respondieron afirmativamente, así como el 25% de los ciudadanos encuestados en el punto IDU ubicado en el proyecto Fontibón.

Al indagar si la ciudadanía tiene conocimiento de las campañas realizadas por la Entidad para dar a conocer su quehacer, trámites y servicios, el 57% de los encuestados en el proyecto Zona Rosa y el 13% de los ciudadanos del proyecto Fontibón respondió afirmativamente.

Al realizar la verificación de la página web y en las evidencias aportadas por la Entidad se pudo observar que existe una gran difusión de la información por medios electrónicos, orientados hacia la divulgación de los trámites y servicios prestados, en la que de forma adicional se informa sobre los puntos de atención, horarios y medios de contacto.

De igual forma, se observó que los puntos de atención ubicados en las obras son una estrategia que permite un mayor acercamiento con la ciudadanía, por cuanto allí se realizan jornadas de divulgación de las implicaciones y afectaciones generales de los proyectos, de tal forma que se brinda la información necesaria y específica de cada obra. Así mismo, dichos espacios permiten resolver inquietudes de forma permanente y oportuna, por encontrarse dispuestos de forma continua durante el desarrollo de las obras.

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**

En las visitas realizadas a los puntos IDU ubicados en los proyectos de obra Zona Rosa y Fontibón, se observó que se cuenta con espacios adecuados en salas de espera y módulos para la atención a la ciudadanía.

Lo anterior teniendo en cuenta que el 71% de los ciudadanos encuestados en el proyecto Zona Rosa y el 94% de los ciudadanos encuestados en el proyecto Fontibón, calificaron como “Buenos”, los espacios destinados para salas de espera.

Con respecto a los espacios destinados para la ubicación de módulos de atención, en el proyecto Zona Rosa, el 71% de los ciudadanos valoró este aspecto como “Bueno”, mientras que el restante 29% lo calificó dentro de los criterios “Malo” y “Regular”. Para el proyecto de Fontibón, el 88% de los ciudadanos calificó como “Buenos” los espacios destinados para módulos de atención.

- **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.

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 dificultades para ingresar y transitar de forma autónoma en los puntos de atención de la Entidad. No obstante, se evidencia que los puntos de atención son espacios transitorios, ubicados de manera temporal mientras se desarrollan los proyectos de obra, por lo cual la adecuación y disposición de elementos dependerá del espacio con el que se cuente en cada proyecto de obra.

Así mismo, se observó que en el diseño del mobiliario en los puntos de atención, se tuvieron en cuenta las necesidades especiales de personas de talla baja, personas con discapacidad o movilidad reducida, 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.

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.

Se observa que en los puntos de atención no se 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.

- **Congestión del punto de atención**

En las visitas realizadas mediante el método de ciudadano incógnito presencial se evidenció que los puntos de atención no son congestionados. No obstante, se evidencia que al momento de realización de talleres y reuniones de socialización de proyectos el espacio no es suficiente, por lo que se cuenta con amplia asistencia a los mismos.

- **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, insumos de oficina, entre otros.

- **Imagen institucional**

Mediante la aplicación de encuestas ciudadanas se evidencia que el 100% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” la presentación personal de los servidores de los puntos de atención.

En el mismo sentido, se observó que en la señalización interna y externa, 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 observó falta de señalización interna del punto de atención, teniendo en cuenta que en los módulos de atención no se encuentran identificados. Con respecto a la señalización externa se evidenció que en cada punto de atención se cuenta con un aviso grande y visible que identifica el punto.

De igual forma, se evidenció la publicación del horario de atención a la ciudadanía en todos los puntos de servicio.

Al respecto, el 71% de los ciudadanos encuestados en el punto de atención de Zona Rosa, valoraron la señalización tanto interna como externa como “Buena”, mientras que el restante 29% calificó este criterio como “Regular” o “Malo”.

Po su parte, el 88% de los ciudadanos encuestados en el punto de atención de Fontibón calificaron la señalización interna como “Buena”, y el 94% valoró la señalización externa dentro de este mismo criterio.

Por su parte, el 100% de los servidores encuestados en el punto Zona Rosa, calificaron la señalización interna y externa como “Buena” o “Excelente”, mientras que, en el punto de Fontibón, el 25% calificó la señalización interna como “Regular” y un 100% calificó la señalización externa como “Buena” o “Excelente”.

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

En la visita realizada, se observó que se cuenta con carteleras informativas, las cuales se encuentran en lugares visibles para los ciudadanos que visitan los puntos de atención.

- **Organización**

Se evidenció en los módulos de atención una adecuada organización y utilización de los elementos, ya que en los escritorios únicamente se ubican los elementos requeridos para el correcto desarrollo de las labores de la Entidad.

Acorde con lo anterior, el 83% de los ciudadanos encuestados y el 100% de los servidores calificaron la organización de los puntos de atención dentro de los criterios “Bueno” o “Excelente”.

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 los puntos de atención IDU, se observa que las personas que se encuentran en atención a la ciudadanía entregan la información que el ciudadano solicita 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 aspectos tales como la amabilidad, manejo de la información y uso de lenguaje claro y sencillo, como “Buenos”, además a la pregunta sobre trato recibido por el personal de recepción, orientación y/o asignación de turnos el 100% de los ciudadanos lo calificó como “Bueno”.

En la visita realizada para aplicar el método de ciudadano incógnito se evidenció que los servidores hacen uso adecuado de los distintivos instituciones como el carné y la chaqueta institucional.

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

Se evidencia la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos de planta, tales como evaluaciones de desempeño y evaluaciones a cargo de los coordinadores o jefes inmediatos, dando cumplimiento a la normatividad vigente según el Formulario de Levantamiento de Información diligenciado por la Entidad, así como implementación de encuestas de percepción ciudadana en los puntos de atención.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 73% de los servidores públicos encuestados en los puntos de atención IDU manifestaron que se sienten reconocidos frente a sus capacidades al habersele asignado como asesor en punto de atención, mientras que el restante 27% de los servidores encuestados manifiesta que le es indiferente su designación en atención a la ciudadanía.

Así mismo, frente la pregunta, ¿cuáles son los principales obstáculos que se le presentan al atender ciudadanos?, en el punto ubicado en el proyecto Zona Rosa, el 25% manifestó falta de equipos y elementos de trabajo, el 25% falta de conocimiento de la administración pública y otro 25% informó que como obstáculo se encuentra la disponibilidad de tiempo de los ingenieros.

Con respecto a la misma pregunta, en el proyecto Fontibón el 100% de los servidores encuestados informó que no hay obstáculos en la prestación del servicio a la ciudadanía.

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

El numeral 4 del artículo 8 de la PPDSC define la necesidad de “dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre

las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos”.

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

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Se evidencia que la Oficina de Atención a la Ciudadanía se encuentra en la estructura organizacional de la Entidad, y de conformidad con el Acuerdo 002 de 2009 “Por el cual se establece la Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”, la Oficina de Atención a la Ciudadanía es una de las principales oficinas asesoras y a partir de allí se constituye en un proceso estratégico de la Entidad.

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.

Se observó que en los procesos de selección de personal (funcionarios y contratistas) de ventanillas de atención, personal de servicios de apoyo (aseo y vigilancia) y el resto del personal de la Entidad, se tienen en cuenta las competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se evidencia que no se han realizado las gestiones necesarias para implementar herramientas que permitan la inclusión de personas en condición de discapacidad para el acceso autónomo a los servicios, tales como ConverTIC (canal virtual) y el Centro de Relevo (canales virtual y presencial).

- **Política de Tratamiento de Datos Personales**

La Entidad ha adoptado una Política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, la cual fue divulgada mediante la Circular 19 de 2013.

No obstante, al realizar la visita de verificación visual no se evidencia que en los puntos de atención IDU se cuente con información referente a la implementación de la Política, de tal forma que la misma sea visible para la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que no se tiene dispuesto ningún aviso en el que se informe que la Entidad tiene una Política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Entidad no tiene dispuestos buzones de sugerencias en los puntos de atención IDU ubicados en los proyectos de obra.

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 en 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 el canal presencial para los puntos de atención IDU.

- **Acciones de mejora**

Se observó que la Entidad cuenta con herramientas que permiten la medición de la efectividad y oportunidad de los servicios prestados, mediante la encuesta de satisfacción que se realiza a los ciudadanos una vez termina la atención. Esta encuesta permite identificar si la información entregada por el asesor fue clara, si el servicio recibido cumplió con las expectativas de los ciudadanos y si la información recibida fue clara.

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 estratégica

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

- Se recomienda continuar desarrollando 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**

- Se requiere realizar los ajustes razonables al espacio físico, con el fin de contar con el espacio suficiente y adecuado en salas de espera y en los módulos de atención, 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 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.
- Se recomienda implementar el uso de módulos de servicio preferencial para personas en condición de discapacidad, adulto mayor, madres gestantes o con niños en brazos, que permita el acceso prioritario a los servicios, en caso de requerirse.
- Se recomienda incorporar en los planes de acción, compras y presupuesto los requerimientos en cuanto a elementos físicos y tecnológicos que faciliten la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos con alto contraste visual y turnos audibles, señalización en alto relieve, una vez identificadas las necesidades de la Entidad al respecto.
 - **Congestión del punto de atención**
- Se recomienda mantener los mecanismos, estrategias y/o protocolos en cuanto a la debida organización de los espacios de atención, tiempos de espera y tiempos de atención, especialmente en los momentos en los que se realizan talleres y reuniones de socialización, de tal forma que no se impida el libre desplazamiento y comodidad de la ciudadanía.
 - **Disposición de elementos**
- Se recomienda verificar 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**

- Dar aplicación a 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**

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el numeral 45 de la NTC 6047 de 2013, en la que se define que las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben ubicar a una altura consistente, y deben ser complementadas con símbolos gráficos y lenguaje braille, para facilitar la comprensión de 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 implementando estándares de manejo y organización de la información documental física, de tal forma que se evite la pérdida de documentación propia de la gestión y se garantice una mayor organización y percepción de orden por la ciudadanía.

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.

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

- Con el fin de evaluar las oportunidades de mejora de los servidores públicos frente a la atención prestada, se recomienda continuar implementando herramientas de seguimiento y

medición de comportamientos y actitudes, tales como encuestas de percepción ciudadana para el personal de planta como para contratistas, así como evaluar la posibilidad de incorporar otros instrumentos para el mejoramiento continuo.

- **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 los ciudadanos.

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

- Se sugiere continuar con la definición de 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, y c) claridad de requisitos e información.

- **Articulación entre entidades (externa)**

- Con el objeto de garantizar el acceso de población en condición de discapacidad auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevos y ConverTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que la Entidad garantice la disponibilidad de recursos y realice 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 en los puntos de atención, sistemas de información, como

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**

- Disponer de buzones de sugerencias para que los ciudadanos puedan interponer peticiones a la Entidad en cada uno de los puntos de atención de la Entidad.

4.2 Recomendaciones líneas transversales

a. Mejoramiento continuo

- Se recomienda implementar mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial 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.

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):

Anexo A. 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

Anexo B. 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 Formato 9 Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos
- Tabulación resumen

Anexo C. Archivo Multimedia

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

FIN.