



**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 SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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 de la Secretaría
Distrital de la Mujer

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	10
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.....	17
3.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC	19
a. Mejoramiento continuo	20
3.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información.....	20
a. Transparencia activa	21
b. Transparencia pasiva	21
4. Recomendaciones.....	23
4.1 Recomendaciones líneas estratégica.....	23
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	24
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	24
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	27
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	28
4.2 Recomendaciones líneas transversales	30
a. Mejoramiento continuo	30
4.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y Acceso a la Información pública... 30	
4.4 Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....	33

Lista de tablas

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

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Evaluación Tiempos / calidad de respuestas PQRS	23
--	----

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 de la Secretaría Distrital de la Mujer, 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.

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 las 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 mayo de 2018 se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la Alta Dirección de la Secretaría Distrital de la Mujer, 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.

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 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.

En concordancia con lo anterior, se aplicaron 24 encuestas de percepción de servidores públicos a las personas que cumplen funciones de atención a la ciudadanía y 78 a ciudadanos visitantes que asistieron para solicitar el acceso a algún servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades -CIOM de la Secretaría de la Mujer ubicadas en Kennedy, Bosa, Usme, Antonio Nariño y Usaquén.

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 (Casas de Igualdad de Oportunidades de Kennedy, Bosa, Usme, Antonio Nariño y Usaquén), telefónico (Casas de Igualdad de Oportunidades de Kennedy 3199099, Bosa 3169098, Usme 3599505, Antonio Nariño 3599539 y Usaquén 3169092, así como a la Línea Purpura 018000 112137) y virtual (sitio web <http://www.sdmujer.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

<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
80% - 100%	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán crearse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de servicio a la ciudadanía.
60% - 79%	Media	Los aspectos señalados se encuentran en alerta, se deben definir e implementar acciones de impacto para el mejoramiento de la gestión de servicio a la ciudadanía.
0% - 59%	Baja	Existen oportunidades de mejoramiento, debe darse atención especial a estos aspectos. Se deben priorizar las acciones de gestión de servicio a la ciudadanía.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de la 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 Secretaría Distrital de la Mujer, de acuerdo con las líneas estratégicas, transversales y de transparencia evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos.

Tabla 2. Porcentajes de cumplimiento

<i>Lineamientos evaluados</i>		<i>% Cumplimiento</i>
Líneas estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	65,74%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios	58,93%

<i>Lineamientos evaluados</i>		<i>% Cumplimiento</i>
	3. Cualificación de talento humano	73,97%
	4. Articulación institucional e interinstitucional	82,69%
Líneas transversales	1. Mejoramiento continuo	78,97%
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 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 la oficina de atención a la ciudadanía, se observa que el 75% manifiesta que los ciudadanos conocen los servicios que se prestan en la Entidad, mientras que el restante 25% de los servidores consideran que los ciudadanos no los conocen.

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 67% de los ciudadanos encuestados respondieron negativamente, e igualmente, al indagar si la ciudadanía tiene conocimiento de las campañas realizadas por la Secretaría para dar a conocer su quehacer, trámites y servicios, el 35% de los encuestados respondió negativamente.

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 programas, servicios y proyectos, en la que de forma adicional se informa sobre los puntos de atención, horarios y medios de contacto.

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 las Casas de Igualdad de Oportunidades se observó que no se cuenta en la mayoría de los casos con espacios adecuados en salas de espera y módulos para la atención a la ciudadanía, además de ello los espacios para realizar sus actividades deportivas, talleres y manualidades se quedan pequeños por la afluencia de ciudadanas que asisten a cada uno.

Lo anterior teniendo en cuenta que el 36% de los ciudadanos encuestados calificaron dentro de los criterios “Muy malo”, “Malo” y “Regular”, los espacios destinados para salas de espera, y el 34% valoró dentro de los mismos criterios los espacios definidos para la atención en módulos.

Las Casas de Igualdad de Oportunidades que tuvieron una menor calificación corresponden a Antonio Nariño con una valoración del 73% de ciudadanos que informaron que el espacio en salas de espera es “Regular”, y un 33% que se pronunció en el mismo sentido frente al espacio de los módulos de atención, así como Bosa, la cual registró un 40% de ciudadanos que manifestaron que los espacios de salas de espera son “Regular” y un 31% que valoró como “Regular” el espacio de los módulos de atención.

Así mismo, 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, rrom 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.

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.

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.

Con respecto a la infraestructura de las Casas de Igualdad, se evidencia que en la mayoría de los casos la recepción se ubica en el primer piso, sin embargo, los espacios habilitados para las actividades y talleres se encuentran en pisos superiores, así como la atención psicosocial, jurídica y de información por primera vez, razón por la cual los ciudadanos deben acceder mediante escaleras, por no disponer de rampas o ascensores para el acceso.

No se evidencia la disposición de módulos de servicio preferencial en ninguna de las sedes 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 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, teniendo en cuenta que a partir de la segunda atención se programan citas con las mujeres para cada uno de los servicios a los que se solicita acceso. No obstante, se evidencia que al momento de la realización de talleres, 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 96% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” o “Excelente” la presentación personal del servidor del punto de atención. Sin embargo, se evidenció que las servidoras de las Casas de Igualdad de Oportunidades no cuentan con chaqueta institucional y no hacen uso del carné.

En el mismo sentido, se observó que la Entidad no 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 en la señalización interna y externa.

- **Señalización**

Se observó falta de señalización interna del punto de atención, teniendo los módulos de atención se encuentran identificados con avisos en bajo contraste, en tamaños pequeños, y sin alto relieve, así mismo, no es visible la señalización externa de las Casas de Igualdad de Oportunidades. Por su parte se encuentran ubicadas y en lugares visibles las rutas de evacuación de la Entidad.

De igual forma, no se evidenció la publicación del horario de atención a la ciudadanía en las instalaciones de servicio.

Al respecto, el 31% de los ciudadanos encuestados en el punto de atención a la ciudadanía calificó la señalización interna como “Regular”, el 7% como “Mala”, y el 3% calificó este aspecto como “Muy Mala”. Frente a la señalización externa un 36% de las personas encuestadas calificaron este aspecto dentro de los criterios “Muy Malo”, “Malo” o “Regular”.

Por su parte, únicamente el 8% de las servidoras públicas encuestadas calificó la señalización interna como “Regular” y un 9% calificó la señalización externa en el mismo rango.

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

En la visita realizada, se observó que se cuenta con cartelera informativa con la programación de los talleres y la programación de agenda de cada Casa de Igualdad de Oportunidades, las cuales se encuentran en lugares visibles para los ciudadanos que visitan el punto 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 93% de los ciudadanos encuestados y el 100% de las servidoras calificaron la organización de los puntos de atención dentro de los criterios “Bueno” o “Excelente”.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Entidad cuenta con líneas de atención para cada Casa de Igualdad de Oportunidades, así como con una línea de atención gratuita denominada “Línea Purpura - 018000 112137”, las cuales se encuentran publicadas en la página web. No obstante, se evidencia que el teléfono principal publicado en la página corresponde al área administrativa, y para encontrar información de la Línea Purpura o números de contacto de las CIOM, es necesario acceder a la pestaña “Servicios” y posteriormente a “Puntos de Atención”, razón por la cual se considera que no es muy visible la información relacionada con los puntos de contacto.

Para cada una de las llamadas realizadas fue posible establecer comunicación con el servidor y para todos los casos la información brindada correspondió con la solicitud realizada.

- **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.

Es importante tener en cuenta que se debe contar con una política clara de actualización de los contenidos del sitio web incluyendo la periodicidad de actualización, la dependencia responsable, así mismo, es necesario que en la página inicial este la fecha de la última actualización del sitio web. También es válido que cada sección tenga su fecha de actualización.

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 dificulta la interacción entre la ciudadanía y la Entidad y la retroalimentación a partir de la medición de expectativas y la obtención de información para la toma de decisiones.

Es importante mencionar que en los enlaces consultados en la página web de la Entidad se encontraron enlaces rotos, sin embargo, en los demás enlaces consultados 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 cada una de las Casas de Igualdad de Oportunidades se observa que las personas que se encuentran en atención a la ciudadanía entregan la información que el ciudadano solicita y manifiestan disposición para solucionar sus inquietudes.

Al respecto, en las encuestas de percepción ciudadana en el punto de atención se encontró que los ciudadanos calificaron la amabilidad, como “Buena” con un 73% y “Excelente” con un 23%, además a la pregunta del trato recibido por el personal de recepción, orientación y/o asignación de turnos el 73% de los ciudadanos lo calificó como “Bueno”, el 22% “Excelente” y únicamente un 3% lo calificó como “Regular”.

En la visita realizada para aplicar el método de ciudadano incógnito se evidenció que los servidores no hacen uso adecuado de los distintivos instituciones como el carné y la chaqueta institucional.

- **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 encuesta de satisfacción realizada al finalizar la atención con preguntas como: ¿Cómo califica el servicio recibido en la Secretaría Distrital de la Mujer?, ¿Cómo califica usted la atención brindada por la(el) servidora(or) pública(o) que la(lo) atendió?, y ¿Qué observaciones considera se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la SD Mujer?, así como mediante la implementación de las evaluaciones de desempeño.

Con respecto a las encuestas de satisfacción, se evidencia que de forma trimestral se elabora y publica en la página web un informe consolidado de satisfacción a usuarias y partes interesadas, en el que se presentan los datos obtenidos y se realizan conclusiones y recomendaciones para la mejora del servicio. El informe puede ser consultado en el siguiente enlace <http://www.sdmujer.gov.co/inicio/1373-informe-encuestas-de-evaluacion-2018>.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 81% de los servidores públicos encuestados manifestaron que se sienten reconocidos frente a sus capacidades al habersele asignado como asesor en punto de atención. Además, se evidencia que, de los servidores encuestados un 14% manifiesta que es parte normal del desarrollo de su trabajo, mientras que el 5% 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?, el 52% no identificó ningún obstáculo, el 24% manifestó falla en los sistemas, el 10% falta de equipos y elementos de trabajo y el restante 14% informó que como obstáculo se encuentra la demora en la respuesta de otras entidades.

- 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 observa que en el artículo 16 literal l y siguientes, del Decreto 428 de 2013 se establece en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía las funciones relacionadas con atención a la Ciudadanía, el cual está descrito como un proceso misional de la Entidad.

Así mismo, se observó que, en los procesos de selección de personal (funcionarios y contratistas) y el resto del personal de la Entidad, se tienen en cuenta las competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía, tanto en el Manual de funciones como en los estudios previos de contratos.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se evidencia que la Entidad no ha realizado las gestiones necesarias para implementar herramientas que permitan la inclusión de personas en condición de discapacidad para el acceso autónomo a los servicios, tales como Centro de Relevó (canales virtual y presencial) o la herramienta ConverTIC (Canal Virtual).

- **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 1377 de 2013, mediante la cual la Secretaría manifiesta ser responsable de los datos personales de sus usuarias y funcionarias siempre que ésta información le haya sido suministrada por éstos, al igual que la de la base de datos o medio de almacenamiento donde se encuentren ubicados los mismos y sea de su propiedad o manejo.

No se observa la disposición en los puntos de atención presencial 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 horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., en horario continuo. Sin embargo, no se evidencia la existencia de un protocolo que informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía.

En el mismo sentido, se observa que los horarios de atención publicados en página web coinciden con los horarios de atención en el canal presencial, no obstante, no se observó la publicación del horario en los puntos de servicio.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Entidad tiene dispuesto un buzón de sugerencias en cada una de las Casas de Igualdad de Oportunidades, y se cuenta con los formatos estandarizados para la interposición de sugerencias, así como un procedimiento para apertura y trámite de requerimientos interpuestos en el buzón.

- **Canal telefónico**

Se observa que, al realizar llamadas de verificación, los servidores dan aplicación a los protocolos de atención definidos en el numeral 5 del Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría.

En razón de lo anterior, se observó que las servidoras que prestaron atención telefónica en su mayoría dieron cumplimiento a los siguientes aspectos a) saludan de manera cordial, b) indicaron tiempos de espera, c) se dirigieron al ciudadano con buena vocalización y un tono y velocidad adecuado, d) utilizaron un lenguaje preciso, e) evitaron interrumpir al ciudadano, y f) se despidieron de manera cordial.

En la verificación telefónica se evidenció que no se realiza atención en la primera llamada, sin embargo, las servidoras de atención muestran disposición de ayuda y amabilidad, y cuentan con la información necesaria para atender los requerimientos ciudadanos.

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

La Secretaría Distrital de la Mujer, publica en la pestaña de “Atención a la ciudadanía” 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 se evidenciaron enlaces rotos, sin embargo, en los casos consultados los contenidos e información publicada correspondían al enlace enunciado.

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).

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 telefónico.

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Entidad y en las visitas realizadas se constató que en el canal presencial se cuenta con el sistema SIMISIONAL, en el cual se realizan registros de las primeras atenciones, orientaciones socio-jurídicas, y orientaciones psicosociales, aspecto que permite tener un control y seguimiento a las atenciones y los casos presentados por la ciudadanía.

- **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, además se realizan capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía para una adecuada prestación del servicio, aspecto que admite la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora para la prestación 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 la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley. Estos aspectos están relacionados con la prestación de los servicios y especialmente con la disponibilidad de acceso de información en los canales de atención.

De conformidad con lo anterior, en la evaluación de criterios 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 servicios que presta a la ciudadanía, en el que se incluye información básica frente a en que consiste cada servicio, lugar de la atención, dirección y horarios.

Así mismo, se realiza la publicación del informe mensual consolidado de PQRS, en el que se presenta un análisis de las peticiones más reiteradas, las tipologías y el número de requerimientos atendidos.

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

Se evidencia que los servicios 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 el caso de la oficina de radicación, se radicó un Derecho de Petición con fecha de 10 de mayo de 2018 solicitando información sobre: “(...) Los programas que desarrolla la Secretaría para la atención integral de la mujer y cuál es su

asignación presupuestal para ejecutar los programas, además quiero consultar como se establecen los programas de participación para acceder a ellos”.

La petición radicada en la sede principal fue respondida el 28 de mayo de 2018 al correo electrónico registrado, con un total de 12 días hábiles en la atención, lo que evidencia el cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados con una respuesta de fondo, ya que se suministró información sobre los proyectos, presupuesto y programas de participación.

- **Canal virtual**

Se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “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.

La Entidad aún no tiene dispuesto en su sitio web un enlace de acceso para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, en el que se presenten los resultados consolidados de las encuestas, no obstante, si se presentan los resultados consolidados de las encuestas aplicadas en el canal presencial.

- **Canal telefónico**

En las llamadas realizadas a las diferentes líneas de atención al ciudadano no fue posible radicar una petición, por cuanto las servidoras manifestaron que el medio para interponerla es a través de la página web en el aplicativo SDQS “Bogotá te escucha” o en el canal presencial (sede administrativa).

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

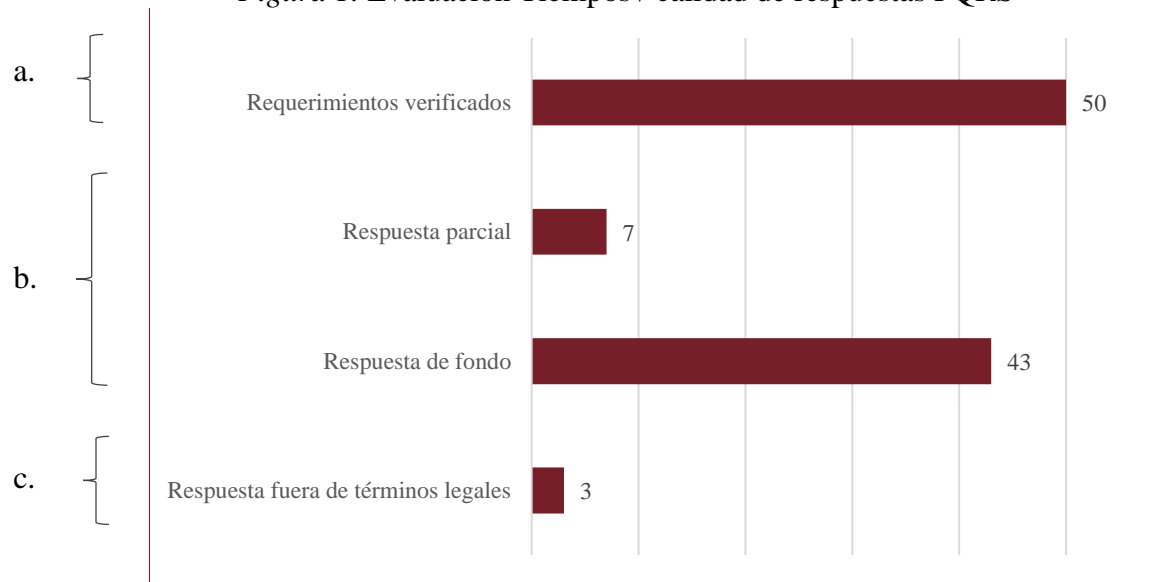
Se evidencia que la Entidad cuenta con un procedimiento interno en el que se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención. Sin embargo, no se observa el establecimiento de un procedimiento específico para la atención de denuncias de hechos de corrupción o la inclusión dentro del procedimiento de los pasos específicos para la atención de denuncias.

- **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, 7 fueron contestados con una respuesta parcial y 43 fueron

contestados con una respuesta de fondo, y c) se observa que 3 de los requerimientos fueron respondidos fuera de los términos legales dados por la Ley 1755 de 2014.

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 estratégica

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

- Se recomienda mejorar 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 y mesas).
- 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.

- **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, 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.
- Hacer uso adecuado de los distintivos institucionales tales como chaquetas y carnés de identificación.

- **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.
- Se recomienda disponer de espacios visibles para la publicación de los horarios de atención, así como de los talleres que presta cada Casa de Igualdad de Oportunidades.

- **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.

- **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 manejar un menú de opciones fácil de entender para que el ciudadano se pueda comunicar y continuar con el funcionamiento de la línea de atención.
- Se recomienda disponer en la página web de la Entidad de un espacio más visible para la ubicación de las líneas telefónicas de atención, y especialmente de la “Línea Purpura”, con el fin de hacer más eficiente la comunicación entre la ciudadanía y la Entidad.

- **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 seguir teniendo 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 seguir manteniendo 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.
- Se requiere realizar las verificaciones pertinentes a la información publicada en la página web, con el fin de disponer de información relevante para la ciudadanía, así como de evitar la presencia de enlaces rotos.

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.
- 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 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, 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 auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales 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 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**

- Continuar con la disposición de buzones de sugerencias para que los ciudadanos puedan interponer peticiones a la Entidad.
- Continuar implementando los formatos estandarizados para que el ciudadano pueda interponer inquietudes o sugerencias a través de los buzones ubicados en cada punto de atención. Estos formatos deben encontrarse disponibles y en buenas condiciones, en todo momento para su uso.

- **Canal 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.
- Se recomienda que los servidores que atienden la línea telefónica tengan una buena prestación del servicio a la ciudadanía y que siempre estén dispuestos a colaborar e indicar al ciudadano el proceso para recibir las peticiones.
- Se recomienda verificar la capacidad del personal para realizar la atención telefónica, de tal forma que se de cumplimiento al Manual de Atención a la Ciudadanía de la Entidad, en

cuanto a que la atención telefónica debe hacerse en la primera llamada y con anterioridad al cuarto timbre.

- **Canal virtual**

- Se recomienda continuar con la actualización de 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 continuar validando 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 la ciudadanía y la Entidad, el cual debe estar debidamente estructurado, contar con protocolo de servicio y con la disponibilidad de un servidor para su administración y operación.

4.2 Recomendaciones líneas transversales

a. Mejoramiento continuo

- Se recomienda seguir con 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, así como incorporar mecanismos de medición de los tiempos de atención en el canal telefónico.
- 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 la continuidad en la articulación y actualización permanente de la información publicada en el Sistema Único de Trámites – SUIT y la Guía de Trámites y Servicios, así como la información dispuesta en la página web, de tal manera que el ciudadano tenga acceso a lo solicitado de forma completa sin importar la fuente de consulta.

b. Transparencia pasiva

- **Canal presencial**

- Dando aplicación a la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se recomienda continuar y realizar permanentemente 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.
- Se recomienda evaluar la posibilidad de realizar la recepción de requerimientos de la ciudadanía en todos los puntos de atención presencial, los cuales deberán ser radicados y gestionados de forma inmediata a través del aplicativo “Bogotá te escucha”, con el fin de evitar desplazamientos de la ciudadanía y garantizar la atención de sus solicitudes.

- **Canal virtual**

- Se recomienda contar con enlaces virtuales para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana y de servidores públicos, que permitan medir y calificar la gestión realizada por la Entidad, y sean insumos para la toma de decisiones.
- Dando aplicación al numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, se sugiere continuar realizando 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 “Bogotá te escucha”.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

- Se sugiere continuar dando aplicación al procedimiento 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 incorporar en el procedimiento para el trámite de PQRS, información relativa a la atención de denuncias de hechos de corrupción.

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

- Se sugiere continuar haciendo seguimiento a los requerimientos ciudadanos registrados por los diferentes canales de atención en la entidad, con el fin que los ciudadanos obtengan la información requerida, de conformidad con los tiempos de ley. Además de ello, es importante continuar con la entrega de respuestas de fondo y de calidad, para que el ciudadano se sienta conforme con la Entidad.

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.