



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

RESULTADOS DEL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA VEEDURÍA DISTRITAL DURANTE 2017

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, en el Decreto 371 de 2010, en el Decreto 197 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

Bogotá D.C., diciembre de 2017



Tabla de Contenido

Introducción	3
1. Propuesta de atención.....	3
2. Implementación de la propuesta de atención	5
2.1. Actualización de los procedimientos de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	8
3. Conclusiones y Recomendaciones	9
Anexos.....	10

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Propuesta de atención para el mejoramiento de cada línea estratégica de la PPDSC.....	4
<i>Tabla 2.</i> Resultados implementación de la propuesta de atención.....	5



Introducción

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

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

En concordancia con lo anterior, la VD realizó un trabajo a través de la implementación de una metodología, que dio como resultado un diagnóstico de la prestación del servicio en la Entidad (*identificación de necesidades y oportunidades de mejora*), evidenciando el grado de cumplimiento de cada una de las líneas establecidas en la PPDSC y sobre el cual se propuso un plan de trabajo para implementar acciones de mejoramiento, y así contribuir en el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en toda la Entidad.

El presente documento recopila la gestión que realizó la Veeduría Distrital para fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía. El desarrollo de este trabajo, inicia con la propuesta de atención sugerida, la cual recoge cada una de las recomendaciones realizadas a las líneas estratégicas de la PPDSC evaluadas y finaliza con la implementación, desarrollo y resultados obtenidos de cada una de las acciones que encierra el plan de trabajo de la propuesta de mejoramiento en la atención a la ciudadanía en la VD.

1. Propuesta de atención

De acuerdo con el diagnóstico y la evaluación realizada al cumplimiento de cada una de las líneas estratégicas señaladas en el Decreto Distrital 197 de 2014 y de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la Veeduría Distrital, y con el fin de incrementar el grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la calidad en la prestación del servicio en la Entidad, se diseñó un plan de trabajo que enmarca algunas actividades que apuntan al cumplimiento de lo establecido en la PPDSC, abarcando temas como la mejora de los procesos y



procedimientos internos, la cualificación de los servidores en temas de servicio y el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se describe la propuesta de mejoramiento descrita a través de las diferentes actividades que subsanan las debilidades encontradas en cada una de las líneas estratégicas evaluadas:

Tabla 1. Propuesta de atención para el mejoramiento de cada línea estratégica de la PPDSC

<i>Línea PPDSC</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.	Se evidencia desconocimiento al exterior de la Entidad (ciudadanía), frente a los trámites, servicios y competencias de la VD.	Actualización de la presentación institucional que usa la VD, en cada uno de los eventos desarrollados por las áreas tanto a nivel interno, como de cara al ciudadano y a las demás entidades del Distrito Capital.
	De acuerdo con lo expuesto en el conversatorio ciudadano, hay baja presencia de la VD en las localidades.	Tener mayor presencia en las reuniones que se llevan a cabo en las localidades, con el fin de escuchar y recibir peticiones y sugerencias y poder brindar una orientación más clara al ciudadano.
	En el desarrollo del ejercicio de evaluación, se destaca la ausencia de mecanismos de participación.	Diseñar la estrategia de institucionalización de los conversatorios ciudadanos y hacer seguimiento.
		Definir el esquema de seguimiento y evaluación del servicio y del plan de trabajo.
Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	Como resultado de la aplicación de los ciudadanos incógnitos, se observan falencias en la prestación del servicio a personas en condición de discapacidad visual y auditiva.	Instalación y apropiación de las herramientas de Centro de Relevancia, CONVERTIC y señalización en lenguaje braille.
	En lo relacionado con la publicación de información, actualmente no se encuentran publicados los horarios de atención.	Realizar la gestión necesaria para la publicación de los horarios de atención.
	La señalización externa de la nueva sede de la Veeduría Distrital, es insuficiente.	Instalación de señalización externa.
	Mejorar la interacción entre los sistemas de información SDQS, ORFEO y el	Articulación de los sistemas de información SDQS, ORFEO y el Sistema de Información de Actuaciones de la VD.



<i>Línea PPDSC</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
	Sistema de Información de Actuaciones de la VD.	
Cualificación de los equipos de trabajo	Se evidencia la no aplicación de los protocolos de atención, lo que refleja un desmejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía.	Realizar el ajuste de los protocolos de atención establecidos en la VD.
		Socializar los protocolos ajustados, en la capacitación: “Gerencia del Servicio”, dirigida a todos los servidores de la VD, especialmente a los de la Vd AQR, la oficina de Atención al Ciudadano y los funcionarios de la Vd PPE que hacen presencia en las localidades.
		Publicar pantallazos con tips sobre los protocolos de atención establecidos en la VD, para crear conciencia de la importancia del servicio al ciudadano.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

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

2. Implementación de la propuesta de atención

Una vez identificadas las oportunidades de mejora para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en la Veeduría Distrital, se llevó a cabo al interior de la Entidad la implementación y seguimiento de cada una de las actividades descritas en la propuesta de atención, con el fin de mejorar los niveles de satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios que se prestan, y así contribuir para elevar los niveles de confianza de la ciudadanía en la Administración Distrital.

Tabla 2. Resultados implementación de la propuesta de atención.

<i>Línea PPDSC</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Resultado</i>
Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.	Actualización de la presentación institucional que usa la VD, en cada uno de los eventos desarrollados por las áreas tanto a nivel interno, como de cara al ciudadano y a las demás entidades del DC.	La presentación institucional fue ajustada por el equipo de comunicaciones de la Veeduría Distrital y se encuentra en revisión por parte del Despacho del Veedor Distrital.



<i>Línea PPDSC</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Resultado</i>
	<p>Tener mayor presencia en las reuniones que se llevan a cabo en las localidades, con el fin de escuchar y recibir peticiones y sugerencias y poder brindar una orientación más clara al ciudadano.</p>	<p>Durante la vigencia 2017, la VD diseñó un cronograma de visitas a las diferentes localidades de Bogotá, en las cuales se cuenta con la participación de la Administración Local y en donde se da a conocer la apuesta estratégica de la Entidad, se escuchan las necesidades de los ciudadanos, quienes tienen su voz a través de los representantes de las Juntas de Acción Local y los Consejos Locales, y cuya finalidad es la de fortalecer el control social y mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía desde la Administración Distrital.</p>
	<p>Diseñar la estrategia de institucionalización de los conversatorios ciudadanos y hacer seguimiento.</p>	<p>Se realizaron 3 conversatorios que contaron con la presencia de ciudadanos de varias localidades de la ciudad, y en los que se indagó sobre la percepción y el grado de conocimiento de la ciudadanía frente a los servicios que presta la Veeduría Distrital. Además, se recibieron aportes por parte de los participantes en relación con el mejoramiento del servicio al ciudadano en las localidades de Bogotá. Anexo 1. Listados de asistencia conversatorios ciudadanos</p> <p>Se elaboró la propuesta de la metodología para la realización de los conversatorios ciudadanos en la VD, con el fin de contar con un documento guía que de lineamiento y orden en la realización de este tipo de eventos. Anexo 2. Metodología conversatorios ciudadanos.</p>
	<p>Definir el esquema de seguimiento y evaluación del servicio y del plan de trabajo.</p>	<p>Se construyó la encuesta de percepción ciudadana, con el fin de indagar a la ciudadanía sobre la prestación del servicio en la entidad y esta herramienta ya se encuentra publicada en la página web de la VD.</p>
	<p>Diseñar una estrategia virtual, que permita a través de la página web de la</p>	<p>Se realizó una campaña virtual para recoger las recomendaciones de la</p>



<i>Línea PPDSC</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Resultado</i>
	Entidad, recoger las opiniones de la ciudadanía.	ciudadanía frente a la atención de quejas y reclamos en el Distrito. Para el desarrollo de esta actividad, se publicó en la página web de la entidad durante 5 días, información referente a los temas más reiterados por la ciudadanía a los sectores de Gobierno, Salud y Hábitat durante el primer semestre de 2017. Anexo 3. Propuesta textos slider.
Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	Instalación y apropiación de las herramientas de Centro de Relevo, CONVERTIC y señalización en lenguaje braille.	La página web de la Veeduría Distrital se encuentra dentro de la clasificación AA, ya que su oficina TIC realizó la actualización de la misma a través del sistema de gestión de contenidos “Govimentum” desarrollado por la Alta Consejería Distrital TIC. En virtud de lo anterior, el sitio web de la Entidad ya cuenta con la programación adecuada para el correcto funcionamiento de la herramienta CONVERTIC, haciendo los servicios de la VD, más accesibles a los ciudadanos en condición de discapacidad visual. Frente a la implementación del Centro de Relevo, la oficina TIC de la VD a través del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, gestionó la solicitud de otorgamiento de la licencia para el funcionamiento de esta herramienta.
	Realizar la gestión necesaria para la publicación de los horarios de atención.	Desde la Viceveeduría Distrital se ha evidenciado con la Administración del Edificio en diferentes reuniones, la necesidad de contar con esta información y señalización, para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.
	Instalación de señalización externa.	
	Articulación de los sistemas de información SDQS, ORFEO y Sistema de Atención a Quejas SSA QYR de la Veeduría Distrital.	La articulación del SDQS con el ORFEO se realizó a través de la implementación del servicio web en coordinación con la Secretaría General, y ya se encuentra en funcionamiento. Por su parte, la articulación del Sistema de Información



<i>Línea PPDSC</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Resultado</i>
		de la VdAQR con los sistemas antes mencionados, ha avanzado en la construcción del servicio web en ORFEO, quedando pendiente realizar las pruebas correspondientes desde el aplicativo.
Cualificación de los equipos de trabajo	Realizar el ajuste de los protocolos de atención establecidos en la VD.	En coordinación con la oficina de servicio al ciudadano y la VdAQR se realizó la actualización de los protocolos de atención de la VD. Anexo 4. Protocolo de servicio al ciudadano de la VD
	Socializar los protocolos ajustados, en la capacitación: “Gerencia del Servicio”, dirigida a todos los servidores de la VD, especialmente a los de la Vd AQR, la oficina de Atención al Ciudadano y los funcionarios de la Vd PPE que hacen presencia en las localidades.	En coordinación con la oficina de servicio al ciudadano y la VdAQR, se llevaron a cabo 3 sesiones de cualificación durante el mes de septiembre en el marco de la estrategia denominada: “ <i>mes del servicio</i> ”, en donde se capacitó a los servidores de la VD en temas de gerencia del servicio (11-09-2017), PPDSC (18-09-2017) y comunicación efectiva (25-09-2017). Adicionalmente, en dichas sesiones se socializaron los protocolos de atención a través de dinámicas lúdicas y la entrega de una pieza comunicacional con la información correspondiente ¹ . Anexo 5. Pieza protocolos de atención
	Publicar pantallazos con tips sobre los protocolos de atención establecidos en la VD, para crear conciencia de la importancia del servicio al ciudadano.	Como estrategia complementaria de sensibilización de los protocolos de atención a los servidores de la Entidad, actualmente esta información se encuentra publicada en los escritorios de los equipos de cómputo (pantallas de inicio) de la VD. Anexo 6. Pantallazos publicación

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.1. Actualización de los procedimientos de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

De conformidad con lo establecido en la Norma Técnica NTC GP 1000 y en la línea estratégica de articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía de la

¹ Los listados de asistencia a las sesiones de cualificación reposan en la oficina de servicio al ciudadano.



PPDSC, y con el fin de contribuir en el fortalecimiento de la calidad y desempeño de los servicios ofrecidos por la Veeduría Distrital, se viene gestionando la actualización de la caracterización del proceso denominado: “*Gestión y seguimiento de casos e investigaciones en el Distrito Capital y fortalecimiento del servicio al ciudadano*”, así como la del “*procedimiento atención y seguimiento a requerimientos*” y el “*procedimiento para la realización de investigaciones sumarias y seguimiento a recomendaciones*”.

Lo anterior obedece, a la necesidad de identificar con claridad el paso a paso en la ejecución de las actividades que se desarrollan al interior de la VdAQR, con el fin de garantizar la prestación del servicio y que éste, sea confiable y eficaz de cara a la ciudadanía del Distrito Capital. Como resultado de este ejercicio, se elaboraron nuevos formatos y se ajustaron los documentos que soportan el qué hacer de la VdAQR, y una vez aprobada dicha documentación, ésta permitirá dar un lineamiento en la ejecución del trabajo de grupo, de forma ordenada y sistémica, consiguiendo la consecución de resultados eficaces y eficientes.

Así mismo, se realizarán las gestiones necesarias en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación de la VD, para elaborar un procedimiento consolidado que refleje la gestión que realiza la Entidad en temas de fortalecimiento del servicio al ciudadano, que aporte en el mejoramiento del desempeño de la Veeduría Distrital como entidad de control preventivo para la ciudad.

3. Conclusiones y Recomendaciones

- El desarrollo e implementación de la propuesta de atención a los ciudadanos, generó al interior de la Veeduría Distrital el fortalecimiento del trabajo en equipo (interdependencias), logrando una articulación coordinada y armónica, con el propósito fundamental de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.
- El servicio al ciudadano se consolida como un elemento transversal y complementario en el logro de objetivos de la Veeduría Distrital y en el cumplimiento idóneo como entidad de control preventivo en la ciudad de Bogotá.
- Se debe continuar realizando el seguimiento a las actividades que se ejecutarán en la próxima vigencia, con el fin de finalizar la implementación de la propuesta de atención en la Veeduría Distrital.
- Es necesario que la Veeduría Distrital continúe fortaleciendo las capacidades de sus funcionarios en temas de atención y servicio a la ciudadanía.



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 1. Listados de asistencia conversatorios ciudadanos
- Anexo 2. Metodología conversatorios ciudadanos
- Anexo 3. Propuesta textos slider
- Anexo 4. Protocolo de servicio al ciudadano de la VD
- Anexo 5. Pieza protocolos de atención
- Anexo 6. Pantallazos publicación

FIN