



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**RESULTADOS DEL ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA IDSC 2019
(abril – agosto 2019)**

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

Bogotá, D.C., octubre de 2019



Informe de resultados del Índice
Distrital de Servicio a la Ciudadanía
IDSC - 2019

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
Jairo Edison Tirado Martínez

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luz Adriana Cárdenas Corredor

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés Rosales
Begsy Solanche Rodríguez
Laura Catalina Posada Morales



Tabla de contenido

Introducción	4
1. Normatividad.....	5
2. Metodología	6
2.1 Desarrollo y aplicación de la metodología.....	6
2.2 Parámetros de medición	11
3. Resultados	13
3.1 Resultados por Sector.....	14
3.2 Resultados por líneas Estratégicas	15
3.3 Resultados por línea transversal.....	21
3.4 Componente de transparencia y acceso a la información pública	22
4. Buenas prácticas.....	25
5. Pasos a seguir	26

Lista de tablas

<i>Tabla 5.</i> Porcentajes de cumplimiento por Sector.....	14
<i>Tabla 6.</i> Porcentajes de cumplimiento por línea Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana	15
<i>Tabla 7.</i> Porcentajes de cumplimiento por línea Infraestructura para la prestación del servicio...	17
<i>Tabla 8.</i> Porcentajes de cumplimiento por línea Cualificación del Talento Humano.....	19
<i>Tabla 9.</i> Porcentajes de cumplimiento por línea de Articulación Institucional e Interinstitucional	20
<i>Tabla 10.</i> Porcentajes de cumplimiento por línea de Mejoramiento Continuo.....	22
<i>Tabla 11.</i> Porcentajes de cumplimiento por línea de Transparencia activa	23
<i>Tabla 12.</i> Porcentajes de cumplimiento por línea de Transparencia Pasiva	24



Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, ejerciendo el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración Distrital, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales, y prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Para mejorar los niveles de confianza entre los ciudadanos y la administración y garantizar un servicio confiable, amable, digno y eficiente; el Distrito Capital adoptó mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, con la cual se pretende ahondar en diferentes temáticas como el mejoramiento de los canales de interacción ciudadana a través de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, la capacitación de servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía y el desarrollo y establecimiento de herramientas que conlleven a la consolidación de un modelo de gerencia pública eficiente, transparente y democrática, con altos niveles de calidad.

Con el fin de evaluar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto de las entidades del Distrito, la Veeduría Distrital diseñó y aplicó la “*Metodología para la aplicación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC*”, que permite medir comparativamente la implementación de las diferentes acciones que garanticen el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía. El resultado de esta medición se incluye en el presente documento.

El informe de resultados que a continuación se presenta contribuye a que las entidades de la Administración Pública, cuenten con información general sobre la calidad en la prestación del servicio en la ciudad, y con ello formulen planes de mejoramiento en pro de alcanzar un servicio adecuado y uniforme.

Para Bogotá, la implementación de dicha metodología permite medir la implementación de acciones frente a las cuatro (4) líneas estratégicas de la PPDSC; la línea transversal de Mejoramiento continuo, así como de los componentes de Transparencia Activa y Transparencia Pasiva de la Ley 1712 de 2014.

El informe de resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC, cuenta con cinco capítulos, el primero de ellos es la normatividad vigente que acompaña y da sustento a la medición, segundo la metodología empleada para obtener los resultados del IDSC, tercero los resultados obtenidos por las entidades evaluadas, por Sector, por líneas evaluadas de acuerdo a la PPDSC; en



este caso cuatro líneas estratégicas, una transversal y el Componente de transparencia y acceso a la información pública y por último se identificaron las buenas prácticas que cada una de las entidades evaluadas realizan para la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

Lo anterior, materializa la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital y contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad, elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

1. Normatividad

Corresponde al conjunto de normas y disposiciones que sustentan jurídicamente y que respaldan y aseguran la implementación del presente índice de evaluación:

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 (...)”

Establece en el Artículo 209, “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. Estatuto Orgánico de Bogotá. Numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39.

Acuerdo 24 de 1993. Adopta la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen sus funciones generales por dependencia.

Circular 44 de 1996. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Creación, funciones y servicios del Centro de Documentación e Información C.D.I.

Circular 39 de 2003. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Selección y re- inducción servidores de puntos de atención al ciudadano.

Acuerdo 257 de 2006. Adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, entidad que tiene a su cargo “la formulación de las políticas, planes y



programas de atención y prestación de los servicios distritales al ciudadano y de acercamiento de la Administración Distrital al ciudadano”.

Decreto 335 de 2006. 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 al ciudadano (a) 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.

Decreto 197 de 2014. Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información.

Circular 093 de 2014. Financiación Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Circular 120 de 2015. Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Decreto Distrital 425 de 2016. Modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Decreto Distrital 668 de 2017. Reglamentan los artículos 127 y 128 del Acuerdo 645 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

2. Metodología

2.1 Desarrollo y aplicación de la metodología

Se realizó la medición con representación de todos los sectores administrativos y la aplicación de siete (7) instrumentos para verificar el avance en la implementación de cuatro (4) líneas estratégicas y una (1) transversal de la PPDSC y de los componentes de transparencia activa y transparencia pasiva de la Ley 1712 de 2014 así:

Tabla 1. Criterios a evaluar de la PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la información pública

#	Lineamientos	Concepto	Aspectos
1	Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana	La Administración Distrital desarrollará 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	* Conocimiento de Trámites y Servicios * Campañas de visibilización * Mecanismos de participación para el servicio

#	Lineamientos	Concepto	Aspectos
		derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	
2	Infraestructura para la prestación del Servicio	El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción a la ciudadanía tengan los siguientes atributos: a. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas. b. Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.	<ul style="list-style-type: none"> * Localización y Accesibilidad * Disponibilidad y cobertura en canales de atención * Infraestructura física para el servicio * Caracterización
3	Cualificación del Talento Humano	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.	<ul style="list-style-type: none"> * Perfiles y monitoreo de evaluación del Talento Humano * Capacitación * Incentivos
4	Articulación Institucional e Interinstitucional	Esta estrategia busca 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.	<ul style="list-style-type: none"> * Capacidad institucional * Procesos y procedimientos * Protocolos y desempeño del servidor * Política de Tratamiento de datos personales * Informes de PQRS * Sistemas de información * Tiempos de respuesta

#	Lineamientos	Concepto	Aspectos
			* Convenios para el servicio
5	Mejoramiento Continuo	En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.	* Planes de mejora * Asignación de recursos * Mecanismos de medición de canales
6	Transparencia Activa	La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. La gestión de solicitudes de información debe tener en cuenta: * Principio de Gratuidad * Estándares de Contenido y Oportunidad de Respuesta * Criterio Diferencial de Accesibilidad	* Publicación de la información obligatoria
7	Transparencia Pasiva	La Transparencia activa es una de las formas que ha establecido la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a Información Pública, para que haya disponibilidad de la información en todas las páginas web de quienes deban cumplir con esta legislación	* Recepción de las peticiones en los canales telefónico y virtual.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

La selección de las entidades se efectuó buscando la representación de los 15 sectores y adicionalmente se incluyeron aquellas que recibieron recomendaciones previamente mediante la evaluación de sus Sistemas de Servicio a la Ciudadanía por parte de la Veeduría Distrital. De acuerdo a los criterios anteriormente enunciados las entidades seleccionadas fueron:

Tabla 2. Entidades seleccionadas en el Distrito Capital

#. Sector	Sectores administrativos	#. Entidad	Entidades	#. Punto	Puntos de atención a evaluar
1	Gobierno	1	Secretaría Distrital de Gobierno	1	Alcaldía Local Suba
				2	Alcaldía Local Ciudad Bolívar
				3	Sede central

<i>#. Sector</i>	<i>Sectores administrativos</i>	<i>#. Entidad</i>	<i>Entidades</i>	<i>#. Punto</i>	<i>Puntos de atención a evaluar</i>
		2	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	4	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público
2	Hacienda	3	Secretaría Distrital de Hacienda	5	Secretaría Distrital de Hacienda
		4	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	6	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
3	Planeación	5	Secretaría Distrital de Planeación	7	Secretaría Distrital de Planeación
4	Desarrollo Económico	6	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	8	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
		7	Instituto para la Economía Social	9	Instituto para la Economía Social - IPES
		8	Instituto Distrital de Turismo	10	Sede principal
5	Educación	9	Secretaría de Educación del Distrito	11	Sede principal
6	Salud	10	Secretaría Distrital de Salud	12	Sede principal
7	Integración Social	11	Secretaría Distrital de Integración Social	13	Subdirección Local de Ciudad Bolívar
				14	Sede principal
		12	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	15	Sede administrativa
8	Cultura, Recreación y Deporte	13	Instituto Distrital de las Artes	16	Instituto Distrital de las Artes
		14	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	17	Sede principal
		15	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	18	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
9	Ambiente	16	Secretaría Distrital de Ambiente	19	Secretaría Distrital de Ambiente
10	Movilidad	17	Instituto de Desarrollo Urbano	20	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
		18	Secretaría Distrital de Movilidad	21	Secretaría Distrital de Movilidad
		19	Transmilenio S.A.	22	Transmilenio S.A.
11	Hábitat	20	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	23	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
		21	Secretaría Distrital del Hábitat	24	Secretaría Distrital del Hábitat
12	Mujeres	22	Secretaría Distrital de la Mujer	25	Secretaría Distrital de la Mujer
13	Seguridad, Convivencia y Justicia	23	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	26	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia



#. Sector	Sectores administrativos	#. Entidad	Entidades	#. Punto	Puntos de atención a evaluar
14	Gestión Jurídica	24	Secretaría Jurídica Distrital	27	Secretaría Jurídica Distrital - SuperCADE
15	Gestión Pública	25	Secretaría General	28	SuperCADE Américas
				29	CADE Santa Lucía

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

El 8 de abril se llevó a cabo la reunión de presentación y socialización de la metodología del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC, con representantes de la Alta Dirección de las 25 entidades del Distrito Capital convocadas para realizar la medición, 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.

Las entidades convocadas recibieron un CD que contenía los formatos de levantamiento de información (Formato 1- Levantamiento de información y Formato 7 – Evaluación de transparencia y acceso a la información) que se debían diligenciar para suministrar la información a la Veeduría Distrital y así iniciar el proceso de medición.

Posteriormente, se realizaron visitas a los puntos de atención presencial de las entidades evaluadas desde el 13 mayo hasta el 14 de junio de 2019, en las que se tomó registro fotográfico y se validó la información.

Con el fin de consolidar la información necesaria para identificar la situación actual de los Sistemas de Servicio a la ciudadanía de las entidades, se aplicaron los instrumentos que a continuación se describen:

- **Formato 1 - 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 pertinentes y realiza observaciones visuales en los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 45 preguntas.

- **Formato 2 - 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, estas encuestas se realizan durante un día de servicio de la entidad teniendo en cuenta el número de ciudadanos que acuden a esta. El formato consta de 13 preguntas.

- **Formato 3, 4 y 5 - 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. Para el caso de la llamada al canal telefónico se realiza al número principal publicado en la página web de la entidad con un solo intento de llamada. 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.

- **Formato 6 - Formato de 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 “Bogotá te Escucha” 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.

Para este paso, el equipo evaluador a través del método de muestras finitas, cuya fórmula matemática se presenta a continuación, toma una muestra representativa aleatoria de las PQRS ciudadanas inscritas en el sistema distrital “Bogotá te Escucha”. La fórmula para el cálculo de la muestra conociendo el tamaño de la población es:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde: N = tamaño de la población, Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada, Q = probabilidad de fracaso, D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

- **Formato 7 - Formato de 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

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 para cada uno de los formatos diseñados.

Para la realización de esta medición se tomaron en cuenta las variables definidas en la PPDSC y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cada uno de los instrumentos de medición aplicados, se tomó en cuenta el rango de calificación de 0% a 100 % y para el caso de los formatos de percepción los criterios “Excelente”, “Bueno”, se tomaron como 100 % y los criterio “Regular”, “Malo” y “Muy Malo” como 0%.

Dentro de la evaluación se realizaron preguntas de tipo informativo que no afectan la calificación y el resultado final de la medición y que se toman para tener una percepción integral del servicio prestado en cada una de las entidades.

La medición arroja un porcentaje de promedio simple en cada lineamiento que afecta la calificación total de la Entidad, la cual se expresó en los niveles “Alto”, “Medio” y “Bajo”, como se muestra en la Tabla 2. 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 3. 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)

Como se muestra en la tabla 3, los resultados del ejercicio de evaluación están dados por un porcentaje de cumplimiento, que afecta positiva o negativamente la calificación total del ejercicio en cada uno de los aspectos evaluados, con base en los niveles de cumplimiento se promedian los resultados obtenidos por cada lineamiento, dando como resultado el porcentaje de cumplimiento de cada Entidad, lo que permite obtener el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC.

Una vez realizado el análisis correspondiente se procedió a elaborar las fichas técnicas de resultados por entidad que serán insumo de mejoras y apoyo en la toma de decisiones del nivel directivo de las entidades participantes donde se refleja el porcentaje obtenido por la entidad, tablas de resultados de cada ítem de la evaluación realizada y una descripción corta de las buenas prácticas y de las recomendaciones realizadas, así como la gráfica de tiempos y calidad de respuesta de la muestra de las PQRS analizadas.

Por último, se elaboró el presente informe, en el que se recopilan las generalidades del proceso de evaluación y los comentarios frente al cumplimiento de los aspectos de servicio evaluados.

3. Resultados

Como resultado de la medición realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presenta el resultado del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC, por las líneas estratégicas, transversales y de transparencia evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos en los que se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Una vez tabulados los datos y obtenidos los resultados en la medición por líneas de la PPDSC evaluadas y del componente de transparencia y acceso a la información pública, se obtuvo que el IDSC para las entidades del Distrito evaluadas es el siguiente:

Tabla 4. Porcentajes de cumplimiento por Entidad

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría de Educación del Distrito	96
2	Instituto para la Economía Social	93
3	Instituto Distrital de las Artes	92
4	Transmilenio S.A.	91
5	Secretaría Distrital de Hacienda	89
6	Instituto de Desarrollo Urbano	88
7	Secretaría General	87
8	Secretaría Distrital de Integración Social	87
9	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	86
10	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.	85
11	Secretaría Distrital de la Mujer	85
12	Secretaría Distrital de Gobierno	84
13	Secretaría Distrital de Movilidad	83
14	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	81
15	Secretaría Distrital de Salud	81
16	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	80
17	Secretaría Distrital del Hábitat	77
18	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	77
19	Secretaría Distrital de Ambiente	76
20	Secretaría Distrital de Planeación	76
21	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	75
22	Instituto Distrital de Turismo	71
23	Secretaría Jurídica Distrital	70
24	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	59
25	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	57

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

En esta tabla se puede identificar la posición de las entidades evaluadas en el distrito frente a la prestación del servicio en cuanto a los lineamientos de la PPDSC y del Componente de

transparencia y acceso a la información pública encontrándose que de las 25 entidades evaluadas 16 se posicionaron en el rango alto obteniendo una calificación superior al 80 %, 7 entidades con una calificación superior al 70% encontrándose en rango medio y 2 entidades con calificación inferior al 59 % en rango bajo.

3.1 Resultados por Sector

El Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC, permite identificar la posición que obtuvo el Sector evaluado respecto a la implementación y cumplimiento de las líneas estratégicas, transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la información pública – Ley 1712 de 2014, así:

Tabla 1. Porcentajes de cumplimiento por Sector

<i>Puesto</i>	<i>Sectores Administrativos</i>	<i>Entidades</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Educación	Secretaría de Educación del Distrito	96
3	Movilidad	Instituto de Desarrollo Urbano	88
		Secretaría Distrital de Movilidad	
		Transmilenio S.A.	
2	Gestión Pública	Secretaría General	87
4	Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	85
		Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	
6	Mujer	Secretaría Distrital de la Mujer	85
5	Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	83
		Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	
7	Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	81
8	Hábitat	Acueducto, Aguas y Alcantarillado de Bogotá	81
		Secretaría Distrital del Hábitat	
9	Salud	Secretaría Distrital de Salud	81
10	Desarrollo Económico	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	80
		Instituto para la Economía Social	
		Instituto Distrital de Turismo	
11	Cultura, Recreación y Deporte	Instituto Distrital de las Artes	77
		Instituto Distrital de Recreación y Deporte	
		Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	
13	Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	76
12	Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	76
14	Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	72
		Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	
15	Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	70

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

3.2 Resultados por líneas Estratégicas

El Índice Distrital de Servicio al Ciudadanía – IDSC, permite identificar la posición de las entidades evaluadas respecto a la implementación y cumplimiento de cada una de las líneas estratégicas, transversales de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano - PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la información pública – Ley 1712 de 2014.

a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana

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.

En esta línea, las entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto publicaron en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública los siguientes temas:

- Mecanismos para la atención al ciudadano.
- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público.
- Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos. (Carta de trato digno)
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad.
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

Además de ello publicaron en la sección de transparencia y acceso a la información pública el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Por otro lado, es importante mencionar que las entidades de nivel cumplimiento medio y bajo no contaban en su página web con mecanismos de participación ciudadana para la mejora del servicio (chats, encuestas, etc.); ni realizaron la socialización respectiva para que los ciudadanos conozcan y hagan uso de la página web para realizar consultas sobre los trámites y servicios que prestan dichas entidades.

Tabla 2. Porcentajes de cumplimiento por línea Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría de Educación del Distrito	97
2	Transmilenio S.A.	97
3	Secretaría Distrital de Hacienda	93
4	Instituto Distrital de las Artes	92
5	Secretaría Distrital de la Mujer	92
6	Instituto de Desarrollo Urbano	90
7	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.	90



<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
8	Secretaría Distrital de Gobierno	89
9	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	88
10	Secretaría Distrital de Integración Social	88
11	Secretaría Distrital de Planeación	88
12	Secretaría Distrital del Hábitat	87
13	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	87
14	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	87
15	Instituto para la Economía Social	87
16	Secretaría Distrital de Salud	87
17	Instituto Distrital de Turismo	87
18	Secretaría General	86
19	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	85
20	Secretaría Jurídica Distrital	77
21	Secretaría Distrital de Ambiente	75
22	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	74
23	Secretaría Distrital de Movilidad	73
24	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	72
25	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	53

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Respecto a esta línea se evidenció que de las 25 entidades evaluadas, 19 implementan estrategias pedagógicas para que los ciudadanos puedan realizar los trámites y servicios y el quehacer de las entidades en cuanto a su misionalidad.

b. Infraestructura para la prestación del servicio

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.

En esta línea, las entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto realizaron ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047, en los que se destacan el uso de rampas de acceso al punto de atención a la ciudadanía, ascensor, apoyos iconográficos y mobiliario bajo para una adecuada interacción con los ciudadanos, además de ello cuentan con formatos de fácil lectura y comprensión que permiten interponer requerimientos ciudadanos y acercar la administración a los ciudadanos. Así mismo, se evidencia que las entidades cuentan con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Es importante mencionar que las entidades en nivel de cumplimiento medio y bajo no cuentan en los espacios de atención al ciudadano con señalización en Braille, ni con señalización con apoyos gráficos, así mismo, no realizaron caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.

Tabla 3. Porcentajes de cumplimiento por línea Infraestructura para la prestación del servicio

Puesto	Entidad	Porcentaje
1	Instituto para la Economía Social	91
2	Instituto de Desarrollo Urbano	90
3	Secretaría Distrital de Hacienda	89
4	Secretaría de Educación del Distrito	88
5	Secretaría Distrital de Salud	88
6	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	88
7	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	87
8	Secretaría Distrital de Ambiente	86
9	Secretaría General	85
10	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	85
11	Secretaría Distrital de Planeación	85
12	Instituto Distrital de las Artes	84
13	Transmilenio S.A.	83
14	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	81
15	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.	79
16	Secretaría Jurídica Distrital	78
17	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	77
18	Secretaría Distrital del Hábitat	75
19	Secretaría Distrital de Gobierno	75
20	Secretaría Distrital de Movilidad	73
21	Secretaría Distrital de la Mujer	71
22	Secretaría Distrital de Integración Social	68
23	Instituto Distrital de Turismo	67
24	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	63
25	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	57

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

- Se observa que en su mayoría los espacios para la atención a la ciudadanía en sala de espera, son amplios y cuentan con suficientes módulos de atención para la prestación del servicio, sin embargo de las 25 entidades evaluadas, 11 no cuentan con los espacios adecuados para la prestación del servicio presencial.
- La señalización es poco visible, no se evidencia señalización en braille, en alto contraste, ni con apoyos gráficos en los puntos de atención presencial.
- De las entidades evaluadas 7 no cuentan con módulos de servicio preferencial para la atención a los ciudadanos que acuden a la prestación de un trámite o servicio.
- Se observó que las carteleras informativas se encontraban plenamente identificadas y en un lugar visible, encontrando información de interés para la ciudadanía, al igual que las respectivas notificaciones, además de ello se hace uso de pantallas digitales para informar a la ciudadanía respecto a la oferta institucional y Distrital.
- Mediante una muestra aleatoria de los requerimientos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, se analizaron en promedio 67 respuestas a



peticiones ciudadanas por cada una de las entidades evaluadas, encontrándose que: a) las 25 entidades cuentan con PQRS con cierre por respuesta de fondo, por respuesta parcial o desistimiento tácito, b) al verificar las respuestas entregadas por las entidades se observa que de las 25 evaluadas, solo 3 entidades dieron respuesta al 100% de las PQRS dentro de los términos legales dados por la Ley 1755 de 2014, 14 entidades cumplen entre el 80% y el 99% de respuestas en términos de ley, 4 entidades se encuentran en el rango de cumplimiento del 70% al 79% y 4 entidades están por debajo del 50% de cumplimiento de respuestas en términos de ley.

- Se observa que de las 25 entidades evaluadas 19 cuentan con un buzón de sugerencias en los puntos de atención y se encuentran en un lugar visible, de fácil acceso y cuentan con formatos estandarizados para que los ciudadanos interpongan algún requerimiento.
- Se evidencia que las entidades cuentan con una línea de atención propia, que se encuentra publicada en la página web, facilitando a los ciudadanos el acceso a la información en cuanto a trámites, servicios, horarios y programas, además en las llamadas realizadas se evidencia que las líneas tienen un menú de opciones corto y de fácil recordación.
- Algunos de los enlaces consultados en las páginas web de las entidades fueron denegados o se encontraron rotos.
- De las Entidades evaluadas 9 no cuentan con baños accesibles diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible.

c. Cualificación de talento humano

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.

En esta línea, las entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto, implementan mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio a la ciudadanía, así como el monitoreo al comportamiento y actitud de los servidores que se encuentran en atención a la ciudadanía.

Así mismo, las entidades implementan incentivos y/o realiza reconocimientos a los servidores por buen desempeño en servicio a la ciudadanía e incluyen en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, todo lo relacionado con la Política de servicio al ciudadano

Por otro lado es importante mencionar que los servidores de las entidades en nivel de cumplimiento medio y bajo, no entregan la información solicitada por los ciudadanos con claridad, usando palabras sencillas, lenguaje comprensible, ni las entidades realizan procesos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal de apoyo (aseo y vigilancia), ventanilla, y demás servidores, sobre aspectos y competencias para la atención a la ciudadanía.

Tabla 4. Porcentajes de cumplimiento por línea Cualificación del Talento Humano

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría de Educación del Distrito	94
2	Instituto Distrital de las Artes	87
3	Transmilenio S.A.	86
4	Secretaría Distrital de la Mujer	86
5	Secretaría Distrital de Integración Social	83
6	Instituto para la Economía Social	83
7	Instituto de Desarrollo Urbano	83
8	Secretaría Distrital de Hacienda	82
9	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	79
10	Secretaría Distrital de Ambiente	78
11	Secretaría Distrital del Hábitat	78
12	Secretaría Distrital de Movilidad	76
13	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	76
14	Secretaría General	74
15	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.	73
16	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	71
17	Secretaría Distrital de Gobierno	69
18	Secretaría Distrital de Salud	67
19	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	67
20	Instituto Distrital de Turismo	64
21	Secretaría Jurídica Distrital	62
22	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	60
23	Secretaría Distrital de Planeación	55
24	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	47
25	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	33

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

- En algunas entidades no se evidencia la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos.
- Los servidores de 6 entidades no hacen uso de los elementos distintivos para su gestión como carnés y chaquetas institucionales.
- Se observa la disposición de protocolos de servicio, sin embargo, los mismos no son apropiados por los servidores de atención (presencial y telefónica)



d. Articulación Institucional e Interinstitucional

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 optimización de recursos.

En esta línea, las entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto cuentan con una dependencia o área de servicio a la ciudadanía formalmente constituida, así mismo cuentan con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentado e implementado (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).

Por otro lado es importante mencionar que las entidades de nivel cumplimiento medio y bajo no implementaron el uso de herramientas como el Centro de Relevo y ConVerTic para servir a población con discapacidad auditiva y visual a través de los diferentes canales habilitados para la prestación del servicio, ni utilizaron formatos estandarizados para interponer requerimientos a través del buzón de sugerencias en los puntos de atención.

Tabla 5. Porcentajes de cumplimiento por línea de Articulación Institucional e Interinstitucional

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Instituto de Desarrollo Urbano	95
2	Secretaría de Educación del Distrito	93
3	Instituto para la Economía Social	93
4	Instituto Distrital de las Artes	93
5	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	92
6	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	90
7	Secretaría Distrital de la Mujer	89
8	Transmilenio S.A.	86
9	Secretaría Distrital de Integración Social	86
10	Secretaría Distrital de Hacienda	85
11	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	85
12	Secretaría Distrital de Gobierno	83
13	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.	80
14	Secretaría Distrital del Hábitat	79
15	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	76
16	Secretaría Distrital de Movilidad	75
17	Secretaría Distrital de Salud	75
18	Instituto Distrital de Turismo	73
19	Secretaría Distrital de Ambiente	73



<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
20	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	72
21	Secretaría Distrital de Planeación	66
22	Secretaría General	66
23	Secretaría Jurídica Distrital	66
24	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	58
25	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	57

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

- No se observa el establecimiento de procedimientos sencillos y claros, debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: Accesibilidad de personas en condición de discapacidad.
- No se han realizado gestiones para implementar herramientas tales como ConVerTic (Canal Virtual) y el Centro de Relevo (Canales virtual y presencial).
- No se observa la disposición de un aviso informativo sobre la implementación de una Política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012 en el canal presencial.
- Se resalta que 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 respecto a trámites y servicios.

3.3 Resultados por línea transversal

El Decreto 197 de 2014 define las líneas transversales como acciones diseñadas para garantizar la interoperabilidad de las líneas estratégicas, las cuales se encuentran estructuradas como productos específicos de la Administración Distrital que propenden por la implementación, mejoramiento, seguimiento y evaluación del Sistema Distrital 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.

En esta línea, las entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto, publicaron en la página web el informe consolidado de PQRS, así mismo, se encargaron de determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y/ o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.

Por otro lado es importante mencionar que las entidades de nivel cumplimiento medio y bajo no presentaron evidencias sobre la incorporación de presupuesto para la prestación del servicio y no cuentan con sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en los canales telefónico, virtual y presencial.

Tabla 6. Porcentajes de cumplimiento por línea de Mejoramiento Continuo

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría de Educación del Distrito	100
2	Instituto para la Economía Social	100
3	Secretaría General	100
4	Transmilenio S.A.	100
5	Secretaría Distrital de Salud	100
6	Instituto Distrital de las Artes	88
7	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	88
8	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.	88
9	Secretaría Distrital de Planeación	86
10	Secretaría Distrital del Hábitat	86
11	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	86
12	Secretaría Distrital de Integración Social	86
13	Secretaría Distrital de Movilidad	86
14	Secretaría Distrital de Ambiente	86
15	Instituto de Desarrollo Urbano	75
16	Secretaría Distrital de Hacienda	75
17	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	71
18	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	71
19	Secretaría Jurídica Distrital	71
20	Secretaría Distrital de la Mujer	71
21	Secretaría Distrital de Gobierno	71
22	Instituto Distrital de Turismo	71
23	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	57
24	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	43
25	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	43

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

No se cuenta con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta, ni mecanismos para la medición de la efectividad y oportunidad de los servicios prestados.

3.4 Componente de transparencia y acceso a la información pública

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 09 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)

En esta línea, las entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto, publicaron en la página web el listado de trámites y servicios que prestan a los ciudadanos. Así mismo, dichas entidades realizaron oportunamente la publicación en el Sistema Único de Información de trámites - SUIT,

y hacen uso del Sistema Electrónica para la Contratación Pública SECOP para la publicación de los contratos suscritos por las entidades.

Por otro lado, es importante mencionar que algunas de las entidades que se encuentran en nivel de cumplimiento medio y bajo no radican los requerimientos registrados en su sistema propio y/o en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”.

Tabla 7. Porcentajes de cumplimiento por línea de Transparencia activa

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría de Educación del Distrito	100
2	Instituto para la Economía Social - IPES	100
3	Instituto Distrital de las Artes	100
4	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	100
5	Secretaría Distrital de Salud	100
6	Secretaría General	100
7	Secretaría Distrital de Integración Social	100
8	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	100
9	Secretaría Distrital de Planeación	100
10	Secretaría Distrital de Movilidad	100
11	Secretaría Distrital de Gobierno	100
12	Secretaría Distrital de Hacienda	100
13	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	100
14	Transmilenio S.A.	86
15	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	86
16	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	86
17	Secretaría Distrital del Hábitat	86
18	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	86
19	Secretaría Distrital de Ambiente	86
20	Instituto Distrital de Turismo - IDT	86
21	Secretaría Jurídica Distrital	86
22	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	86
23	Secretaría Distrital de la Mujer	83
24	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	83
25	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.	83

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

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).

En esta línea, las entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto, facilitan el acceso para que los ciudadanos puedan radicar PQRS por el canal virtual (por medio del SDQS o un sistema propio de radicación).

Por otro lado es importante mencionar que las entidades de nivel cumplimiento medio y bajo, no cuentan con acceso para que los ciudadanos puedan radicar PQRS por el canal telefónico.

También es importante precisar que se adelantó una evaluación del cumplimiento de los tiempos de respuesta de los derechos de petición a una muestra representativa de PQRS. Los resultados de esta evaluación se incluyeron en la ponderación de las líneas estratégica de Infraestructura para la prestación del servicio.

Tabla 8. Porcentajes de cumplimiento por línea de Transparencia Pasiva

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría de Educación del Distrito	100
2	Instituto para la Economía Social	100
3	Instituto Distrital de las Artes	100
4	Transmilenio S.A.	100
5	Secretaría General	100
6	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	100
7	Instituto de Desarrollo Urbano	100
8	Secretaría Distrital de Integración Social	100
9	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.	100
10	Secretaría Distrital de la Mujer	100
11	Secretaría Distrital de Movilidad	100
12	Secretaría Distrital de Gobierno	100
13	Secretaría Distrital de Hacienda	100
14	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	100
15	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	50
16	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	50
17	Secretaría Distrital de Salud	50
18	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	50
19	Secretaría Distrital de Planeación	50
20	Secretaría Distrital del Hábitat	50
21	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	50
22	Secretaría Distrital de Ambiente	50
23	Instituto Distrital de Turismo - IDT	50
24	Secretaría Jurídica Distrital	50
25	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	50

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

- Se evidencia que las respuestas dadas a las peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” por las entidades corresponden a respuestas de fondo dando respuesta al requerimiento del ciudadano.
- Se observa que las entidades hacen uso del Sistema Único de Información de Trámites y Servicios, la Guía de Trámites y Servicios, y el SECOP.



- Se evidencia que la Entidad cuenta con un procedimiento interno en el que se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención. Adicionalmente, se observa el establecimiento de un procedimiento específico para la atención de denuncias de hechos de corrupción.
- Se observa que en los sitios web existen enlaces para el acceso al 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.

4. Buenas prácticas

Una vez realizada la medición del IDSC se identificaron las buenas prácticas implementadas por las 25 entidades evaluadas sin tener en cuenta la posición que ocuparon en los resultados generales y/o por línea.

A continuación se resaltan las más significativas:

- Las entidades adelantan acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apuntan a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, competencias, trámites y servicios que ofrecen.
- Cuentan con mecanismos, estrategias y/o protocolos en cuanto a la debida organización de los espacios de atención, tiempos de espera y tiempos de atención.
- Las entidades implementan de los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Entidad.
- Las entidades publican la información de interés a la ciudadanía en un lugar visible.
- Las entidades dan cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, donde la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite.
- Las entidades publican y actualizan 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.
- Las entidades implementan 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.
- Las entidades tienen 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 mejorando lo relacionado con los medios, canales y espacios para la participación ciudadana.



- Las entidades dan seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definen 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.
- Las entidades establecen herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana para medir la calidad del servicio del personal de planta y de contratistas.
- Las entidades realizan 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.

5. Pasos a seguir

Una vez entregados los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC, es importante que las entidades con base a la ficha técnica recibida, identifiquen los aspectos por lineamientos donde se adelanten acciones de mejora para la buena prestación del servicio.

Para ello, se requiere 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.

Dando continuidad a la aplicación de las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de esta medición propendan por el fortalecimiento del servicio, generando una mayor confianza en la Administración Distrital.

Así mismo, la Veeduría Distrital en desarrollo de sus funciones como entidad de control preventivo, hará el seguimiento a la adopción de las recomendaciones que se formularon a cada una de las entidades.

Fin.