



ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

BOGOTÁ D.C.



AGENDA

07:30 a 08:00 a.m. Registro de asistentes

08:00 a 08:15 a.m. Instalación

08:15 a 08:45 a.m. Modelo de Control Preventivo de la Veeduría Distrital

08:45 a 09:15 a.m. Presentación del IDSC

09:15 a 10:00 a.m. Resultados del IDSC - 2019

10:00 a 10:30 a.m. Reconocimientos



Octubre
2019



Prevención • Transparencia • Incidencia

Modelo de Control Preventivo

Octubre
2019



Presentación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC



ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

BOGOTÁ D.C.



Objetivo

Medir el avance y desarrollo del servicio a la ciudadanía en las entidades distritales a través de una herramienta técnica que verifica el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC y la Ley 1712 de 2014.



¿Por qué es importante establecer un Índice?

- Estado del arte de la implementación de la PPDSC.
- Comparación entre las entidades del Distrito para identificar buenas prácticas.
- Para fortalecer el servicio a la ciudadanía y cerrar las brechas en las instituciones.
- Por recomendación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Para concientizar a las entidades que el servicio al ciudadano es un tema que compromete a todas las áreas de la organización.
- Porque se ha logrado avanzar significativamente, pero quedan cosas por hacer.



Alcance de la medición

- Con representación de todos los sectores administrativos
- Aplicación de 7 instrumentos de medición
- Verificación del avance en la implementación de 4 líneas estratégicas y 1 transversal de la PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la Información pública.

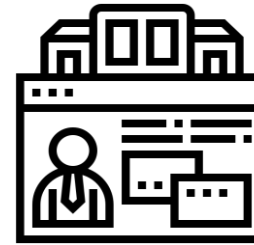
Líneas	Lineamientos evaluados	Norma
Líneas estratégicas de la PPDSC	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos.	Decreto Distrital 197 de 2014
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.	
	3. Cualificación de los equipos de trabajo.	
	4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.	
Línea transversal de la PPDSC	5. Mejoramiento continuo.	Ley 1712 de 2014
Componentes de transparencia	6. Transparencia activa	
	7. Transparencia pasiva	



Población objetivo

15

Sectores evaluados



25

Entidades evaluadas



29

Puntos de atención evaluados



Entidades participantes

No. Entidad	ENTIDADES
1	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
2	Secretaría Distrital de Gobierno.
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
4	Secretaría Distrital de Hacienda.
5	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.
6	Secretaría Distrital de Planeación.
7	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
8	Instituto para la Economía Social.
9	Instituto Distrital de Turismo.
10	Secretaría de Educación del Distrito.
11	Secretaría Distrital de Salud.
12	Secretaría Distrital de Integración Social.
13	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.

No. Entidad	ENTIDADES
14	Instituto Distrital de las Artes.
15	Instituto Distrital de Recreación y Deporte.
16	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
17	Secretaría Distrital de Ambiente.
18	Instituto de Desarrollo Urbano.
19	Secretaría Distrital de Movilidad.
20	Transmilenio S.A.
21	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
22	Secretaría Distrital del Hábitat.
23	Secretaría Distrital de la Mujer.
24	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
25	Secretaría Jurídica Distrital.



Aspectos de la evaluación

Lineamientos Evaluados	Aspectos	Instrumentos
1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos – PPDSC	<ul style="list-style-type: none"> * Conocimiento de trámites y servicios. * Campañas de visibilización. * Mecanismos de participación para el servicio. 	<p>Formato 1: Levantamiento de información.</p> <p>Formato 2: Encuestas de percepción ciudadana.</p>
2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada – PPDSC	<ul style="list-style-type: none"> * Localización y accesibilidad. * Disponibilidad y cobertura en canales de atención. * Infraestructura física para el servicio. * Caracterización. 	<p>Formato 1: Levantamiento de información.</p> <p>Formato 2: Encuestas de percepción ciudadana.</p> <p>Formato 3: Calificación del canal presencial.</p> <p>Formato 4: Calificación del canal telefónico.</p> <p>Formato 5: Calificación canal virtual.</p>
3. Cualificación de los equipos de trabajo – PPDSC	<ul style="list-style-type: none"> * Perfiles y monitoreo de evaluación del talento humano. * Capacitación. * Incentivos. 	<p>Formato 1: Levantamiento de información.</p> <p>Formato 2: Encuestas de percepción ciudadana.</p> <p>Formato 3: Calificación del canal presencial.</p> <p>Formato 4: Calificación del canal telefónico.</p> <p>Formato 5: Calificación canal virtual.</p> <p>Formato 7: Evaluación de transparencia y acceso a la información pública.</p>
4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía – PPDSC	<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. * Convenios para el servicio. 	<p>Formato 1: Levantamiento de información.</p> <p>Formato 2: Encuestas de percepción ciudadana.</p> <p>Formato 3: Calificación del canal presencial.</p> <p>Formato 4: Calificación del canal Telefónico.</p> <p>Formato 5: Calificación canal virtual.</p> <p>Formato 6: Tiempos / calidad de respuesta.</p> <p>Formato 7: Evaluación de transparencia y acceso a la información pública.</p>
5. Mejoramiento Continuo - PPDSC	<ul style="list-style-type: none"> * Planes de mejora. * Asignación de recursos. * Mecanismos de medición de canales. 	<p>Formato 1: Levantamiento de información.</p> <p>Formato 7: Evaluación de transparencia y acceso a la información pública.</p>
6. Transparencia activa	<ul style="list-style-type: none"> * Publicación de la información obligatoria. 	<p>Formato 7: Evaluación de transparencia y acceso a la información pública.</p>
7. Transparencia pasiva	<ul style="list-style-type: none"> *Recepción de las peticiones en los canales telefónico y virtual. 	<p>Formato 7: Evaluación de transparencia y acceso a la información pública.</p>

Proceso de evaluación



Parámetros de interpretación de los resultados

La medición entrega un porcentaje ponderado correspondiente a la calificación total de la entidad, que se expresa en niveles de “Alto”, “Medio” y “Bajo”, así:

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



Octubre
2019



Prevención • Transparencia • Incidencia

Presentación de los resultados IDSC - 2019

Resultados por líneas de la PPDSC y por los componentes de transparencia



Línea estratégica 1

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

<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
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



Línea estratégica 2

Infraestructura para la prestación de servicios

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



Línea estratégica 3

Cualificación de los equipos de trabajo

Puesto	Entidad	Porcentaje
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



Línea estratégica 4

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

Puesto	Entidad	Porcentaje
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
20	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	72
21	Secretaría Distrital de Planeación	66
22	Secretaría General	66
23	Secretaría Jurídica Distrital	66



Línea transversal

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



Transparencia

Transparencia activa

<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	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	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	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



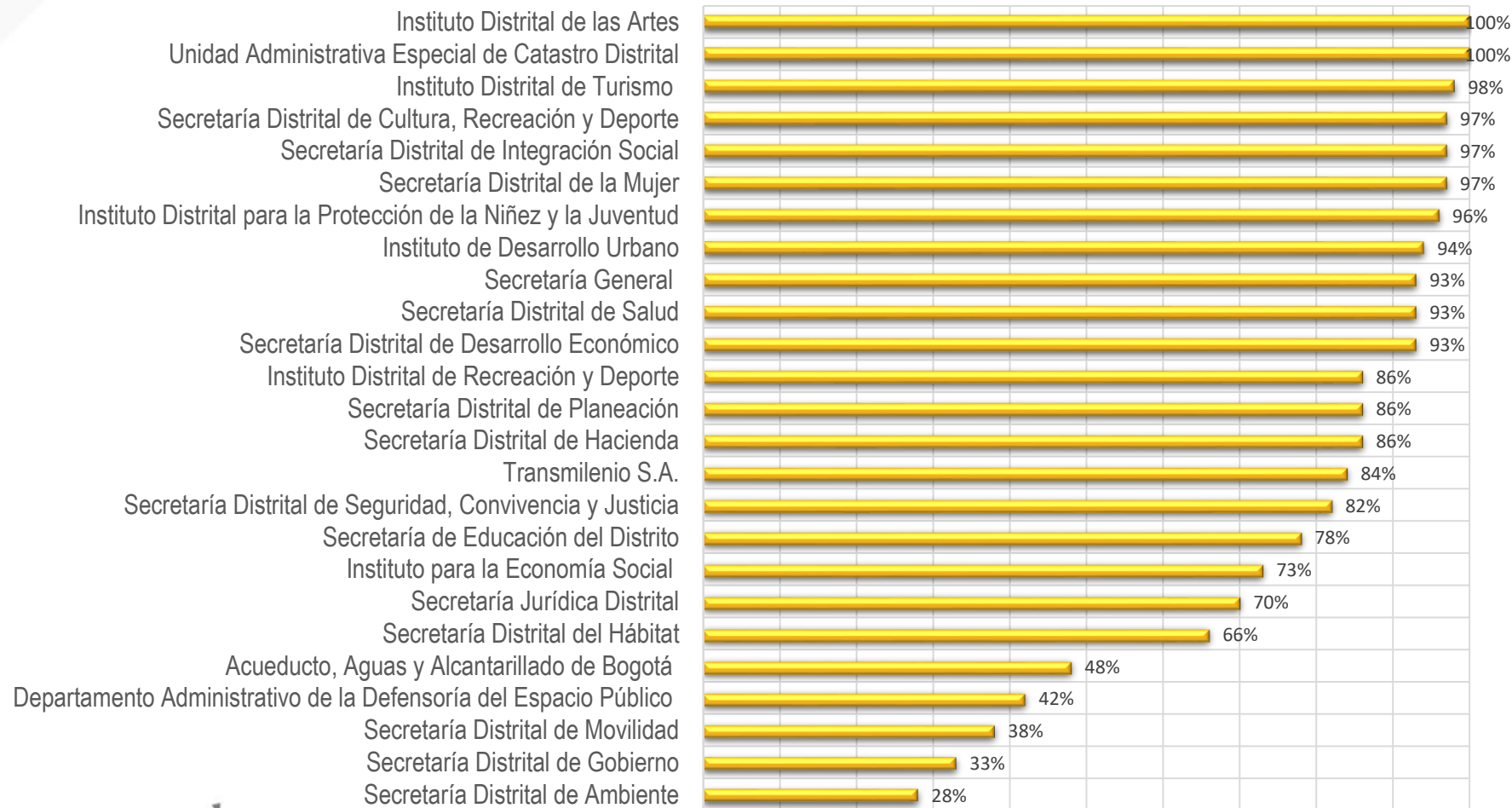
Transparencia

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



Cumplimiento en términos legales a las respuestas de las PQRS



Resultados por sectores administrativos



Puesto	Sectores Administrativos	Entidades	Porcentaje
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



Consolidado por entidades



<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



Octubre
2019



Prevención • Transparencia • Incidencia

Reconocimientos IDSC 2019

Primer puesto

Secretaría de Educación del Distrito SED



Segundo puesto

Instituto para la Economía Social IPES



Tercer puesto

Instituto Distrital de las Artes IDARTES



Buenas prácticas de servicio al ciudadano con alto nivel de cumplimiento

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia SDSCJ





Prevención • Transparencia • Incidencia

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



jrodriguez@veeduriadistrital.gov.co
denuncie@veeduriadistrital.gov.co
correspondencia@veeduriadistrital.gov.co



Avenida Calle 26 # 69 – 76, Edificio Elemento, torre 1, piso 8.
Bogotá D.C.



Fijo (57-1) 3 40 76 66 Ext. 401
Línea anticorrupción: 018000 124646

