

7

METODOLOGÍA
EVALUACIÓN
DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA EN
ENTIDADES PÚBLICAS
DISTRITALES



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Prevención • Transparencia • Incidencia

7

METODOLOGÍA
EVALUACIÓN
DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA EN
ENTIDADES PÚBLICAS
DISTRITALES



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

Veedor Distrital

Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital

Daniel García Cañón

**Veedor Delegado para la Atención
de Quejas y Reclamos**

Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación

Tatiana Mendoza Lara

**Veedor Delegado para la Eficiencia
Administrativa y Presupuestal**

Jasson Cruz Villamil

**Veedor Delegado para la Participación y
los Programas Especiales**

Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Diana Enciso Upegui

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Janneth Caicedo Casanova

**Proyecto Transparencia, Derecho de Acceso a la
Información Pública y Medidas Anticorrupción**

Francy Milena Alba Abril

**Proyecto Laboratorio de Innovación para la
Gestión Pública Distrital - LABcapital**

Juan Felipe Yepes González

ISBN: 978-958-8488-10-3



Presentación de la Serie

Promover una cultura de la transparencia, avanzar en la lucha contra la corrupción, y fomentar la participación ciudadana en la agenda pública son algunos de los retos urgentes que tiene la gobernanza urbana en las grandes ciudades. Progresar en el fortalecimiento del control social es fundamental para el mejoramiento de dicha gobernanza urbana puesto que repercute directamente en la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, conduce a la consolidación de los procesos y procedimientos de la gestión pública, y a la vez propende a una mejor calidad de vida de la ciudadanía.

Es importante brindar a los ciudadanos herramientas de control social que les permitan hacerle seguimiento a las políticas, programas y proyectos públicos de sus ciudades, como proporcionar a los servidores públicos herramientas que les permitan vigilar y mejorar continuamente su labor dentro de la gestión pública. Existen tres momentos en la formulación e implementación de estas herramientas. Para empezar, hay que diseñar metodologías concretas cuyos objetivos específicos den cuenta de problemas reales en la gestión pública; luego hay que divulgarlas y realizar ejercicios de formación mediante estrategias puntuales encaminadas a que los servidores públicos y la ciudadanía logren entender su estructuración y puedan adaptarlas eventualmente a diferentes

contextos y proyectos; finalmente, hay que acompañar su aplicación e implementación en casos particulares.

La experiencia de la Veeduría Distrital en relación con estos tres momentos es producto del conocimiento que la entidad ha acumulado con el tiempo y de la experticia del grupo de profesionales que han trabajado en su implementación y desarrollo. Por este motivo, pone a disposición de la ciudadanía y de los servidores públicos herramientas efectivas para el control social.

La Serie *Metodologías para el Control Preventivo* tiene que ver con tres áreas relevantes: i) control social e innovación, ii) transparencia y lucha contra la corrupción, y iii) servicio a la ciudadanía. El objetivo de la Serie consiste en formalizar y actualizar el diseño metodológico de herramientas de control preventivo para ponerlas a disposición de la ciudadanía y de los servidores públicos con el fin de fomentar la transparencia y el mejoramiento del servicio público en el Distrito Capital.

Las metodologías incluidas en esta Serie pueden ser utilizadas por ciudadanos y por servidores públicos y están diseñadas para ser aplicadas a proyectos de diversa escala, programas específicos, procedimientos internos de las entidades y, en

general, a cualquier iniciativa pública. Además, éstas podrán ser adaptadas e implementadas en otras ciudades del país o de América Latina.

A esta iniciativa subyace la misión preventiva de la Veeduría Distrital en la medida en que supone la definición de acciones orientadas a identificar y eliminar ineficiencias administrativas y riesgos de corrupción en la gestión pública. Estas acciones buscan ser integrales, reducen costos económicos, fomentan el control social por parte de la ciudadanía, y son efectivas en la lucha contra la corrupción.

Las herramientas que se desarrollan en la Serie *Metodologías para el Control Preventivo* se organizaron en tres grupos. El primero busca fortalecer a la ciudadanía como agente de cambio y está conformado por las metodologías para el desarrollo de la Ruta del Control Social y de procesos de rendición de cuentas de la Administración Distrital y Local, el seguimiento a la gestión pública por parte de la ciudadanía, y la promoción de procesos de innovación pública a través de la metodología AEI de la innovación.

El segundo grupo de herramientas hace énfasis en la integridad y la gestión del riesgo y comprende las metodologías para la identificación de riesgos de corrupción en la gestión contractual y para la gestión de conflictos de intereses.

Finalmente, las herramientas del tercer de grupo buscan el mejoramiento de la gestión pública. Entre estas últimas se encuentran la evaluación de sistemas

de servicio a la ciudadanía en entidades públicas distritales, la evaluación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, la metodología para la identificación de riesgos de micro corrupción, y la evaluación de accesibilidad al medio físico en los puntos de servicio a la ciudadanía.

Cada metodología cuenta con lo siguiente: los conceptos básicos del tema, la descripción de las condiciones preliminares, y los pasos estructurados que guiarán su aplicación. Además, cada paso incluye herramientas concretas para el control social con instrucciones claras para su aplicación y los resultados que se espera obtener en caso de que se necesite adaptar la herramienta. Con el fin de facilitar el uso de las metodologías, se introdujeron ejemplos aplicados en lenguaje claro para que la ciudadanía y los servidores públicos puedan entender fácilmente su aplicación.

Agradecemos a la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) y al Ayuntamiento de Madrid por apoyar la materialización de esta Serie. También agradecemos a la Administración Distrital, a los servidores públicos y contratistas de la Veeduría Distrital y a todos los ciudadanos que han participado en la aplicación de las metodologías y por su aporte permanente al fortalecimiento del control social en la ciudad.

Jaime Torres-Melo
Veedor Distrital

Nota: Las actuaciones de la Veeduría Distrital son de carácter preventivo y no implican coadministración o injerencia en las decisiones de las entidades distritales, por lo que en ejercicio de la autonomía administrativa son las propias entidades las que deben tomar las decisiones que estimen pertinentes. Por lo anterior, los documentos que emite la Veeduría Distrital sirven como guías de orientación para ciudadanos y Administración Distrital, no son de carácter vinculante y podrán ser acogidos como parámetro de recomendación en los casos en que resulte aplicable.

RESUMEN

Esta metodología describe de forma práctica los pasos para la implementación de evaluaciones a los sistemas de servicio a la ciudadanía, cuyos resultados son un insumo para la construcción de acciones de mejora que permitirán prestar servicios de calidad en las entidades, y que además podrán ser implementadas por servidores públicos o por entidades externas. La metodología sirve también como un insumo para identificar las brechas existentes entre la situación actual de cada entidad y el deber ser del servicio según la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La metodología se desarrolla en los siguientes pasos: 1) Compromiso directivo, 2) Diagnóstico, 3) Planeación, 4) Ejecución y 5) Seguimiento. Para cada uno de los pasos se especifican los formatos a utilizar y los objetivos a alcanzar.

Esta evaluación permite mejorar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio (presencial, telefónico y virtual) y puntos de contacto de las entidades. Adicionalmente, conduce a mejorar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas, su sentido de pertenencia a la ciudad y elevar el nivel de conciencia y corresponsabilidad por el cuidado de lo público.

Tabla de contenido

Introducción	8
1. Conceptos básicos	9
2. Condiciones para la implementación de la metodología	9
2.1. Equipo necesario	9
2.2. Alianzas	10
2.3. Normatividad asociada	10
2.4. Recomendaciones para la sistematización	12
2.5. Aspectos a evaluar	12
3. Ruta metodológica	17
3.1. PASO 1: Compromiso de la dirección	19
3.2. PASO 2: Diagnóstico	22
3.3. PASO 3: Planeación	56
3.4. PASO 4: Ejecución	58
3.5. PASO 5: Seguimiento	58
Referencias	59

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Alcance de la evaluación	13
<i>Tabla 2.</i> Comparativo de política	17
<i>Tabla 3.</i> Ejemplo plan de trabajo	22
<i>Tabla 4.</i> Formato 1: Levantamiento de información	24
<i>Tabla 5.</i> Formato 2: Encuesta de percepción ciudadana	26
<i>Tabla 6.</i> Formato 3: Encuesta de percepción servidores públicos	32
<i>Tabla 7.</i> Formato 4: Valoración del talento humano	39
<i>Tabla 8.</i> Criterios de valoración en ciudadanos incógnitos	41
<i>Tabla 9.</i> Formato 5: Evaluación del canal presencial	42
<i>Tabla 10.</i> Formato 6: Evaluación del canal telefónico	47
<i>Tabla 11.</i> Formato 7: Evaluación del canal virtual	49
<i>Tabla 12.</i> Formato 8: Evaluación de transparencia y acceso a la información	51
<i>Tabla 13.</i> Formato 9: Evaluación tiempos / calidad de respuesta a requerimientos ciudadanos	53
<i>Tabla 14.</i> Formato 10: Grupo focal	54
<i>Tabla 15.</i> Niveles de cumplimiento	55

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Líneas estratégicas y transversales de la PPDSC	12
<i>Figura 2.</i> Estrategias para la implementación de medidas que garanticen la transparencia y acceso a la información pública	15
<i>Figura 3.</i> Fases del proceso de evaluación	18
<i>Figura 4.</i> Ruta del proceso de evaluación	19
<i>Figura 5.</i> Criterios de valoración en encuestas de percepción	38

Introducción

Con el fin de lograr un acercamiento entre la ciudadanía y la administración distrital, así como de prestar un servicio adecuado y uniforme, la Administración de Bogotá D.C. adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) mediante la expedición del Decreto Distrital 197 de 2014. Esta política pretende profundizar en diferentes temáticas tales como el mejoramiento de los canales de interacción ciudadana por medio de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), la capacitación de servidores con competencias de servicio a la ciudadanía, y la creación y el uso de herramientas que propendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente y democrática.

En virtud de lo anterior, es necesario definir y socializar un modelo que permita determinar hasta qué punto la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía ha sido adoptada en las entidades, y así emitir un diagnóstico inicial sobre la prestación del servicio para tomar medidas de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo.

La evaluación incorpora algunos apartes de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014, con el objetivo de garantizar a la ciudadanía una gestión pública transparente por parte de las entidades y también ofrecer herramientas para que la gestión de dichas entidades se fundamente en el control preventivo. A su vez, el control preventivo permite identificar brechas entre el deber ser y la situación actual de cada entidad.

Esta metodología, que ha sido diseñada para evaluar los sistemas de servicio a la ciudadanía, está dirigida

a las entidades públicas –especialmente a los actores involucrados en la definición de lineamientos y directrices para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía– debido a que facilita la elaboración de los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano de cada vigencia y permite fortalecer la gestión por medio de la administración de lo público de forma eficiente y participativa.

Al aplicar esta metodología, las entidades obtendrán diagnósticos acertados respecto de la situación actual de sus sistemas de servicio a la ciudadanía, diagnósticos con base en los cuales podrán identificarse las brechas existentes frente a los lineamientos definidos en la PPDSC y con los que se espera definir medidas de mejoramiento que garanticen mayor efectividad en la prestación de los servicios.

Así entonces y de acuerdo con los lineamientos del Decreto Distrital 197 de 2014, esta guía metodológica se convierte en una herramienta integral que propicia la evaluación continua en pro de una adecuada gestión administrativa de servicio a la ciudadanía al cabo de cinco pasos: *compromiso directivo, diagnóstico, planeación, ejecución y medición* que se explican y desarrollan en el presente documento.

Todo lo anterior, con miras a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía y generar confianza hacia las instituciones y los organismos del Estado. Al mejorar los diferentes componentes del servicio –tales como el talento humano, la infraestructura, los procesos, procedimientos y canales de comunicación–, se alcanzan mayores niveles de satisfacción ciudadana.

1 | Conceptos básicos

Actores del servicio: Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos participan en la prestación del servicio público.

Control Preventivo: Proceso de gestión orientado a la detección temprana de ineficiencias administrativas y riesgos de corrupción, y al diseño e implementación de acciones que eliminen sus causas o mitiguen su materialización.

Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos que consiste en participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas (Ley 1757, 2015, art. 60 y 61).

Corrupción: Abuso de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, en el que se incurre al ofrecer o solicitar,

entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones (Transparencia Internacional, 2017).

Derecho de acceso a la información pública: “Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades públicas obligadas por ley a su difusión. Este derecho genera la obligación correlativa para las entidades públicas de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva a la obligación de producir o capturar la información pública” (Ley 1712, 2014, art. 4).

Rendición de cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos

informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. (Ley 1757, 2015, art. 48).

Riesgo: “Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá impacto sobre los objetivos institucionales o de proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011, p. 13).

Servicio a la ciudadanía: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género,

orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad. Además, es una herramienta de gestión a disposición de las organizaciones públicas que facilita evaluar la calidad de bienes y servicios que se brinda a la ciudadanía.

Transparencia: Práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

Valor público: Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que éste presta y es definido por el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la Administración Pública.

2 | Condiciones para la implementación de la metodología

Con el objetivo de aplicar la metodología para la evaluación de los sistemas de servicio a la ciudadanía, a continuación se describirán los requisitos para garantizar un adecuado ejercicio de implementación:

2.1. Equipo necesario

- Se necesita un equipo de profesionales con conocimientos en servicio a la ciudadanía,

protocolos de servicio, atención diferencial y normatividad asociada.

- Se requieren equipos tecnológicos (computadores, impresoras, entre otros) con el fin de sistematizar y analizar la información recolectada en cada uno de los formatos.

- También es necesario disponer de formatos de aplicación, impresos o digitales, que permitan

su consolidación y posterior sistematización. Dichos formatos se utilizarán en el transcurso de la evaluación.

2.2. Alianzas

Para iniciar la evaluación de los sistemas de servicio a la ciudadanía, debe contarse con el compromiso de la alta dirección y las *Oficinas de Servicio a la Ciudadanía* de las entidades a evaluar, quienes serán los garantes de la implementación de la evaluación y adoptarán las medidas de mejora una vez conocidos los resultados.

Así mismo, de ser necesaria la evaluación con un ente externo, deberá contarse con las condiciones para establecer alianzas y compromisos que permitan llevarla a cabo, así como para implementar posteriores acciones de mejoramiento.

2.3. Normatividad asociada

Para la implementación de la metodología hay que remitirse a la normatividad aplicable en Colombia, que a su vez le otorgará el sustento legal y la validez suficiente a las recomendaciones pertinentes que se formulen a la entidad.

a. 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 (...)”. Así mismo, en el artículo 209 se dispone que “la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar

basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del Estado”.

- b. Decreto Ley 1421 de 1993: Estatuto Orgánico de Bogotá, numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39.
- c. Acuerdo 24 de 1993: Mediante el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen sus funciones generales por dependencia.
- d. Circular 44 de 1996: Se refiere a la creación, funciones y servicios del Centro de Documentación e Información (C.D.I.).
- e. Decreto 66 de 1996: Se refiere a la creación de la Oficina de Quejas y Reclamos, artículo 1; a las funciones de la misma, artículo 3; a la creación de la Oficina de Contratación, artículo 1; a las funciones de esta última, artículo 3.
- f. Decreto 676 de 1996: Se refiere a las funciones de la dependencia de quejas y reclamos, artículo 1.
- g. Decreto 150 de 1997: Se refiere a la estructura de los CADES, artículo 1; normas que determinan su estructura, artículo 2; convenios interadministrativos para la prestación del servicio, artículo 3; creación del Comité de Gerencia Institucional, integración y funciones, artículo 5; representación del CADE, artículo 6; funciones propias del funcionario de la Secretaría General adscrito al Programa CADE, artículo 7; organismos, empresas o entidades tutoras de los CADES, artículo 8 al 12.

- h. Decreto 331 de 2003 – Alcalde Mayor: Mediante el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y se determinan las funciones de sus dependencias, Despacho del Alcalde Mayor, Secretaría General, Subsecretaría, etc.
- i. Circular 39 de 2003: Se refiere a la selección y reinducción de servidores en puntos de atención al ciudadano.
- j. Decreto 69 de 2003: Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, conformación, artículo 1; reuniones y reglamento, artículo 2; se señalan las funciones de la Comisión, artículo 3; vigencia, artículo 4. DEROGADO por el artículo 17, Decreto Distrital 335 de 2006.
- k. Decreto 335 de 2006: Por medio del cual se reestructura la Red CADE, Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. Señala los principios que orientan el servicio al ciudadano 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, respecto de la cual indica su integración y las funciones que cumplirá.
- l. Decreto Distrital 267 de 2007: Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones. Artículo 7, literal f: "Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se impulsará el establecimiento de la figura del defensor del ciudadano en cada una de las es u organismos distritales".
- m. Decreto Distrital 689 de 2011: "Guía para la formulación, implementación y evaluación de Políticas Públicas Distritales" a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las es del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
- n. Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- o. Acuerdo 257 de 2006: Por medio del cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 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".
- p. Decreto 267 de 2007: Por medio del cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se señalan las funciones de cada una de sus dependencias.
- q. Circular 051 de 2007: Su asunto es divulgar la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.
- r. Circular 093 de 2014: Su asunto es la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- s. Circular 120 de 2015: Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

t. Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

2.4. Recomendaciones para la sistematización

Para efectos de la metodología, es necesario tener en cuenta algunos criterios básicos sobre la sistematización de la información recolectada durante la implementación de la evaluación:

- Defina una matriz de tabulación en la que sea posible registrar la totalidad de la información obtenida en cada formato.
- Tenga en cuenta que cada una de las verificaciones debe apuntar hacia una línea de evaluación, líneas que serán definidas en el siguiente capítulo.
- Defina los criterios de evaluación y las escalas correspondientes de tal manera que se dé cuenta del nivel de avance en términos de la implementación de los sistemas de servicio a la ciudadanía.

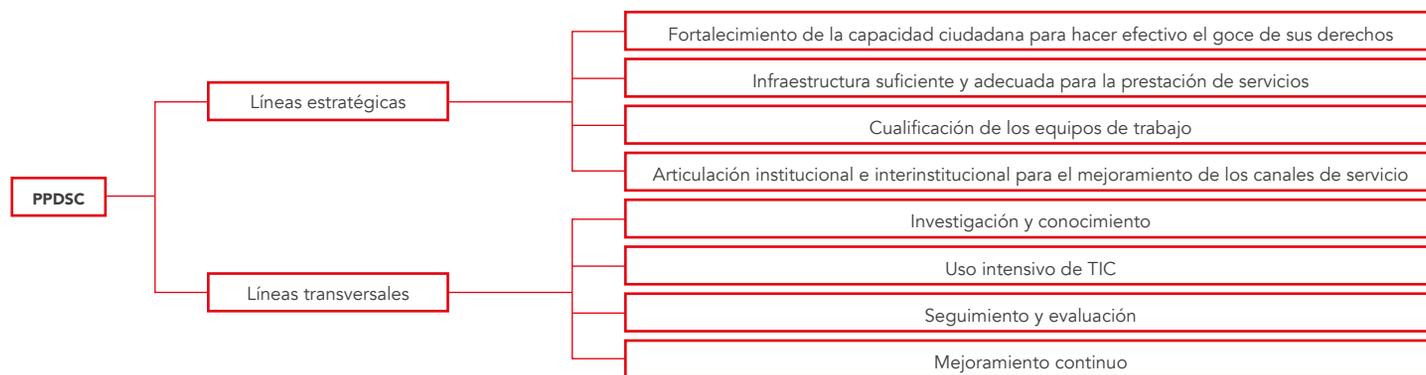
- Tabule la información suministrada por la entidad, los ciudadanos y los servidores en el campo correspondiente de la matriz.
- Una vez finalizada la tabulación en la matriz, debe garantizarse que ésta arroje resultados agrupados por líneas de evaluación, así como resultados gráficos que permitan un análisis de la información.

2.5. Aspectos a evaluar

a. Líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)

Con base en lo señalado en el Decreto Distrital 197 de 2014 – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), existen aspectos determinantes en la prestación de los servicios de las entidades públicas sobre los cuales se evidenciarán oportunidades de mejora en la gestión. A continuación se presentan las cuatro (4) líneas estratégicas y las cuatro (4) líneas transversales sobre las cuales está fundamentado el objetivo de la PPDSC, así como los aspectos a evaluar en cada línea.

Figura 1. Líneas estratégicas y transversales de la PPDSC



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital con base en el Decreto Distrital 197 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

Tabla 1. Alcance de la evaluación

Líneas de la PPDSC		Definición	Alcance
Líneas estratégicas	Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	Implementación de estrategias encaminadas a contribuir a la formación pedagógica y sensibilización para efectos de interactuar con la ciudadanía; esto último es coherente con la importancia que tienen los ciudadanos en calidad de garantes de la defensa y cuidado de lo público, así como de un servicio transparente y oportuno. Esta línea estratégica de la PPDSC da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepciones respecto del servicio prestado y del uso de esta información para la toma de decisiones.	Con el fin de lograr la ejecución adecuada de esta línea estratégica, es preciso tener en cuenta los siguientes aspectos relevantes en la evaluación: caracterización de la ciudadanía y las partes interesadas; medición de efectividad y expectativas, rapidez y sencillez de procesos; y la definición de espacios de control social y de formación ciudadana.
	Infraestructura suficiente y adecuada	Da cuenta de la gestión de los canales de servicio con los que dispone la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información, gestionar trámites, prestar servicios y atender sus requerimientos. Para el desarrollo de esta línea estratégica se tienen en cuenta los canales presencial, telefónico y virtual para la atención al ciudadano.	Identifique en cada uno de los canales temas relativos a la infraestructura suficiente y adecuada, tales como: Accesibilidad Dotación Gestión Sistemas de información Información de publicación obligatoria Calidad de la información Divulgación Lenguaje claro
	Cualificación de los equipos de trabajo	En calidad de facilitadores del ejercicio de los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos se constituyen en una de las variables más importantes para la gestión y el mejoramiento del servicio, debido a que los ciudadanos siempre buscan la calidez y amabilidad de una persona en la atención de sus requerimientos. De aquí surge la necesidad de fortalecer los modelos de gestión de la calidad y control interno de las entidades, caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias, e implementar esquemas de sensibilización que fomenten compromiso, innovación y vocación de servicio en los servidores que prestan servicios a la ciudadanía.	En la evaluación identifique lo siguiente en relación con los servidores públicos: caracterización y homogeneización de los perfiles por competencias; inducción y reinducción; estrategias de comunicación y cualificación; formación e investigación constante para el servicio; evaluación; y reconocimiento.

Líneas transversales	Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	Esta estrategia comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad con sujeción a la norma. En términos de procesos y procedimientos, se encuentran aquellos relativos a la documentación y racionalización de trámites y servicios de interacción con el ciudadano, la atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos, y la existencia e implementación de protocolos y estándares.	Tenga en cuenta que, en la evaluación, el enfoque sobre esta línea transversal radica en: trámites y procedimientos; gestión de PQRS; existencia de protocolos y estándares de servicio por canales; compromiso; institucionalidad; iniciativas y planes; y recursos.
	Investigación y conocimiento	Esta línea se refiere a que la Administración Distrital requiere espacios donde se incentiven la investigación y el diseño de propuestas y estrategias encaminadas a conocer a profundidad las necesidades y exigencias de la ciudadanía. Con el fin de cumplir este objetivo, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (hoy Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía) desarrollará las actividades necesarias para la creación del Observatorio Social de Servicio a la Ciudadanía.	En primera instancia, esta línea transversal no deberá ser evaluada por la presente metodología puesto que corresponde a un producto específico de una entidad. Sin embargo, las mediciones sobre los sistemas de servicio al ciudadano servirán como referente e insumo para posteriores investigaciones y proyectos que resulten de esta línea.
	Uso intensivo de tecnologías de información y comunicaciones (TIC)	De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 –punto 2– del Decreto 197 de 2014, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (hoy Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía) y la Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. adelantarán conjuntamente las actividades concernientes a la construcción de plataformas informáticas dentro del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Esto, como garantía del mejoramiento de la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el sistema.	En la presente metodología no se evaluará esta línea transversal porque esto corresponde a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
	Seguimiento y evaluación	La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (hoy Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. desarrollará un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento que contemple las estrategias e instrumentos que deben ser implementados por la totalidad de organismos y entidades del D.C. y que permita su parametrización, trazabilidad, cuantificación y análisis del comportamiento de la demanda social en relación con el servicio.	En la presente metodología no se evaluará esta línea transversal porque esto corresponde a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Líneas transversales	Mejoramiento continuo	Hace referencia a las actividades encaminadas al mejoramiento continuo de la gestión de las entidades de acuerdo con las políticas, protocolos, reglamentos y directivas expedidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	La evaluación de esta línea deberá enfocarse en determinar acciones de mejoramiento en cuanto a servicios prestados, ampliación de trámites y servicios, y ampliación de coberturas.
----------------------	-----------------------	--	--

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Recuerde que en virtud de la metodología de evaluación debe analizarse el cumplimiento de los aspectos descritos en las cuatro (4) líneas estratégicas y la línea transversal de mejoramiento continuo, debido a que estas líneas definen aspectos específicos de la implementación de la política en las entidades públicas.

b. Transparencia y acceso a la información pública

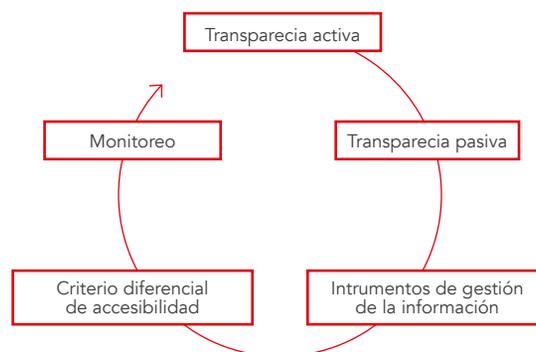
Adicionalmente se evaluará la identificación de acciones de transparencia consagradas en la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014, y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 titulado *Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública* del Decreto

Reglamentario 1081 de 2015, que establece que toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de acuerdo con la ley.

Teniendo en cuenta la normatividad citada, se entenderá por *información pública* todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen (Ley 1712, 2014). Dicha información deberá cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A continuación se señalarán las cinco (5) estrategias generales que deben tenerse en cuenta para implementar las medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la información pública.

Figura 2. Estrategias para la implementación de medidas que garanticen la transparencia y acceso a la información pública



Fuente: Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación 2015.

Transparencia activa

La transparencia activa se entenderá como la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Para su cumplimiento, las entidades deben publicar la información mínima requerida en los sitios web oficiales de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2014 en su artículo 9 y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información como se enuncia a continuación:

- Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Transparencia pasiva

La transparencia pasiva se entenderá como la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley. Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto de la gestión de solicitudes de información:

Principio de gratuidad

Hace referencia a no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la

entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos, especificar el valor unitario de los diferentes tipos de formato y soportar los valores en los parámetros del mercado.

Estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública

De igual forma, hay que tener presentes los estándares mínimos en términos de contenidos y oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015, como se explica a continuación:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder según la modalidad (escrita, electrónica o física) de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno según los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar a las poblaciones específicas el acceso a información que las afecte, la ley estableció el criterio

diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población con discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población con discapacidad.

- Identificar acciones que permitan responder solicitudes de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

Recuerde la metodología de evaluación supone el cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1712 de 2014 relacionados con el servicio al ciudadano, tanto en aspectos de transparencia activa como en aquellos de transparencia pasiva.

3 | Ruta metodológica

Para la implementación de la Metodología para la evaluación de sistemas de servicio a la ciudadanía y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), deberá tenerse en cuenta una conceptualización previa. Lo anterior hace referencia a comprender la totalidad del funcionamiento del proceso a evaluar; por lo tanto, a continuación

se presenta un paralelo entre los conceptos desarrollados en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano, adoptada mediante el documento CONPES 3785 de 2013, los de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía establecida por el Decreto 197 de 2014, y los de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

Tabla 2. Comparativo de política

Componente	CONPES 3785 de 2013 Estrategias	PPDSC Decreto 197 de 2014 Líneas estratégicas y transversales	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014.
Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales	Línea estratégica: articulación institucional	Artículo 11: Información mínima obligatoria sobre servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.
	Servidores públicos competentes y comprometidos	Línea estratégica: cualificación de los equipos de trabajo	
	Procesos y procedimientos innovadores	Línea estratégica: articulación institucional	

Ventanilla hacia afuera	Ampliar la cobertura.	Línea estratégica: infraestructura suficiente y adecuada	
	Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar.	Línea transversal: seguimiento y evaluación	Artículo 1: El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
	Ajustarse a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.	Línea transversal: mejoramiento continuo	Artículo 24: Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital con base en el CONPES 3785 de 2013, el Decreto Distrital 197 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

El proceso que será evaluado transcurrirá en cinco (5) pasos:

Figura 3. Pasos del proceso de evaluación



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Para cada uno de los pasos que conforma el proceso de evaluación se ha definido una ruta para su cumplimiento, así como sus productos asociados, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 4. Ruta del proceso de evaluación

Pasos	Actividades	Productos
Compromiso directivo	Definición de la entidad a evaluar Remisión oficio invitación Reunión de inicio / socialización Elaboración plan de trabajo	Plan de trabajo
Diagnóstico	Reconocimiento de la entidad Aplicación de formatos Tabulación y análisis de información Elaboración documento diagnóstico	Documento de hallazgos y recomendaciones
Planeación	Reunión de socialización hallazgos y recomendaciones Elaboración de un plan de acción / mejoramiento	Plan de acción / mejoramiento
Ejecución	Incorporación de acciones definidas en el PAAC Implementación de acciones	Implementación de acciones
Seguimiento	Verificación de inclusión de acciones en el PAAC Seguimiento de acciones Elaboración documento seguimiento	Documento de seguimiento de acciones

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

A continuación se describen los pasos y actividades en detalle:

3.1. PASO 1: Compromiso de la dirección

El primer paso consiste en establecer acuerdos y alianzas con la entidad a evaluar, con el objetivo de que ésta se comprometa a permitir llevar a cabo la evaluación, el acceso a la información, el

levantamiento del diagnóstico y la implementación de las acciones requeridas, así como el compromiso de acoger las recomendaciones derivadas de la implementación de la evaluación.

El compromiso debe provenir de los representantes de la alta dirección, y por lo tanto en este paso se requiere el pronunciamiento de la entidad a evaluar sobre su intención de ejecutar acciones conjuntas

que garanticen el mejoramiento en la prestación de los servicios. Tenga en cuenta que para este paso se deberán desarrollar cuatro actividades:

1. Defina o priorice cuál es la entidad a evaluar.
2. Remita el oficio de invitación.
3. Convoque a una reunión de inicio / socialización.
4. Elabore el plan de trabajo.

El tiempo estimado para este paso es de dos meses contados desde la priorización de las entidades a evaluar hasta la aceptación y elaboración del plan de trabajo. A continuación se describen las actividades comprendidas en el primer paso:

a. Definición de la entidad a evaluar

Con el fin de garantizar un mayor impacto con la evaluación, defina cuál es la entidad que se quiere evaluar. Para esto tenga en cuenta criterios tales como la disposición de la entidad, el número de requerimientos ciudadanos interpuestos ante la misma, y el impacto de los servicios prestados y trámites gestionados para la ciudadanía.

Como parte del proceso de definición deben responderse las siguientes preguntas orientadoras para seleccionar la entidad que se va a evaluar:

- ¿La entidad tiene un alto número de requerimientos ciudadanos relacionados con la prestación de servicios y/o gestión de trámites?
- ¿Los servicios que presta la entidad generan un alto impacto en la ciudadanía?

- ¿La entidad recibe una alta afluencia de ciudadanos que buscan gestionar trámites u obtener la prestación de los servicios que se prestan?

- ¿La entidad ha manifestado la voluntad de ser evaluada?

Como respuesta a estas preguntas usted obtendrá un listado de entidades con las cuales se surtirá la siguiente actividad del primer paso.

b. Remisión de invitación

En virtud de lo anterior y con el fin de materializar este compromiso, remita un oficio de invitación a las entidades pre-seleccionadas. Para esta actividad usted requiere que, como respuesta a las invitaciones, las entidades emitan una comunicación oficial desde la alta dirección, manifestando su interés y compromiso en cuanto al desarrollo de las diferentes actividades que se llevarán a cabo durante la implementación de la metodología de evaluación.

Durante esta actividad se deberá definir un plazo para obtener las respuestas, bien sean positivas o negativas, de las entidades invitadas. Tenga en cuenta que el plazo definido no sea mayor a un mes.

c. Reunión de inicio / socialización

En esta actividad deberá convocarse a una reunión con la alta dirección de la entidad para establecer acuerdos y compromisos y en la que se apruebe la creación de un Comité Interdisciplinario, a su vez integrado por un representante de las siguientes dependencias relevantes:

- La alta dirección.

- *Oficina de Planeación* o quien haga sus veces, con la participación de al menos un representante que fortalecerá la construcción de los planes estratégicos y de acción a seguir.
- *Oficina de Talento Humano*, encargada de aportar el activo más importante para la ejecución de las actividades a desarrollar.
- *Oficina de Informática y Sistemas*, encargada de la provisión de recursos tecnológicos según la guía del programa nacional del Gobierno en línea.
- *Oficina de Control Interno y Disciplinario*, en calidad de agentes de control sobre el proceso y sobre quienes hagan parte del mismo.
- *Oficina Administrativa*, encargada de la prestación oportuna y eficiente de los servicios requeridos en cuanto a espacios, muebles y enseres, entre otros.
- *Oficina de Comunicaciones*, encargada de la promoción y divulgación.
- *Oficina de Gestión Documental*, encargada de la distribución de los requerimientos y quejas recibidas por las entidades y por la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- *Oficina de Servicio al Ciudadano*.

Durante la reunión deben responderse las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la responsabilidad de cada uno de los miembros asistentes a la reunión?

- ¿Cómo se efectuará la evaluación?
- ¿Qué herramientas se implementarán?
- ¿Cuál es el alcance de la evaluación?
- ¿Cuáles son los tiempos estimados de evaluación y entrega de resultados?
- ¿Cuáles son los compromisos posteriores a la entrega de resultados?
- ¿Cuáles son los documentos e información que deberá entregar la entidad para la evaluación?
- ¿Quiénes serán los evaluadores?

Al final de la reunión, usted tendrá compromisos claros y responsabilidades para asignar a cada uno de los integrantes. La reunión no deberá tomar más de dos horas.

d. Elaboración del plan de trabajo

Una vez se aclaren las dudas respecto del proceso de evaluación, proceda a elaborar el plan de implementación del proceso de evaluación, que deberá ser concertado con la entidad a evaluar. El plan debe contener como mínimo los siguientes elementos con sus respectivos productos, responsables y fechas de realización:

- Implementación de cada herramienta diagnóstica.
- Tabulación y análisis de información.
- Elaboración del documento de hallazgos y recomendaciones.

- Entrega de resultados.
- Elaboración del plan de acción.

- Seguimientos pertinentes.

En la siguiente tabla se muestra un ejemplo de cómo puede definirse el plan de trabajo para la evaluación:

Tabla 3. Ejemplo plan de trabajo

Actividad	Producto	Responsable	Fecha cumplimiento actividad
Reunión de inicio	Listado de asistencia	Conjunto	10 de mayo
Elaboración plan de trabajo	Plan de trabajo	Conjunto	10 de mayo
Implementación de cada una de las herramientas	Herramientas diligenciadas	Entidad evaluadora	15 al 25 de mayo
Tabulación y análisis de la información	Matriz de tabulación	Entidad evaluadora	5 al 10 de junio
Elaboración documento diagnóstico	Documento diagnóstico	Entidad evaluadora	11 al 30 de junio
Entrega de resultados	Listado de asistencia	Entidad evaluadora	15 de julio
Elaboración plan de acción	Plan de acción	Conjunta	15 de julio
Seguimiento	Documentos seguimiento	Entidad evaluadora	30 de septiembre 31 de diciembre

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

3.2. PASO 2: Diagnóstico

Este paso hace referencia al reconocimiento del estado actual de la entidad evaluada y a la identificación de las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes descritos anteriormente en relación con el servicio a la ciudadanía. Esta etapa es

vital para mejorar el servicio, es decir, para volverlo focalizado y más eficiente.

Para este paso se han diseñado varias herramientas de recolección de datos, entre las cuales usted utilizará formatos de levantamiento de información de las entidades intervenidas,

formatos de encuesta de percepción ciudadana y de percepción de los servidores públicos activos en el servicio a la ciudadanía.

Adicionalmente, se deberá utilizar el método del ciudadano incógnito como fuente de información para efectos del diagnóstico, que se explicará en detalle más adelante.

a. Reconocimiento de la entidad

La primera actividad se refiere al conocimiento global de la entidad que se va a intervenir, que a su vez consiste en una investigación a fondo de la misma en la que se comprenda su misión, visión, objetivos institucionales, estructura, trámites y portafolio de servicios. El reconocimiento puede efectuarse con fuentes directas de la entidad –como la entrega de constancias de sus procesos y procedimientos–, así como una verificación de la página web de la misma.

En esta actividad se deberán identificar las líneas de trabajo de la entidad respecto de los planes de racionalización y optimización de trámites y todo lo relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El proceso de reconocimiento tiene una duración aproximada de cinco días.

Para obtener insumos de información, puede solicitarse el acceso a los sistemas de gestión de la entidad y su plataforma estratégica, o realizar una consulta en la página web de la entidad en caso de que dicha información se encuentre disponible.

b. Aplicación de formatos / fuentes de información

De acuerdo con el plan de trabajo, se procederán a aplicar las herramientas de recolección de información en las fechas establecidas con el fin de constatar

la situación real actual del servicio al ciudadano que presta la entidad a intervenir. Los instrumentos dispuestos para este ejercicio son los siguientes:

- **Formato 1:** Corresponde al formulario de levantamiento de información. Esta herramienta permitirá agrupar toda la información relacionada con canales de servicio, protocolos, infraestructura, talento humano, tecnología; en otras palabras, proporciona una visión global del servicio puesto que está directamente relacionada con el mejoramiento de cada uno de los componentes inherentes a su prestación.

Se tiene previsto el diligenciamiento de este instrumento por parte del jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano en compañía del jefe de Talento Humano y la persona responsable de acompañamiento técnico. El diligenciamiento del formato se llevará a cabo en una sesión tipo entrevista en la que se responderá de forma afirmativa o negativa a las preguntas de la lista definida, y cada casilla se llenará con una equis (X) según corresponda.

Recuerde que es necesario que, en relación con cada una de las preguntas formuladas y respondidas afirmativamente, se adjunte el respectivo soporte, que será analizado por el equipo evaluador. El tiempo estimado para el diligenciamiento del formato es de 30 minutos, y el de recolección de información de soporte es de una semana. Si una vez realizada la verificación de soportes usted encuentra discrepancias entre la respuesta dada por la entidad y su respectiva validación, deberá proceder a cambiar la respuesta, de tal forma que en el formato sólo queden registrados los datos finales de la validación. A continuación se presentan las preguntas orientadoras definidas en el *Formato 1*:

Tabla 4. Formato 1: Levantamiento de información

ENTIDAD		FECHA		
		DD	MM	AA
PUNTO DE SERVICIO AL CIUDADANO				
Nombre		Dirección		
SERVIDOR PUBLICO				
Área de trabajo		Cargo		
Ítem	Marque sí, no o NA frente a cada afirmación	SÍ	NO	NA
1	¿La entidad cuenta con una dependencia de servicio al ciudadano formalmente constituida?			
2	¿En los espacios de atención al ciudadano, la entidad cuenta con señalización en <i>braille</i> ?			
3	¿En los espacios de atención al ciudadano, la entidad cuenta con señalización con apoyos gráficos?			
4	¿En los espacios de atención al ciudadano, la entidad cuenta con formatos de fácil lectura y comprensión?			
5	¿En los espacios de atención al ciudadano, el servicio de baño público es accesible para todos los ciudadanos?			
6	El punto cuenta con baños accesibles, diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible.			
7	¿La entidad cuenta con sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal presencial?			
8	¿La entidad cuenta con sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal telefónico?			
9	¿La entidad cuenta con sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal virtual?			
10	¿La entidad cuenta con una línea gratuita de atención al ciudadano?			
11	¿La entidad visibiliza a través de su página web la Línea 195, prevista para información de trámites y servicios?			
12	¿La entidad mantiene actualizada la guía de trámites y servicios para su respectiva consulta por parte de los agentes de la Línea 195?			
13	¿La entidad cuenta con mecanismos que faciliten la prestación de los servicios a personas ciegas?			

14	¿La entidad cuenta con mecanismos que faciliten la prestación de los servicios a personas sordas?			
15	¿La entidad tiene una política de tratamiento de datos personales y/o se acoge a y publicita la Ley 1581 de 2012 y la divulga al interior de la misma?			
16	En el punto de atención, ¿la entidad hace visible la política de tratamiento de datos personales y/o la Ley 1581 de 2012?			
17	¿La entidad participa en ventanillas únicas con otras entidades con las que comparte cadenas de trámites?			
18	¿La entidad aplica el artículo 7 del Decreto 2539 de 2005 respecto de las competencias de orientación al usuario y al ciudadano en su manual de funciones?			
19	En los procesos de selección del personal de ventanilla (relacionados con contratos de prestación de servicios), ¿la entidad tiene en cuenta las competencias requeridas para el servicio al ciudadano?			
20	¿La entidad lleva a cabo procesos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal de apoyo (aseo y vigilancia, ventanilla y demás servidores) sobre aspectos y competencias para atender a la ciudadanía?			
21	¿La entidad monitorea el comportamiento y actitud de los servidores en el punto de atención al ciudadano?			
22	¿La entidad analiza la suficiencia de los recursos asignados (del presupuesto) para la creación de iniciativas para el servicio al ciudadano?			
23	¿La entidad hace uso de herramientas como el <i>centro de relevo</i> para servir a la población con discapacidad auditiva a través de los diferentes canales habilitados?			
24	¿La entidad hace uso de herramientas como <i>ConverTIC</i> para facilitar a la población con discapacidad visual el acceso a la información publicada en la página web?			
25	¿La entidad ha realizado campañas en el último año que visibilicen sus quehaceres, trámites y servicios?			
26	¿Los ciudadanos presentan frecuentemente requerimientos que no son competencia de la entidad?			
27	¿La entidad implementa incentivos y/o hace reconocimientos a los servidores por buen desempeño en el servicio a la ciudadanía?			
28	¿La entidad cuenta con mecanismos de participación ciudadana para la mejora del servicio?			
	ELABORADO POR:			

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- **Formato 2:** Corresponde al formulario de encuesta de percepción ciudadana. Este tipo de encuesta constituye una herramienta fundamental a la hora de identificar las oportunidades de mejora porque la información proviene directamente de la percepción que tiene el ciudadano del entorno general del día a día en la prestación del servicio.

Esta encuesta deberá aplicarse directamente en el punto de atención escogido a la ciudadanía que haya recibido la prestación del servicio durante la jornada de atención. El número de ciudadanos encuestados deberá corresponder a una muestra representativa que dé cuenta del total de ciudadanos atendidos en una jornada. Tenga en cuenta que para definir la muestra usted deberá contar previamente con estadísticas de atención en el canal presencial.

Se recomienda que el número total de ciudadanos encuestados no sea inferior al 70% de ciudadanos

atendidos en un día y que haya como mínimo 30 encuestas. Sin embargo y según la particularidad de cada entidad, el evaluador está en posibilidad de elegir un número menor o mayor de ciudadanos encuestados. De ser mayor, se necesitarían varios días para la aplicación de encuestas ciudadanas.

Tenga en cuenta que para el diligenciamiento de este formato es necesario contextualizar al ciudadano respecto de la labor que se está llevando a cabo y describir de forma explícita la entidad a evaluar, así como formular todas las preguntas enunciadas sin emitir juicios de valor.

Finalmente deberá dejarse constancia de las respuestas de cada ciudadano en el formato, señalando con una equis (X) su respuesta, la cual será tabulada posteriormente. El tiempo estimado para la realización de la encuesta es de 10 minutos. A continuación se presenta el *Formato 2*:

Tabla 5. Formato 2: Encuesta de percepción ciudadana

Buenos días. Mi nombre es Estamos realizando una encuesta para conocer la opinión de los ciudadanos con respecto a la calidad y la atención del servicio ofrecido por (nombre de la entidad). ¿Podría por favor respondernos las siguientes preguntas? Gracias.			
Entidad		Fecha	
		DD	MM AA
Punto de atención - servicio evaluado			
Percepción general			
1. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?			
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno Excelente

2. El servicio recibido el día de hoy:

1	Superó sus expectativas
2	Cumplió sus expectativas
3	No cumplió sus expectativas

Canales de atención

3. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar hoy?

1	Solicitar un trámite o servicio
2	Presentar un reclamo o queja
3	Solicitar información
4	Solicitar asesoría
Otro	

4. ¿Considera que la entidad debe poner a su disposición otros canales por medio de los cuales pueda gestionarse el mismo trámite?

1	Sí
2	No

5. ¿Cuál de los siguientes canales preferiría usar?

1	Internet
2	Teléfono
3	Correspondencia
4	Presencial

6. ¿Usted conoce y ha ingresado a la página web para realizar consultas sobre los trámites y servicios que gestiona la entidad?

1	Sí
2	No

7. ¿Tiene conocimiento de campañas llevadas a cabo por la entidad para dar a conocer sus quehaceres, trámites y servicios?

1	Sí
2	No

8. ¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para gestionar su trámite y/o servicio?

1	Sí
2	No

9. ¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?
Indique el tiempo en minutos una vez le fue entregado el turno.

1	Menos de 5 minutos
2	Entre 5 y 10 minutos
3	Entre 11 y 20 minutos
4	Entre 21 y 30 minutos
5	Más de 30 minutos
Cuánto	

10. ¿Cuánto tiempo duró la atención?

1	Menos de 5 minutos
2	Entre 5 y 10 minutos
3	Entre 11 y 20 minutos
4	Entre 21 y 30 minutos
5	Más de 30 minutos
Cuánto	

11. Califique los siguientes aspectos del punto de atención

Atributo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Señalización interna					
Señalización externa					
Espacio adecuado en salas de espera					
Espacio adecuado en oficinas/módulos de atención					
Limpieza					
Orden					
Cantidad de ventanillas/módulos					

12. Teniendo en cuenta la calificación anterior, ¿qué mejoraría de este punto de servicio?

13. Califique los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

Atributo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	NA
Presentación personal						
Uso adecuado de distintivos (camé, chaqueta institucional)						
Amabilidad						
Manejo de la información (precisa, clara, completa)						
Lenguaje claro y sencillo						
Trato recibido por el personal de recepción, orientación y/o asignación de turnos						
Trato recibido por el personal de vigilancia						
Trato recibido por el personal de servicios generales						

14. Teniendo en cuenta la calificación anterior, ¿qué mejoraría de la atención prestada por los servidores?

15. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

1	Sí
2	No

¿Por qué? _____

16. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

1	Sí
2	No

17. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación?

1	Sí
2	No
3	NA

18. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido:

Atributo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Claridad de los requisitos					
Respeto por el turno de atención					
Cumplimiento de horarios de atención					

Para finalizar, ¿podría suministrarme la siguiente información? Ésta se utilizará sólo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por _____

Edad

0-10	11-18	19-25	26-35	36-40	41 +

Sexo de nacimiento

1	Mujer
2	Hombre
3	Intersexual

Último nivel educativo alcanzado:

1	Ninguno
2	Primaria
3	Secundaria
4	Técnico/tecnológico
5	Universitario
6	Posgrado
7	Otros

ELABORADO POR: _____

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- **Formato 3:** Corresponde al formulario de encuesta de percepción de los servidores públicos. Mediante este ejercicio se busca complementar la visión del servicio en vista de que, al interior de la entidad, los servidores pueden identificar en su quehacer diario los puntos débiles sobre los cuales puedan proponerse planes de mejoramiento y así brindar un servicio de calidad. Esta encuesta se aplicará en el punto de atención escogido al 100% de los servidores encargados de la atención directa al ciudadano.

Tenga en cuenta que para el diligenciamiento de este formato es necesario contextualizar al servidor

respecto de la labor que se está llevando a cabo, así como formular todas las preguntas enunciadas sin emitir juicios de valor.

Finalmente deberá dejarse constancia de las respuestas de cada servidor en el formato, señalando con una equis (X) su respuesta, la cual será tabulada posteriormente. La encuesta deberá realizarse a la totalidad de servidores que prestan atención a la ciudadanía en el punto de atención a evaluar. El tiempo estimado para la realización de la encuesta es de 10 minutos. A continuación se presenta el *Formato 3* previsto por la Veeduría Distrital para la realización de encuestas de percepción de servidores públicos:

Tabla 6. Formato 3: Encuesta de percepción servidores públicos

Buenos días. Mi nombre es Estamos realizando una encuesta cuyo objetivo es conocer la opinión de los servidores públicos de (nombre de la entidad) con respecto a la prestación de los servicios al ciudadano.

¿Podría por favor respondernos las siguientes preguntas? Gracias.

Entidad	Fecha		
	DD	MM	AA

Punto de atención - servicio evaluado

Percepción general

1. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

2. ¿Qué tipo de servicio se atiende con más frecuencia?
Adecuar las opciones de respuesta teniendo en cuenta los trámites y servicios de la entidad

1	Solicitar un trámite específico
2	Presentar un reclamo o queja
3	Solicitar información
4	Solicitar asesoría
5	Todos los anteriores
Otro	

3. ¿Considera que los ciudadanos conocen los trámites y servicios que se gestionan aquí?

1	Sí	¿Por qué? _____ _____
2	No	

4. ¿Considera que los ciudadanos identifican claramente a qué ventanilla u oficina deben dirigirse para la gestión de su trámite y/o la prestación de su servicio?

1	Sí
2	No

¿Por qué?

5. ¿Considera que la entidad debe poner a disposición del ciudadano otros canales por medio de los cuales pueda gestionarse el mismo trámite?

1	Sí
2	No

¿Por qué?

6. De acuerdo con su percepción, ¿cuál de los siguientes canales preferiría usar el ciudadano? (pregunta de única respuesta, respuesta espontánea).

1	Internet
2	Teléfono
3	Correspondencia
4	Presencial
Otro	

7. ¿Cuánto tiempo se tarda en promedio en atender un trámite o servicio?

1	Menos de 5 minutos
2	Entre 5 y 10 minutos
3	Entre 11 y 20 minutos
4	Entre 21 y 30 minutos
5	Más de 30 minutos
¿Cuánto?	

8. ¿Con frecuencia recibe ciudadanos que presentan solicitudes que no son competencia de la entidad?

1	Sí
2	No

¿Cuáles?

9. ¿Qué hace en esos casos?

1	Le informa al ciudadano que no es competencia de la entidad y no le recibe la petición
2	Recibe la petición del ciudadano y la traslada a la entidad competente
3	No hace nada
4	Lo remite a otra ventanilla
5	N/A
Otro	¿Cuál?

Talento humano

10. ¿Ha recibido capacitación y/o sensibilización en temas de servicio al ciudadano?

1	Sí
2	No

11. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitación y/o sensibilización en temas de servicio a la ciudadanía?

1	Una vez al mes
2	Una vez cada dos meses
3	Una vez cada tres meses
4	Una vez cada seis meses
5	Una vez al año
6	N/A

12. ¿Cuáles son las principales temáticas en las que ha recibido capacitación y/o sensibilización?

1	Protocolos de atención
2	Tiempos de respuesta a derechos de petición
3	Atención incluyente a población vulnerable y diversa
4	Temas misionales de la entidad
5	N/A
Otro	¿Cuál?

13. ¿Ha recibido incentivos o reconocimientos por buen desempeño en el servicio a la ciudadanía?

1	Sí
2	No

¿Cuáles? _____

14. ¿Cuáles son los mayores obstáculos que se le presentan al atender ciudadanos?

1	Falla en los sistemas
2	Falta de equipos y elementos de trabajo
3	Desconocimiento de los procesos pertinentes
4	Falta de conocimiento sobre la Administración Pública
5	Poco apoyo del resto de la entidad
6	Ninguno
Otro	¿Cuál?

15. ¿Cómo se siente usted al haber sido ubicado en un punto de servicio al ciudadano?

1	Como un reconocimiento a mis capacidades
2	Como una desmejora en mi condición laboral
3	Me es indiferente
4	Como un castigo
Otro	¿Cuál?

Resultado

16. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado:

Atributo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Claridad de la información					
Rapidez en la atención					
Sencillez de los procesos y procedimientos					
Claridad de los requisitos					
Respeto por el turno de atención					
Cumplimiento de los horarios de atención					

17. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos del punto de atención

Atributo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Señalización interna					
Señalización externa					
Espacio adecuado en salas de espera					
Espacio adecuado en oficinas/módulos de atención					
Limpieza					
Orden					
Cantidad de ventanillas/módulos					

18. ¿Qué mejoraría de este punto de servicio? _____

19. ¿Qué mejoraría de la relación entre usted y el ciudadano? _____

Para finalizar, ¿podría suministrarme la siguiente información? Ésta se utilizará sólo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por _____

Edad	0-10	11-18	19-25	26-35	36-40	41 +

Sexo de nacimiento	1	Mujer
	2	Hombre
	3	Intersexual

Último nivel educativo alcanzado:

1	Ninguno
2	Primaria
3	Secundaria
4	Técnico/tecnológico
5	Universitario
6	Posgrado
7	Otros

Cargo o labor que desempeña:

1	Asistencial
2	Técnico
3	Profesional
4	Profesional especializado
5	Asesor
6	Directivo
7	Otro: ¿cuál?

ELABORADO POR: _____

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Las preguntas deberán estar relacionadas con cada una de las líneas de evaluación; por lo tanto, se sugiere que las preguntas tanto de las encuestas de

percepción de ciudadanos como de las encuestas de percepción de servidores se orienten según los criterios básicos que se presentan a continuación:

Figura 5. Criterios de valoración en encuestas de percepción



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Se aclara que en la realización de las encuestas de percepción debe tenerse en cuenta la particularidad de cada entidad, razón por la cual su elaboración deberá estar marcada por la etapa previa de reconocimiento de la entidad a evaluar.

- **Formato 4:** Corresponde a la valoración del talento humano en puntos de servicio al ciudadano. Este formato apunta directamente a indagar sobre el perfil de los servidores que se encuentran en el punto de atención a la ciudadanía, con el apoyo del líder del punto, para así determinar si las personas cuentan con las competencias requeridas para tal fin. El tiempo estimado para el diligenciamiento de este formato es de cinco minutos por cada uno de los servidores evaluados.

Para el diligenciamiento de este formato, el jefe inmediato o líder de servicio a la ciudadanía deberá responder cada una de las preguntas allí formuladas acerca del 100% de los servidores que atienden a la ciudadanía. Para cada una de las afirmaciones planteadas, deberá indicarse con qué frecuencia el servidor público a evaluar las cumple: nunca, a veces, frecuentemente o siempre, con base en las observaciones y seguimientos realizados en calidad por el jefe inmediato. Se sugiere que un representante de la entidad evaluadora y uno adicional de la entidad evaluada, acompañen el diligenciamiento para garantizar así la veracidad de la información registrada.

Recuerde que el formato deberá aplicarse al 100% de los servidores que atienden a la ciudadanía en ese punto a evaluar y que anteriormente habían respondido la encuesta de percepción.

Tabla 7. Formato 4: Valoración del talento humano

Entidad		Fecha			
		DD	MM	AA	
Punto de servicio al ciudadano					
Nombre		Dirección			
Servidor público					
Área de trabajo	Nombres y apellidos		Cargo		
Jefe inmediato y/o observador					
Área de trabajo	Nombres y apellidos		Cargo		
Competencias		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Orientación hacia las personas	Tiene disposición para servir a los demás.				
	Se esfuerza por satisfacer las necesidades de los ciudadanos y por resolver sus inquietudes.				
	Sabe interpretar y entender los pensamientos, conductas, sentimientos y preocupaciones de los ciudadanos.				
	Respeto a sus compañeros de trabajo.				
	Se comunica de manera asertiva				
Identificación con la organización	Se muestra al ciudadano como parte de la entidad.				
	Antepone los objetivos y prioridades de la entidad a los propios.				
Autocontrol	Mantiene el dominio emocional en situaciones de conflicto o rechazo.				
	Mantiene una actitud positiva en situaciones de mucha presión.				
	Logra argumentar su posición sin generar conflicto personal.				

Flexibilidad	Tiene capacidad de adaptarse a los cambios y trabajar eficazmente.				
	Tiene facilidad para trabajar con personas o grupos diversos.				
	Entiende, respeta y valora posturas distintas, puntos de vista encontrados.				
Iniciativa	Tiene disposición para actuar de forma proactiva anticipándose a las dificultades.				
	Va más allá de lo que le corresponde para servir al ciudadano.				
Interés por el conocimiento	Es inquieto y curioso; le gusta saber más sobre cosas, temas o personas.				
	Va más allá de formular preguntas de rutina o normalmente requeridas en el trabajo.				
	Profundiza o pregunta para conseguir información más exacta.				
	Acude al entorno en busca de oportunidades o información que puedan ser útiles en el futuro.				
Autoconfianza	Está convencido de sus capacidades para cumplir con una tarea asignada y escoger el enfoque adecuado.				
	Supera un problema o cumple la misión encomendada.				
	Confía en sus propias posibilidades, conocimientos o decisiones.				
Por favor describa los principales aspectos a mejorar en cuanto a la prestación del servicio del servidor evaluado					
ELABORADO POR: _____					

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- **Formatos 5, 6 y 7:** Formatos que corresponden al método de ciudadano incógnito en canales de atención. Con este ejercicio buscamos realizar una evaluación puntual sobre los canales presencial, telefónico y virtual.

¿Qué es el método de ciudadano incógnito?

El *ciudadano incógnito* es un integrante del equipo evaluador que accede a un servicio o gestiona un trámite en la entidad evaluada en cada uno de los canales (presencial, virtual o telefónico) como si fuera un ciudadano del común. Con el fin de que quede constancia de este proceso, se deberá dejar un registro en video o audio del momento en el cual fue solicitado el trámite o acceso al servicio.

Además de la prestación del servicio en general, para el canal presencial se diagnostican temas

relacionados con localización, accesibilidad, diseño e infraestructura. A su vez, la evaluación del canal telefónico busca lograr la correcta ejecución de protocolos de servicio, calidad de la información y tiempos de respuesta. Para el canal virtual serán valorados algunos puntos importantes: la accesibilidad, disponibilidad y calidad de la información y la atención recibida en el servicio de chat dispuesto para la ciudadanía.

Es fundamental que la evaluación se lleve a cabo en un solo momento para cada uno de los canales. Dicho momento se denomina momento de la verdad, porque no habrá más de un ciudadano incógnito en cada canal. Para el caso de las líneas telefónicas deberá evaluarse cada una de las líneas publicadas en la página web de la entidad. En la siguiente tabla se presentan los criterios que han de tenerse en cuenta:

Tabla 8. Criterios de valoración en ciudadanos incógnitos

Formato	Aspectos de valoración
Incógnito presencial	Localización y accesibilidad del punto de atención Diseño y aspecto de las instalaciones Accesibilidad al medio físico Apropiación de protocolos y desempeño de servidores
Incógnito virtual	Cumplimiento de parámetros y estándares en la página web Publicación de la información Claridad de la información Apropiación de protocolos y desempeño de los servidores en el chat
Incógnito telefónico	Apropiación de protocolos y desempeño de los servidores Tiempos de espera Contenido de la información entregada Accesibilidad

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Del ejercicio de los ciudadanos incógnitos deberán quedar los registros de audio y video correspondientes, y además deberán diligenciarse los formatos que se presentan a continuación con el fin de sistematizar la información y las observaciones. El tiempo de realización del ejercicio de los ciudadanos incógnitos puede oscilar entre 10 minutos y una hora, dependiendo del servicio al cual se solicita acceso. Para el caso del canal virtual, el tiempo de verificación de los criterios establecidos en la página web dura entre dos y tres días; para este caso deberán quedar como constancia los pantallazos que den cuenta de cada una de las verificaciones efectuadas. Deberán responderse todas las preguntas y deberá diligenciarse el formato

con una equis (X) en el campo correspondiente. De ser necesario, remítase nuevamente a los videos y audios para obtener una visión más acertada de la valoración realizada.

Adicionalmente y respecto de cada aspecto a evaluar deberá quedar constancia de las observaciones correspondientes, que a su vez darán cuenta del por qué de la evaluación. Es decir, si a una pregunta usted responde *regular*, deberá describir los aspectos por mejorar encontrados que dieron lugar a dicha observación en la casilla de observaciones.

A continuación se presentan las preguntas orientadoras definidas en los *Formatos 5, 6 y 7*:

Tabla 9. Formato 5: Evaluación del canal presencial

Entidad		Fecha				
		DD	MM	AA		
Punto de servicio al ciudadano						
Dirección		Nombre			Observaciones	
Localización y accesibilidad						
Califique los siguientes aspectos del punto		1 Muy malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
1	Facilidades de transporte para acceder al punto de servicio					
2	Localización del punto de servicio dentro del edificio					
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	NA	Observaciones	
3	¿Considera que hay suficiente espacio para circular en silla de ruedas (mínimo 1,20 m) por todas las áreas?					

4	A las áreas a las que se accede por medio de escalera, también se puede acceder mediante otros sistemas, como rampas o elevadores.					
5	El punto cuenta con baños accesibles, diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible.					
6	Los baños se encuentran limpios y en buenas condiciones físicas.					
7	Los baños se encuentran abiertos y a disposición del público.					
8	El punto cuenta con módulos de servicio preferencial.					
9	¿Considera que el diseño de mesas, sillas y demás mobiliario tuvo en cuenta las necesidades especiales de personas de talla baja, personas con movilidad reducida?					
10	¿Considera que el punto brinda las condiciones para que las personas con visibilidad reducida puedan llevar a cabo su gestión de forma autónoma (por ejemplo, sirviéndose de herramientas como sistema braille, señalización con contraste visual y admisión de perros guía)?					
11	¿Considera que el punto brinda las condiciones para que las personas con audición reducida puedan llevar a cabo la gestión de forma autónoma (por ejemplo, sirviéndose de herramientas como anuncios con lengua de señas, centro de relevo o servidores capacitados en esta lengua)?					
12	¿El horario de atención está en la entrada?					
13	¿Considera que existe señalización para evacuación en caso de emergencia que pueda visualizarse fácilmente?					
14	La información en las carteleras es visible.					
15	La información en las carteleras está actualizada.					
16	El punto cuenta con un buzón de sugerencias					
17	El buzón de sugerencias es visible.					

18	Se hace uso de formatos estandarizados para interponer requerimientos a través del buzón de sugerencias.																		
19	Los formatos del buzón de sugerencias están disponibles y en buenas condiciones físicas para su uso.																		
20	Se hace uso adecuado del módulo de atención (no hay elementos diferentes a los de trabajo).																		
21	Los servidores prestan atención exclusiva sin hacer uso de elementos tecnológicos que generen distracción (celulares, tabletas, etc.).																		
Diseño y aspecto de las instalaciones																			
Califique los siguientes aspectos del punto		1 Muy malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente													
22	Iluminación																		
23	Ventilación																		
24	Organización																		
25	Limpieza																		
26	Imagen institucional (logos, uniformes)																		
27	Señalización interna																		
28	Señalización externa																		
29	Espacio y adecuación de salas de espera																		
30	Espacio y adecuación de módulos de atención																		
31	Congestión del punto																		
32	Tiempo de espera																		
33	Tiempo de respuesta una vez atendido																		
Talento humano																			
Califique la actitud de servicio general del personal en los siguientes puntos		Recepción			Asignador de turno			Radicación			Personal de seguridad			Personal de aseo			Servidor atención		
		Si	No	N/A	Si	No	N/A	Si	No	N/A	Si	No	N/A	Si	No	N/A	Si	No	N/A
34	Saluda de manera amable, sin esperar que el ciudadano sea quien lo salude primero.																		
35	Su lenguaje verbal denota amabilidad (no tutea).																		
36	Establece contacto visual durante la interacción.																		

37	Escucha con atención su solicitud.						
38	Demuestra interés por ayudarlo por medio de sus actos.						
39	Entrega la información solicitada con claridad, usando palabras sencillas y lenguaje comprensible.						
40	Es respetuoso y no utiliza expresiones que puedan denotar exceso de confianza.						
41	Al finalizar la interacción, pregunta al ciudadano si hay algo más que pueda hacer por él.						
42	Porta correctamente el uniforme.						
43	Porta el carné en un lugar visible para ser identificado.						
44	No se distrae o, en caso de hacerlo, da un manejo adecuado a los tiempos de espera.						
Califique la actitud de servicio del servidor público que lo atendió		1 Muy malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente	NA
45	La información recibida corresponde a la solicitud.						
46	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.						
47	El servidor público cuenta con todos los elementos para solucionar su requerimiento.						
48	El servidor público proporcionó una asesoría adecuada en relación con su requerimiento.						
49	El servidor le brindó una atención exclusiva.						
50	La presentación personal del servidor público fue...						
51	En caso de que haya tenido que levantarse de su puesto de trabajo, el servidor le explicó las razones para hacerlo y el tiempo estimado de espera.						
52	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la interacción.						
53	Antes de que finalizara la interacción, el servidor le preguntó al ciudadano incógnito si se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión.						
54	El servidor público se despidió de manera cordial.						
Radicación							
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	Observaciones			
55	El servidor de radicación se encontraba disponible en el horario asignado.						

Datos radicación						
Ítem		Descripción / observación				
56	Solicitud tramitada					
57	No. radicado (sistema propio)					
58	No. radicado SDQS					
59	Fecha de radicación					
60	Fecha de respuesta					
61	La respuesta fue:	Parcial	De fondo / definitiva	Clara	Trasladada	No hubo respuesta
Servicio						
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	NA	Observaciones	
62	La información sobre la oferta de servicios y trámites del punto fue clara y consistente en la señalización, la orientación a la entrada o vestíbulo, la orientación en la recepción.					
63	La asignación de turnos fue adecuada y agilizó la gestión					
Recomendaciones:						
ELABORADO POR:						

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Tabla 10. Formato 6: Evaluación del canal telefónico

Entidad		Fecha		
		DD	MM	AA
Línea de atención/servicio al ciudadano				
Línea		Objeto		Observaciones
Roles del ciudadano incógnito				
1. Ciudadano solicitando información			4. Ciudadano llamando a la línea equivocada	
2. Ciudadano con PQRS			5. Ciudadano alterado	
3. Ciudadano llamando a la entidad equivocada			6. Ciudadano confundido	
Servidor publico que atendió				
#	Nombres y Apellidos		Cargo	
1				
2				
3				
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación				
Protocolo y desempeño servidor(es)		Sí	No	NA
1	Existe un menú de opciones corto y fácil de entender.			
2	El servidor público saludó de manera cordial.			
3	El servidor público se identificó dando el nombre de la entidad o el nombre del área en caso de transferencia.			
4	El servidor público se identificó dando su nombre completo.			
5	En todos los casos en que el ciudadano incógnito fue puesto en espera, el servidor explicó al ciudadano las razones para hacerlo esperar.			
6	El servidor público indicó el tiempo estimado de espera en cada caso.			
7	El servidor público se dirigió al ciudadano incógnito con buena vocalización y se expresó con un tono y una velocidad adecuados.			
8	El servidor público utilizó un lenguaje preciso.			
9	El servidor público evitó interrumpir al ciudadano incógnito.			
10	Cuando la llamada debió ser transferida, se hizo oportunamente y se obtuvo respuesta.			

11	En el momento de transferir una llamada, el servidor indicó a su compañero los datos del ciudadano incógnito y su problemática en cuestión.			
12	La llamada fue atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia).			
13	El servidor público se despidió de manera cordial.			
14	El servidor público mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación.			
15	Antes de terminar la llamada, el servidor público le preguntó al ciudadano incógnito si se encontraba satisfecho con la información entregada o con la respectiva gestión.			
Tiempos de respuesta		Sí	No	NA
16	Fue atendido en la primera llamada.			
17	El tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable.			
18	El tiempo de espera fue inferior o igual al tiempo que se había previsto.			
Contenido / información		Sí	No	NA
19	La información recibida corresponde a la solicitud en cuestión.			
20	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.			
21	Si el requerimiento no se solucionó completamente en el transcurso de la llamada, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir.			
22	Con base en la atención recibida, usted percibió que el servidor público cuenta con todas las herramientas para solucionar su requerimiento.			
23	El servidor público informó en qué fecha y por cuál medio el ciudadano obtendrá una respuesta.			
Gestión		Sí	No	NA
24	La entidad cuenta con una línea fácil de recordar.			
Recomendaciones:				
ELABORADO POR:				

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Tabla 11. Formato 7: Evaluación del canal virtual

Entidad		Fecha				
		DD	MM	AA		
Página Web						
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	NA	Observaciones	Verificación
1	La página web muestra una organización temática adecuada y fácil de comprender.					
2	La página web utiliza colores y tipos de letra que hacen agradable y fácil la navegación (según el Manual de imagen institucional de la administración vigente).					
3	En la página web es fácil encontrar la información básica de contacto de los otros canales de atención (puntos de atención presencial y telefónica).					
4	Las preguntas frecuentes (FAQ) contienen información útil y relevante para el público.					
5	En la página web se encuentran fácilmente los formatos, formularios e instructivos necesarios para la gestión de trámites o solicitud de servicios.					
6	La página web soporta la transacción de algunos trámites y servicios.					
7	La página web soporta la expedición de certificados y constancias que no requieren la presencia del ciudadano.					
8	Se puede acceder fácilmente a los trámites y servicios habilitados en la página web.					
9	Todos los enlaces explorados en la página web se encontraban funcionando adecuadamente (no encontró ningún enlace roto).					
10	La información publicada en la página web está actualizada y es relevante.					
11	La página web cumple con la estructura establecida mediante Resolución 3564 de 2015 de MinTIC y contiene información de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.					
12	La página web incluye espacios de participación ciudadana (chat, capacitación, formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía).					
13	La información presentada en la página web se encuentra en un lenguaje sencillo, útil y comprensible.					

14	La entidad publica sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT).					
15	La entidad cumple con la obligación de publicar la información de su gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) o en su página web.					
16	La información publicada en la página web tiene la opción de ser convertida a lenguajes nativos o dialectos indígenas de pueblos afrocolombianos o raizales y/o a otros idiomas.					
17	En la página web se publica un directorio de los servidores públicos, empleados y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios.					
18	La página web cuenta con información accesible para la población en situación de discapacidad visual mediante un sistema como ConVerTIC.					
19	La página web cuenta con información accesible para la población en situación de discapacidad auditiva mediante un sistema como el centro de relevo.					
Chat						
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	NA	Observaciones	Verificación
20	El chat se encontraba habilitado en el horario anunciado.					
21	El tiempo de espera para ser atendido fue inferior o igual al tiempo anunciado.					
22	El servidor público saludó de manera cordial.					
23	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación.					
24	La información recibida correspondió a la solicitud en cuestión.					
25	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.					
Chat						
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	NA	Observaciones	Verificación
26	Si el requerimiento no se solucionó completamente durante el contacto por chat, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir.					
27	El servidor público se despidió de manera cordial.					
ELABORADO POR: Nombre del Encuestador						

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- **Formato 8:** Corresponde al formulario de transparencia y acceso a la información. Esta herramienta permitirá agrupar toda la información relacionada con el cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1712 de 2014 que se refieren al servicio al ciudadano. Con esta herramienta se evaluará la información publicada en la página web y la información entregada a través del canal telefónico, así como la implementación de protocolos de atención de *peticiones, quejas, reclamos y solicitudes* (PQRS) a través de los diferentes canales de atención.

Se tiene previsto el diligenciamiento de este instrumento por parte del jefe de la Oficina de

Servicio al Ciudadano y la persona responsable de acompañamiento técnico. El diligenciamiento del formato se llevará a cabo en una sesión tipo entrevista en la que se responderá de forma afirmativa o negativa a las preguntas de la lista definida, y cada casilla se llenará con una equis (X) según corresponda.

Recuerde que es necesario que, respecto de cada una de las preguntas planteadas y respondidas afirmativamente, se adjunte el respectivo soporte, que será analizado por el equipo evaluador. El tiempo estimado para el diligenciamiento del formato es de 20 minutos, y el de recolección de información de soporte es de una semana. A continuación se presentan las preguntas orientadoras definidas en el *Formato 8*:

Tabla 12. Formato 8. Evaluación de transparencia y acceso a la información

Entidad		Fecha		
		DD	MM	AA
Página Web				
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		SI	NO	NA
1	La entidad publica en la página web el listado de trámites y servicios que ofrece a los ciudadanos.			
2	El listado de trámites y servicios ofrecidos por la entidad tiene la información básica (información de trámite, tarifas, requisitos, lugar de la atención –dirección y horarios–).			
3	Los trámites que ofrece la entidad están inscritos y actualizados en la Guía de Trámites del D.C.			
4	Los trámites que gestiona la entidad están inscritos y actualizados en el SUIT.			
5	La entidad hace uso del SECOP para la publicación de los contratos suscritos por la misma.			
6	Los ciudadanos pueden radicar PQRS por medio del canal virtual a través del SDQS o de un sistema propio de radicación.			
7	Los requerimientos radicados virtualmente mediante el sistema propio de radicación son cargados en el sistema SDQS.			
8	La entidad publica el informe consolidado de PQRS en la página web.			
9	La entidad cuenta con un link en la página web para realizar encuestas de satisfacción sobre la atención a ciudadanos.			

Canal telefónico							
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación				SÍ	NO	NA	
10	Los ciudadanos pueden radicar PQRS por medio del canal telefónico.						
11	Cuando se tramitan PQRS por el canal telefónico, la entidad registra PQRS en el SDQS.						
12	Los servidores públicos a cargo de atender las llamadas de ciudadanos a la entidad tienen la información necesaria para solucionar las inquietudes de trámites, servicios y horarios.						
Información general							
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación				SÍ	NO	NA	
13	La entidad cuenta con procedimientos internos para tramitar PQRS.						
14	La entidad cuenta con procedimientos internos para tramitar las denuncias de hechos de corrupción.						
ELABORADO POR: Nombre del Encuestador							

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- Formato 9:** Corresponde al formulario de *evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos*. Para hacer uso de esta herramienta, usted deberá tomar como base una muestra aleatoria de PQRS de las entidades registradas en el aplicativo *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)* con el fin de hacer un seguimiento a las respuestas verificando los siguientes criterios: a) respuesta con cierre definitivo y/o de fondo, b) traslado

de las peticiones, c) calidad de la respuesta, y d) tiempos de atención.

Los tiempos de atención serán medidos de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Se tiene previsto el diligenciamiento de este instrumento por parte de la persona de acompañamiento técnico de la entidad evaluadora. En la siguiente tabla se observa la definición del *Formato 9*:

Tabla 13. Formato 9: Evaluación tiempos / calidad de respuesta a requerimientos ciudadanos

Entidad				Fecha			
				DD	MM	AA	
Página Web							
Muestra							
No. Requerimiento SDQS	Asunto	Estado	Entidad a la que se traslada	¿Caso cerrado?	Tipo de respuesta	Tiempo de atención (días hábiles)	Observaciones

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

- Formato 10:** En caso de ser requerido por la entidad evaluada o por el equipo evaluador, deberá conformarse un *grupo focal*, que es un grupo de personas que se reúnen para formular preguntas tipo entrevista de forma estructurada sobre un tema específico. Dicha técnica de recolección de información deberá aplicarse para efectos del diagnóstico.

Para este caso, la encuesta estará dirigida a los servidores públicos responsables de la atención directa al ciudadano y a los ciudadanos que accedan a los servicios en la entidad. Este grupo identificará las medidas para mejorar el servicio, así como las necesidades internas de cualificación e incentivos mediante las preguntas orientadoras que se presentan a continuación:

Tabla 14. Formato 10: Grupo focal

Buenos días. Mi nombre es me encuentro aquí para realizar un ejercicio con el fin de conocer directamente la percepción de los ciudadanos sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad.	
Percepción general	
1. Si tuvieran que describir el servicio de este punto con una sola palabra... pensando en lo primero que viene a la mente, ¿con qué palabra lo describirían? ¿Por qué?	
2. ¿Qué percepción tienen sobre la calidad del servicio prestado por la entidad? ¿Por qué? ¿Qué idea consideran puede mejorar el servicio?	
Canales de atención	
3. ¿Consideran ustedes que los canales de atención pueden mejorar la oferta y la demanda de los servicios? ¿Cómo?	
4. ¿Qué desventajas identifican en los canales de atención?	
Talento humano	
5. ¿Qué opinión tienen de los servidores públicos del punto de atención?	
Resultado	
6. ¿Lograron resolver el trámite y/o requerimiento que vinieron a gestionar?	
7. ¿Hay algo más que deseen agregar?	
ELABORADO POR: Nombre del Encuestador	

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Para la sesión de grupo focal es necesario contar con una sala equipada con proyector y los correspondientes formatos, así como con profesionales que direccionen dicho grupo focal. El tiempo estimado para la realización de este ejercicio, en el que usted deberá incluir una breve descripción del trabajo que se está llevando a cabo en la entidad, es de aproximadamente 45 minutos.

Como resultado final de este ejercicio se deberá consolidar la información mediante la tabulación de los datos arrojados por cada uno de los instrumentos anteriormente descritos, con el fin de obtener estadísticas que permitan diseñar un plan de acción sobre las oportunidades de mejora identificadas en cada componente del servicio.

3. Tabulación y análisis de la información

Una vez recolectada la información, ésta debe tabularse en una matriz de análisis en la que se agrupará cada pregunta de los formatos establecidos según las líneas de evaluación previamente identificadas.

Después de hacer uso de los instrumentos diseñados para la consolidación de la información y una vez obtenidos los datos de verificación correspondientes, es procedente tabularlos en una matriz de consolidación para cada uno de los formatos diseñados.

Para efectos de estas mediciones, hay que tener en cuenta las variables enmarcadas dentro de la PPDSC y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en cada uno de los instrumentos de medición aplicados.

La escala de medición utilizada por la Veeduría Distrital arroja los siguientes valores de medición, como se muestra en la siguiente tabla: *alto*, *medio* y *bajo*. Es importante tener presente que se tomó como parámetro de lectura la escala tipo semáforo, que permite ponderar 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 15. Niveles de cumplimiento

Porcentaje	Zona	Alcance
80% - 100%	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles esperados. Deberán adoptarse medidas que permitan mantener esta calificación en la gestión de servicio a la ciudadanía.
60% - 79%	Media	Los aspectos evaluados constituyen una señal de alerta, y por lo tanto 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, y debe darse atención especial a estos aspectos. Se debe priorizar la gestión de servicio a la ciudadanía.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital a partir de la metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas. Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP (2016).

Con base en la tabulación y generación de estadísticas a partir de los instrumentos de obtención de información, deberán analizarse los estándares de servicio y la situación actual de la entidad con el fin de generar un informe de diagnóstico que contenga las recomendaciones para cada caso. Se sugiere tener en cuenta los siguientes aspectos orientadores:

- ¿Cómo se encuentra la entidad frente a las líneas estratégicas y transversales de la PPDSC que fueron evaluadas?
- ¿Cómo se encuentra la entidad frente a los criterios de servicio definidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública?
- ¿Qué aspectos no se están cumpliendo?
- ¿Qué normatividad asociada se está desconociendo en la prestación de servicios?
- ¿Qué aspectos podría mejorar la entidad para minimizar la brecha entre los estándares de servicio y la situación actual encontrada?

4. Elaboración del documento de diagnóstico

En esta actividad, se deberá elaborar un informe por cada entidad evaluada que contenga estadísticas detalladas de las líneas tanto estratégicas como transversales según lo dispuesto por el Decreto 197 de 2014 y los criterios de transparencia evaluados. Esto pretende constatar su nivel de cumplimiento en relación con los sistemas de servicio a la ciudadanía y trazar una ruta de navegación para el mejoramiento del servicio al ciudadano al interior de cada una de las entidades.

Así mismo, el diagnóstico facilitará la toma de decisiones para la creación del plan de acción

que ejecutará cada entidad con el fin de lograr eficacia, eficiencia y cumplimiento en cada una de las estrategias contempladas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

La elaboración del diagnóstico tiene una duración aproximada de 20 días y debe contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción
- Objetivo
- Marco normativo
- Metodología utilizada
- Parámetros de medición
- Resultados por líneas evaluadas
- Recomendaciones por líneas evaluadas
- Anexos

3.3. PASO 3: Planeación

Este paso hace referencia a la presentación de resultados y definición de líneas de acción y compromisos respecto de los hallazgos y recomendaciones formulados. El objetivo fundamental es definir –de forma concertada con la entidad evaluada– las acciones de mejoramiento, los productos esperados y las fechas de implementación de conformidad con el diagnóstico previamente entregado. La planeación comprende dos pasos esenciales:

- Reunión de socialización de hallazgos y recomendaciones.

- Elaboración de un plan de acción / mejoramiento.

a. Reunión de socialización de hallazgos y recomendaciones

Una vez elaborado el documento del diagnóstico, debe agendarse una reunión en la cual participarán los actores involucrados en el proceso y se presentará la formulación del plan de mejora ante el Comité Interdisciplinario. La reunión tiene como finalidad socializar cada hallazgo y así generar un espacio propicio para las réplicas por parte de la entidad evaluada. La reunión deberá estar enfocada a contestar las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la situación de la entidad en cada uno de los aspectos evaluados?
- ¿Cuáles fueron los resultados más representativos de las encuestas de percepción?
- ¿Cuál fue el comportamiento y apropiación de protocolos en los ciudadanos incógnitos?
- ¿Cuáles son las principales recomendaciones del proceso de evaluación?

Recuerde que durante la reunión deberán presentarse los videos, las fotografías y los audios recolectados

en el proceso de evaluación, así como los principales resultados de las encuestas realizadas.

b. Elaboración del plan de acción / mejoramiento

Como resultado de esta presentación, la entidad se compromete a ejecutar un plan de acción que busca el mejoramiento de las falencias identificadas. Las acciones de dicho plan deberán ser incorporadas en los *Planes Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía* (PAAC). Las acciones definidas que no sean incluidas en el PAAC de la vigencia en cuestión deberán ser incluidas en los planes de vigencias posteriores y la entidad deberá gestionar los recursos necesarios para su implementación.

Para la elaboración del plan de acción se sugiere describir las acciones definidas de forma concertada en relación con cada una de las recomendaciones, de tal forma que den cuenta del mejoramiento propuesto. Así mismo, es necesario definir los productos propuestos para cada actividad, las áreas o servidores responsables de su cumplimiento y las fechas de inicio y fin previstas para su realización. Finalmente, se sugiere dejar unos campos de seguimiento con fechas específicas en las que se deberá verificar el cumplimiento de las acciones propuestas con sus respectivos soportes y registrando las observaciones para cada caso.

Tabla 16. Plan de acción

Recomendación	Planeación					Seguimiento 1		Seguimiento 2		Seguimiento 3	
	Actividad	Producto / entregable	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Fecha	Observaciones/ soporte	Fecha	Observaciones / soporte	Fecha	Observaciones / soporte

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Las acciones de corto, mediano y largo plazo se definen con base en las necesidades y oportunidades identificadas. Así mismo, es necesario identificar requerimientos para dichas acciones tales como la participación de otras áreas, acceso a herramientas y otros recursos.

3.4. PASO 4: Ejecución

Esta etapa corresponde a la implementación del plan de acción y la ejecución de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, así como en la documentación de soportes de las acciones y la gestión de los recursos necesarios. En este punto, el equipo de profesionales de acompañamiento lleva a cabo el seguimiento a los compromisos y brinda apoyo a la implementación de herramientas estableciendo contacto con otras entidades cuando así se requiera.

En el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía se incluirán las acciones definidas y se acompañará su implementación de ser necesario. Para las actividades de corto y mediano plazo, la etapa de ejecución tiene una duración de un año.

3.5. PASO 5: Seguimiento

De conformidad con lo establecido por la ley y una vez cumplido el periodo de ejecución de los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, los profesionales de acompañamiento procederán a identificar las acciones ejecutadas y a ponderar el avance del desarrollo de las actividades respectivas –según la metodología prevista para el seguimiento a los PAAC de las entidades evaluadas–.

Por su parte, la entidad debe dar continuidad al plan de acción referido con el fin de mejorar el servicio –por medio de la revisión de las acciones pendientes de mediano y largo plazo–, así como garantizar la asignación de recursos para su gestión. Del mismo modo, la entidad debe definir nuevas acciones para lograr el cumplimiento total de los requisitos y variables en cada uno de los niveles de desempeño. Periódicamente se debe llevar a cabo un seguimiento de la implementación y se debe analizar si la ruta planteada permite alcanzar los resultados esperados.

Referencias

- Alcalde Mayor de Bogotá. (1996, 2 de febrero). "Decreto número 66 de 2 de febrero de 1996, por el cual se adiciona el Decreto 663 de 1995", en *Registro Distrital* núm. 1102 de 5 de febrero de 1996, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2209>
- Alcalde Mayor de Bogotá. (1996, 30 de octubre). "Decreto número 676 de 30 de octubre de 1996, por el cual se aclara un decreto", en *Registro Distrital* núm. 1282 de 30 de octubre de 1996, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3827>
- Alcalde Mayor de Bogotá. (1997, 5 de marzo). "Decreto número 150 de 6 de marzo de 1997, por medio del cual se estructura la Unidad Coordinadora del Programa 'CADE'", en *Registro Distrital* núm. 1369 de 6 de marzo de 1997, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2164>
- Alcalde Mayor de Bogotá. (2003, 20 de marzo). "Decreto número 69 de 20 de marzo de 2003, por el cual se crea la Comisión intersectorial de Servicio al Ciudadano", en *Registro Distrital* núm. 2839 de 25 de marzo de 2003, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=7176>
- Alcalde Mayor de Bogotá. (2003, 30 de septiembre). "Decreto número 331 de 30 de septiembre de 2003, por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. y se dictan otras disposiciones", en *Registro Distrital* núm. 2957 de 30 de septiembre de 2003, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9498>
- Alcalde Mayor de Bogotá. (2006, 23 de agosto). "Decreto número 335 de 23 de agosto de 2006, por medio del cual se estructura la Red CADE – Centros de Atención Distrital Especializados", en *Registro Distrital* núm. 3598 de 23 de agosto de 2006, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21534>
- Alcalde Mayor de Bogotá. (2007, 26 de junio). "Decreto número 267 de 26 de junio de 2007, por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. y se dictan otras disposiciones", en *Registro Distrital* núm. 3787 de 26 de junio de 2007, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=25506>
- Alcalde Mayor de Bogotá. (2011, 30 de diciembre). "Decreto número 689 de 30 de diciembre de 2011, por medio del cual se adopta la 'Guía para la formulación, implementación y evaluación de Políticas Públicas Distritales'", en *Registro Distrital* núm. 4805 de 2 de enero de 2012, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45193>
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2014, 22 de mayo), "Decreto número 197 de 22 de mayo de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", en *Registro Distrital*, núm. 5362, 23 de mayo de 2014, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>
- Concejo de Bogotá D.C. (1993, 2 de diciembre). "Acuerdo número 24 de 2 de diciembre de 1993, por el cual se adopta la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal, se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones", Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2053>
- Congreso Nacional de la República de Colombia. (2014, 6 de marzo). "Ley 1712 de 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" en *Diario Oficial*, núm. 49.084, 6 de marzo de 2014, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>
- Congreso Nacional de la República de Colombia. (2015, 30 de junio). "Ley 1755 de 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en *Diario Oficial*, núm. 49.559, 30 de junio de 2015, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>
- Congreso Nacional de la República de Colombia. (2012, 17 de octubre). "Ley Estatutaria 1581 de 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" en *Diario Oficial*, núm. 48.587, 18 de octubre de 2012, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981>

Colombia (2018), Constitución Política de Colombia, Bogotá.

Departamento Nacional de Planeación de la República de Colombia. (2013). *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano* adoptada mediante el documento CONPES 3785 de 2013. Recuperado de: http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf

Departamento Nacional de Planeación de la República de Colombia. (2016). *Metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas. Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP*. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Metodologia%20para%20el%20Mejoramiento%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano%20V30Ene2016.pdf>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2015, 31 de diciembre). “Resolución número 3564 de 31 de diciembre de 2015, por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015”, en *Diario Oficial*, núm. 49.829, 30 de marzo de 2016, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=66249>

Presidente de la República de Colombia. (1993, 21 de julio). “Decreto Ley número 1421 de 21 de julio de 1993, por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá”, en *Diario Oficial*, núm. 40.958, 22 de julio de 1993, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1507>

Presidente de la República de Colombia. (2005, 22 de julio). “Decreto número 2539 de 22 de julio de 2005, por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos – ley 770 y 785 de 2005”, en *Diario Oficial*, núm. 45.980, 25

de julio de 2005, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17318>

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (1996, 1 de enero). “Circular número 44 de 1 de enero de 1996, cuyo asunto es la estructuración del Centro de Documentación e Información – C. D. I., Sistemas Centralizados y Automático de Trámites”, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3965&dt=S>

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2003, 10 de noviembre). “Circular número 39 de 10 de noviembre de 2003, cuyo asunto es la selección e reinducción de servidores de puntos de atención al ciudadano”, Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11565>

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2007, 2 de noviembre). “Circular número 51 de 2 de noviembre de 2007, cuyo asunto es divulgar la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales” Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27233>

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2014, 24 de julio). “Circular número 93 de 24 de julio de 2014, cuyo asunto es la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58558>

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2015, 11 de agosto). “Circular número 120 de 11 de agosto de 2015, cuyo asunto es la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” Bogotá. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62586>

ISBN: 978-958-8488-10-3



Prevención • Transparencia • Incidencia



denuncie@veeduriadistrital.gov.co
comunicaciones@veeduriadistrital.gov.co



Avenida Calle 26 # 69-76, torre1, piso 3
Edificio Elemento - Bogotá D.C. - Colombia



Fijo: (57-1) 340 7666
Línea anticorrupción: 01 8000 124646



www.veeduriadistrital.gov.co



VeeduríaDistrital



VeeduríaBogota



Veeduría_Distrital

Con el apoyo de:



UCCI
UNIÓN DE CIUDADES
CAPITALES IBEROAMERICANAS
UNIÃO DE CIDADES
CAPITAIS IBERO-AMERICANAS



MADRID