



**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA Y DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE CAPITAL SALUD
EPS-S
(Vigencia 2019)**

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014 – PPDSC, Conpes 3785 de 2013 y Ley 1712 de 2014.

Bogotá, D.C., marzo de 2019



Evaluación del Sistema de Servicio
a la Ciudadanía de Capital Salud
ESE-S

Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

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

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jairo Edison Tirado Martínez

Jefe Oficina Asesora Jurídica
María José Del Río Arias

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés Rosales
Begsy Solange Rodríguez



Tabla de contenido

Introducción	4
1. Marco Normativo	5
2. Metodología	8
2.1 Desarrollo y aplicación de la metodología	8
2.2 Parámetros de medición.....	9
3. Resultados	10
3.1 Resultados por línea estratégica de la PPDSC.....	11
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	11
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	12
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	15
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	16
3.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC	18
a. Mejoramiento continuo	18
3.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información.....	19
a. Transparencia activa	19
b. Transparencia pasiva	20
4. Recomendaciones.....	21
4.1 Recomendaciones líneas estratégicas	21
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	21
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	21
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	24
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	25
4.2 Recomendaciones líneas transversales	27
a. Mejoramiento continuo	27
4.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y Acceso a la Información pública...	27
Anexos.....	29

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento	10
<i>Tabla 2.</i> Porcentajes de cumplimiento	11



Introducción

La Veeduría Distrital como entidad de control preventivo en el Distrito y con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en el cumplimiento de la normatividad vigente.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 197 de 2014, por medio del cual el Distrito Capital adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, se identificó la necesidad de realizar un trabajo conjunto con las entidades que conforman los sectores de la Administración Distrital, que permita garantizar un servicio confiable, amable, digno y eficiente que propenda por mejorar los niveles de confianza entre los ciudadanos y la Administración.

Por lo anterior, la Veeduría Distrital elaboró e implementó la Metodología para la Evaluación de los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía en las entidades del Distrito Capital, con el objeto de verificar el cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la PPDSC y establecer un diagnóstico de la prestación del servicio (*identificación de necesidades y oportunidades*), para definir acciones de mejoramiento de corto, mediano y largo plazo, como insumo para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC, especialmente en lo relacionado con los componentes cuarto y quinto en las entidades distritales.

La Guía Metodológica incorpora los componentes de servicio de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), con el fin de brindarles herramientas a las entidades evaluadas para que realicen una gestión basada en los diez principios de Transparencia y Acceso a la Información: transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información. Así mismo, da a los ciudadanos garantías sobre la gestión pública transparente de las entidades sujeto de control de la Veeduría Distrital.

El proceso de evaluación para el mejoramiento se desarrolló en cinco fases: a) compromiso directivo, b) diagnóstico, c) planeación, d) ejecución y, e) medición. En desarrollo de las mismas, se obtiene como resultado un análisis integral de los sistemas de servicio en cada una de las entidades evaluadas, para luego establecer la estrategia de fortalecimiento, con miras a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en los puntos de contacto del Distrito, la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones y los organismos distritales, garantizar la transparencia en la gestión de las entidades distritales y contribuir a minimizar los riesgos de corrupción en la Administración Distrital.



Este informe presenta los resultados de la evaluación del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de Capital Salud ESE-S en el Punto de Atención al Usuario - PAU Misericordia, en el que se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes del servicio, a partir de los cuales se espera realizar, de forma conjunta con el equipo interdisciplinario (Alta Dirección en cabeza de la Gerente General, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Calidad, Dirección Administrativa y Financiera, Secretaría General y Jurídica, Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones, Dirección Nacional de Operaciones y Tecnología y la Oficina Asesora de Control Interno), un plan de mejoramiento de acuerdo con los parámetros establecidos en la PPDSC, que se constituya como insumo fundamental para la construcción del PAAC de la Entidad en la siguiente vigencia y/o para el ajuste del Plan vigente, si así se considera necesario.

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

1. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia de 1991. En su artículo 2 establece que: “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

Se establece en el artículo 209, que “la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del Estado”. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

- Decreto Ley 1421 de 1993. Por medio del cual se determina el Estatuto Orgánico de Bogotá. En los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39, en los que se señala dentro de las atribuciones del Alcalde Mayor el hacer cumplir la constitución y la leyes, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios, y el dictar normas reglamentarias que garanticen la vigencia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito.



- Acuerdo 24 de 1993. Por el cual se determina adopta la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se define sus funciones generales y por dependencia.
- Decreto Distrital 335 de 2006. Por medio del cual se reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. Señala los principios que orientan el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento. Señala que la Red CADE participará en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá.
- Resolución 378 de 2008. Por la cual se adopta la “Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital”.
- Decreto 1346 de 2009. Por medio del cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Decreto Distrital 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- NTC 5854 de 2011. Por la cual se establecen los estándares técnicos de accesibilidad para las páginas web.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Distrital 689 de 2011. Por medio del cual se adopta “Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales” a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.



- Conpes 3785 de 2013. Por el cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- NTC 6047 de 2013. Por medio de la cual se establecen los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso a la ciudadanía.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Circular 093 de 2014. Mediante la cual se definen los mecanismos para la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Circular 120 de 2015. Mediante la cual se plantea la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 392 de 2015. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 208 de 2016. Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019.
- Decreto 1166 de 2016. Por medio del cual se reglamenta la presentación, el tratamiento y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades públicas.



2. Metodología

2.1 Desarrollo y aplicación de la metodología

El 08 de marzo de 2019 se llevó a cabo la reunión de apertura del proceso de evaluación, con representantes de la Alta Dirección de Capital Salud EPS-S, en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDS (Decreto 197 de 2014), así como la metodología a desarrollar para la evaluación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La Entidad seleccionó como referente del proceso a la Directora de Atención al Usuario de la Entidad y conjuntamente, se procedió a elaborar el plan de trabajo para el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública en la Entidad.

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

- **Formulario de levantamiento de información:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa a la estructura, infraestructura, procesos y procedimientos básicos del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones visuales en los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 28 preguntas (ver anexo A).
- **Encuestas de percepción ciudadana:** son aplicadas por el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad. El formato consta de 18 preguntas (ver anexo A).
- **Encuestas de percepción servidores públicos:** son aplicadas por el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los servidores públicos que prestan servicios a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de la Entidad. El formato consta de 19 preguntas (ver anexo A).
- **Formato de valoración del talento humano:** formato a diligenciar por el jefe de talento humano, coordinadores y/o jefes inmediatos de los servidores públicos que prestan servicios de atención a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de la Entidad, a partir del cual se busca conocer sus niveles de compromiso, motivación, capacitación y competencias. El formato consta de 22 preguntas (ver anexo A).
- **Ciudadano incógnito (canales presencial, telefónico y virtual):** herramienta mediante la cual uno o varios integrantes del equipo de profesionales de la Veeduría Distrital se acercan a la Entidad, realizan una llamada y/o acceden al sitio web, para solicitar



información, interponer un requerimiento y/o solicitar el acceso a un trámite o servicio, con el objetivo de evaluar desde la perspectiva ciudadana la atención, infraestructura, calidad de los servicios ofrecidos, oportunidad de la respuesta y/o contenido de la información, en cada uno de los canales evaluados. El formato de ciudadano incógnito presencial consta de 63 aspectos a valorar, el formato de incógnito telefónico se compone de 24 aspectos de evaluación, mientras que el formato de incógnito virtual contiene 27 aspectos de evaluación (ver anexo A).

- **Formato de Transparencia y acceso a la información pública:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa al cumplimiento de algunos de los criterios descritos en la Ley 1712 de 2014. Una vez aplicado el formulario, el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones a los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 14 preguntas (ver anexo A).
- **Formato de evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos:** formato a diligenciar por el profesional asignado para realizar la evaluación por parte de la Veeduría Distrital, a partir del cual se valida la información reportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y se valoran las respuestas entregadas a la ciudadanía de conformidad con una muestra aleatoria previamente establecida. El formato consta de nueve (9) campos por diligenciar: a) número de requerimientos, b) asunto, c) estado, d) entidad a la que se traslada, e) ¿caso cerrado?, f) tipo de respuesta, g) tiempo de atención, h) observaciones e i) soporte.

En concordancia con lo anterior, se aplicaron 20 encuestas de percepción a servidores públicos que cumplen funciones de atención a la ciudadanía en el PAU Misericordia, y treinta (30) a ciudadanos visitantes que asistieron para realizar algún trámite en el punto de atención en referencia. Las encuestas se realizaron en este punto por solicitud de la Secretaría de Salud, teniendo en cuenta que es la sede con mayor afluencia de ciudadanos.

Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones aplicando el método de ciudadano incógnito, con el fin de diagnosticar el servicio del canal presencial PAU Misericordia, telefónico (línea de atención 3389760) y virtual (sitio web <http://www.capitalsalud.gov.co>).

2.2 Parámetros de medición

Una vez aplicados los instrumentos diseñados para la consolidación de la información y obtenidos los datos de verificación correspondientes, se realizó la tabulación en una matriz de consolidación para cada uno de los formatos diseñados.

Para la realización de esta medición se tomaron en cuenta las variables definidas en la PPDSC y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cada uno de los instrumentos de medición aplicados los cuales valoran la percepción dentro de los criterios “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo” y “Muy Malo”.

La medición arroja un porcentaje ponderado que afecta positiva o negativamente la calificación total de la Entidad, la cual se expresó en los niveles “Alto”, “Medio” y “Bajo”, como se muestra en la Tabla 1. Es importante tener en cuenta que se tomó como parámetro de lectura, la escala tipo semáforo, que permite identificar el nivel de avance de la Entidad con respecto a los componentes y requerimientos establecidos para la gestión de servicio a la ciudadanía.

A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 1. Niveles de cumplimiento

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

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de la Guía Metodológica adaptada del PNSC del DNP (2015).

3. Resultados

Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presenta el diagnóstico de Capital Salud ESE-S, de acuerdo con las líneas estratégicas, transversales y de transparencia evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos.

Tabla 2. Porcentajes de cumplimiento

<i>Lineamientos evaluados</i>		<i>% Cumplimiento</i>
Líneas estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	57,7%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios	65,1%
	3. Cualificación de talento humano	60,9%
	4. Articulación institucional e interinstitucional	60,1%
Líneas transversales	1. Mejoramiento continuo	75,0%
Transparencia	1. Transparencia activa	60,0%
	2. Transparencia pasiva	100,0%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

3.1 Resultados por línea estratégica de la PPDSC

En el proceso de evaluación del cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realizó el diagnóstico del estado actual de las cuatro líneas estratégicas descritas en el Decreto 197 de 2014, por lo que los resultados obtenidos frente a cada línea se presentan a continuación:

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

De conformidad con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014, esta línea estratégica hace referencia al desarrollo de:

(...) estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

Al respecto, se identificaron los siguientes aspectos como parte del proceso de evaluación:

De conformidad con los resultados de la aplicación de las encuestas de percepción a los servidores de la oficina de atención a la ciudadanía, se observa que el 80% de los encuestados manifiestan que los ciudadanos conocen los trámites y servicios que se prestan en la Entidad, mientras que tan solo el 20% de los servidores consideran que los ciudadanos no los conocen.

En las verificaciones de la página web y una vez evaluadas las evidencias aportadas por la Entidad, se corrobora que existe una poca difusión de la información por medios electrónicos, que la divulgación de los servicios y trámites que se prestan. De forma adicional, en la verificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”, se constató que todas las peticiones estaban dirigidas de forma directa a Capital Salud ESE-S pero fueron trasladadas en su mayoría por no competencia.



Se preguntó a los ciudadanos si han ingresado a la página web de la Entidad para realizar consultas sobre los trámites y servicios que presta, a lo que tan solo el 37% manifestó que si lo ha hecho en algún momento, mientras que el 63% indicó no conocerla y por ende nunca la ha consultado.

Así mismo, se les consultó a los ciudadanos si tenían conocimiento de campañas realizadas por la Entidad para dar a conocer su quehacer, trámites y servicios que prestan en los diferentes canales, a lo que los ciudadanos respondieron “sí” con el 13% afirmando conocerlos y “no” con el 87% manifestando no conocer esta información.

b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

La PPDSC define esta línea estratégica como la obligación de la Administración Pública de garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción con la ciudadanía (canal presencial, virtual y telefónico) cuenten con atributos de accesibilidad y suficiencia con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender sus requerimientos.

De conformidad con lo anterior, mediante el proceso de diagnóstico se identificaron los siguientes aspectos relacionados con la infraestructura suficiente y adecuada en los puntos de atención evaluados:

- **Accesibilidad**

En las visitas realizadas al PAU Misericordia, se observó que la sede cuenta con un espacio adecuado en sala de espera para la atención a la ciudadanía.

No se evidencia que la Entidad cuente con una caracterización poblacional en la que se tenga la oferta de servicios para indígenas, pueblos afrocolombianos, raizales, palenqueros, negros, rrom (grupo étnico) y/o personas extranjeras, y por tanto, no se observa que la página web cuente con la opción para ser convertida a lenguajes nativos, dialectos y/o a otros idiomas, acorde con la caracterización mencionada.

- **Accesibilidad a personas en condición de discapacidad (física y tecnológica)**

No se observó señalización de los espacios de atención en alto relieve (señalización braille), aspecto que dificulta el acceso de personas en condición de discapacidad visual para la realización autónoma de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

Los espacios cuentan con ajustes razonables de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, con respecto a la ubicación de baños accesibles diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible. Se observó que los ciudadanos que se encuentran en silla de ruedas pueden ingresar de forma autónoma a la Entidad y transitar por el punto de atención.



Así mismo, se observó que el mobiliario en el punto de atención a la ciudadanía está acorde a la NTC 6047 de 2013, lo que permite una adecuada interacción entre el ciudadano y el servidor en caso de que las personas sean de talla baja o requieran el uso de la silla de ruedas.

No se evidencia la disposición de módulos de servicio preferencial en la sede PAU Misericordia para uso de personas en condición de discapacidad, adultos mayores, madres gestantes o con niños en brazos, que permita el acceso prioritario a los servicios en caso de requerirse, además, el punto evaluado presenta alta congestión de ciudadanos durante todo el día.

En el PAU Misericordia, la Entidad cuenta con algunos elementos físicos como pantallas que facilitan la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad auditiva aunque son pequeños y se dificulta su visibilidad durante el llamado a turnos; no hay elementos físicos y/o tecnológicos para personas en condición de discapacidad visual tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos grandes con alto contraste visual y señalización en alto relieve.

- **Congestión del punto de atención**

Se observó que en el PAU Misericordia los ciudadanos en su mayoría se acercan a la entidad a solicitar autorizaciones de servicios médicos, medicamentos, etc., aspecto que se puede evidenciar en las encuestas realizadas en este punto.

En cuanto a la percepción de los ciudadanos encuestados en el punto evaluado respecto al espacio adecuado en salas de espera en las instalaciones de la Entidad para la atención a la ciudadanía, el 57% la calificó como “Bueno”, el 33% como “Regular” y el 10% como “Malo”; así mismo, los ciudadanos calificaron el espacio adecuado en oficinas / módulos de atención con el 77% en el rango de “Bueno” y 20% dentro del criterio de “Regular” y 3% como “Malo”.

- **Disposición de elementos**

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas para el servicio a la ciudadanía, se observa que el 93% de los servidores públicos cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo de las labores propias del área tales como equipos de cómputo, sistemas informáticos, chaquetas, carnés institucionales, insumos de oficina, entre otros.

- **Imagen institucional**

Se observó que la Entidad tiene en cuenta los criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, y colores propios de acuerdo a su manual, sin embargo, no están armonizados con los colores institucionales de la actual administración Distrital, ya que no están obligados por su naturaleza a unificar el manual de Capital Salud ESE-S con el Manual de Imagen Institucional Distrital en cuanto a la señalización interna y externa de los PAU.



Como aporte en las estadísticas positivas evidenciadas en este ítem evaluado, se suma la buena percepción de la ciudadanía frente a la presentación personal del servidor que le atendió con una calificación favorable del 97%

- **Señalización**

Se observó en el PAU Misericordia que la señalización interna de las oficinas y zonas comunes son identificadas con avisos en bajo contraste, en tamaños pequeños, y sin alto relieve. Se evidenció la publicación del horario de atención a la ciudadanía en la entrada del punto evaluado.

Al respecto, el 86% de los ciudadanos encuestados en el punto de atención a la ciudadanía calificó la señalización interna como “Buena” y el 14% calificó la señalización interna como “Regular”.

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

En la visita realizada al PAU Misericordia se observó que las carteleras informativas estaban identificadas, se encuentran en un lugar visible para los ciudadanos que visitan el punto de atención y se le da un adecuado uso respecto a la información de interés que se debe publicar.

- **Organización**

Se evidenció que en el punto de atención evaluado hay una adecuada organización en los espacios y utilización de los elementos, ya que los escritorios estaban despejados, en los que únicamente se encontró información de la Entidad. Sin embargo, en cuanto a filas y recibido de documentos no se presenta este mismo orden. Hay desorganización y desorientación del módulo de entrega de turnos, documentos gestionados, etc.

Sin embargo, los ciudadanos encuestados calificaron con un 67% la organización del punto de atención como “Bueno”, un 30% como “Regular” y el 3% como “Malo”.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Entidad cuenta con dos líneas de atención: 3389760 y 018000122219 que se encuentran publicadas en la página web. En la línea telefónica 3389760 fue posible establecer comunicación con la Entidad, la servidora que atendió la llamada tenía clara la información solicitada por el ciudadano, aspecto que facilita el acceso a la información en cuanto a trámites, servicios y horarios.

- **Sitio web**

Se evidenció que la estructura del sitio web corresponde con algunos de los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital, adoptada mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.



Además de ello, se observó que la información publicada en el sitio web se encuentra actualizada y corresponde a los enlaces enunciados.

Es importante tener en cuenta que se debe contar con una política clara de actualización de los contenidos del sitio web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable; así mismo, es necesario que en la página inicial esté la fecha de la última actualización del sitio web.

La página web no incluye espacios de participación ciudadana como foros y encuestas de percepción, en los que se muestre a la ciudadanía cada uno de los servicios y/o trámites a desarrollar por la Entidad, aspecto que permitiría la mejora continua por la interacción con la ciudadanía, generando espacios de retroalimentación a partir de la medición de expectativas y la obtención de información para la toma de decisiones.

Es importante mencionar que al intentar establecer conexión con el portal web se evidenciaron fallas de conectividad en algunos enlaces, sin embargo, al realizar diferentes consultas en la página web de la Entidad, fue posible acceder a la mayoría de enlaces consultados y su contenido correspondía a la información publicada, logrando un mejor acceso a la información requerida por la ciudadanía.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

Al respecto, el numeral 3 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014 determina que:

La Administración Distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

Como resultado de la evaluación realizada en la Entidad, frente a la línea estratégica de cualificación de los equipos de trabajo, se encontraron los siguientes aspectos:

- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método ciudadano incógnito en la sede PAU Misericordia, se observa que los servidores se encuentran presentes en la oficina de atención a la ciudadanía durante el horario establecido en la Entidad (6:00 am a 4:00 pm) para entregar la información que el ciudadano solicita para solucionar sus inquietudes.

Al respecto, en las encuestas de percepción ciudadana en el punto de atención evaluado, se encontró que los ciudadanos calificaron los criterios referidos a amabilidad, como “Bueno” con el 83%, como



“Regular” un 10% y como “Malo” el 7%. Además a la pregunta del trato recibido por el personal de recepción, orientación y/o asignación de turnos un 91% de los ciudadanos lo calificó como “Bueno”, el 5% calificó como “Regular” y el 5% como “Malo”.

De igual forma, se evidenció que el 97% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” la presentación personal del servidor que le atendió y el 3% calificó como “Regular”.

En la visita realizada para aplicar el método de ciudadano incógnito, se evidenció que los servidores del punto de atención al usuario Misericordia, hacían uso de los distintivos instituciones como el carné y uniforme.

- **Monitoreo del comportamiento y actitud de servidores públicos**

Se evidenció la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos en el punto evaluado.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 90% de los servidores públicos encuestados manifestaron que se sienten reconocidos frente a sus capacidades al habersele asignado como asesor en punto de atención.

Sin embargo, al preguntarle a los servidores si habían recibido incentivos o reconocimientos por buen desempeño en el servicio a la ciudadanía, los servidores respondieron “no” con el 75% y tan solo el 25% manifestó un “si”.

Además se evidencia que, de los servidores encuestados, tan solo el 4% manifiesta que no existe ningún tipo de obstáculo para la prestación de los servicios y el 96% de los servidores manifestaron tener algún tipo de falla en los sistemas.

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

El numeral 4 del artículo 8 de la PPDSC define la necesidad de:

(...) dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.

Al respecto, cabe aclarar que para los efectos del presente informe se tuvieron en cuenta aspectos relacionados con articulación institucional e interinstitucional, por lo cual se evalúan temas referentes a la definición, documentación, implementación y/o articulación de procesos y procedimientos de servicio, tanto entre las distintas entidades como al interior de la misma Entidad, así como aspectos referidos a optimización de recursos.



De acuerdo con lo anterior, a continuación se presentan los aspectos evaluados y los resultados del diagnóstico definidos para la línea estratégica de articulación interinstitucional:

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Dentro del mapa de procesos de Capital Salud ESE-S, se observa la existencia de la Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones, en los procesos estratégicos de la Entidad.

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

- **Articulación entre entidades (externa)**

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

- **Política de Tratamiento de Datos Personales**

La Entidad ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013. De acuerdo con esta política se aplicará a todas las bases de datos y archivos que contengan información personal que sea objeto de tratamiento por parte de Capital Salud ESE-S.

Sin embargo, no se observa la disposición en el PAU Misericordia de un aviso en el que se informe al ciudadano que la Entidad tiene una Política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Entidad tiene dispuesto un buzón de sugerencias dentro de la oficina de atención evaluada, lo que facilita que un ciudadano pueda hacer uso de este. Así mismo, se observó la disposición de formatos únicos para el diligenciamiento de PQRS en el buzón.

- **Canal telefónico**

Al realizar las llamadas de verificación, el servidor aplica parcialmente los protocolos de atención, teniendo en cuenta que: el servidor no se identificó dando su nombre completo y el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia. No se consultó al ciudadano si se encontraba



satisfecho con la información entregada / gestión prestada. Se pudo verificar que el servidor perteneciente al área de atención a la ciudadanía muestra disposición de servicio y amabilidad en el proceso. Se resalta que transcurre mucho tiempo entre el inicio de la llamada a la Entidad, entrada del menú de servicio del conmutador y el momento en que el servidor responde la llamada.

- **Canal virtual**

Se evidenció que en la página web se encuentra dispuesta la información básica de contacto, canales de atención, información sobre trámites y servicios, pero no se encontró el directorio de funcionarios y contratistas de la Entidad. La información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2014 se encuentra parcialmente.

Capital Salud ESE-S, publica en la pestaña de “*De Interés*” las preguntas frecuentes relacionadas con el servicio, en ella se establecen las que son más comunes en los ciudadanos, además cada pregunta tiene sus respectivas respuestas.

Finalmente, en el sitio web <http://www.capitalsalud.gov.co> se evidenciaron algunos enlaces rotos, los contenidos e información publicada correspondían al enlace enunciado, sin embargo, esta información no cuenta con fechas de actualización.

3.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC

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

De conformidad con lo anterior, en el presente diagnóstico se evaluó únicamente la línea transversal “mejoramiento continuo”, por corresponder a una acción cuya implementación se encuentra bajo la responsabilidad de todas las entidades de la Administración Pública.

a. Mejoramiento continuo

Esta línea transversal es definida en el numeral 3 del artículo 9 del Decreto 197 de 2014 como la implementación de un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio. Al respecto, se realizó la evaluación de los siguientes aspectos:

- **Medición de tiempos de espera y respuesta**

Se evidencia que la Entidad cuenta con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en el canal presencial y en el canal telefónico.



- **Acciones de mejora**

Se observó que la Entidad no cuenta con herramientas que permiten la medición de la efectividad y oportunidad de los servicios prestados (encuestas de satisfacción, foros, etc.). Sin embargo, la Entidad cuenta con una asociación de usuarios para realizar mesas de trabajo y hacer las mejoras continuas. Además, Capital Salud ESE-S realiza capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía a los servidores para una adecuada prestación del servicio, aspecto que admite la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora para la prestación del servicio.

3.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información

Los hallazgos relacionados con criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública hacen referencia a la recopilación de lineamientos para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley. Estos aspectos están relacionados con la prestación de los servicios y especialmente con la disponibilidad de acceso de información en los canales de atención.

De conformidad con lo anterior, en la evaluación de criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se tuvieron en cuenta temas de transparencia activa y pasiva, como se muestra a continuación:

a. Transparencia activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2015 en su artículo 09 y por la Estrategia de Gobierno en Línea adoptada mediante Decreto 1081 de 2015.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” (Decreto 1081, 2015). Para efectos del presente informe se evaluaron los aspectos que a continuación se describen:

- **Publicación de información**

Se observa que la Entidad tiene publicado el listado de trámites y servicios que presta a los ciudadanos, en el que se incluye información básica de los trámites, requisitos, lugar de la atención, dirección y horarios.



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

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad no están inscritos en la Guía de Trámites del Distrito Capital ni en el Sistema Único de Trámites - SUIT. La Entidad informa que “actualmente se encuentra en proceso de inscripción”.

- b. Transparencia pasiva**

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para lo cual es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información, en las que se definen aspectos relacionados con el principio de gratuidad, el contenido y oportunidad de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública (artículo 2.1.1.3.1.4) y el criterio diferencial de accesibilidad (Ley 1712, 2014, art. 8).

- **Canal virtual**

Se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el que los ciudadanos de forma anónima y/o mediante registro pueden interponer requerimientos y consultar de forma permanente el estado de su petición.

Por este medio se radicó una solicitud el día 19 de febrero de 2019 solicitando información sobre:

“Quiero saber si estoy activa en el sistema de Capital Salud, el número de cedula es...”

La petición radicada en el aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones fue respondida el 21 de febrero de 2019 a la dirección de correo electrónico que se registró, lo que evidencia el cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados con una respuesta de fondo, ya que se suministró la información requerida.

- **Canal telefónico**

En la llamada realizada el 25 de febrero de 2019 a la línea de atención al ciudadano 3389760, fue posible hacer la solicitud de información sobre el estado de afiliación de una ciudadana.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

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



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

Mediante una muestra aleatoria de los requerimientos registrados en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, se valoraron 30 respuestas a peticiones ciudadanas encontrándose que: a) los 30 casos valorados se encuentran registrados con cierre, bien sea por respuesta definitiva, respuesta consolidada o desistimiento tácito, b) al verificar las respuestas entregadas por la Entidad se observa que de los 22 casos validados, todos fueron contestados con una respuesta de fondo, c) se observa que los requerimientos fueron respondidos dentro de los términos legales dados por la Ley 1755 de 2014, y d) se encontraron quince (15) traslados que correspondían a Subredes o Secretaría de Salud.

4. Recomendaciones

De conformidad con los compromisos adquiridos por la Entidad en la reunión de inicio, se hace obligatorio incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía - PAAC de la actual o de la siguiente vigencia las acciones derivadas de las recomendaciones realizadas, a partir de un análisis de tiempos (acciones de corto, mediano o largo plazo) y presupuesto, para lo cual se requieren definir las acciones correspondientes, así como identificar aquellas que generen erogación presupuestal en el Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad. La Veeduría Distrital, a través de su equipo de profesionales realizará el correspondiente acompañamiento y asesoramiento en esta labor.

Una vez identificadas las oportunidades de mejora a través de la evaluación surtida en cada una de las líneas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a continuación se presentan las recomendaciones generales por cada una de ellas:

4.1 Recomendaciones líneas estratégicas

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

Se recomienda adelantar acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, competencias, trámites y servicios que ofrece la Entidad.

b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

- **Accesibilidad**

Dar cumplimiento al artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a la divulgación de la información pública en lenguajes étnicos, dialectos y/u otros idiomas, acorde con una



caracterización poblacional previamente realizada, en la que se tenga la oferta de servicios para indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, rom y/o personas extranjeras.

- **Accesibilidad a personas en condición de discapacidad (física y tecnológica)**

Es necesario tener en cuenta lo señalado la Ley 1618 de 2013, en su artículo 5, el cual define que las entidades públicas en todos los niveles son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas en condición de discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos.

Acoger las disposiciones del artículo 9 numeral 2 literal d de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al ciudadano deben contar con señalización en braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, así como el literal e, que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

Se recomienda la implementación del uso de módulos de servicio preferencial para personas en condición de discapacidad, adulto mayor, madres gestantes o con niños en brazos, que permita el acceso prioritario a los servicios, en caso de requerirse.

Se recomienda seguir incorporando en los planes de acción, compras y presupuesto los requerimientos en cuanto a elementos físicos y tecnológicos que faciliten la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos con alto contraste visual y turnos audibles, señalización en alto relieve, una vez identificadas las necesidades de la Entidad al respecto.

- **Congestión del punto de atención**

Se recomienda mantener los mecanismos, estrategias y/o protocolos en cuanto a la debida organización de los espacios de atención, tiempos de espera y tiempos de atención.

- **Disposición de elementos**

Se recomienda verificar las iniciativas de mejoramiento de servicio a la ciudadanía a implementar para cada vigencia, con el fin de contar en el anteproyecto de presupuesto de la Entidad y los proyectos de inversión con los recursos suficientes y necesarios para el desarrollo de las mismas, acorde con lo definido en la Circular 093 de 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que especifica que la financiación de las acciones de servicio a la ciudadanía y la PPDSC será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio y se realizará implementando la articulación y complementariedad de sus presupuestos y realizando la planeación y apropiación de recursos necesarios para ello.



De igual forma, mediante Circular 120 de 2015 de la misma entidad se define la necesidad de contar con criterios de sostenibilidad y financiamiento de la PPDSC en términos de infraestructura, talento humano, medición del servicio, soluciones tecnológicas, optimización y racionalización de trámites.

- **Imagen institucional**

Se sugiere continuar con la implementación de los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Entidad.

- **Señalización**

Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el numeral 45 de la NTC 6047 de 2013, en la que se define que las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben ubicar a una altura consistente, y deben ser complementadas con símbolos gráficos y lenguaje braille, para facilitar la comprensión de todos los ciudadanos.

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

Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda que las cartelera cuenten con información de interés la cual debe encontrarse actualizada.

- **Organización**

Se recomienda incentivar el adecuado uso de los elementos y su respectiva disposición para seguir manteniendo un adecuado orden. Así mismo, definir estándares de manejo y organización de la información documental física, de tal forma que se evite la pérdida de documentación propia de la gestión y se garantice una mayor organización y percepción de orden por la ciudadanía.

- **Horarios de atención**

En el canal presencial de Capital Salud ESE-S, se cuenta con un horario de 6:00 a.m. a 4:00 p.m. y en la evaluación del ciudadano incógnito los servidores se encontraban atendiendo según horario establecido. No se evidencia la existencia de un protocolo que informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado.

Así mismo, se observa que los horarios de atención publicados en la página web coinciden con los horarios de atención en el canal presencial; así mismo, se observó la publicación del horario en la entrada del punto de servicio evaluado.



- **Línea telefónica**

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite. Es importante resaltar que la Línea 195 es una herramienta o canal que brinda información sobre trámites y servicios al ciudadano, por lo que se sugiere hacer dicha articulación y publicitar la Línea 195 en los diferentes canales; si la Entidad considera pertinente poner a disposición de la ciudadanía un conmutador, el mismo deberá ser enfocado en el traslado de llamadas a dependencias internas de la Entidad y/o a brindar información especializada diferente a aquella obtenida en la Línea 195.

Así mismo, se recomienda continuar con la publicación en los canales presencial y virtual de la línea única de citas médicas correspondiente al 3078181 para agendar allí sus citas de las distintas especialidades de acuerdo con las instrucciones impartidas desde la Secretaría Distrital de Salud.

- **Sitio web**

Se recomienda que, al realizar ajustes o mejoras al sitio web, para las mismas se contemplen los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía para sitios web para el Distrito Capital, expedida mediante la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017, trabajando con un lenguaje sencillo y comprensible.

La Entidad debe seguir teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1757 de 2015, respecto de la participación ciudadana, y los componentes TIC para Servicios y TIC para Gobierno Abierto de la Estrategia de Gobierno en Línea para mejorar lo relacionado con los medios, canales y espacios para la participación ciudadana.

Es importante acoger los requisitos establecidos en la Norma NTC 5854 de 2011, respecto de los criterios de accesibilidad en las páginas web, de tal forma que se cuente con la posibilidad de traducir la información contenida en el sitio web a otros idiomas, lenguajes nativos y/o dialectos indígenas, para lo cual se recomienda realizar una caracterización de la población atendida.

Se recomienda seguir manteniendo la información actualizada para que la ciudadanía tenga total acceso a toda la información ofrecida por la Entidad y que las actualizaciones de cada contenido sean publicadas para su respectivo conocimiento.

c. Cualificación de los equipos de trabajo

- **Aspectos servidor público**

Se recomienda continuar con el seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos de puntos de



atención tales como: a) presentación, b) amabilidad, c) iniciativa, d) calificación, e) orientación hacia las personas, f) autocontrol, g) flexibilidad, y h) uso de lenguaje claro, entre otros.

Promover el uso adecuado de los distintivos institucionales ya que esto demuestra compromiso y sentido de pertenencia con la Entidad.

- **Monitoreo del comportamiento y actitud de los servidores públicos**

Con el fin de evaluar las oportunidades de mejora de los servidores públicos frente a la atención prestada, se recomienda establecer herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana para medir la calidad del servicio del personal de planta y de contratistas.

- **Percepción y expectativas**

Se hace necesario continuar con los procesos de medición de la percepción y expectativas de los servidores públicos encargados de la atención a la ciudadanía, para que se evalúe de forma continua su disposición, flexibilidad, orientación hacia las personas, identificación con la organización, iniciativa, interés por el conocimiento, autoconfianza y autocontrol. Lo anterior, con el objeto de establecer acciones de mejora que propendan por aumentar los niveles de satisfacción de los servidores públicos.

- **Incentivos**

Se recomienda que como resultado de las mediciones y seguimientos realizados a los comportamientos y actitudes de los servidores públicos, se implementen estrategias que abarquen sensibilizaciones y planes de incentivos que refuercen el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a los ciudadanos.

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

- **Articulación entre dependencias (interna)**

Se sugiere continuar con procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como: a) accesibilidad de personas en condición de discapacidad, b) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, c) claridad de requisitos e información y d) tiempos de espera y atención.

Se recomienda continuar incluyendo en los estudios previos de la contratación de personal por prestación de servicios y/o *outsourcing*, las competencias relacionadas con la atención a la ciudadanía.



- **Articulación entre entidades (externa)**

Con el objeto de garantizar el acceso de población en condición de discapacidad auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevó. Para el desarrollo de estas acciones, se recomienda que la Entidad garantice la disponibilidad de recursos y realice las gestiones administrativas pertinentes con otras entidades.

- **Política de tratamiento de datos personales**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se requiere identificar y verificar en el punto de atención, sistemas de información, como trámites o servicios en los que se solicitan datos a la ciudadanía, frente a los cuales se deberá informar de la aplicación de la política de tratamiento de datos personales al ciudadano que acceda a dichos trámites en la Entidad.

- **Buzón de sugerencias**

Diseñar e implementar formatos estandarizados para que el ciudadano pueda interponer inquietudes o sugerencias a través de los buzones ubicados en cada punto de atención. Estos formatos deben encontrarse disponibles y en buenas condiciones, en todo momento para su uso.

- **Canal telefónico**

Se recomienda capacitar y divulgar información acerca de los protocolos de atención, servicio a la ciudadanía y de los trámites y servicios que presta la Entidad, así como frente al uso y consulta de la Guía de Trámites y Servicios, y el SUI, de tal forma que los servidores ubicados en los puntos de atención tengan conocimiento y cuenten con la información requerida para una adecuada prestación del servicio.

Se sugiere dar aplicación de los protocolos de atención para el canal telefónico, en el que se especifiquen los lineamientos para la atención de llamadas ciudadanas, registro de PQRS, monitoreo y seguimiento a tiempos de espera, transferencia de llamadas, atención por el servidor público competente, claridad y efectividad de la atención.

- **Canal virtual**

Se recomienda continuar con la actualización de la información básica de contacto, canales de atención, información sobre trámites y servicios, registro de directorios de funcionarios y contratistas de la Entidad y la información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, además de verificar la operatividad, usabilidad y correcto funcionamiento del sitio web.



Así mismo, es necesario contar en la página web con un chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la Entidad, el cual debe estar debidamente estructurado, contar con protocolos de servicio y con la disponibilidad de un servidor para su administración y operación.

4.2 Recomendaciones líneas transversales

a. Mejoramiento continuo

Se recomienda continuar con la implementación en Capital Salud ESE-S, de mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en el canal presencial, que permita la toma de decisiones para la mejora continua en la prestación del servicio, así como incorporar mecanismos de medición de los tiempos de atención en los canales virtual y telefónico.

Con el objeto de mejorar continuamente los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía se recomienda evaluar la pertinencia y continuar con la aplicación de las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio, aumentando los niveles de reconocimiento de la Entidad por parte de la ciudadanía y generando una mayor confianza en la Administración Distrital.

4.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y Acceso a la Información pública

a. Transparencia activa

• Publicación de información

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, se recomienda continuar publicando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, contratación, servicios, procedimientos, funcionamiento, activos de información, normatividad, presupuesto y planeación de la Entidad, en rutas de fácil acceso y ubicación para la ciudadanía.

• SUIT – Guía de trámites y servicios

Se sugiere la articulación y actualización permanente de la información publicada en el Sistema Único de Trámites – SUIT y la Guía de Trámites y Servicios, así como la información dispuesta en la página web, de tal manera que el ciudadano tenga acceso a lo solicitado de forma completa sin importar la fuente de consulta.

b. Transparencia pasiva

• Canal presencial



Dando aplicación a la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se recomienda continuar con el seguimiento permanente a la proyección y envío de respuestas ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la ley, y bajo estándares de calidad y oportunidad, de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución de forma oportuna a sus requerimientos y no se incurra en faltas disciplinarias por parte de los servidores encargados de la atención.

- **Canal virtual**

Dando aplicación al numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, se sugiere continuar con la publicación de los informes estadísticos mensuales de requerimientos, elaborados a partir de los reportes generados por el aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para ser consultados por la ciudadanía a través de su página web.

Se recomienda contar con enlaces virtuales para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana y de servidores públicos, que permitan medir y calificar la gestión realizada por la Entidad, y sean insumos para la toma de decisiones.

- **Canal telefónico**

Se recomienda que el servidor encargado de atender las llamadas de los ciudadanos pueda recibirlas, radicarlas y registrarlas para su posterior trámite a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se sugiere continuar con la implementación de protocolos y procedimientos para la atención de PQRS presentadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención, en el que se describan los pasos a seguir para el trámite de las mismas.

Adicionalmente, se sugiere mantener el protocolo utilizado para la atención de denuncias de hechos de corrupción, realizar los correspondientes registros en el aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y tramitar las denuncias correspondientes por el área encargada, de conformidad con sus competencias.

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

Se sugiere hacer seguimiento a los requerimientos que son trasladados por no competencia a otra entidad para que el ciudadano reciba a satisfacción su solicitud en tiempos de Ley. Además de ello, es importante continuar con la entrega de respuestas de fondo, calidad y en los tiempos establecidos por la Ley para que el ciudadano se sienta conforme con la gestión realizada por la Entidad.



Anexos

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial No. 4 del 3 de abril de 2012 de Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL de la Administración Pública, los anexos que se relacionan a continuación, serán adjuntados en medio magnético (CD):

Anexo A. Formatos Levantamiento de información

- Formato 1 Levantamiento de información
- Formato 2 Encuestas de percepción ciudadanía
- Formato 3 Encuestas de percepción servidores públicos
- Formato 4 Valoración de Talento Humano en puntos de servicio a la ciudadanía
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual
- Formato 8 Transparencia y acceso a la información pública
- Formato 9 Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos

Anexo B. Tabulación y Sistematización

Archivo en formato Excel que contiene las hojas correspondientes a:

- Tabulación Formato 1 Levantamiento de información
- Tabulación Formato 2 Encuesta de percepción ciudadanía
- Tabulación Formato 3 Encuesta de percepción servidores públicos
- Tabulación Formato 4 Valoración de Talento Humano
- Tabulación Formato 5 Evaluación de Canal Presencial
- Tabulación Formato 6 Evaluación de Canal telefónico
- Tabulación Formato 7 Evaluación de Canal virtual
- Tabulación Formato 8 Transparencia y acceso a la información pública
- Tabulación Formato 9 Evaluación tiempos/calidad de respuesta requerimientos ciudadanos
- Sistematización

Anexo C. Archivo Multimedia

- Audios llamadas incógnitos
- Video ciudadano incógnito presencial

FIN.