



**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA Y DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
(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., junio de 2019



Evaluación del Sistema de Servicio
a la Ciudadanía de la Secretaría de
Educación del Distrito

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
Laura Catalina Posada Morales



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.....	10
3. Resultados	11
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.....	16
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	17
3.2 Resultados por líneas transversales de la PPDSC	20
a. Mejoramiento continuo	20
3.3 Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información.....	21
a. Transparencia activa.....	21
b. Transparencia pasiva	22
4. Recomendaciones.....	23
4.1 Recomendaciones líneas estratégicas	24
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	24
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	24
c. Cualificación de los equipos de trabajo.....	27
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	28
4.2 Recomendaciones líneas transversales	29
a. Mejoramiento continuo	29
4.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y Acceso a la Información pública...	29
Anexos.....	32

Lista de tablas

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



Introducción

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

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

Teniendo como base lo establecido en dicha política, así como en el documento Conpes 3785 de 2013 que definió la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, se identificó la necesidad de realizar un trabajo conjunto con las entidades que conforman los sectores de la Administración Distrital, por lo que la Veeduría Distrital implementó la Metodología para la Evaluación de los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía en las entidades del Distrito Capital elaborada en 2016, 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 de mejora*) para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, como insumo para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC.

La aplicación de esta metodología permite la evaluación integral y continua en pro de una adecuada gestión administrativa del servicio al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

La metodología mencionada, incorpora los componentes de servicio de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) para brindarles a los ciudadanos garantías sobre la gestión pública transparente de las entidades sujeto de control de la Veeduría Distrital, así como herramientas para que las entidades evaluadas realicen una gestión basada en los 10 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.

Con la incorporación de la Ley de Transparencia a la Guía Metodológica, la Veeduría Distrital a través de su equipo de profesionales facilita la elaboración de los Planes Anticorrupción y Atención



al Ciudadano – PAAC en los componentes cuarto y quinto, ya que se fortalece la gestión y administración de lo público de manera eficiente y participativa y a su vez brinda herramientas para el control por parte de los ciudadanos de una forma efectiva y transparente.

El proceso de evaluación para el mejoramiento se desarrolla 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 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.

El presente documento tiene como objetivo presentar los resultados de la evaluación del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito - SED, como entidad priorizada, 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, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Talento Humano, Informática y Sistemas, Administrativa, Comunicaciones, Gestión Documental y el responsable de Servicio a la Ciudadanía), un plan de fortalecimiento y mejoramiento de acuerdo con los parámetros establecidos en la PPDSC, que se constituya como insumo fundamental para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 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 contacto del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad y 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 la 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 02 de abril de 2019 se llevó a cabo la reunión de apertura del proceso de evaluación, con representantes de la Alta Dirección de la Secretaría de Educación del Distrito - SED, en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDSC (Decreto 197 de 2014), así como la metodología a desarrollar 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 las herramientas de la siguiente manera: 24 encuestas de percepción a servidores públicos que cumplen funciones de atención a la ciudadanía en el punto de atención de la sede central, y 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 Educación del Distrito - SED, 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 (Secretaría de Educación Distrital), telefónico (línea de atención 3241000) y virtual (sitio web https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/inicio).

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 la Secretaría de Educación del Distrito - SED, 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>
<i>Líneas estratégicas</i>	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	76,72%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios	78,24%
	3. Cualificación del talento humano	91,52%
	4. Articulación institucional e interinstitucional	95,17%
<i>Líneas transversales</i>	1. Mejoramiento continuo	80,00%
<i>Transparencia</i>	1. Transparencia activa	100,00%
	2. Transparencia pasiva	100,00%

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 75% de los encuestados manifiestan que los ciudadanos conocen los trámites y servicios que se prestan en la Entidad, mientras que tan solo el 25% de los servidores consideran que los ciudadanos no los conocen.

Sin embargo, en la verificación de la página web y en las evidencias aportadas por la Entidad se puede observar que existe una gran difusión de la información por medios electrónicos y visitas a territorio, orientados hacia la divulgación de los programas, servicios y proyectos. De forma adicional, en la verificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS enviadas por los ciudadanos al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”, se constató que la gran mayoría de las peticiones estaban dirigidas de forma directa a la SED.

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 73% manifestó que si lo ha hecho en algún momento ya que gran parte de los trámites y servicios que ofrece la Entidad se pueden realizar por medio virtual, mientras que el 27% 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 “Si” con el 57 % afirmando conocerlos y “No” con el 43 % 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

Se observa que los espacios para la atención a la ciudadanía en sala de espera, son amplios y cuenta con suficientes módulos de atención para la prestación del servicio.

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 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.

Se evidencia la disposición de 4 módulos de servicio preferencial en la Entidad 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, sin embargo el mobiliario de los demás módulos son altos y la atención se debe hacer de pie

La Entidad cuenta con los elementos físicos y/o tecnológicos que facilitan la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva tales como pantallas de turnos con alto contraste visual que permite identificar el número y el módulo que le corresponde a cada ciudadano mientras es llamado a su atención.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia que la Entidad tiene dispuesto varios módulos de atención a la ciudadanía que son suficientes para la prestación de un adecuado servicio, dado que en el punto se presenta poca congestión como se corrobora en la visita , puesto que los ciudadanos utilizan más el canal virtual y telefónico para conocer la oferta institucional.

En cuanto a la percepción de los ciudadanos encuestados respecto al espacio adecuado en salas de espera en las instalaciones de la oficina de atención a la ciudadanía, un 90% la calificó como “Bueno”, 7 % como “Regular” y una 3 % como “Malo”, así mismo los ciudadanos calificaron el espacio adecuado en oficinas / módulos de atención con un 90 % como “Bueno”, 7 % como “Regular” y un 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 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**

Mediante la aplicación de encuestas ciudadanas se evidencia que el 83 % de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” la presentación personal del servidor del punto de atención el 13 % de los ciudadanos los calificó como “Excelente”, seguido de un 3% que lo calificó como “Regular”.

En el mismo sentido, se observó que en la señalización interna y externa, la Entidad no tiene en cuenta los criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, y colores propios de la Administración Distrital, incluidos en el Manual de Imagen Institucional Distrital.

Como aporte en las estadísticas positivas evidenciadas en este ítem evaluado, se suma la buena percepción de la ciudadanía frente a uso adecuado de distintivos del servidor que le atendió con una calificación favorable del 83 % como “Bueno”, 10 % como “Excelente”, 3 % como “Regular” y 3% como “Muy Mala” .

- **Señalización**

Se observó que la señalización interna del lugar es visible ya que los módulos de atención se encuentran plenamente identificados y numerados para que el ciudadano identifique rápidamente que modulo le corresponde para su atención , sin embargo la señalización de rutas de evacuación no son visibles para la ciudadanos al igual que le horario de atención

Al respecto, el 57 % de los ciudadanos encuestados en el punto de atención a la ciudadanía calificó la señalización interna como “Buena”, 37 % como “Regular”, 3 % como “Muy Malo” y “Excelente”.

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

En la visita realizada, se observó que las carteleras informativas se encontraban plenamente identificadas y en un lugar visible, encontrando información de interés para la ciudadanía así mismo que las respectivas notificaciones, además de ello se hace uso de pantallas digitales para informar a la ciudadanía respecto a la oferta institucional y Distrital.



- **Organización**

Se evidenció en los módulos de atención y radicación una adecuada organización y utilización de los elementos, ya que los escritorios se encuentran despejados y en ellos únicamente se encuentran elementos necesarios para la atención como computador, esfero, impresora, escaner y hojas que son utilizadas para dar información al ciudadano

Acorde con lo anterior, los ciudadanos encuestados calificaron con un 93 % la organización del punto de atención como “Bueno” y un 7 % “Regular”.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que la Entidad cuenta con una línea de atención 3241000 que se encuentra publicada en la página web, facilitando a los ciudadanos el acceso a la información en cuanto a tramites, servicios, horarios y programas, además en la llamada realizada se evidencio que la línea tiene un menú de opciones corto y de fácil recordación.

- **Sitio web**

Se evidenció que la estructura del sitio web corresponde con 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.

Adicionalmente, 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, la dependencia responsable, así mismo, se evidencio que en la página inicial esta la fecha de la última actualización del sitio web, al igual que el contenido de cada sección.

Se evidencia que la página web de la Entidad permite que los ciudadanos puedan realizar sus trámites y servicios mediante el Formulario Único de Trámites sin necesidad que el ciudadano se dirija al punto de atención.

La página web incluye espacios de participación ciudadana tales como: encuestas de satisfacción en el que el ciudadano puede calificar si fue o no fue útil la información y contenido, además del chat, aspecto que mejora y enriquece la interacción entre la ciudadanía y la Entidad y la retroalimentación a partir de la medición del servicio que permitirá la obtención de información para la toma de decisiones.



Es importante mencionar que en los enlaces consultados en la página web de la Entidad no se encontraron enlaces rotos 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 incognito para el canal presencial, se observa que las personas que se encuentran en atención a la ciudadanía entregan la información con claridad, tienen conocimiento de los temas y programas que la Entidad oferta y manifiestan disposición para la solución de inquietudes de los ciudadanos.

Al respecto, en las encuestas de percepción ciudadana en el punto de atención se encontró que los ciudadanos calificaron los criterios referidos a amabilidad, como “Bueno” un 80 %, como “Excelente” un 10 %, como “Regular” 7% y como “Malo” 3%, además a la pregunta del trato recibido por el personal de recepción, orientación y/o asignación de turnos el 90 % de los ciudadanos lo calificó como “Bueno”, el 7% “Excelente ” y el 3 % como “Regular”.

En la visita realizada para aplicar el método de ciudadano incógnito se evidenció que los servidores del punto de atención, hicieron uso adecuado de los distintivos institucionales como el carné y la chaqueta institucional.

- 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 mediante una matriz que permite ver el comportamiento de los servidores en cada uno de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, lo que permite



monitorear la prestación del servicio y es así como se identifican y premian a los mejores servidores, además cuentan con la evaluación de desempeño.

- **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.

Además se evidencia que, de los servidores encuestados, el 25 % manifiesta que los principales obstáculos que se les presenta para la atención de los ciudadanos es falla en los sistemas y poco apoyo de la Entidad, el 21 % manifiesta que ninguno, el 13% falta de equipos y elementos de trabajo, el 8 % desconocimiento de los procesos a seguir y el 4 % manifiesta que el puesto de trabajo es incómodo y desconocimiento sobre la administración pública

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 59% y tan solo el 41% manifestó un “sí”.

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 de la estructura administrativa se observa que la Oficina de Servicio al ciudadano se encuentra formalmente constituida y que hace parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional de acuerdo al Decreto 330 de 2008 “Por el cual se determinan los objetivos, la estructura y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones” en su artículo 38 en el que se establecen las siguientes funciones:



- A. Asesorar a la Subsecretaría de Gestión Institucional y a la SED en la definición y aplicación de sistemas, métodos y procedimientos dirigidos a mejorar el servicio a las y los ciudadanos y optimizarla recepción, atención y seguimiento de quejas y reclamos.
- B. Prestar a las y los ciudadanos la información que requieran sobre misión, funciones, organización, trámites, procesos y procedimientos, directorio del sector y normas de la SED relacionadas con el servicio público educativo.
- C. Dar información de carácter general de la Secretaría de Educación a las y los ciudadanos que lo requieran a través de los SUPERCADE, los CADE y puntos de atención de la entidad.
- D. Administrar el servicio de correspondencia de la SED.
- E. Registrar las solicitudes de las y los ciudadanos para ser tramitadas ante las diferentes dependencias de la SED y hacer seguimiento de la oportunidad en la respuesta.
- F. Preparar y presentar informes periódicos a las autoridades competentes sobre las quejas y reclamos presentados.
- G. Acompañar y asesorar a las Direcciones Locales de Educación en la prestación del servicio al ciudadano, para dar la información que sea requerida, relacionada con la prestación del servicio público educativo en el Distrito Capital.

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 competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía, tanto en el Manual de funciones como en los estudios previos de contratos

- **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 ConveTIC (canal virtual) y el Centro de Relevó (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 mediante Resolución 1739 de 2018 se adoptó la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría de Educación del Distrito, la Política busca garantizar la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen y la autonomía escolar, con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Además se observa la disposición en el punto de atención presencial avisos en el que se informa 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 un buzón de sugerencias al lado del asignador de turnos, este buzón se encuentra en un lugar visible y de fácil acceso para las personas que son atendidas en el punto, permitiendo que el ciudadano pueda hacer uso de este. Así mismo, se observa la disposición de formatos únicos para el diligenciamiento de PQRS en el buzón.

- **Horarios de atención**

En el canal presencial se cuenta con un servicio de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., se observa que en horas de almuerzo y descanso el servicio continua con normalidad y no es suspendido dado que los servidores se turnan y no alteran el normal funcionamiento de la atención en caso de ausencias o algún tipo de capacitación.

En el mismo sentido, se observa que los horarios de atención publicados en página web coinciden con los que se encuentran publicados dentro del punto de atención.

- **Canal telefónico**

Se observa que al realizar llamadas de verificación, los servidores aplican en su totalidad los protocolos de atención: a) se identificaron dando su nombre completo y el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia, b) indicaron tiempos de espera, c) se dirigieron al ciudadano con buena vocalización y un tono y velocidad adecuado, e) en caso de transferencia indicaron a su compañero los datos del ciudadano y, f) consultaron si se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión prestada.

En la verificación telefónica se comprobó que los servidores atienden a la primera llamada, tienen conocimiento del quehacer de la entidad y muestran disposición de ayuda y amabilidad.

- **Canal virtual**

Se evidenció que en la página web se encuentra dispuesta la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, 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 2014.

La Secretaría de Educación del Distrito publica en la pestaña de Transparencia 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.

En el sitio web no se evidenciaron enlaces rotos, los contenidos e información publicada correspondían al enlace enunciado y contaban con fechas de actualización.



Finalmente, se observó que los trámites realizados en la Entidad se encuentran registrados en el sistema de información SUIT. Así mismo, se evidenció que se hace uso de la herramienta SECOP II para la publicación de contratos (esta verificación no implica la validación de la publicación de la totalidad de los requisitos establecidos para la adjudicación de contratos ni la inclusión de la totalidad de contratos en el aplicativo SECOP II).

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 los canales presencial, virtual y telefónico, estos mecanismos

De acuerdo a la información enviada por la Entidad se puede verificar que existe la medición de tiempo en cada uno de sus canales, en este excel existe la medición de tiempo en cada uno de sus canales de atención presencial, virtual y telefónico, en el que se muestra el comportamiento y tiempo de duración de la atención, además de ello se presentan informes mensuales que dan cuenta de las gestiones que se han realizado teniendo en cuenta 1. Generalidades, 2. Análisis de los indicadores de servicios, 3. Datos Generales del Servicio, 4. Evaluación del Conocimiento, 5. Calidad y Conclusiones.

- Acciones de mejora

Se observó que la Entidad cuenta con herramientas que permitan la medición de la efectividad y oportunidad de los servicios prestados, en la que se verifica los tiempos de duración de cada asesoría entregada por el servidor en los diferentes canales de atención utilizados por la Entidad (chat,



telefónico y virtual), además se realizan capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía 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, tarifas, requisitos, lugar de la atención, dirección y horarios. Sin embargo la publicación del informe mensual consolidado de PQRS se encuentra cargado hasta diciembre de 2018.

- SUIT – Guía de trámites y servicios

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites del Distrito Capital, como en el Sistema Único de Trámites - SUIT.



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

Mediante el método de ciudadano incógnito presencial, se validaron los tiempos de respuesta dados por la entidad a las PQRS interpuestas por un ciudadano. Para el caso de la oficina de radicación, se radicó un Derecho de Petición con fecha de 08 de abril de 2019 solicitando información sobre: “(...) Solicitud de información estrategias de acceso a educación superior”.

En la petición se solicitó explícitamente que la respuesta fuera enviada por correo electrónico; dicha respuesta llegó el 29 de marzo evidenciando que se da cumplimiento a los tiempos de respuesta estipulados con una respuesta de fondo.

- Canal virtual

Se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, 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.

Adicionalmente, la Entidad tiene dispuesto en su sitio web un enlace de acceso para conocer si la información fue útil o no fue útil para la ciudadanía.

- Canal telefónico

Se evidencia que existe la posibilidad de recibir las peticiones de la ciudadanía por medio de la línea telefónica. Al respecto, en la verificación a partir del ciudadano incógnito virtual, se evidenció que, el servidor que atendió la llamada suministro la información pertinente y explico cómo se realiza el proceso para radicar una PQR por el canal telefónico.

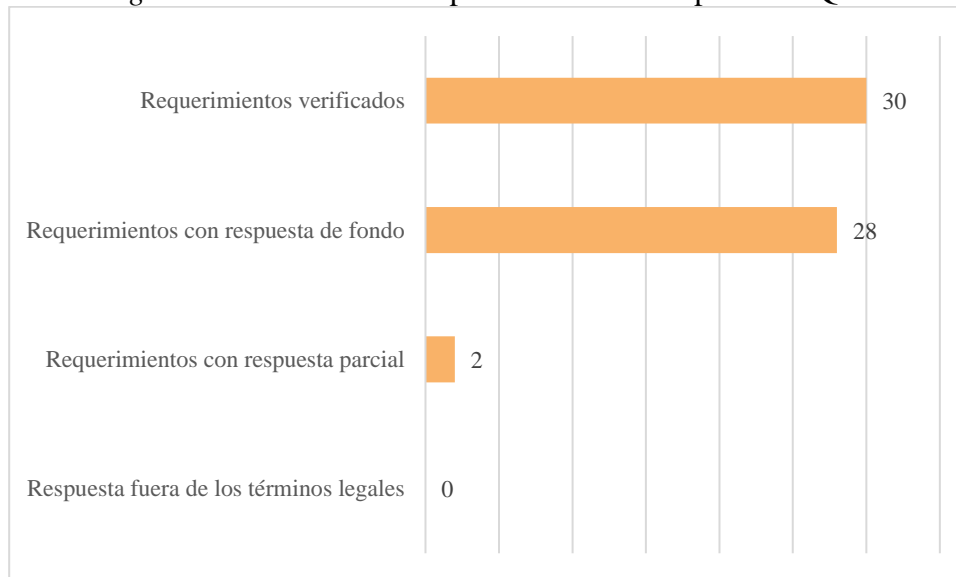
- Procedimientos de trámite de PQRS

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 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, 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, b) al verificar las respuestas entregadas por la Entidad se observa que de los 30 casos validados, 2 fueron contestados con una respuesta parcial y 28 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.

Figura 1. Evaluación Tiempos / calidad de respuestas PQRS



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital, a partir del Sistema de Distrital de Quejas y Soluciones.

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, rrom y/o personas extranjeras.

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

Es necesario tener en cuenta lo señalado en 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 público 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.

- 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 - Carteleras visibles y actualizadas**

Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda continuar publicando la información de interés a la ciudadanía en un lugar visible.

- **Organización**

Se recomienda continuar con el adecuado uso de los elementos y su respectiva disposición para seguir manteniendo un adecuado orden y los ciudadanos lo perciban así.

- **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, 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.

En el mismo sentido, se recomienda continuar manejando un menú de opciones fácil de entender para que el ciudadano se pueda comunicar y continuar con el funcionamiento de la línea de atención.

- **Horarios de atención**

Se recomienda publicar y actualizar a través de los canales de atención los horarios en los que se puede acceder a los diferentes servicios (atención presencial, virtual y telefónica), para que la ciudadanía pueda realizar sus trámites y servicios.

- **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, 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.

En el mismo sentido, se recomienda continuar manejando un menú de opciones fácil de entender para que el ciudadano se pueda comunicar y continuar con el funcionamiento de la línea de atención.

- **Sitio web**

Se recomienda que, al realizar reestructuraciones, modificaciones 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 continuar teniendo en cuenta 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. Así mismo, es importante tener en cuenta lo establecido en la Estrategia de Gobierno en Línea con respecto al componente TIC para Gobierno Abierto.

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.

Continuar y 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 visual y auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevó y ConverTIC. Para el desarrollo de estas acciones.

- **Política de tratamiento de datos personales**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se requiere continuar identificando y verificando 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**

Mantener los formatos estandarizados para que el ciudadano pueda interponer inquietudes o sugerencias a través del buzón ubicado en el punto de atención. Estos formatos deben encontrarse disponibles y en buenas condiciones, en todo momento para su uso.

- **Canal telefónico**

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

Se recomienda que los servidores que atienden la línea telefónica continúen con la buena prestación del servicio a la ciudadanía y que siempre estén dispuestos a colaborar e indicar al ciudadano el proceso para recibir las peticiones.



- **Canal virtual**

Se recomienda continuar con la actualización de la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, 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.

Se sugiere validar que la información registrada en los sistemas de información SUIT y SECOP se encuentre actualizada y acorde con la información de trámites, servicios y contratación dispuestos en la página web.

Se sugiere seguir manteniendo en la página web el chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación entre el ciudadano 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 seguir con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico, que permitan la toma de decisiones para la mejora continua en la prestación del servicio.

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, evitando el uso de tramitadores o intermediarios, 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 continuidad en 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**

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

Dando aplicación al numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, se sugiere realizar la publicación de los informes estadísticos mensuales de requerimientos, elaborados a partir de los reportes generados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, para ser consultados por la ciudadanía a través de su página web.

- **Canal telefónico**

Se recomienda que la persona encargada de atender las llamadas de los ciudadanos continúe recibiendo, radicando las PQRS para su posterior trámite a través del sistema SDQS.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se sugiere continuar y mejorar los protocolo 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 SDQS, 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 competencia a otra Entidad para que el ciudadano reciba a conformidad 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 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. Matrices y Gráficas de tabulación

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..