



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

INFORME DEL TABLERO DE CONTROL CIUDADANO TCC (2019)

Decreto 371 de 2010 por medio del 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.

Bogotá, D.C., septiembre 2019



Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

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

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

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

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jairo Tirado Martínez

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luz Adriana Cárdenas Corredor

Equipo de Trabajo

Lorena Bedoya Duque
Catherine Andrea Barrera Bernal
Jorge Andrés Garzón Morales
Juan Carlos Valdés Rosales



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención · Transparencia · Incidencia

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Marco normativo	4
2. Contexto	5
2.1 ¿Para qué crear el TCC?	6
2.2 Funcionalidades del TCC	6
2.3 Características de los datos del TCC	11
2.4 Referentes internacionales	12
2.5 Logros	13
3. Resultados del proceso de socialización	14
3.1 Ciudadanos	15
3.2 Entidades Distritales	15
4 Conclusiones	16
Referencias	17

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Comparativo herramientas internacionales	13
--	----

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Menú del TCC	7
<i>Figura 2.</i> Pantalla inicial del TCC.	8
<i>Figura 3.</i> Botón Filtros	9
<i>Figura 4.</i> Botón Tabla Datos	10
<i>Figura 5.</i> Botón Comparador	11
<i>Figura 6.</i> Entrenamientos realizados por año y sector	15

La Veeduría Distrital en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública y así brindar herramientas para que su gestión sea efectiva. Por lo anterior, diseña herramientas tecnológicas y elabora informes técnicos para el mejoramiento de la calidad del servicio y el ejercicio del control social.

La Veeduría Distrital diseñó el Tablero de Control Ciudadano TCC, una herramienta tecnológica que presenta el panorama general de los requerimientos y necesidades ciudadanas de manera gráfica e interactiva, teniendo como base el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, el cual fue diseñado e implementado para gestionar de manera eficiente la relación entre los ciudadanos y la Administración Distrital, mediante la recepción y trámite de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante cualquier entidad del Distrito.

En el presente documento se identifican los antecedentes de esta plataforma, su desarrollo y puesta en marcha, así como el resultado e impacto que ha tenido en la gestión pública y el mejoramiento de la calidad y oportunidad de la respuesta al derecho de petición.

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 puntos de contacto del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad, elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

1. Marco normativo

- Constitución Política de Colombia de 1991. En su artículo 20 establece que: “se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación (...)”
- 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 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- CONPES 3785 de 2013. Por el cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 371 de 2010. Por medio del cual se establece lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital. Artículo 3.

- 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.
- CONPES 01 de 2019. Por el cual se establece la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.

2. Contexto

En el marco de la alianza entre la Veeduría Distrital VD y la Fundación Bloomberg Associates BA, se formuló una propuesta para el diseño e implementación de una herramienta en piloto para la visualización geográfica de los requerimientos ciudadanos, inicialmente en tres (3) sectores (Movilidad, Salud y Educación), utilizando la información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”.

La herramienta piloto fue presentada en el marco del evento “Data For Good Exchange (D4GX) 2017” en la ciudad de Nueva York en septiembre de 2017 y se destacó por su utilidad y por ser replicable en ciudades de diferentes características y niveles de desarrollo. Como un reconocimiento de Bloomberg Associates y para apoyar el desarrollo de un tablero de control con la información de todos los sectores y tipos de quejas en Bogotá D.C., se contrataron y asignaron dos científicos de datos que trabajaron con el equipo de la Veeduría Distrital en el diseño y desarrollo de esta herramienta.

El lanzamiento oficial del Tablero de Control Ciudadano TCC, el cual incluyó no solamente la gestión de los tres (3) sectores anteriormente mencionados, sino de todos los sectores y entidades del Distrito Capital, se realizó el 2 de mayo de 2018, con la participación del Alcalde Mayor de Bogotá, el Veedor Distrital, el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y representantes de la Fundación Bloomberg Associates.

Posterior a su lanzamiento, la Veeduría Distrital inició una jornada de “entrenamiento” con los equipos directivos de cada una de las entidades públicas cabeza de sector del Distrito para afianzar la herramienta en los meses de mayo a julio del año 2018. Como resultado de este ejercicio, se recogieron las sugerencias e inquietudes por parte de cada uno de los secretarios y sus equipos, para avanzar en la nueva versión de esta herramienta, con el fin de mejorar los criterios de búsqueda y su visualización.

La versión 2.0 del TCC, fue presentada oficialmente el 21 de noviembre de 2018 en el marco del Congreso Internacional de Servicio a la Ciudadanía realizado en Bogotá, Colombia. A partir de esta fecha y durante el 2019, se amplió la estrategia de entrenamiento hacia los servidores de las diferentes entidades del Distrito y a la ciudadanía en general, con el propósito de facilitarles el ejercicio de control social, mostrando los beneficios de contar con toda la información de los temas de los que más se quejan los ciudadanos y la oportunidad en los tiempos de respuesta de la administración distrital.

2.1 ¿Para qué crear el TCC?

El TCC se creó con el objetivo de gestionar estratégicamente la información de los diferentes requerimientos ciudadanos interpuestos en Bogotá D.C., Colombia, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, para así abordar las problemáticas y mejorar la prestación de los servicios y la atención que se brinda a la ciudadanía en el Distrito Capital.

El TCC materializa la política de datos abiertos, dado que es accesible a toda la población y está dispuesto en lenguaje claro; los datos que se consultan identifican las diferentes problemáticas planteadas por la ciudadanía en un periodo de tiempo, por sector, entidad, tema, o localidad. Es así, como esta herramienta ayuda al gobierno a implementar programas dirigidos a la ciudadanía, en cualquier temática y lugar, y sirve a los ciudadanos para ejercer control social desde cualquier ámbito o problemática de interés colectiva y particular, permitiendo hacer seguimiento y análisis de datos complejos, en lenguaje ciudadano.

De esta manera, la ciudadanía y las entidades públicas distritales pueden conocer el estado de los requerimientos realizados (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), y los gerentes públicos pueden tomar decisiones y priorizar las necesidades de Bogotá.

2.2 Funcionalidades del TCC

El Tablero de Control Ciudadano TCC se encuentra en el siguiente enlace: <http://tablerocontrolciudadano.veedurriadistrital.gov.co>; esta herramienta se actualiza mensualmente por parte del equipo encargado en la Veeduría Distrital, con toda la información de las peticiones, quejas y reclamos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, la cual es remitida directamente por un equipo encargado en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Colombia.

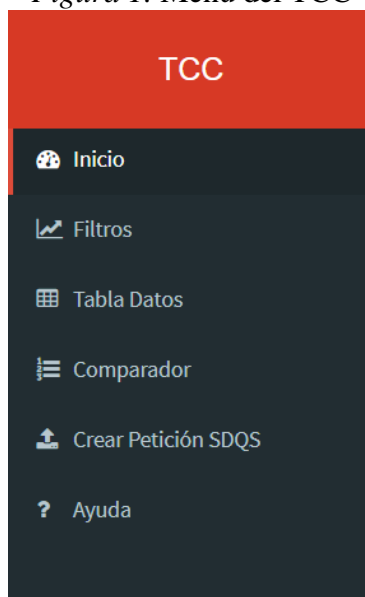
El TCC cuenta con un menú en la parte izquierda que presenta todas las funcionalidades, como se muestra a continuación:



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención · Transparencia · Incidencia

Figura 1. Menú del TCC



Fuente: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co>

La pantalla inicial presenta la distribución de los requerimientos por canal, tipología y sector, de todo el periodo de gestión del actual gobierno distrital, es decir, desde el 01 de enero de 2016 hasta el último mes registrado de lo corrido de la presente vigencia; mostrando los valores en porcentaje y el detalle del número de requerimientos. Adicionalmente, relaciona una gráfica con el top diez de las entidades con mayor número de peticiones ordenada desde la entidad que contiene más requerimientos a la que ha recibido menos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” y la distribución de los doce meses con mayor número de requerimientos.

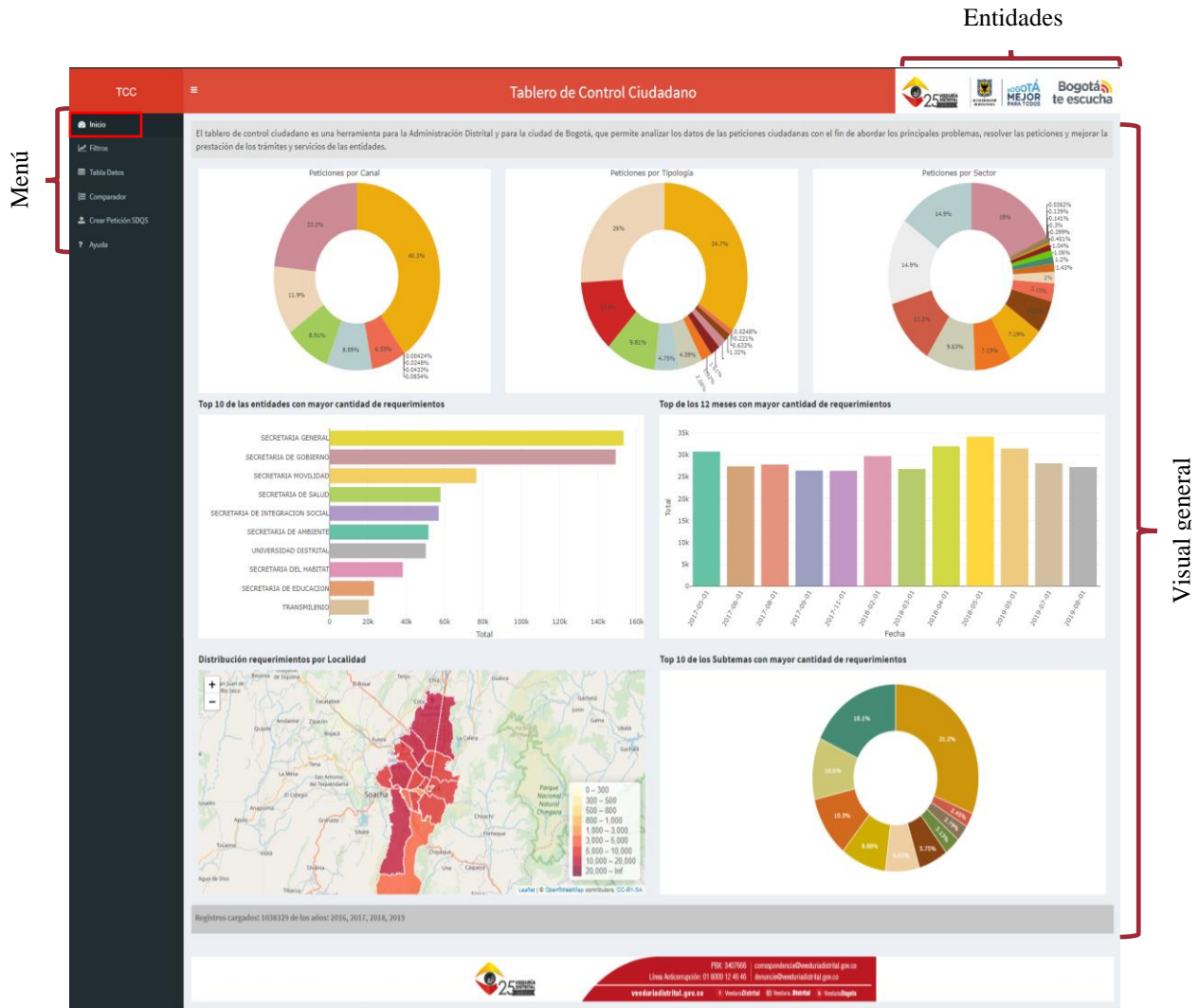
En la sección inferior de la misma pantalla de inicio, esta georreferenciada la cantidad de PQRS por localidad y se encuentra la distribución de los temas más relevantes que se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”.



VEEDURÍA
DISTRITAL

Prevención · Transparencia · Incidencia

Figura 2. Pantalla inicial del TCC.

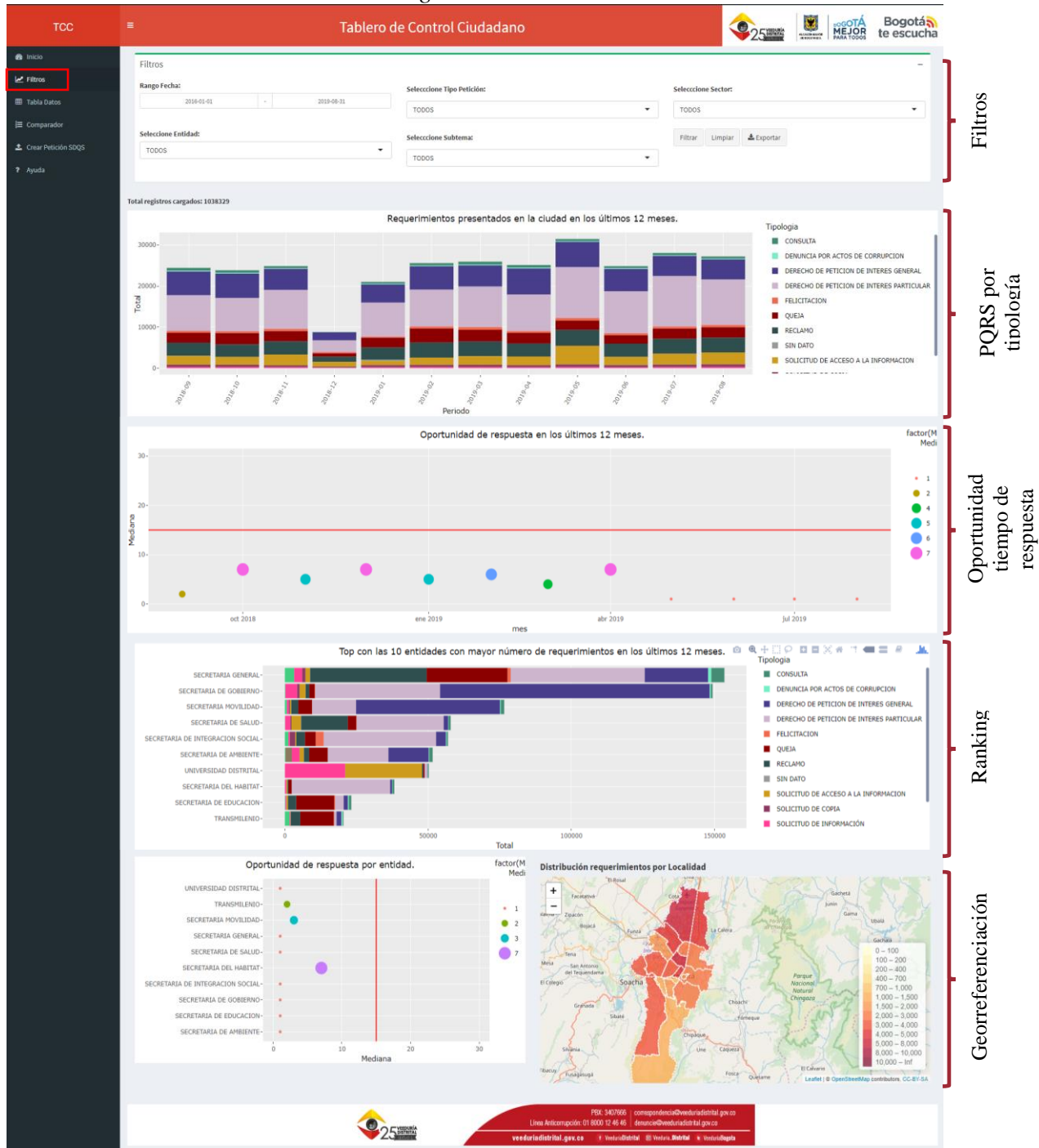


Fuente: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co>

La segunda pestaña del menú denominada “Filtros”, permite filtrar la búsqueda por fecha (periodo enunciado anteriormente), tipo de petición, sector, entidad y subtema. El resultado de la búsqueda muestra una serie de gráficas relacionadas con el número de requerimientos, su oportunidad de respuesta, el número de requerimientos relacionados por entidad, y su distribución por localidad.



VEEDURÍA DISTRITAL
Prevención · Transparencia · Incidencia
Figura 3. Botón Filtros



Fuente: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co>

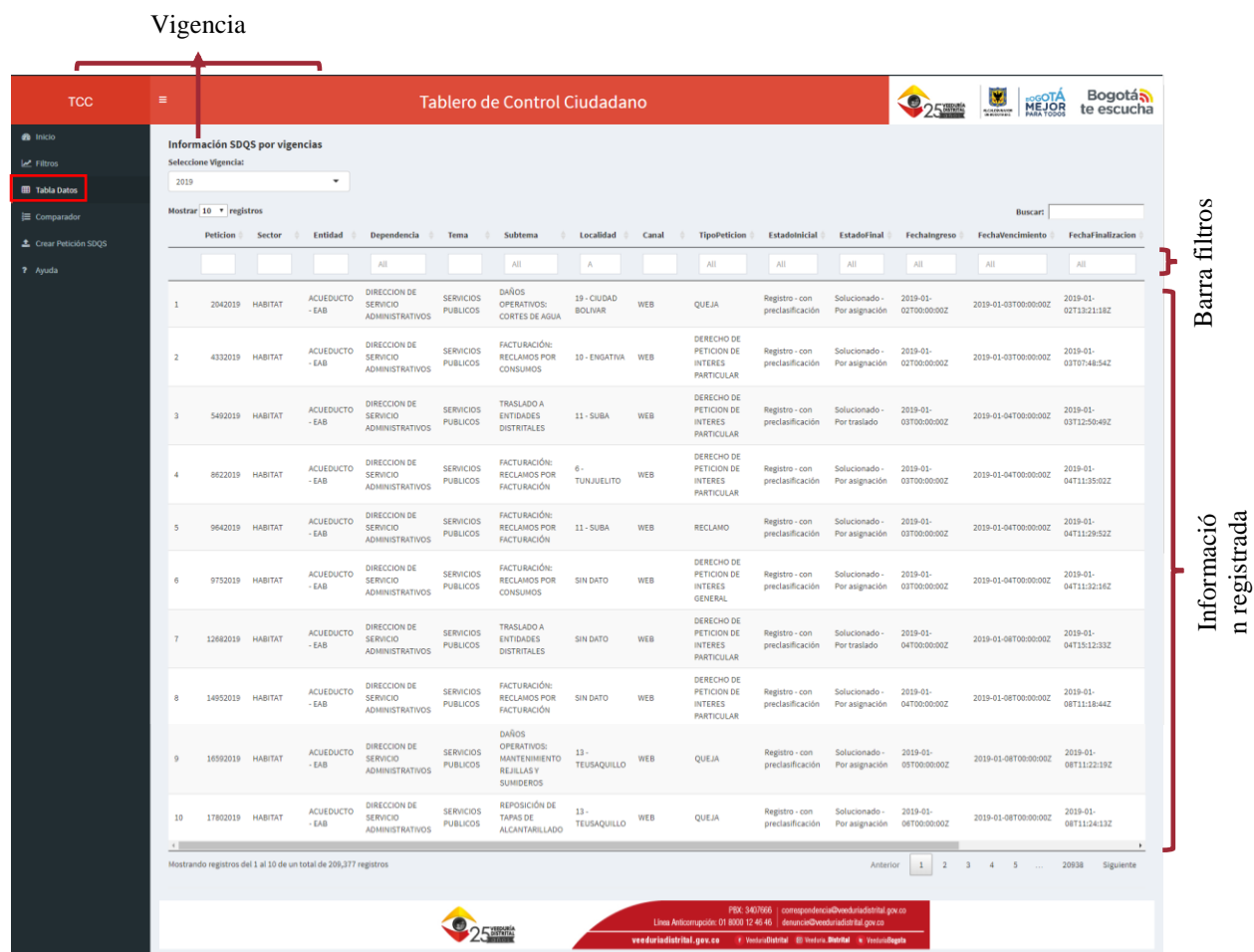
El TCC cuenta con la posibilidad de exportar los resultados de la búsqueda a un archivo plano versión CSV¹, compatible con formato Excel. La herramienta también permite descargar las

¹ CSV (Valores Separados por Coma): es un tipo de documento de texto plano para representar datos tabulados en columnas separadas por comas (o punto y coma) y filas separadas por saltos de línea.

gráficas resultado de los filtros realizados, hacer zoom en los gráficos, seleccionar de forma cuadrada o redonda, utilizar líneas de comparación y visualizar los resultados de manera individual o grupal por periodo.

La tercera pestaña del menú denominada “Tabla Datos”, es un módulo de consulta y relaciona los requerimientos cargados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” por número de petición, sector, entidad, dependencia, tema, subtema, localidad, canal de atención, tipo, estado inicial y final de la petición, fecha de ingreso, fecha de vencimiento, fecha de finalización, fecha de cierre, días de gestión y días de vencimiento de la petición y se pueden realizar búsquedas incluyendo una palabra clave a consultar.

Figura 4. Botón Tabla Datos



Vigencia

TCC Tablero de Control Ciudadano

Información SDQS por vigencias

Selección Vigencia: 2019

Mostrar: 10 registros

Petición	Sector	Entidad	Dependencia	Tema	Subtema	Localidad	Canal	Tipo de Petición	Estado Inicial	Estado Final	Fecha Ingreso	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	
1	2042019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	DAÑOS OPERATIVOS: CORTES DE AGUA	19 - CIUDAD BOLIVAR	WEB	QUEJA	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por asignación	2019-01-02T00:00:00Z	2019-01-03T00:00:00Z	2019-01-02T13:21:18Z
2	4332019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	FACTURACIÓN: RECLAMOS POR CONSUMOS	10 - ENGATIVA	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por asignación	2019-01-02T00:00:00Z	2019-01-03T00:00:00Z	2019-01-03T07:48:54Z
3	5492019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	11 - SUBA	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por traslado	2019-01-03T00:00:00Z	2019-01-04T00:00:00Z	2019-01-03T12:50:49Z
4	8622019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	FACTURACIÓN: RECLAMOS POR FACTURACIÓN	8 - TUNJUELITO	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por asignación	2019-01-03T00:00:00Z	2019-01-04T00:00:00Z	2019-01-04T11:35:02Z
5	9642019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	FACTURACIÓN: RECLAMOS POR FACTURACIÓN	11 - SUBA	WEB	RECLAMO	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por asignación	2019-01-03T00:00:00Z	2019-01-04T00:00:00Z	2019-01-04T11:29:52Z
6	9752019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	FACTURACIÓN: RECLAMOS POR CONSUMOS	SIN DATO	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por asignación	2019-01-03T00:00:00Z	2019-01-04T00:00:00Z	2019-01-04T11:32:18Z
7	12682019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	SIN DATO	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por traslado	2019-01-04T00:00:00Z	2019-01-08T00:00:00Z	2019-01-04T15:12:33Z
8	14952019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	FACTURACIÓN: RECLAMOS POR FACTURACIÓN	SIN DATO	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por asignación	2019-01-04T00:00:00Z	2019-01-08T00:00:00Z	2019-01-08T11:18:44Z
9	16592019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	DAÑOS OPERATIVOS: MANTENIMIENTO REGULAR Y SUMIDERO	13 - TEUSAQUILLO	WEB	QUEJA	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por asignación	2019-01-05T00:00:00Z	2019-01-08T00:00:00Z	2019-01-08T11:22:19Z
10	17802019	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SERVICIOS PUBLICOS	REPOSICIÓN DE TAPAS DE ALCANTARILLADO	13 - TEUSAQUILLO	WEB	QUEJA	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por asignación	2019-01-06T00:00:00Z	2019-01-08T00:00:00Z	2019-01-08T11:24:13Z

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 209,377 registros

Anterior 1 2 3 4 5 ... 20938 Siguiente

Barra filtros

Información registrada

Fuente: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co>

La cuarta pestaña del menú denominada “Comparador”, permite realizar un análisis comparativo de los requerimientos por tipología de una entidad o sector entre dos (2) periodos de tiempo determinados.



VEEDURÍA
DISTRITAL

Prevención · Transparencia · Incidencia

Figura 5. Botón Comparador



Fuente: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co>

El TCC en el menú tiene la opción “crear petición del SDQS”, la cual lleva al sitio web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”. Finalmente, contiene una pestaña de “Ayuda”, que presenta un video explicativo sobre la utilización del Tablero de Control Ciudadano, el cual permitirá acercar la ciudadanía a la administración distrital tanto en el manejo de las nuevas tecnologías como en el ejercicio del control social y preventivo.

2.3 Características de los datos del TCC

El TCC es el primer sitio web en el país que permite hacer control social de las peticiones de la ciudadanía de manera consolidada, y sin limitar el uso de información pública. Además, cuenta con un diseño de gráficas dinámicas que presentan el panorama de la ciudad con relación a la gestión de la administración distrital e indica los tiempos de respuesta que tienen las entidades.

Desde el punto de vista legal, la Veeduría Distrital realizó un estudio jurídico en el que se verificó que la información a publicar estuviera anonimizada para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia.

Los datos en el TCC son:

- **Datos reutilizados:** Los datos publicados en el TCC son tomados del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

- **Datos abiertos²:** Los datos que se reutilizan en el TCC obedecen a los ocho (8) principios de los datos de gobierno abierto, que son:
 1. Completos, todos los datos públicos están disponibles para la toma de decisiones por parte de las entidades y para que la ciudadanía pueda realizar consultas que le permita adelantar el ejercicio de control social.
 2. Son datos primarios, no se alteran los datos solo se organizan de modo que presten un servicio a la ciudadanía y entidades públicas que deseen acceder al TCC.
 3. Oportunidad, los datos siempre están disponibles, aunque en la actualidad se está trabajando de la mano con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para que el cargue de información se haga en tiempo real, actualmente se hace mes vencido.
 4. Accesibles, están disponibles para toda la ciudadanía o entidad que tenga un dispositivo o equipo con internet (Computador, Tablet y celular).
 5. Procesables, los datos son graficados para un análisis rápido, también son descargables en formato CSV (valores separados por comas) compatible con herramientas como Excel y los datos son razonablemente estructurados para que la información sea útil.
 6. No discriminatorios, son completamente accesibles y sin restricción de ingreso para que cualquier persona conozca y descargue los datos públicos.
 7. Sin propietarios, la Veeduría Distrital no es propietaria de estos datos de modo que no hay control exclusivo.

- **Libres de licencia,** los datos no están sujetos a derechos de autor o secreto comercial, salvo los datos personales de peticionarios que tienen reserva

La Veeduría Distrital, cuenta con un equipo integral de personas encargadas del diseño, desarrollo, actualización y entrenamiento para crear competencias en ciudadanos y servidores públicos en el manejo y uso del TCC.

2.4 Referentes internacionales

En la búsqueda de otros tableros o herramientas interactivas que presenten datos de ciudades y aporten al desarrollo y mejoramiento de la vida de sus habitantes, se analizaron diferentes herramientas internacionales que presentan datos de las quejas ciudadanas.

La siguiente tabla muestra la identificación de la información que tienen dispuesta y la posible utilidad que ofrecen a ciudadanía y entidades:

² Datos abiertos: “todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”.



Tabla 1. Comparativo herramientas internacionales

Identificación					Características de los datos						
#	Nombre	Descripción	País y/o Ciudad	Disponible en	Abiertos	Para ciudadanos	Para entidades	Actualizados	Descargables	¿Útiles para tomar decisiones?	¿Tienen en cuenta diferentes temas de ciudad
1	Tablero de Control Ciudadano	Es una herramienta para la Administración Distrital y para la ciudad de Bogotá, que permite analizar los datos de las peticiones ciudadanas con el fin de abordar los principales problemas, resolver las peticiones y mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades.	Bogotá D.C.	http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/	X	X	X	X	X	X	X
2	COPA Cases	La Oficina Civil de Responsabilidades de la Policía muestra los registros de quejas sobre asuntos policiales desde septiembre de 2007 hasta enero de 2019.	Chicago	https://data.cityofchicago.org/Public-Safety/COPA-Cases-Summary-Dashboard/uei2-mi82	X	X	X		X		
3	Queremos datos.co	Ayuda a que los ciudadanos puedan solicitar información y a obtener respuestas de cualquier organismo público o a cualquier entidad que esté financiada o maneje dineros públicos.	Colombia	https://www.queremosdatos.co/	X	X		X			X
4	Mayor's Dashboard : Back to Basics	El tablero de control del Alcalde muestra de manera consolidada los datos de la ciudad, haciendo una redición de cuentas permanente.	Los Ángeles	https://sites.google.com/a/lacity.org/mayors-dashboard/	X	X	X			X	X
5	Complaint Activity Map	Mapa actividad de las quejas, muestra a través de un mapa de la ciudad las quejas por barrios en New York sobre casos en donde la policía abusa de la fuerza, abuso de autoridad, entre otros.	New York	https://www1.nyc.gov/site/ccrb/policy/complaint-activity-map.page	X			X			

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

Como se puede observar, la información que ofrece el TCC cuenta con atributos más completos que las demás herramientas, ya que fortalece la transparencia y el acceso a la información pública de la mano del control social, brindando insumos para la toma de decisiones por parte de los bogotanos y las entidades públicas de manera permanente.

El TCC es uno de los productos incorporados en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción, lo que garantizara su utilización y actualización, así como la socialización a la ciudadanía y grupos de interés a fin de mejorar su ejercicio de control social incidente en las diferentes actividades de la gestión pública distrital.

2.5 Logros

El TCC contiene más de 1.000.000 de registros y con su implementación, los directivos de las entidades públicas tienen toda la información relevante y en tiempo real sobre la gestión de las peticiones que la ciudadanía interpone a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, y con ello pueden tomar decisiones oportunas pensando en las necesidades de los ciudadanos.

A través del TCC la Veeduría Distrital logró identificar el aumento considerable que tuvo el registro de peticiones relacionadas con los comparendos y multas de tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad durante la vigencia 2018. Por esta razón, desde la Veeduría Distrital se formuló una alerta preventiva que fue remitida al Secretario Distrital de Movilidad y se concertaron mesas de trabajo con esta Secretaría, con el fin de subsanar las dificultades presentadas con esta situación. Como resultado de este ejercicio la Secretaría Distrital de Movilidad estableció e implementó un plan de contingencia que hoy en día está en ejecución y ha permitido controlar la situación.

El TCC como herramienta de gestión, permite a los directivos de las diferentes entidades de la Administración Distrital medir los indicadores de resultado, realizando un constante seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición que la ciudadanía interpone a través de los diferentes canales de atención³. De acuerdo con lo reflejado en el informe de análisis de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” 2019, elaborado por la Veeduría Distrital, es posible evidenciar que gracias a esta herramienta las entidades públicas han reducido los tiempos de atención pasando de un promedio de 99 días hábiles de respuesta a un promedio de 66 días.

En relación con la implementación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que la Veeduría Distrital puso en marcha en la presente vigencia y en el cual se evaluó la calidad del servicio, la satisfacción de los ciudadanos y la eficacia de la gestión institucional en el Distrito Capital, el TCC aporta en el mejoramiento del servicio poniendo a disposición de la ciudadanía, una herramienta para ejercer veeduría y control social, especialmente sobre aquella información relacionada con el uso de los canales de atención y los tiempos de respuesta a los derechos de petición.

3. Resultados del proceso de socialización

La estrategia de socialización y entrenamiento con los grupos de interés de ciudadanos y entidades distritales consistió en una serie de jornadas de entrenamiento en el manejo y uso de los datos públicos del TCC.

Con la primera versión del TCC, se realizaron 16 reuniones entre mayo y julio de 2018 con cada uno de los secretarios de despacho de las entidades cabeza de sector y sus equipos directivos, para dar a conocer la herramienta en su totalidad. En esta primera jornada se entrenaron 477 personas.

Para la vigencia 2019 y con el desarrollo de la segunda versión del TCC y algunas mejoras adicionales, la Veeduría Distrital se centró en reforzar el entrenamiento a las entidades del Distrito y la ciudadanía, a través de la realización de más de 20 reuniones entre los meses de febrero y junio de 2019, donde participaron y se entrenaron 556 personas.

³ Canales de atención: En Bogotá se han dispuesto 3 canales de servicio para la atención a la ciudadanía, estipulados en el artículo 12 del Decreto 197 de 2014, que son: presencial, telefónico, y virtual, para garantizar la universalidad en el acceso a la información pública como también a los trámites y servicios de la ciudad.

3.1 Ciudadanos

La Veeduría Distrital ha fortalecido el control social, mediante entrenamientos con la ciudadanía permitiendo no solo el acercamiento al TCC como herramienta de datos abiertos para que conozcan el estado de las peticiones, sino como un instrumento de control social, mediante el cual pueden acceder a la información detallada por localidad.

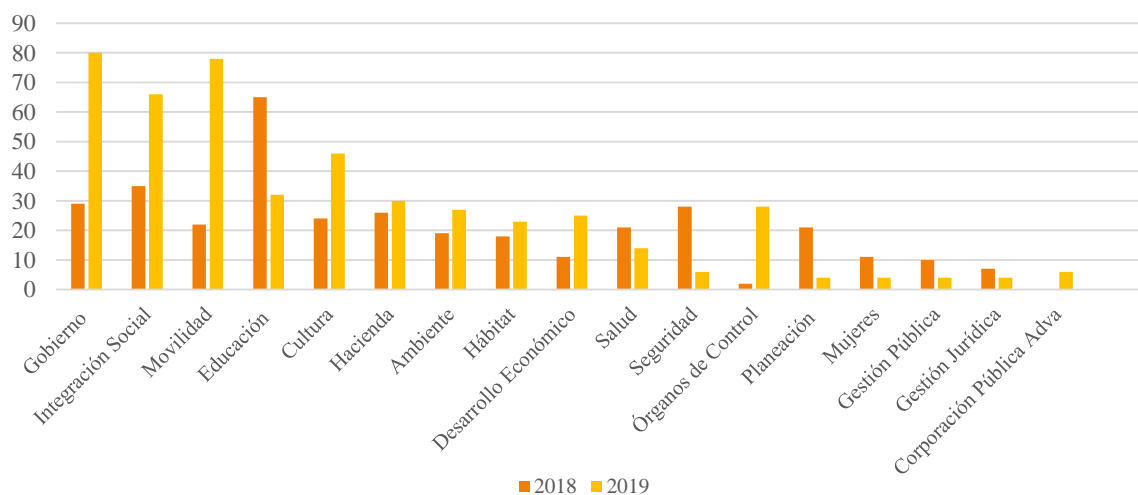
Durante la vigencia 2018 se entrenaron 128 ciudadanos en las diferentes reuniones realizadas en el marco de los observatorios ciudadanos, que corresponden al 62% del total de personas capacitadas. Por su parte en 2019, fueron 79 (38%) ciudadanos de diferentes grupos de interés (ASOJUNTAS, Veedores Ciudadanos, consejeros, entre otros), para un total de 207 personas entrenadas en el manejo y utilización del TCC.

3.2 Entidades Distritales

La Veeduría Distrital como entidad de control preventivo hizo entrega al Distrito Capital de una herramienta que facilita la toma de decisiones, la planificación de proyectos estratégicos enfocados en los puntos con mayores problemáticas de la ciudad, y tener en una sola pantalla la realidad de sus tiempos de respuesta.

Es por ello, que en la vigencia 2018 se entrenaron 349 servidores, de los cuales 262 fueron directivos de los 15 sectores del Distrito, 87 servidores en el marco de la reunión final plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos; así mismo, en la vigencia 2019 se han entrenado 477 servidores de las diferentes entidades distritales. La relación por año y sector se observa en la siguiente figura:

Figura 6. Entrenamientos realizados por año y sector



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

El Tablero de Control Ciudadano, al ser una herramienta de gestión pública y control, permite conocer el panorama general de las principales problemáticas ciudadanas y con ello, la administración distrital cuenta con un sistema en el que se puede apoyar para identificar retos de ciudad a mediano y largo plazo y tomar acciones de prevención y mejora, no solamente en la calidad del servicio prestado, sino en los diferentes temas relacionados con el sentir colectivo.

Al ser una herramienta de datos abiertos, la persona o entidad interesada puede realizar análisis en retrospectiva o análisis predictivos para orientar acciones hacia la gestión del riesgo y tomar decisiones oportunas a partir de los requerimientos ciudadanos.

La estrategia de socialización o entrenamiento del Tablero de Control Ciudadano debe ser un proceso permanente, y su responsabilidad debe estar en cabeza de todas las entidades del Distrito, pues la herramienta se alimenta de la gestión de cada una de ellas.

La Administración trabaja actualmente en la articulación de los sistemas de gestión documental o de correspondencia con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, lo que garantizará que sin importar el canal por el cual ingrese una petición, esta se vea reflejada en Tablero de Control Ciudadano.

Alcaldía Mayor de Bogotá. (23 de mayo de 2014) *Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.* [Decreto 197 de 2014]. RD: 5.362.

Asamblea Nacional Constituyente de la República de Colombia. Constitución Política de Colombia. [Const.] (1991). Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.* [Ley 1712 de 2014]. DO:49.084.

Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital. (6 de febrero de 2019) *Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.* [Documento CONPES D.C. 01]. RD: 6489. Recuperado de: <http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/DocumentoConpesDCPoliticaPublicaTransparencia.pdf>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (mayo de 2019) *Guía para el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia.* Recuperado de https://gobiernodigital.gov.co/623/articles-9407_guia_datos.pdf

Open Data Government. (2014) *The 8 Principles of Open Government Data*. [Traducción libre] visto en <https://opengovdata.io/2014/8-principles/>