



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

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

Bogotá D.C., noviembre de 2016



Tabla de Contenido

Introducción	4
1. Objetivo.....	6
2. Marco Normativo	6
3. Diagnóstico	9
3.1. Desarrollo y aplicación de la Metodología	9
3.2. Parámetros de medición	9
3.3. Resultados o Hallazgos	10
3.3.1. Hallazgos por línea estratégica de la PPDSC.....	12
3.3.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos ..	12
3.3.1.2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.....	13
3.3.1.3 Cualificación de los equipos de trabajo	18
3.3.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	20
3.3.2. Hallazgos líneas transversales.....	23
3.3.2.1. Seguimiento y evaluación	24
4. Recomendaciones.....	25
4.1. Recomendaciones líneas estratégicas.....	25
4.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos...	25
4.1.2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.....	25
4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo	29
4.1.4 Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	29
4.2. Recomendaciones línea transversal	32
4.2.1. Seguimiento y evaluación	32
5. Anexos.....	33



Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento	10
<i>Tabla 2.</i> Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC.....	11

Lista de Figuras

<i>Figura 1</i> Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC.....	11
--	----



Introducción

La Veeduría Distrital en el uso de las facultades otorgadas mediante el Decreto-Ley 1421 de 1993¹ y el Acuerdo 24 de 1993² como Órgano de Control Preventivo, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en el 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, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales, promoviendo que la ciudadanía ejerza control social preventivo para valorar, respetar y defender lo público y fortaleciendo la capacidad estratégica y operativa para 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, que se compone de unas líneas estratégicas y transversales que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, para el cumplimiento de su objetivo y con el fin de garantizar su coherencia e interoperabilidad.

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, dando aplicación a una Metodología para la evaluación de los sistemas de servicio al ciudadano en las entidades del Distrito Capital y verificar así el cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la PPDSC, y establecer un diagnóstico de la

¹"Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá"

²"Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones"



prestación del servicio (*identificación de necesidades y oportunidades de mejora*) para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo.

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 el Decreto Distrital 197 de 2014, el cual adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

El proceso de evaluación para el mejoramiento se desarrolló en cinco fases: a) Compromiso directivo, b) Diagnóstico, c) Planeación, d) Ejecución y, e) Medición, y en desarrollo de las mismas, se propuso realizar un piloto para el 2016, en el que se definieron los parámetros para seleccionar las entidades.

Para este ejercicio fueron priorizadas 6 entidades, teniendo en cuenta el volumen de quejas que atienden, la demanda de los servicios y el impacto de los mismos para el ciudadano, así como el compromiso institucional.

En el presente documento se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes del Servicio al Ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad como entidad priorizada, a partir de los cuales se espera realizar, de forma conjunta con el equipo interdisciplinario conformado por representantes de la entidad (alta dirección, jefe de la OAP, Talento Humano, Informática y Sistemas, Administrativa, Comunicaciones, Gestión Documental y el responsable de Servicio al Ciudadano), un plan de fortalecimiento y mejoramiento de acuerdo con los parámetros establecidos en la PPDSC. Este es un insumo para la formulación del Plan anticorrupción y de servicio al ciudadano.

Lo anterior, materializa la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital y contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio al ciudadano desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto del Distrito, fortaleciendo lo público, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones 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. Objetivo

Evaluar los sistemas de servicio al ciudadano de las entidades distritales, su avance en la implementación de algunos de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y establecer planes de trabajo que garanticen su cumplimiento.

2. Marco Normativo

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

Establece en el Artículo 209, “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.

- b. Decreto Ley 1421 de 1993. Estatuto Orgánico de Bogotá. Numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39.
- c. Acuerdo 24 de 1993. Adopta la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen sus funciones generales por dependencia.
- d. Decreto Distrital 335 de 2006. Reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. Señala los principios que orientan el servicio al ciudadano (a) 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.

- e. 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".
- f. 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.
- g. Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- h. Decreto Distrital 689 de 2011. “Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales” a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
- i. Decreto Distrital 197 de 2014. Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- j. Circular 093 de 2014. Financiación Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- k. Ley 1712 de 2014. Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- l. Decreto 197 de 2014. Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- m. Circular 120 de 2015. Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



- n. 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.

- o. Decreto Distrital 425 de 2016. Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



3. Diagnóstico

3.1. Desarrollo y aplicación de la Metodología

El 12 de octubre de 2016, se llevó a cabo, la reunión de instalación, en la que hicieron presencia varios representantes de la alta dirección de la entidad, en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDSC (Decreto 197 de 2014) y la metodología que se desarrolló para la evaluación del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano. La entidad seleccionó como líder del proceso a la jefe de la Oficina de Gestión de Servicios de la Dirección de Impuestos de Bogotá por lo que, en conjunto con ella, se procedió a elaborar el plan de trabajo y el levantamiento de la información de la entidad y la valoración del talento humano del punto de atención al ciudadano de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Posteriormente se aplicaron las herramientas de levantamiento de información el 18 y 25 de octubre de 2016, de la siguiente manera: 6 encuestas de percepción de servidores públicos al total de personas que desempeñan funciones de atención al ciudadano en el punto de contacto de la Dirección de Impuestos de Bogotá y a 45 ciudadanos visitantes, logrando así un total de 51 encuestas de percepción. Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones con el método de ciudadano incognito, con el fin de diagnosticar el servicio del canal presencial (punto de atención a la ciudadanía evaluado), telefónico (línea de atención al ciudadano) y virtual (Sitio Web de la entidad evaluada).

3.2. Parámetros de medición

Una vez aplicadas las herramientas diseñadas para la consolidación de la información y obtenidos los datos de verificación correspondientes, se procedió a realizar el procesamiento de los datos mediante la tabulación en una matriz de consolidación para cada uno de los formatos diseñados.

El recuento de los resultados se expresó en forma porcentual para determinar el nivel de cumplimiento por parte de la entidad frente a cada uno de los aspectos evaluados. A continuación, se procedió a agrupar los aspectos evaluados, respecto a cada una de las líneas estratégicas y transversales de las que trata la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y a determinar el nivel de cumplimiento del mismo, para lo cual se realizó un recuento de los aspectos con calificaciones “Bueno” y “Excelente”, y posteriormente dividir el resultado obtenido entre el

número de aspectos evaluados. Como resultado se obtiene un porcentaje de cumplimiento por cada una de las líneas evaluadas.

Es importante tener en cuenta que se tomaron como parámetros 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 al ciudadano. A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 1. Niveles de cumplimiento

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

Fuente: Metodología adaptada del PNSC del DNP - Elaboración Veeduría Distrital.

3.3. Resultados o Hallazgos

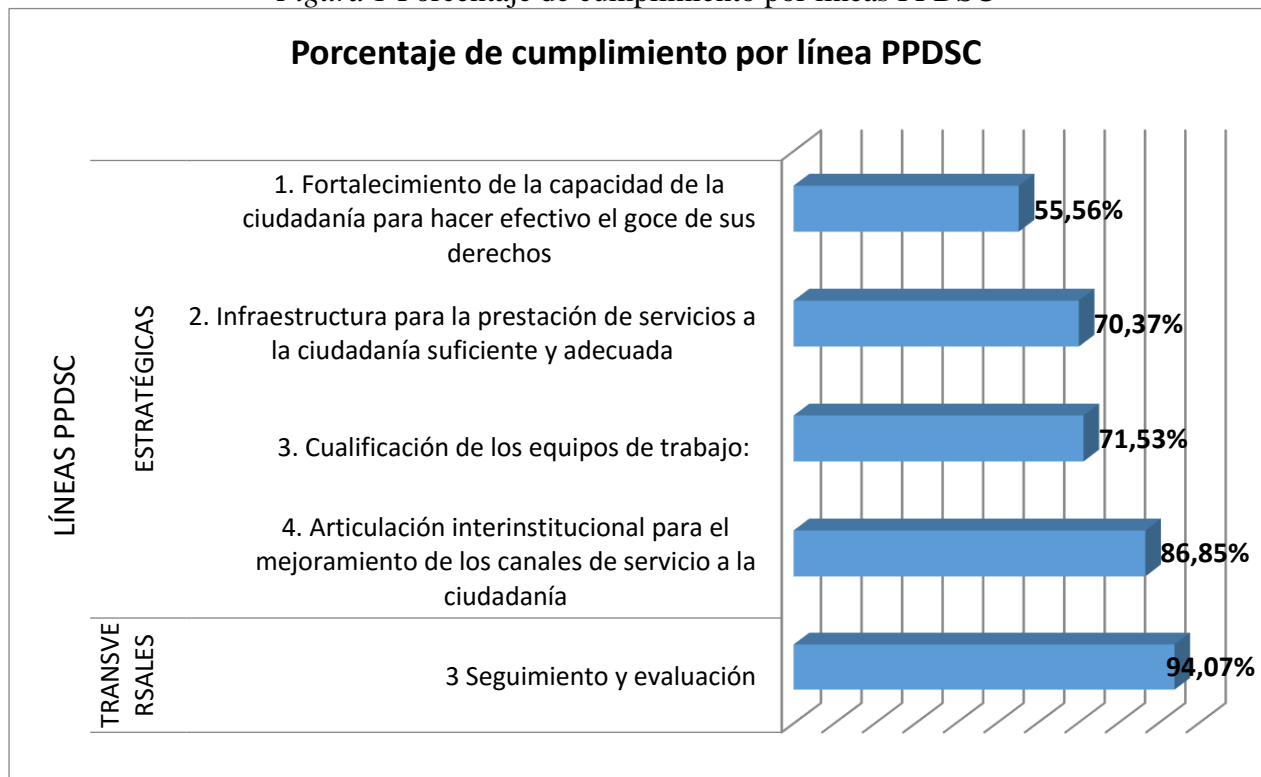
Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presentan el diagnóstico del estado actual respecto al cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC de la Secretaría Distrital de Hacienda acorde con las líneas estratégicas y transversales evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos.

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC

LÍNEAS		Porcentaje de cumplimiento por línea PPDSC
ESTRATÉGICAS	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	55,56%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	70,37%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo:	71,53%
	4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	86,85%
TRANSVERSALES	3 Seguimiento y evaluación	94,07%

Fuente: Elaboración Veeduría Distrital

Figura 1 Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC



Fuente: Elaboración Veeduría Distrital



3.3.1. Hallazgos por línea estratégica de la PPDS

En el proceso de evaluación del cumplimiento de algunos 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 2014³, por lo que los resultados obtenidos frente a cada línea se presentan a continuación:

3.3.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía 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 del Formato 3, “Encuestas de percepción a servidores públicos” se observa que existe desconocimiento de los ciudadanos frente a las competencias de la Secretaría de Hacienda, la ubicación del punto de atención y la ventanilla para realizar el trámite respectivo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que solo el 50% de los servidores públicos encuestados señalaron que los contribuyentes identifican con claridad la ventanilla u oficina a donde deben dirigirse para realizar su trámite, por lo que se sugiere especificar el rol de las ventanillas en el punto de atención. Así mismo, 67% de los servidores públicos informaron haber recibido con frecuencia solicitudes que no son competencia de la entidad tales como: Superintendencia de Industria y Comercio, Secretaría de Movilidad e IDU, entre otros, por lo que se sugiere la implementación de procesos de sensibilización y/o pedagogía con la ciudadanía para dar a conocer las competencias de la Entidad.

³Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

3.3.1.2. 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 al ciudadano (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:

➤ Señalización

Una vez realizada la visita en el punto de atención de la Dirección de Impuestos de Bogotá, se verificó que no cuenta con una señalización interna y externa adecuada para la identificación y ubicación del punto de atención por parte de la ciudadanía. Igualmente, no cuenta con señalización en braille para personas con discapacidad visual, ni se tiene previsto la utilización de alguna otra herramienta que le permita a las personas en condición de discapacidad, acceder fácilmente a los servicios del punto.

La señalización de evacuación en caso de emergencia no es fluorescente, es pequeña y poco visible, teniendo en cuenta que los colores de los anuncios son azules, diferentes a los verdes comúnmente utilizados.

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

El punto de atención se encuentra ubicado en un primer piso lo que posibilita el acceso a las personas en condición de discapacidad motora. Sin embargo, el número y distribución de las sillas de la sala de espera y la disposición de las mesas, dificulta la movilidad, para la circulación en silla de ruedas. Así mismo, los baños se encuentran muy lejos del punto de atención y no hay señalización que permita ubicarlo fácilmente. La zona destinada para la fila de ingreso y de radicación tiene poca iluminación y la señalización es de bajo contraste.

- **Instalaciones, módulos y ventanillas de atención**

El punto de atención se encuentra distribuido así:

Seis (6) módulos para la atención del ciudadano incluyendo la ventanilla y el módulo de direccionamiento y asignación de turnos, los cuales no tienen señalado un rol específico para la clara identificación del ciudadano y los letreros de los módulos son muy pequeños.

Diez (10) módulos para la atención de contribuyentes que son utilizados para atender y tratar los casos de los ciudadanos relacionados entre otros, con acuerdos de pago, trámite de plusvalía, corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago. Sin embargo, los funcionarios a quienes le son asignados estos temas, no permanecen en dichos módulos, dado que se encuentran ubicados en otras oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá, lo que dificulta muchas veces la ubicación del servidor público para la atención específica del contribuyente y el ciudadano tiene que esperar hasta 2 horas para la respuesta y/o solución a su trámite y/o requerimiento. Por lo anterior, sería importante analizar la posibilidad de que las personas que tratan estos temas se ubiquen permanentemente en el punto de atención.

Con relación a los módulos de radicación, asignación de turnos y notificaciones, estos no cuentan con la altura adecuada para personas de talla baja o personas con movilidad reducida. Así mismo, no se observa atención prioritaria a personas con audición reducida y la señalización no cuenta con lengua de señas.

- **Ubicación del punto de atención y localización dentro de las instalaciones**

El punto se encuentra ubicado dentro del edificio de la Dirección de impuestos de Bogotá, la señalización para la ubicación del punto no es claramente visible e identificable para el ciudadano y el anuncio del punto de servicio al contribuyente se encuentra oculto por la puerta lo que dificulta al ciudadano la ubicación del punto de atención.

- **Publicación de información en carteleras visible y actualizada**

La información es visible, sin embargo, las carteleras no están plenamente identificadas y se encuentran en el punto de atención al contribuyente, por lo que si no se ingresa hasta este lugar no se puede acceder a la información. Así mismo, tanto en la recepción como en el punto de servicio no hay información sobre los trámites y servicios.



La pantalla dispuesta para la asignación de turnos muestra información adicional de la entidad que el usuario no visualiza bien.

En cuanto al horario de atención, se encuentra ubicado en la puerta principal, pero es poco visible para el ciudadano.

No se cuenta con tableros o carteleras especiales para personas con discapacidad visual o auditiva.

- **Imagen institucional**

En cuanto a los servidores se observa que portan la chaqueta institucional, con el carné de la entidad. Al respecto, el 95,56% de los ciudadanos encuestados calificaron como bueno y excelente la presentación personal de los servidores que los atendieron.

No obstante, lo anterior, los servidores que se ubican en otras oficinas pero que regularmente hacen presencia en el punto para atender a los contribuyentes en temas de plusvalía y acuerdos de pago entre otros, no portan chaqueta institucional, y muchas veces no portan el carné que los identifique claramente como funcionarios de la Institución, para lo cual, se sugiere estudiar la posibilidad de que todos los funcionarios que atienden público porten chaqueta o al menos que lleven el carné para que el ciudadano pueda identificarlos claramente.

Igualmente, en la evaluación efectuada del ciudadano incógnito presencial, se observó que no hay un aviso de identificación clara de la entidad y se observa la imagen institucional de la anterior administración

- **Congestión del punto**

La afluencia de este punto, está dado por el calendario tributario, teniendo un promedio conforme a las estadísticas remitidas por la Oficina de Gestión del Servicio del mes de septiembre y lo cursado del mes de octubre para un promedio entre 45 a 60 contribuyentes por día, cuando no hay congestión en el punto.

- **Disposición de elementos (insumos) para solución de requerimientos**

En la visita realizada al punto de atención de la Dirección de Impuestos de Bogotá, se pudo observar el correcto funcionamiento de los aparatos electrónicos como impresoras, teléfonos, computadores, redes, etc., así mismo y de acuerdo con lo informado por los servidores, en ocasiones por consecuencia de fallas tecnológicas en los sistemas de información, no es posible entregar información a los contribuyentes como fue el caso de los medios magnéticos, que se presentó el día 18 de octubre; otros aspectos por los que se les dificulta la prestación de servicio al ciudadano es el desconocimiento de los procesos y la ubicación de los funcionarios que deben atender casos específicos de los ciudadanos.

- **Asignación de turnos**

En el punto de atención no se cuenta con módulos de servicio preferencial, sin embargo, el módulo número uno, es el que se encarga de la asignación de los turnos preferencial, el cual corresponde a la letra C, no obstante, en la visita efectuada por el ciudadano incógnito se pudo evidenciar que el turno asignado para personas de atención preferencial, también fue asignado a los contribuyentes que no reportan impuestos pendientes de pago y/o no se reportan como morosos en el sistema, por lo que se sugiere asignar una letra solo para turnos preferenciales, para que no se presenten posibles molestias con los ciudadanos en los días de alta afluencia de contribuyentes en el punto. Así mismo, se evidenció que los turnos no son audibles para personas en situación de discapacidad visual.

- **Línea telefónica**

En la evaluación del canal de atención telefónico, se evidenció que el conmutador asociado a la línea telefónica 3385000, proporciona información acerca de los trámites y servicios que presta la entidad, a través de las extensiones 5471 y 5535 para simplificación y medios magnéticos, la 5291 para Tesorería Distrital y 5138 para defensoría de la ciudadanía, sin embargo, al tratar de comunicarse con las dos primeras extensiones el usuario tardó más de una hora para tratar de comunicarse con el área requerida y nunca recibió respuesta. Igualmente, cuando el conmutador remitía la llamada a un asesor, éste timbraba una vez y quedaba sin tono por lo que tampoco se pudo tener comunicación con el asesor. Así mismo, al solicitar el registro de una petición o requerimiento ciudadano, en la extensión 5138, la servidora pública informa que no cuenta con el Sistema de Información para el registro de la queja y que para ella es imposible realizarlo. No obstante, y con la insistencia del usuario, se dejaron todos los datos del ciudadano para su



posterior registro y a pesar de ello, nunca se obtuvo información sobre su número de registro y respuesta. La llamada mencionada, tampoco se remitió a otra extensión, para que el usuario pudiera hacer el registro de su petición.

Por lo anterior, se sugiere revisar técnicamente el conmutador dado que no está orientando, ni remitiendo al ciudadano, para ser atendido por un asesor, ni tampoco para resolver y atender los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda.

- **Sitio web**

Con relación al canal virtual, se evidenció que, aunque la entidad no guarda la estructura en el Sitio Web conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía Web 3.0, Sitios Web Distrito Capital, (Resolución 378 de 2008 Versión 3.0 / 2013), contiene toda la información exigida.

Adicionalmente, se observó que en la página inicial no aparece la última fecha de actualización del sitio web. Así mismo, no toda la información publicada en el sitio web se encuentra actualizada y los documentos tampoco contienen la última fecha de actualización.

Al verificar los links de acceso en la página web, se pudo constatar el acceso a la mayoría de ellos, sin embargo, no se pudo acceder al Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés y al Directorio de los servidores públicos, empleados y contratista, porque no se encontraban los archivos.

La página web no cuenta con un sistema de traducción para que tanto la información como la página sean convertidas a lenguas nativas, dialectos indígenas u otros idiomas. Adicionalmente y a pesar de que la página web, cuenta con chat tributario, no se observaron opciones y/o herramientas auditivas para que las personas con discapacidad visual puedan acceder al mismo.

En la verificación realizada se evidenció la existencia de medios y canales de atención virtuales para la atención del ciudadano y los mecanismos de control ciudadano, sin embargo no se dispone un mecanismo en la página web para que los ciudadanos, usuarios y/o partes interesadas participen dejando sus aportes e iniciativas sobre un tema específico (políticas, lineamientos, trámites, servicios, entre otros), los cuales aportarán en la toma de decisiones y/o acciones de



mejora continua de la Entidad. Por lo anterior, se sugiere tener en cuenta lo establecido en el componente “Tic para Gobierno Abierto” de la Estrategia de Gobierno en Línea.

3.3.1.3 Cualificación de los equipos de trabajo

Al respecto, el numeral 3° del Artículo 8° 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 principio⁴.

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 a resaltar:

- **Selección de personal.**

Al verificar en la página web se evidenció que la selección del personal se efectúa según lo establecido en la resolución No. SDH-000101 del 15 de 2015, "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Cargos de la Secretaría Distrital de Hacienda", en su Artículo 2°. señala: "Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos". Así mismo, en entrevista efectuada con los integrantes de la Oficina de Talento Humano se evidencia la existencia de un manual que define las competencias comportamentales específicas por nivel jerárquico y transversales las cuales son: 1. Orientación al usuario, 2. Comunicación y Trabajo en equipo. Para el caso de los servidores de nivel técnico dentro de la primera la competencia se asocia entre otros aspectos, la identificación de las características socioculturales, capacidades físicas e intelectuales de los

⁴Decreto 197 de 2014. Artículo 8°. Numeral 3°

usuarios para atender efectivamente, sus necesidades o solicitudes. Igualmente, dentro del nivel profesional está la búsqueda de alternativas de solución a los requerimientos de los ciudadanos.

En cuanto a las empresas que se contratan por prestación de servicios y/o outsourcing, se informó en entrevista efectuada, que en los estudios previos de contratación se especifica que el personal a contratar debe contar con competencias para el servicio al público y con conocimientos de servicio al cliente, sin embargo, esta información no se pudo constatar en las visitas efectuada.

En cuanto a la cualificación efectuada a los funcionarios del punto de atención, se evidencia que la competencia relacionada con el “interés por el conocimiento”, obtuvo un resultado del 79.17%, ubicándolo en un nivel medio, para lo cual, se sugiere la definición de acciones preventivas que fortalezcan competencia en los servidores públicos.

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

Según lo informado por la Jefe de Oficina de Gestión del Servicio de la Dirección Impuestos de Bogotá, cada coordinador de punto de atención a la ciudadanía, efectúa una prueba de experticia a los servidores de punto, donde se mide la capacidad de solución de los problemas y la habilidad para entender soluciones. Los resultados de estas pruebas permiten generar acciones de mejora para la formación y capacitación de los funcionarios del punto.

- **Aspectos servidor público.**

En cuanto a las encuestas de percepción aplicadas a los ciudadanos, los servidores del punto de atención obtuvieron un resultado del 91.48%, ubicándolos en nivel alto. Sin embargo, en las evaluaciones efectuadas dentro del incognito presencial se observan falencias en el personal en cuanto a su actitud cordial y amable durante toda la atención.

- **Atención servidor público.**

Con relación a la atención del servicio presencial, efectuado mediante el método “ciudadano incógnito”, se observan falencias en cuanto al saludo, contacto visual con el ciudadano, la entrega de información sobre tiempos de espera, la consulta sobre la satisfacción del ciudadano y en la finalización y cierre de la atención. Dichos aspectos afectaron el resultado en el cual se obtuvo el 70% en cuanto a la “atención de servicio a la ciudadanía”, para un nivel de

cumplimiento medio. Por lo anterior, se sugiere sensibilizar y/o capacitar a los servidores públicos en el protocolo para el canal presencial.

De acuerdo a la evaluación efectuada para el canal telefónico, se evidenció que el servidor público, no indicó el tiempo de espera y le faltó dirigirse con buena vocalización, tono y velocidad adecuados, así mismo, no consultó al ciudadano sobre la satisfacción del servicio entregado. Por lo anterior, es importante definir acciones para que los servidores que atienden el canal telefónico a través del conmutador 3385000, estén capacitados y sensibilizados sobre el protocolo de atención del canal telefónico, dado que de acuerdo a lo observado en el ejercicio no lo están aplicando en su totalidad.

Con respecto al ejercicio elaborado en el canal virtual con el chat tributario, se evidencian fortalezas dado que el servidor público aplicó el protocolo respectivo para la atención al ciudadano.

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

Respecto a este apartado 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”*⁵.

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

- **Estructura de la dependencia de atención a la ciudadanía en la entidad.**

En el organigrama que se encuentra publicado en página web de la entidad se evidencia la existencia de la dependencia denominada Oficina de Atención al Ciudadano.

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

La medición de los tiempos de espera y de respuesta del canal presencial, telefónico y virtual, se efectúa a través de la planilla de estadísticas de atención, la cual se diligencia mensualmente

⁵Decreto 197 de 2014. Artículo 8°. Numeral 4°

por cada canal de atención y luego se consolida para el informe trimestral. Lo anterior se realiza conforme a lo señalado en el procedimiento CPR-18 "Gestión de servicio del contribuyente" y al instructivo No. 18-I-01 "Medición y Estadísticas".

Igualmente, el tiempo de respuesta para cada uno de los trámites y servicios y los canales a través de los cuales se presta la atención de los mismos, se puede evidenciar en el portafolio de servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda.

- **Política de tratamiento de datos personales**

En la entrevista efectuada, nos informan la reserva de los datos de la ciudadanía, se tiene en cuenta la normatividad relacionada con el Abeas Data en relación con la reserva tributaria. Así mismo se observa la existencia de un documento denominado: "Políticas de Seguridad de la Información", en su Versión 01 de mayo de 2015, el cual está conforme a la NTC ISO/IE 27001:2013, a los requisitos exigidos en la NTD SIG 001: 2001 y la resolución 305 de 2008 de la CDS. Sin embargo, en la recepción de la Dirección de Impuestos de Bogotá, existe un letrero que está ubicado en un lugar no visible para el ciudadano. Así mismo, dicho letrero no cuenta con el diseño y claridad adecuados donde el contribuyente o ciudadanía pueda informarse sobre el manejo y tratamiento que les darán a sus datos personales tales como: foto, cedula y huella.

Igualmente, se sugiere definir acciones dentro de los planes de mantenimiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión donde se implemente y/o se fortalezca, el conocimiento y aplicación de ésta política en los diferentes ámbitos de la entidad.

- **Interoperabilidad con otras entidades.**

En la entrevista efectuada nos informan que la Secretaría Distrital de Hacienda participa y comparte su información con otras entidades como es el caso de Ventanilla Única de Registro (VUR), con respecto a los pagos tributarios de los predios. Así mismo, comparte información tributaria respecto del pago de impuestos de vehículos con la Secretaría de Movilidad. En cuanto a los trámites como delineación urbana, plusvalía y pago de impuesto predial, participan en la ventanilla única de construcción (VUC), que lidera la Secretaría Distrital de Hábitat.

Así mismo, al verificar la estrategia de racionalización de la vigencia 2016, se observa que se priorizaron los siguientes trámites:

- Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio.



- Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago.
- Participación en plusvalía.
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido.

Por lo anterior, se observa que, para este año, no hubo priorización de trámites que requieran del desarrollo de la cuarta fase de la política de racionalización de trámites denominada: "Interoperabilidad", cuyo producto son: Cadenas de Trámites o ventanillas únicas.

- **Sencillez de procesos y procedimientos.**

En la evaluación efectuada a la ciudadanía, se puede evidenciar que el 75,56% de los ciudadanos, perciben que la gestión de los trámites y servicios son sencillos, ubicándolos en un nivel medio. Por lo anterior, se sugiere definir acciones preventivas para revisar tanto el diagrama de flujo del trámite o servicio, como los pasos que se deben ejecutar en los procedimientos, con el fin de racionalizar los trámites y servicios.

- **Cumplimiento y conveniencia de horarios.**

Con respecto al cumplimiento de los horarios de atención, la evaluación efectuada a los ciudadanos fue favorable con un resultado del 86,67%. Sin embargo, con respecto a la conveniencia del horario de atención es muy regular, dado que el punto de la DIB, atiende en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., y en los demás puntos se atiende desde la 7:00 a.m. hasta las 4:30 e inclusive 5:30 p.m., por lo que se sugiere, estudiar la posibilidad de la extensión del horario del punto de atención.

- **Buzón de sugerencias**

El buzón de sugerencias está ubicado al lado del módulo de asignación de turnos. No se observa buzón en el módulo de radicación. Es importante, analizar que no se trata solo de la ubicación del buzón, sino que es necesario entre otras cosas, evaluar la estrategia utilizada para que los ciudadanos conozcan la forma de utilizarlo y puedan acceder con frecuencia al mismo.

- **Canal telefónico:**

La entidad cuenta con el protocolo para la prestación del servicio del canal telefónico, identificado con código 18-PR-03 del 3 marzo de 2014. Dicho protocolo contiene todos los aspectos relacionados con los pasos para contestar una llamada, atención personalizada y trato



que se le debe dar al ciudadano, desde el inicio, el proceso y hasta la finalización de la misma. No obstante, es necesario sensibilizar y socializar los contenidos del documento a los servidores que se encuentran en el canal de contacto.

- **Canal Virtual**

La entidad cuenta con el protocolo para la prestación del servicio del canal electrónico, identificado con código 18-PR-02 del 6 marzo de 2014. Dicho protocolo contiene las indicaciones de forma, para contestarle a un contribuyente desde el correo de opinión tributaria. Así mismo, contiene todos los pasos que debe realizar el servidor público para la atención del ciudadano en el chat tributario.

Con relación al sitio web, se observa que éste, guarda los parámetros de usabilidad, relacionada con la presentación visual determinada por la correspondencia entre textos, imágenes, colores y demás elementos presentes en la página de inicio. Así mismo, con el diseño e interfaz de usuario, establecido en el Manual de la Estrategia de Gobierno en Línea y la Guía Web 3.0, Sitios Web Distrito Capital, (Resolución 378 de 2008 Versión 3.0 / 2013).

La distribución y organización del link de Transparencia y acceso a información pública se encuentra conforme a los estándares de publicación y divulgación de la información relacionada en el Anexo No.1 de la Resolución 3564 de diciembre de 2015. Así mismo, los trámites y servicios se encuentran registrados en el Sistema Único de información de Trámites – SUIT, de igual manera la gestión contractual de la entidad se encuentra publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) y se puede acceder a ella desde el sitio web de la entidad.

En la verificación realizada frente al sitio web no se observaron herramientas para el acceso y fácil navegación de personas con discapacidad visual.

3.3.2. Hallazgos líneas transversales

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 propendan por la implementación, mejoramiento, seguimiento y evaluación del sistema de servicio a la ciudadanía.



De conformidad con lo anterior, en el presente diagnóstico se evaluó únicamente la línea estratégica Seguimiento y evaluación, por corresponder a acciones de implementación en todas las entidades de la Administración Pública.

3.3.2.1. Seguimiento y evaluación

Esta línea transversal está 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 evaluación de los siguientes aspectos:

- **Recursos para el desarrollo de iniciativas**

En la entrevista efectuada, se informa que los recursos se dan conforme al presupuesto aprobado, para lo cual la Oficina de Gestión de Servicios trabaja según los recursos que le son asignados para el desarrollo de las actividades. Sin embargo, mediante circular 120 de 2015 de la Secretaría General, 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.

- **Medición del servicio**

Con respecto al servicio que reciben los ciudadanos por parte de la entidad, se observa que lo evaluaron favorablemente con un resultado del 88,89%, con respecto a los criterios de superación y cumplimiento de las expectativas del mismo. Sin embargo, se observa que para el 11% de los ciudadanos el servicio ofrecido no cumplió con sus expectativas.

- **Uso de tramitadores**

Con respecto al uso de tramitadores el 93.33% informan que no ha sido necesario acudir a un tramitador para la gestión de sus trámites y servicios de la entidad. Sin embargo, se observa que para el 7% de los contribuyentes manifiestan haber acudido a un tramitador porque el trámite tomaba mucho tiempo, la información acerca del trámite no era clara o porque no se encontraba la información del mismo.

4. Recomendaciones

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 intervenidas y en consecuencia del diagnóstico antes evidenciado, a continuación, se presentan unas recomendaciones generales por cada una de ellas:

4.1. Recomendaciones líneas estratégicas.

4.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos

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

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

➤ Señalización

1. 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.

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

1. 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 con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos.

2. Se recomienda dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto 103 de 2015 en su artículo 14° sobre accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, la cual obliga con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto de la Accesibilidad al medio físico, en la que se determina el establecimiento de condiciones que posibiliten el acceso y salida de los ciudadanos en las edificaciones con independencia de la presencia de condiciones de discapacidad.
3. Contemplar las disposiciones establecidas en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 14° Numeral 6°, que especifica la necesidad de asegurar que todos los servicios de baños públicos sean accesibles para las personas con discapacidad.

- **Instalaciones, módulos y ventanillas de atención**

1. Se recomienda dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Numeral 4° de la NTC 6047 frente a los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano en cada una de las zonas de atención (recepción, permanencia, atención, zona administrativa e instalaciones básicas).

- **Ubicación del punto de atención y localización dentro de las instalaciones**

1. Se recomienda tener en cuenta las disposiciones señaladas en el numeral 44 “Generalizadas de orientación e información” y 45 “Generalidades para la Señalización”, de la de la NTC 6047.

- **Publicación de información en carteleras visible y actualizada**

1. Se recomienda que toda la información de requisitos para acceder a los trámites esté dispuesta tanto en el canal virtual, telefónico como en el canal presencial, de tal forma que al ingreso a la entidad los ciudadanos puedan identificar claramente los documentos y requisitos, de tal forma que no se pierdan tiempos en reproceso.
2. Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda que las carteleras se ubiquen en zonas de alto tráfico de usuarios y se encuentren identificadas con la información en ellas contenida, la cual debe encontrarse actualizada.

- **Imagen institucional**

1. Continuar acogiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016.

- **Congestión del punto**

1. Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el numeral 19 “Organizadores de filas” de la NTC 6047, relacionado con las zonas que componen el área de las filas, los espacios de circulación, mesas para diligenciamiento, etc.

- **Disposición de elementos (insumos) para solución de requerimientos**

1. Se recomienda continuar verificando 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.

- **Asignación de turnos**

1. Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el numeral 18 de la NTC 6047 relacionado con el sistema de asignación de turnos y el numeral 19 “Organizadores de filas”, relacionado con la ubicación de taleros digitales o elementos (sonido o llamado voz coordinado con el tablero) que permitan al ciudadano identificar el turno que está atendiendo y el que continúa.

- **Línea telefónica**

1. 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.

2. Es importante resaltar que la Línea 195 es una herramienta o canal que brinda información sobre trámites y servicios al ciudadano, por lo que se recomienda que, si la Entidad considera pertinente tener 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.
3. La disposición de un conmutador deberá cumplir con los siguientes criterios: 1) Un número de fácil recordación, 2) Menú de opciones corto y claro, 3) Disponibilidad de personal para atención de la línea durante todo el tiempo que se encuentre habilitada, puesto que se observó que en la mayoría de las llamadas realizadas no se obtenía respuesta en el conmutador.

- **Sitio web**

1. El Sitio Web debe encontrarse estructurado conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía Web 3.0, Sitios Web Distrito Capital, (Resolución 378 de 2008 Versión 3.0 / 2013).
2. En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio web. También es válido que cada sección tenga su fecha de actualización.
3. Para el sitio web se aconseja articular y tener en cuenta los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854, respecto de los criterios para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), con respecto a las personas con discapacidad visual.
4. La entidad deberá contemplar lo establecido en la Ley 1757, 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.
5. Se sugiere, continuar trabajando con el lenguaje sencillo y comprensible de las páginas web y tener en cuenta lo establecido en la estrategia de gobierno en línea y en la Guía Web 3.0, Sitios Web Distrito Capital, (Resolución 378 de 2008 Versión 3.0 / 2013), contiene toda la información exigida.
6. Es importante acoger los requisitos establecidos en la Norma NTC 5854, 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. Así mismo, es importante tener en cuenta lo



establecido en la estrategia de gobierno en línea con respecto al componente TIC para gobierno abierto.

4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo

- **Selección de personal**

1. En la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing se recomienda tener en cuenta las competencias laborales para el servicio al ciudadano en la elaboración de los estudios previos.

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

1. Con el fin de evaluar las oportunidades de mejora de los servidores públicos frente a la atención prestada, se recomienda fortalecer las herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana y evaluaciones de desempeño.

- **Aspectos servidor público.**

1. Se recomienda hacer 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: 1) Presentación, 2) Amabilidad, 3) Iniciativa, 4) Calificación, 5) Orientación hacia las personas, 6) Autocontrol, 7) Flexibilidad, 8) Uso de lenguaje claro, entre otros.

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

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

1. Con el fin de propiciar el mejoramiento del servicio relacionado con los tiempos de espera en filas y salas de atención, se recomienda el uso de tecnologías de información y comunicación para la adopción de un sistema de turnos que permita realizar las mediciones correspondientes. De igual forma si la entidad cuenta con mecanismos de



interacción virtual o telefónica, estos tiempos deberán ser medidos a fin de mejorar el servicio a la ciudadanía.

- **Política de tratamiento de datos personales**

1. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se requiere identificar y verificar los puntos de atención, sistemas de información, 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.

- **Interoperabilidad con otras entidades.**

1. Se recomienda definir y documentar acciones frente a los trámites y servicios que se articulan con otras entidades, con el fin de identificar escenarios interoperabilidad que conlleven a la generación de cadenas de trámites y/o ventanillas únicas para los casos que aplique. Adicionalmente, éstas acciones permitirán entre otros aspectos la optimización de los tiempos de espera y el desplazamiento de los ciudadanos. Dichas actividades servirán como insumo para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

- **Sencillez de procesos y procedimientos.**

1. Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) Efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) Claridad de requisitos e información, 4) Disposición y apertura de buzones de sugerencias, 4) Tiempos de espera y atención.
2. Definir acciones para el mantenimiento y sostenibilidad del sistema de gestión de calidad dentro del plan del Sistema Integrado de Gestión, para revisar y analizar la operatividad de los procesos y procedimientos con el fin de simplificarlos, eliminarlos, optimizarlos y/o automatizarlos.

- **Cumplimiento y conveniencia de horarios.**

1. Se recomienda definir acciones de mejora con el fin de analizar la extensión de horario hasta las 4:30p.m., en el punto de atención de servicio al ciudadano de la Dirección de



Impuesto de Bogotá. Lo anterior, teniendo en cuenta que dicho aspecto se encuentra definido como una de las acciones administrativas dentro de la metodología para la estrategia de racionalización de trámites y procedimientos administrativos, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- **Buzón de sugerencias**

1. Se recomienda evaluar la ubicación, utilidad, resultados y estrategia utilizada para que los ciudadanos conozcan la forma de utilizarlo y puedan acceder con frecuencia al mismo.

- **Canal telefónico**

1. Para la implementación de líneas de atención al ciudadano diferentes a la línea de información 195, se sugiere implementar protocolos de atención en los que se verifique como mínimo los siguientes aspectos: 1) Transferencia de llamadas, 2) Atención por el servidor público competente, 3) Atención en la primera llamada, 4) Medición de tiempos de atención y espera, 5) Claridad y efectividad de la atención.

- **Canal Virtual**

1. Frente al canal virtual se sugiere establecer procedimientos y estrategias que aseguran la constante actualización de la información mínima requerida por la Ley 1712 de 2014 publicada en la página web de la entidad, así como la constante actualización de las temáticas generales del sitio web, su operabilidad, usabilidad y correcto funcionamiento.
2. 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 y en la Guía de Trámites y Servicios.
3. Con el objeto de garantizar el acceso a medios virtuales de población en condición de discapacidad visual y auditiva, se sugiere implementar en la página web mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevo y ConVerTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que la entidad garantice la disponibilidad de recursos y realice las gestiones pertinentes con otras entidades.



4.2. Recomendaciones línea transversal

4.2.1. Seguimiento y evaluación

1. Finalmente, y con el objeto de mejorar continuamente los sistemas de servicio a la ciudadanía se recomienda contar con herramientas que permitan la constante 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.



5. Anexos

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial N° 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):

- Formatos Levantamiento de información
 - Formato 1 Levantamiento de información
 - Formato 2 Encuesta de Percepción Ciudadana
 - Formato 3 Encuesta de Percepción Servidores Públicos
 - Formato 4 Valoración del Talento Humano en Puntos de Servicio al Ciudadano
 - Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
 - Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
 - Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)

- Matrices y Gráficas de tabulación
 - Tabulación Formato 1 Levantamiento de información
 - Tabulación Formato 2 Encuesta de percepción ciudadana
 - Tabulación Formato 3 Encuesta de percepción servidores públicos
 - Tabulación Formato 4 Encuesta del Talento Humano
 - Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
 - Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
 - Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
 - Tabulación resumen Líneas PPDSC

- Archivos multimedia
 - Audios Llamadas Incognito
 - Registro Fotográfico

- Cuadro de armonización de normas asociadas a la política nacional y distrital de servicio al ciudadano