



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM

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 – PPDSC, 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.....	16
3.3.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	17
3.3.2. Hallazgos líneas transversales.....	20
3.3.2.1. Seguimiento y evaluación.....	21
4. Recomendaciones.....	22
4.1. Recomendaciones líneas estratégicas.....	22
4.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	22
4.1.2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.....	22
4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo.....	26
4.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	27
4.2. Hallazgos líneas transversales.....	29
4.2.1. Seguimiento y evaluación.....	29
5. Anexos.....	30



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 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

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"



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 13 de octubre de 2016 se llevó a cabo la reunión de instalación con 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 Directora de Servicio a la Ciudadanía, por lo que en conjunto con ella se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la entidad y la valoración del talento humano del punto de servicio al ciudadano y del SuperCADE de Movilidad.

Posteriormente, se aplicaron las herramientas de levantamiento de información los días 13, 21 y 24 de octubre y 2, 8 y 17 de noviembre de 2016 de la siguiente manera: 54 encuestas de percepción de servidores públicos al total de personas que desempeñan funciones de atención al ciudadano en el punto de contacto SuperCADE Movilidad y a 37 ciudadanos visitantes, logrando así un total de 91 encuestas de percepción. Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones con el método de ciudadano incógnito, 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

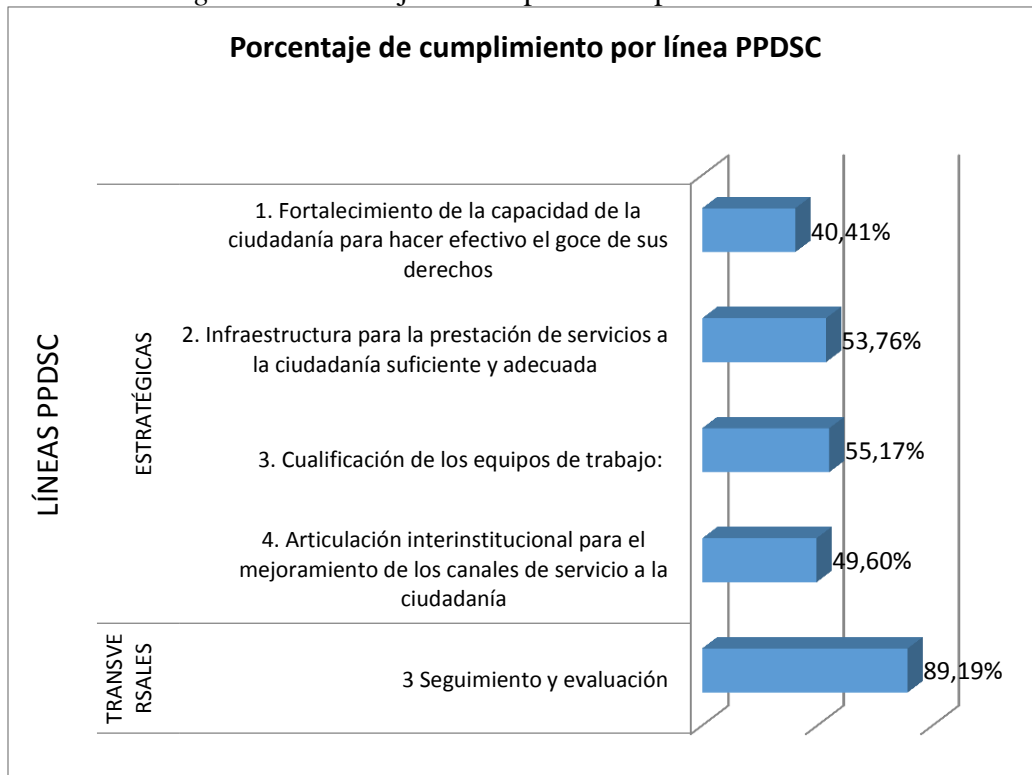
Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presentan el diagnóstico del estado actual respecto al cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC de la Secretaría Distrital de Movilidad 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	40,41%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	53,76%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo:	55,17%
	4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	49,60%
TRANSVERSALES	3 Seguimiento y evaluación	89,19%

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 PPDSC

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 los trámites, servicios y competencias de la Secretaría de Movilidad.

Lo anterior teniendo en cuenta que un 52.83% de los servidores públicos encuestados informó haber recibido con frecuencia solicitudes ciudadanas que no son competencia de la entidad y un 57.41% de los servidores respondió que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por la SDM.

En el mismo sentido, sólo un 31.48% de los servidores percibió que los ciudadanos identifican con claridad la ventanilla, módulo u oficina a la que deben dirigirse para la realización de sus trámites y/o servicios, aspecto que se evidenció de igual forma en la visita de verificación al entrevistar a ciudadanos que afirmaron que al realizar varios trámites se desconocían los pasos a seguir y módulos donde podían dirigirse para continuar con los mismos. Al respecto no se evidencia la implementación de procesos de

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



sensibilización y/o pedagogía con la ciudadanía para dar a conocer los trámites y servicios que presta la Entidad.

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:

- **Accesibilidad**

Se observó que el ingreso a la entidad se encuentra restringido únicamente al propietario del vehículo infractor o a la persona que haya cometido la infracción y se dirija a realizar cursos pedagógicos de tránsito para el descuento en comparendos, razón por la cual se presenta la formación de filas ciudadanas en espacio público frente al SuperCADE Movilidad.

Al ingreso al SuperCADE MOVILIDAD se observa la disposición de un punto de venta del periódico El Tiempo y un punto de venta de la Lotería. Estos módulos de venta interfieren con el desarrollo de las filas y generan congestión al interior del punto de atención.

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

No se observó señalización en braille ni mecanismos para la atención prioritaria a personas con discapacidad.

El servicio de baños es de acceso al público, sin embargo, para ingresar a los mismos se debe realizar un pago (\$600). Se evidencia que esta contribución hace parte de un convenio suscrito entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Proyecto Madres del IDIPRON, sin embargo, dicha información no es de conocimiento de la ciudadanía por lo que se presentan inconvenientes con ciudadanos que no se encuentran de acuerdo con dicho pago.

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

Al ingreso a la entidad si el ciudadano informa que efectuará un trámite de salida de vehículo de patios se le entrega un formato con los documentos que debe presentar en la ventanilla para la realización del trámite. Dicha información no se encuentra dispuesta para el público en general y en ocasiones si el ciudadano realiza un trámite previamente al de salida del vehículo como cursos pedagógicos, se presenta la posibilidad de que dicha información no sea entregada al ciudadano con la oportunidad necesaria. En este mismo sentido en la visita realizada a Patios Fontibón se observó que en este punto tampoco se entrega a los ciudadanos el listado de los requisitos para la realización del trámite de salida de vehículos. Frente a este aspecto el 41% de los ciudadanos encuestados calificó como muy malo, malo y regular el criterio referido a la claridad de los requisitos.

En las salas de espera se observa la disposición de pantallas en las que se indican los turnos de atención y otras pantallas con información de las SDM. Se observa que la visibilidad de las pantallas de turnos es menor que las pantallas de información.

Se evidenció la disposición de carteleras de información a la ciudadanía, sin embargo, las mismas no estaban plenamente identificadas con la información allí contenida.

- **Señalización interna**

Se evidenció que los módulos dispuestos al interior del SuperCADE Movilidad no están plenamente identificados, ni se cuenta con la señalización óptima. De igual forma se evidencia que no existe un módulo inicial de información por cuanto las zonas de atención se encuentran divididas así:

ZONAS A y B: Salida de vehículos de patios

ZONA C: Trámite de comparendos electrónicos, volantes de pago, impugnaciones, audiencias de embriaguez entre otros

ZONA D: Cursos pedagógicos de tránsito para descuentos de comparendos.

La señalización interior del punto de atención es deficiente, algunas oficinas y módulos se encuentran identificados con avisos impresos en hojas de papel a baja altura. Al respecto sólo un 16% de los ciudadanos encuestados calificó la señalización como buena y un 19% como excelente. El restante 65% de los ciudadanos calificaron la señalización interna dentro de los criterios “muy mala”, “mala” o “regular”.



- **Imagen institucional**

Se observó que los orientadores de la SDM portan chaqueta institucional, carné y un botón visible al público en el que se tiene impreso el nombre del servidor y la imagen institucional de la Entidad. Al respecto, el 92% de los ciudadanos encuestados calificaron como buena o excelente la presentación personal de los servidores que los atendieron.

- **Congestión del punto**

Se observó una alta congestión en el SuperCADE en las filas de los módulos, en las que los ciudadanos deben permanecer gran cantidad de tiempo esperando de pie, sin embargo, en salas de espera no se evidencia un volumen superior a la cantidad de sillas dispuestas para la espera. En atención a lo anterior, el 46% de los ciudadanos encuestados calificó como buena o excelente la comodidad de las instalaciones, el restante 54% calificó este criterio como muy malo, malo o regular.

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

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas para el servicio al ciudadano, se observa que la Entidad ha venido desarrollando una serie de iniciativas que no requieren erogación presupuestal para su desarrollo y otras relacionadas con disposición de elementos de imagen institucional como chaquetas, carnés, porta nombres entre otras, las cuales cuentan con presupuesto para su implementación.

- **Línea telefónica.**

Respecto a la verificación del canal telefónico, se evidenció que aunque el conmutador proporciona información respecto a trámites y servicios, al tratar de contactarse con una operadora, el área administrativa u otra extensión, no hay respuesta por parte del área requerida. De igual forma se observa que la entidad cuenta con dos líneas diferentes de atención que no proporcionan la misma información. En las llamadas realizadas a las dos líneas, únicamente se obtuvo respuesta en la Línea 3649416 Opción 3, llamada que fue transferida al SIM. En la línea 3649400 Opción 4 que realizaba transferencia a la Línea 195, no se obtuvo respuesta.

- **Sitio web**

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 no toda la información publicada en el sitio web se encuentra actualizada.

En la verificación realizada no se observó la disposición de mecanismos 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.

Se evidenció que la página web no dispone de un link para convertir la información a otros lenguajes, lenguas o dialectos.

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**

En entrevista con los integrantes de la Dirección de servicio a la ciudadanía se informó que en los manuales de funciones y competencias laborales se definieron las competencias requeridas de los servidores públicos para la atención de servicios a la ciudadanía. De igual forma que en la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing se tienen en cuenta dichas competencias en la elaboración de los estudios previos.

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

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

Se evidencia la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos tales como evaluaciones de desempeño y evaluaciones a cargo de los coordinadores o jefes inmediatos.

- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la implementación de método ciudadano incognito para los canales presencial y virtual se observan falencias en aspectos relacionados con la claridad de la información entregada por los servidores públicos, la disposición, amabilidad, cualificación, orientación hacia las personas, entre otros.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 73.6% de los servidores públicos encuestados manifestó que se siente reconocido frente a sus capacidades al habersele asignado como orientador en punto de atención. No obstante, a un 20.8% de los servidores encuestados le es indiferente su designación en punto de atención y un 3.8% considera este aspecto como un castigo o una desmejora en su condición laboral.

- **Incentivos**

Se evidencia que dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía, el mayor fue la falta de equipos y elementos de trabajo con un 31%, seguido por fallas en los sistemas con un 24% y el poco apoyo del resto de la entidad con un 10.3%.

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:

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

- **Sencillez de procesos y procedimientos**

Se evidenció que para el trámite de salida de vehículos se requiere que los ciudadanos presenten la totalidad de sus documentos físicos y en original, así como copias de cada uno de estos. Los documentos originales son remitidos para verificación por un documentólogo profesional y entregados al abogado encargado de la audiencia. Este trámite es manual, la agrupación de los documentos y el turno de atención se realiza con un clip y puede ser realizado por cualquiera de los servidores de la Entidad, razón por la cual se observa un alto riesgo de pérdida y/o confusión de los documentos entregados por el ciudadano.

No se observa el establecimiento de 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, 5) Tiempos de espera y atención. Respecto a este componente el 54% de los ciudadanos encuestados calificaron como muy mala, mala o regular la sencillez de los procesos.

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

Se evidencia que aunque la entidad reporta tiempos de espera promedio en sala de 1:40:05 y tiempo de atención promedio de 0:43:20, los tiempos para el trámite de los ciudadanos son mayores teniendo en cuenta el tiempo empleado en las filas de asignación de turnos e ingreso a la entidad. Frente a este aspecto el 57% de los ciudadanos encuestados calificaron como muy mala, mala o regular la rapidez en la atención.

Se evidencia que la entidad no cuenta con mecanismos de medición de tiempos de espera en el canal telefónico.

- **Interoperabilidad con otras entidades**

Se evidencia que los puntos de atención SuperCADE Movilidad y Paloquemao, están destinados únicamente para el servicio de la Secretaría Distrital de Movilidad sin espacio de atención para otras entidades. En entrevista con los representantes de la Dirección de servicio al ciudadano se informa que dentro de los trámites que se realizan en el SuperCADE Movilidad se encuentra la expedición de permisos para transitar en días de pico y placa a los ciudadanos que presenten discapacidad, para lo cual se requiere una certificación de la discapacidad expedida por la Secretaría de Salud, entidad que no se encuentra presente en el punto de atención.



Así mismo, en verificación realizada de la Estrategia anticorrupción publicada en el sitio web de la entidad no se observa la definición de estrategias que conlleven a la interoperabilidad con otras entidades mediante ventanillas únicas o cadenas de trámites en los trámites y servicios que se requiera.

- **Política de tratamiento de datos personales**

La Entidad ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario. De acuerdo con esta política, los datos personales y de bienes que recolecta y almacena la SDM en sus bases de datos se utilizarán única y exclusivamente para el desarrollo de sus funciones misionales como autoridad de tránsito y transporte, cabeza del sector movilidad del Distrito Capital, y en tal virtud no requiere la autorización previa del titular para acceder a su información de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. En los casos en que la Entidad recolecte información de carácter personal a los visitantes del sitio web de SDM, dichos datos serán salvaguardados para evitar acceso no autorizado y sobre los mismos se realizará el tratamiento que haya autorizado el usuario del sitio web al momento de suministrar los mismos.

Se observa que en el punto de atención de Paloquemao se encuentra un aviso en la recepción en el que se informa al ciudadano que la entidad tiene una Política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Dicha información no se evidencia en los módulos de atención ni en el punto de servicio del SuperCADE Movilidad.

- **Canal telefónico**

Se observó que los conmutadores para información con los que cuenta la entidad no están debidamente implementados y al parecer no se tiene el recurso humano y físico para su atención, por lo que las llamadas transferidas a la operadora, área administrativa y otras dependencias no son contestadas.

- **Canal virtual**

Se observó que en la pestaña de servicio a la ciudadanía hay un apartado de preguntas frecuentes el cual lleva a un listado de links de preguntas sobre impuestos, comparendos, normas de tránsito, inmovilizaciones, trasposos y acuerdos de pago, sin embargo, al tratar de acceder a cada uno de los links se encuentra que muchos conducen de vuelta a la página de inicio y no proporcionan la información solicitada.



De igual forma, se evidencia que a través del canal virtual el ciudadano puede realizar consultas de comparendos pendientes de pago, acuerdos de pago, embargos y otra información pero no realizar trámites ni descargar certificaciones respecto a las consultas realizadas.

En el sitio web se evidenciaron links rotos, por ejemplo, se intentó de acceder al portafolio de servicios y se encontró con error de acceso a la página web.

Se evidenció que la página web no dispone de un link para convertir la información a otros lenguajes, lenguas o dialectos.

Se observó que los trámites realizados en la entidad se encuentran registrados en el sistema de información SUIT y de igual forma los contratos realizados se encuentran publicados en el SECOP.

En la verificación realizada frente al sitio web no se observaron herramientas para el acceso y fácil navegación de personas con discapacidad visual. Sin embargo se evidenció que la página web cuenta con la posibilidad de aumentar el tamaño de la letra para lectura de personas con visibilidad reducida. De igual forma, no se evidencia la implementación de herramientas para personas con discapacidad auditiva.

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 es definida en 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:

- Se evidenció que la Entidad cuenta con herramientas que permiten la medición de los servicios prestados, sin embargo frente a los resultados y diagnósticos obtenidos no se evidencia la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora para el servicio.

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

- **Accesibilidad**

1. Se informa que de conformidad con el Acuerdo Distrital 529 de 2013 “por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuario de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”, así como la Directiva 001 de 2014, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor e Bogotá, las entidades deben garantizar la atención a la ciudadanía de forma digna, cálida y decorosa, para lo cual se deben adoptar manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad. En este sentido y con el fin de brindar atención bajo los criterios definidos se deberán establecer estrategias para optimizar y mejorar el servicio, de tal forma que se eviten filas, congestiones o altos índices de espera que afecten el espacio público.
2. Se recomienda que de forma conjunta con la Secretaría General se establezcan criterios de disposición de los puntos de venta externos a la entidad, de tal forma que no interfieran con el normal desarrollo de las filas y tránsito de los ciudadanos.

- **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. 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.
 4. 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.
- **Publicación de información - Carteleras visibles y actualizadas**
 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. Esta información deberá estar plasmada en todos los puntos de atención incluidos los patios de Movilidad.

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.

- **Señalización interna**

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).
2. Se evidencia la necesidad de evaluar la disposición de pantallas de turnos e información, de tal forma que el ciudadano pueda visibilizar claramente desde cualquier ubicación su turno así como la información de la entidad.
3. Se recomienda dar uso a los paneles para identificación de las zonas de atención al igual que utilizar señalización visible en las oficinas y módulos de atención.

- **Imagen institucional**

1. Continuar implementando 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. Con el fin de disminuir los niveles de congestión en filas y puntos de atención, se recomienda establecer mecanismos, estrategias y/o protocolos en cuanto a la debida organización de los espacios de atención, manejo de filas, tiempos de espera y tiempos de atención.

- **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.

- **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. 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.
2. 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.
3. En el mismo sentido se recomienda que si se cuenta con más de una línea telefónica o conmutador las opciones de acceso a información en cada línea sean iguales, de tal forma que sin importar a que número se comunique el ciudadano pueda tener a disposición toda la información requerida.

- **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. Se recomienda incluir en los manuales de funciones y competencias laborales la caracterización de los servidores públicos que se requiere para la atención de servicios a la ciudadanía. De igual forma en la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing se recomienda tener en cuenta dichas competencias para la elaboración de los estudios previos.

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

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

- **Aspectos servidores públicos**

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.

- **Percepción y expectativas**

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

- **Incentivos**

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

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

- **Sencillez de procesos y procedimientos**

1. Se recomienda verificar la pertinencia del proceso de traslado y entrega de los documentos originales y copia al documentólogo debido al riesgo de pérdida de los mismos, de tal forma que se establezca un responsable y un procedimiento de mayor seguridad previamente documentado.
2. 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.

- **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 desde el ingreso de los ciudadanos a la entidad. 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.

- **Interoperabilidad con otras entidades**

1. Se recomienda identificar, documentar y definir acciones que permitan la interoperabilidad en las cadenas de trámites y ventanillas únicas con otras entidades, con el fin de racionalizar trámites y disminuir tiempos de espera y desplazamiento de los ciudadanos. Estas acciones servirán como insumo para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención 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.

- **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 permitan contar con la información mínima requerida por la Ley 1712 de 2014 y la estructuración del sitio web definida por la Resolución 3564 de 2015, así mismo, asegurar 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.
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. Hallazgos líneas transversales

4.2.1. Seguimiento y evaluación

1. Finalmente, y con el objeto de mejorar continuamente los sistemas de servicio a la ciudadanía se recomienda evaluar la pertinencia y continuar con la aplicación de las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio, evitando el uso de tramitadores o intermediarios, aumentando los niveles de reconocimiento de la entidad por parte de la ciudadanía y generando una mayor confianza en la Administración Distrital.



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 Encuestas de percepción ciudadanía
- Formato 3 Encuestas de percepción servidores públicos
- Formato 4 Valoración de 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 ciudadanía
- Tabulación Formato 3 Encuesta de percepción servidores públicos
- Tabulación Formato 4 Valoración de 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**

- Registro fotográfico
- Audios llamadas incógnitos

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