



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

## **EVALUACIÓN DEL SISTEMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP**

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 líneas 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...	18
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.....	29
4.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	30
4.2. Hallazgos líneas transversales.....	32
4.2.1. Seguimiento y evaluación .....	32
5. Anexos.....	33



## **Lista de Tablas**

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento .....	100
<i>Tabla 2.</i> Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC.....	11

## **Lista de Figuras**

<i>Figura 1</i> Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC .....	12
---	----



## Introducción

La Veeduría Distrital en el uso las facultades otorgadas mediante el Decreto-Ley 1421 de 1993<sup>1</sup> y el Acuerdo 24 de 1993<sup>2</sup> 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.

---

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

<sup>2</sup>"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"



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.



Prevención • Transparencia • Incidencia

- 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.





**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

### **3. Diagnóstico**

#### **3.1. Desarrollo y aplicación de la Metodología**

El día 7 de septiembre 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 lider de Servicio a la Ciudadanía del DADEP (Profesional Universitario 219 – 18), por lo que en conjunto con 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 en el Súpercade CAD.

Posteriormente, se aplicaron las herramientas de levantamiento de información los días 7 de septiembre, 27 de octubre y 2 y 8 de noviembre de 2016 de la siguiente manera: 7 encuestas de percepción de servidores públicos al total de personas que desempeñan funciones de atención al ciudadano en el punto de contacto Súpercade CAD y a 15 ciudadanos visitantes, logrando así un total de 22 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



Prevención · Transparencia · Incidencia

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 del Departamento administrativo del Espacio



Prevención · Transparencia · Incidencia

Público acorde con las líneas estratégicas y transversales evaluadas, en términos cuantitativos y cualitativos.

*Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC*

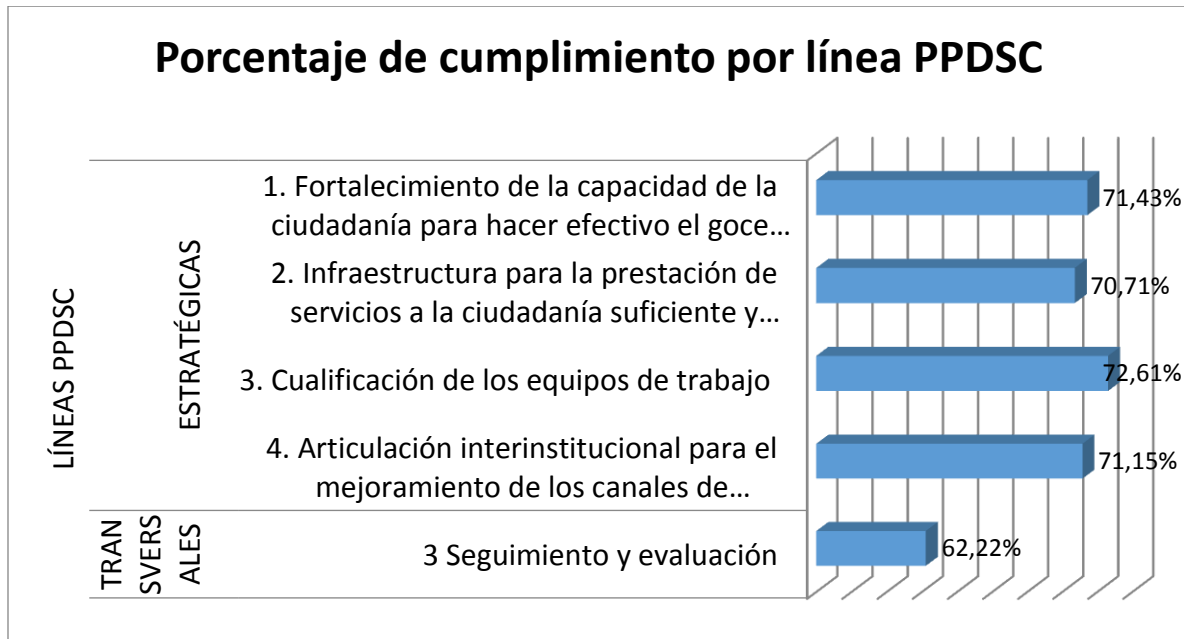
<b>LÍNEAS</b>		<b>Porcentaje de cumplimiento por línea PPDSC</b>
<b>ESTRATÉGICAS</b>	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	<b>71,43%</b>
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	<b>70,71%</b>
	3. Cualificación de los equipos de trabajo	<b>72,61%</b>
	4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	<b>71,15%</b>
<b>TRANSVERSALES</b>	3 Seguimiento y evaluación	<b>62,22%</b>

Fuente: Elaboración Veeduría Distrital



Prevención · Transparencia · Incidencia

Figura 1 Porcentaje de cumplimiento por líneas PPDSC



Fuente: Elaboración Veeduría Distrital

### 3.3.1. Hallazgos líneas estratégica de la PPDSC

En el proceso de evaluación del cumplimiento de algunos lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realizó el diagnóstico del estado actual de las cuatro líneas estratégicas descritas en el Decreto 197 de 2014<sup>3</sup>, 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 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*

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



*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:

- En atención a la información arrojada por los Formatos 2 y 3, se observa que el conocimiento de la ciudadanía respecto a la misionalidad, trámites, servicio y competencias del DADEP es alto.
- En cuanto a la ubicación de la entidad en las “encuestas de percepción a servidores públicos y ciudadanos” se observa que en los aspectos del punto de atención para Señalización interna y externa hay un 28.57% consecutivamente, que muestra incoformidad por estar mal señalizada, usar letra pequeña, etc. Generando dificultad para identificar claramente a qué ventanilla u oficina deben dirigirse para realizar su trámite.

### **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**

Al ingresar el ciudadano en el punto de información se asignan turnos teniendo en cuenta la condición de cada ciudadano, el DADEP cuenta con el módulo 151 y 152 para atención a los ciudadanos y 158 para radicación, sin embargo no existe un módulo de servicio preferencial.



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

El ingreso de las personas en silla de ruedas se debe realizar por la parte de atrás del edificio. Hay un cartel de señalización en la entrada principal, pero es muy pequeño.

Se verifica en el Supercade CAD en el punto de atención efectivamente no cuenta con señalización en Braille y formatos de fácil lectura y comprensión para este tipo de población.

Cuenta con baños estos quedan de bajo de las escaleras afuera del supercade CAD, o hay una adecuada señalización de los baños y se observa que para población en condición de discapacidad motriz no son accesibles ni diseñados con el espacio para el ingreso de sillas de ruedas y barra de apoyo removible.

Se observan las sillas, mesas y demás mobiliario para personas de talla baja.

No se observa que el punto brinde condiciones para personas con visibilidad reducida que la entidad genere condiciones para que las personas en con visibilidad reducida puedan desarrollar la gestión de forma autónoma.

- **Buzón de sugerencias**

El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en la ventanilla de radicación, lo que hace que no sea visible para todos los ciudadanos.

- **Imagen institucional**

Se observa que no hay presencia de imagen institución en el punto y en los servidores.

- **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.

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.**

Respecto a la verificación del canal telefónico se evidenció que el DADEP cuenta con una línea gratuita para servicio al ciudadano fuera de Bogotá 018000127700, horario de atención de lunes a viernes de 7:00 A.M. - 4 .30 P.M. y también cuenta con dos números telefónicos. Según lo evidenciado en la aplicación del incógnito del canal telefónico, se observa que la entidad no cuenta con la línea gratuita de información 195 para la atención a la ciudadanía y el número 3822510 lleva a que conteste una funcionaria del DADEP quien pasa la llamada al funcionario que pueda brindar la información solicitada, ya sea arquitecto, ingeniero u otros. Para el número 3507062 lleva a que contesten directamente de Servicio al Ciudadano y brindan desde allí la información ciudadana correspondientes. Estas líneas son netamente informativas, desde allí no se puede adelantar ningún tipo de trámite.

- **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 o no cuenta con fecha de actualización.

En la verificación realizada se observó la disposición de 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. Pero el uso de ese espacio no es claro y no se cuenta con un tutorial del mismo.



Se evidenció que la página web dispone de un link para convertir la información a otros lenguajes tales como ingles y frnaces, pero no para dialectos indígenas, entre otros.

Se sugiere que en la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio web. También es válido y necesario que cada sección tenga su fecha de actualización.

### **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 principio”.*

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

- **Selección de personal**

Se evidencia la resolución No. 366 del 2 de diciembre de 2015, "Por la cual se refrenda el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de personal del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO", su Artículo 1°. señala: Se actualizará el Manuel ... y este contiene las competencias comportamentales comunes a los servidores públicos se evidencia del 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 asocian entre otros aspectos la identificación de las características socioculturales, capacidades físicas e intelectuales de los usuarios para





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

Se logra evidenciar en la visita al punto de atención que los apoyos de aseo y vigilancia cuentan con competente para el servicio al público y también con conocimientos de servicio al cliente, sin embargo la en importante continuar capacitando al personal en dichos temas.

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

Se evidencia la implementación de herramientas de seguimiento y evaluación de comportamientos y actitudes de los servidores públicos tales como evaluaciones de desempeño y evaluaciones a cargo de los coordinadores o jefes inmediatos por medio de reuniones y encuesta de percepción y satisfacción telefónica.

- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la implementación de método ciudadano incognito para los canales presencial y virtual no 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 desde esos canales.

De acuerdo a la evaluación efectuada para el canal telefónico, se evidenció que el servidor público que renitió la llamada a otro servidor para dar respuesta al ciudadano, no indicó el tiempo de espera, 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 de las líneas, estén capacitados y sensibilizados sobre el protocolo de atención del canal telefónico, dado que de acuerdo al ejercicio no lo están aplicando en su totalidad.

Con respecto al ejercicio elaborado en el canal virtual se evidenció que se no cuenta con chat para atención alo ciudadano.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 100% de los servidores públicos encuestados manifestó que se siente reconocido frente a sus capacidades al habersele asignado como orientador en punto de atención.



- **Incentivos**

Se evidencia que dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía el mayor fue el desconocimiento de los procesos a seguir con un 14%, y con un 86% en donde no identifican obstáculos para atender a los ciudadanos.

#### **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”*<sup>4</sup>.

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**

Se observa que en el Organigrama de la entidad la Oficina de Atención al Ciudadano no está dispuesta. Pero la entidad informa que existe el Manual de funciones en el cual se evidencia la asignación de cargos por Área de Atención al Ciudadano y dentro de las competencias de todos los cargos la orientación al usuario y al ciudadano.

- **Sencillez de procesos y procedimientos**

Se observa el establecimiento de procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definen 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, los cuales están descritos en el Instructivo Atención al usuario 127-INSAC-01.

---

<sup>4</sup> Decreto 197 de 2014. Artículo 8°. Numeral 4°



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

Dentro del canal presencial en el punto de atención se cuentan con un sistema de la RED CADE de control del tiempo de llegada y de atención al usuario (SAT). Reportes SAT de los supermercados Américas y Suba año 2015-2016. También se cuenta con estadísticas de atención al usuario de los reportes que se viene aplicando un nuevo formato a partir de octubre 19 de 2016. Para los canales telefónico y virtual no se evidencia la definición de tiempos.

En el 127-INSAC-01 Instructivo Atención al usuario no se evidencia la definición de tiempos para el canal virtual.

No se evidencia la definición de tiempos para el canal telefónico.

- **Interoperabilidad con otras entidades**

Se observa que la entidad cuenta con 5 trámites y 4 servicios. Una vez revisado la estrategia antitrámite del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se evidencia que hay una actividad tendiente a realizar acciones con otras entidades para la modernización de procesos interinstitucionales.

- **Política de tratamiento de datos personales**

La entidad informa que en cuanto a la reserva de los datos de la ciudadanía, se viene trabajando en la construcción de un documento para la implementación de la política de manejo de datos personales Habeas Data.

Sin embargo al ingresar la información del ciudadano que está solicitando información o trámite, no se le informa por ningún medio verbal o escrito sobre el tratamiento que se le dará a los datos personales.

- **Canal telefónico**

Es importante resaltar que la Línea 195 aporta en la atención a la ciudadanía solo como una herramienta que brinda información al ciudadano. Es importante resaltar que en el canal telefónico desde la Línea 195 se cuenta con centro de relevo y video-llamadas para personas sordas. Este servicio se presta para todas las entidades del distrito, sería de gran ayuda si hicieran uso de ese servicio.



La Línea 195 cuenta con centro de relevo y video-llamadas para personas sordas, pero se evidencia que la entidad no hace uso de la misma.

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

- **Canal virtual**

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.

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 que se requiera.

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

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.



Prevención • Transparencia • Incidencia

## **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. Señalización - 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. Se recomienda el uso de pantallas de turnos e información, con letra grande y con sonido para informar a las personas con discapacidad visual. Del mismo modo se hace necesario que estas pantallas se encuentre ubicada en zonas accesible para que el



ciudadano pueda visibilizar claramente desde cualquier ubicación su turno así como la información de la entidad.

2. 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.
3. 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.
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.
5. Es importante tener en cuenta el Artículo 4°, Obligaciones generales, Ley 1346 de 2009, artículo 4 Literal g y h, artículo 9. Accesibilidad, La Ley 1712- Decreto 103 de 2015 en sus artículos 12 "Formato Alternativo, 13 "Accesibilidad medios electrónicos para población en discapacidad". Manual de la Estrategia de Gobierno en línea y el componente TIC para servicios de la estrategia GEL.
6. 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.



7. La Secretaría General a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (antes DDSC), pone a disposición de la comunidad un área específica para recibir las inquietudes de esta población, a través de la Línea 195. Se trata del centro de relevo y las video-llamadas que funciona a través del lenguaje de señas en la misma plataforma con la que opera la recepción de llamadas. PB: ¿Cómo funcionan el centro de relevo y la video-llamada? RR: La video-llamada funciona a través de un enlace tecnológico que se logra accediendo desde un CADE virtual en diferentes puntos de la ciudad, o desde un computador con acceso a Internet. La persona se acerca a estos mobiliarios, donde inicialmente hay un servidor que los orienta y acompaña mientras se conectan, a través de una cámara, con un agente desde la Línea 195, quien maneja también el lenguaje de señas. De esta manera se puede informar acerca de temas de ciudad y campañas que ofrece Bogotá. El centro de relevo es una opción más que tienen las personas en condición de discapacidad auditiva para informarse, funciona a través de un teléfono especial con un teclado para el servicio de Chat, se solicita a la dirección en Internet <http://centrorelevo.etb.net.co>, a través del correo electrónico, la llamada con un operador ([centrorelevo@alcaldiabogota.gov.co](mailto:centrorelevo@alcaldiabogota.gov.co)) toma el mensaje y lo transmite por texto o por voz. Con esta herramienta la entidad ofrece para las personas sordas: La Línea 195 ofrece dos servicios especiales para guiar a las personas en condición de discapacidad auditiva: la Video-llamada y el centro de relevo. Conforme a la normatividad señalada en el numeral 7, relacionada con la prestación de los servicios para las personas sordas, es importante que la entidad estudie o analice la posibilidad de gestionar el acceso a esta herramienta a través de una solicitud a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (antes DDSC) de la Secretaría General.

- **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 - Cartelera visibles y actualizadas**

1. Se recomienda que toda la información tal como; horarios de atención como requisitos para acceder a los trámites y servicios de la entidad se encuentre situados en todos los canales, presencial, virtual y telefónico, permitiendo que el ciudadano acceda a las oficinas con la documentación requerida y así evitar reprocesos.
2. 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.
3. Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda que las cartelera 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. 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.

- **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.
2. El servicio prestado por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP en general fue bueno, el tiempo de espera fue oportuno puesto que el servidor tenía una llamada de solicitud de información, una vez terminó su conversación llamo de inmediato para la atención. Fue muy amable realizó la búsqueda de la dirección del predio en varias ocasiones intentando obtener



información más precisa, sin embargo, los planos que tiene el DADEP no son tan puntuales como los que se tienen en la Secretaría Distrital de Planeación.

En virtud de lo anterior y dado a la falta de información precisa en los mapas del DADEP, sería importante que la Secretaría Distrital de Planeación y el DADEP participaran de una cadena de servicio o articularan sus Sistemas de Información (completa y actualizada), con el fin de que los ciudadanos no deban realizar dos trámites diferentes para una misma consulta.

- **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.
7. Se sugiere que los avisos informativos de punto de atención muestren el nombre completo de la entidad y no solo la sigla, ya que esta genera dificultad para identificar claramente a qué ventanilla u oficina deben dirigirse los ciudadanos para realizar su trámite.



### 4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo

- **Selección de personal**

1. Se evidencia la resolución No. 366 del 2 de diciembre de 2015, "Por la cual se refrenda el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de personal del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO", su Artículo 1º. señala: "Se actualizará el Manual ..." éste contiene las Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos independientemente del nivel jerarquico que tengan, se recomienda evidenciar y potencializar las siguientes competencias comportamentales transversales como son: , Orientación al usuario, Comunicación, Trabajo en equipo y colaboración.
2. Así como también se recomienda que en la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing tener en cuenta dichas competencias en la elaboración de los estudios previos.
3. Se logra evidenciar en la visita al punto de atención que los apoyos de aseo y vigilancia cuentan con competente para el servicio al público y también con conocimientos de servicio al cliente. Se sugiere continuar capacitando y actualizando al personal en dichos temas.

- **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 fortalecer las herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana y evaluaciones de desempeño.

- **Aspectos servidores públicos**

1. Se sugiere fortalecer las competencias comunicativas de creatividad, innovación y pensamiento analítico de los servidores.
2. Se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos



Prevención · Transparencia · Incidencia

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. Es importante que se tenga en cuenta en la política que se viene generando que al identificar y verificar en los puntos de atención, sistemas de información o en qué trámites o servicios que ofrece el DADEP se le solicitan datos a la ciudadanía y se le informe a la ciudadanía del uso de los mismos para aplicar lo relacionado con la política de tratamiento de datos personales, relacionados en la Ley Estatutaria 1581 de Octubre 17 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales." y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.
2. 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. El horario de atención de la oficina Defensora del Ciudadano en el Departamento Administrativo del Espacio Público son los martes y jueves de 2:00 p.m. a 4:00 p.m., considerándose muy limitado para los ciudadanos se sugiere que se de atención continua de lunes a viernes.

- **Buzón de sugerencias**

1. Se recomienda evaluar la ubicación, utilidad, resultados y estrategia utilizada para que los ciudadanos conozcan la forma de usarlo 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 SUIIT 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 Relevos 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, 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**