



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO

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.	17
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.	26
4.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	27
4.2. Recomendaciones línea transversal	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> Porcentajes de cumplimiento de las líneas de la PPDSC evaluadas	11

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Porcentajes de cumplimiento de las líneas de la PPDSC evaluadas.....	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 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 Alcaldía Local de Chapinero 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 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, 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. 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.



- e. Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- f. 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.
- g. 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".
- 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. Ley 1712 de 2014. Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- j. Decreto Distrital 197 de 2014. Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- k. Circular 093 de 2014. Financiación Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- 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 6 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 líder de Atención 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 atención al ciudadano de la Alcaldía Local de Chapinero.

Posteriormente se aplicaron las herramientas de levantamiento de información el 24 de octubre de 2016, de la siguiente manera: 2 encuestas de percepción de servidores públicos al total de personas que desempeñan funciones de atención al ciudadano en el punto de contacto de la Alcaldía Local y a 27 ciudadanos visitantes, logrando así un total de 29 encuestas de percepción. Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones con el método de ciudadano incognito, con el fin de diagnosticar el servicio del canal presencial (punto de atención a la ciudadanía evaluado), telefónico (línea de atención al ciudadano) y virtual (Sitio Web de la entidad evaluada).

3.2. Parámetros de medición

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

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



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

Es importante tener en cuenta que se tomaron como parámetros de lectura la escala tipo semáforo, que permite identificar el nivel de avance de la entidad con respecto a los componentes y requerimientos establecidos para la gestión de servicio al ciudadano. A continuación se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 1. Niveles de Cumplimiento

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

Fuente: Metodología adaptada del PNSC del DNP

3.3. Resultados o Hallazgos

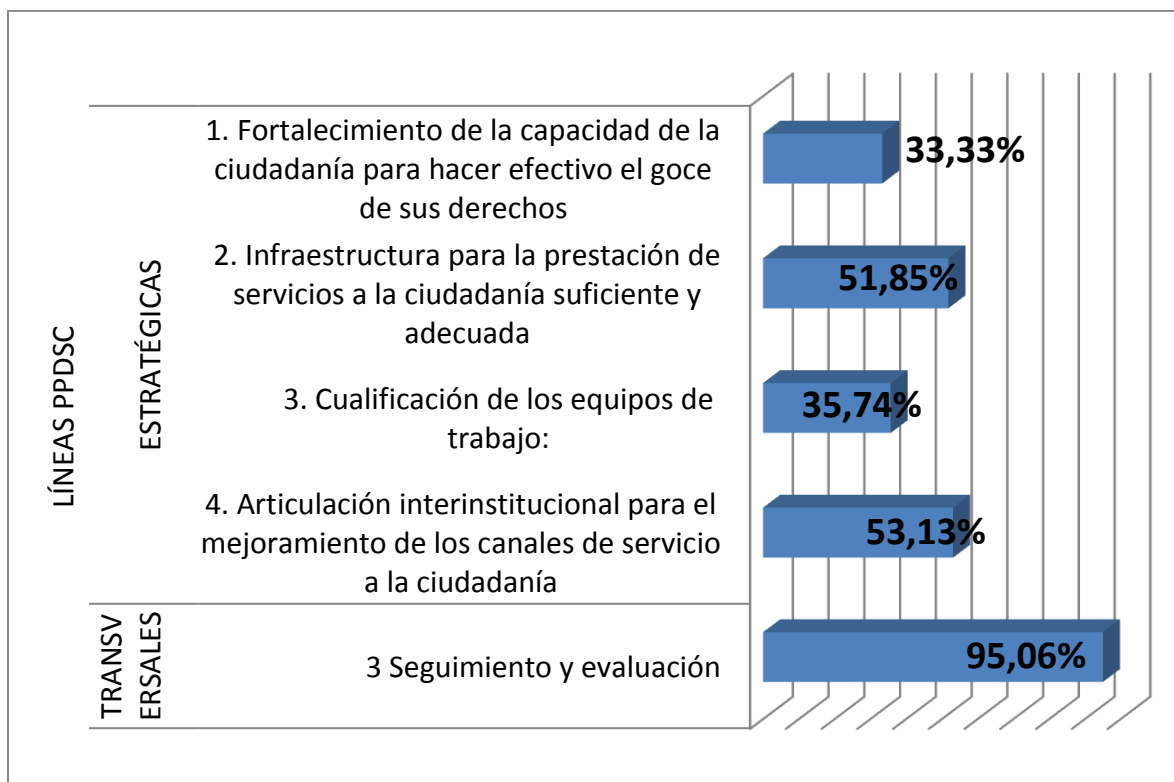
Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presentan el diagnóstico del estado actual respecto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

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento de las líneas de la PPDSC evaluadas

LÍNEAS		Porcentaje de cumplimiento por línea PPDSC
ESTRATÉGICAS	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.	33,33%
	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.	51,85%
	3. Cualificación de los equipos de trabajo.	35,74%
	4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.	53,13%
TRANSVERSALES	3 Seguimiento y evaluación.	95,06%

Fuente: Elaboración Veeduría Distrital.

Ilustración 1. Porcentajes de cumplimiento de las líneas de la PPDSC evaluadas



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 Alcaldía Local de Chapinero. Lo anterior, teniendo en cuenta que el 50% de los servidores públicos encuestados informó haber recibido con frecuencia, solicitudes ciudadanas que no son competencia de la entidad debido a la constante confusión de temáticas y responsabilidades de las entidades de la administración distrital y la falta de interés de la ciudadanía por conocer sus derechos y deberes y así formar parte integral de la ciudad.

En el mismo sentido, sólo un 50% 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

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



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.

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 y como sustento del bajo nivel de cumplimiento de esta línea con el 51,85%, se identificaron mediante el proceso de diagnóstico, los siguientes aspectos relacionados con la infraestructura suficiente y adecuada en los puntos de atención evaluados:

- **Señalización**

Una vez realizada la visita al punto de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Local de Chapinero, se puede verificar que NO existe señalización en Braille, ni se tiene previsto la utilización de alguna otra herramienta que les permita a las personas en condición de discapacidad, acceder fácilmente a los servicios del punto. Por otra parte y como aspecto positivo, de acuerdo con las encuestas de percepción aplicadas a los ciudadanos, se refleja con un 81,48% de aceptación con la señalización interna de la Alcaldía Local alcanzando un nivel de cumplimiento alto y un 74,07%, de aceptación frente a la señalización externa, alcanzando un nivel de cumplimiento medio.

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

En cuanto al canal presencial, el punto de atención a la ciudadanía se encuentra ubicado en un primer piso lo que posibilita el acceso a las personas en condición de discapacidad motora. Sin embargo, existe dificultad para el ingreso y la movilidad al interior de las locaciones, puesto que los espacios para transitar son bastante reducidos.

Con respecto al servicio de baño, se evidencia que dentro del punto NO está disponible el servicio, sin embargo, es importante aclarar que el baño de acceso público se encuentra ubicado



en el tercer piso, lo que afecta directamente a las personas en condición de discapacidad porque tendrían que salir del edificio y trasladarse hasta el parqueadero para poder llegar al punto. De igual forma, una vez allí, no es posible el acceso debido a la incomodidad de uso de los mismos. En cuanto al canal virtual, de acuerdo con el seguimiento hecho al sitio web de la Alcaldía, se evidencian falencias de acceso relacionadas con la NO utilización de aplicativos o de software, que posibiliten el acceso a este canal por parte de ciudadanos en condición de discapacidad visual y/o auditiva.

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

Están dispuestos dos módulos tipo escritorio con mesa y silla para la atención del ciudadano que contribuye a la calidez en la atención, sin embargo, es posible detectar que la comodidad es bastante regular debido a que los espacios que manejan allí son muy reducidos. Adicionalmente y como respaldo de la percepción, se resalta el hecho de que un 11,11% de la ciudadanía encuestada, no considera cómoda las instalaciones del punto de atención.

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

Los dos módulos se encuentran dentro del edificio de la Alcaldía Local, sin embargo, su ubicación no es la más adecuada, en especial para personas en condición de discapacidad, debido a que está en paralelo con el pasillo por el cual transita todo el personal que ingresa al edificio. Como resultado de este aspecto, puede calificarse como poco favorable para la prestación adecuada del servicio al ciudadano. Como factor positivo, se rescata el hecho de que el sector donde se encuentra ubicado el punto, cuenta con un buen flujo de transporte público, puesto que está ubicado sobre la carrera 13 y a una cuadra de la Avenida Caracas, donde se tiene acceso a Transmilenio.

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

En la sala de espera se tiene el espacio disponible para la publicación de información en carteleras y un televisor con la proyección de videos constantes que reflejan la gestión de la Alcaldía, por lo que se puede determinar, que la información está visible para todos los ciudadanos que acceden al lugar. Como debilidad hallada, se observa que debido a la congestión en la sala de espera, por los temas que maneja la SIJIN en la Alcaldía, no es tan visible la información que allí se publica.

- **Imagen institucional**



Este aspecto refleja una gran debilidad, porque los servidores no portan chaquetas institucionales, ni el carnet de la entidad que los identifique como servidores del punto de atención.

- **Congestión del punto**

De acuerdo con lo conversado con los servidores del punto de atención y lo constatado en la visita, se puede determinar que la afluencia de ciudadanos en este punto de servicio es en promedio bajo, de acuerdo con los informes de servicio a la ciudadanía publicados en la página web, asisten al día un total de 20 a 35 ciudadanos. Sin embargo, es importante mencionar que la sala de espera es muy pequeña, ya que solo tiene disposición de cuatro sillas y en momentos, la afluencia de ciudadanos al punto de la SIJÍN es bastante alta, mostrando congestión en el punto.

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

De acuerdo con la aplicación del formato 3 - encuesta de percepción a servidores públicos, al indagar sobre cuáles son los principales obstáculos que se le presentan al atender ciudadanos, se obtuvo un 50% en fallas de los sistemas de información, lo que ocasiona traumatismos a la hora entregar información sobre las PQRS y el registro inmediato de las nuevas solicitudes allegadas a la Alcaldía. En la visita realizada al punto de atención, se pudo evaluar el correcto funcionamiento de los aparatos electrónicos como impresoras, teléfonos, computadores, redes, etc.

- **Asignación de turnos**

El punto de atención NO cuenta con un sistema de asignación de turnos. Podría decirse que debido a la poca afluencia de ciudadanos en este punto, no se considera necesario la utilización de un aplicativo y/o herramienta informática que preste este servicio. Sin embargo, es importante contar con esta ayuda informática que permita realizar las mediciones en tiempos de espera y atención en el canal presencial de esta entidad.

- **Línea telefónica**

El canal telefónico de la Alcaldía Local de Chapinero, presenta un estado CRÍTICO en la evaluación de la atención al ciudadano, puesto que es imposible lograr la comunicación con la entidad a través de la línea de su conmutador (3486200). Se realizaron 7 intentos de comunicación con la Alcaldía Local, tratando de contactarse a través de las diferentes opciones del menú telefónico, dispuestas en el conmutador, sin embargo, fue imposible lograrlo. Solo logramos contactarnos en 2 de los 7 intentos, logrando obtener respuesta; en una ocasión, con la



persona que opera en la recepción de llamadas del conmutador y otra con el servidor de la oficina de atención a la ciudadanía, sin embargo, no fue posible tener acceso a ningún trámite y/o solucionar alguna inquietud, porque al realizar las transferencias con las dependencias solicitadas, no se logró la comunicación.

Como aspecto positivo, se evidencia un menú de opciones corto y fácil de entender. Por otra parte, la entidad no cuenta con una línea gratuita propia de atención a la ciudadanía, ya que la línea única de información de acuerdo con lo establecido en la PPDSC debe ser la línea 195.

- **Sitio web**

En términos generales, la página web de la Alcaldía Local de Chapinero presenta una organización temática adecuada y fácil de comprender a través de una estructura básica que maneja los colores azul y blanco en concordancia con los colores institucionales adoptados por la administración actual dentro de su plan de gobierno Bogotá Mejor para Todos. Así mismo, el sitio web maneja varios links de acceso a otros canales de atención como: el mapa callejero, la Guía de Trámites y Servicios, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el listado de Puntos y Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía. En este punto relacionado con la accesibilidad del sitio web, es importante resaltar que cuenta con la opción de traducción a 5 idiomas, sin embargo, como debilidad se muestra que la página NO dispone de herramientas propias para el acceso a la población en condición de discapacidad.

Con respecto a los trámites que se pueden realizar a través de este medio, se puede resaltar que se encuentran disponibles los formularios electrónicos en línea para acceder a los mismos. De igual forma, en la parte inferior existe un link de acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, que permite el registro completo de una queja, petición, reclamo y/o sugerencia y además es posible la expedición de certificados de residencia en línea.

Como falencias evidenciadas se encuentra la relacionada con la dificultad en la accesibilidad de las personas en condición de discapacidad visual y auditiva y también el incumplimiento de algunos lineamientos establecidos en las diferentes normas vigentes, que regulan la publicación de información en los sitios web y la forma en que debe estar publicada la misma. Además, se evidencian enlaces rotos como el de Informes y Planes de Gestión, Plan de Acción Chapinero, Discapacidad, Glosario, algunas de las opciones de Servicios en Línea, Puntos y Canales de



Servicio de Atención a la Ciudadanía, Protección de Datos Personales y la publicación de información desactualizada.

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**

Como resultado positivo se puede mencionar lo relacionado con la selección idónea del personal, puesto que se observa que en la Resolución No. 0959 de 2016, "Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de Gobierno", para los cargos del nivel asistencial que desempeñan funciones en la oficina de servicio a la ciudadanía, se prevén los siguientes conocimientos básicos o esenciales para el desempeño del empleo: 1) Conocimiento del marco estratégico de la Secretaría Distrital de Gobierno, 2) Conocimiento del Plan de Desarrollo en temas relacionados con las funciones del empleo y **3) Conocimiento de servicio al cliente**. Así mismo se tienen las siguientes competencias comportamentales transversales e inmersas en todos los cargos provistos en la Planta de Personal de la Entidad: **1) Orientación al usuario y ciudadano**, 2) Transparencia y 3) Compromiso con la organización.

- **Atención servidor público**



Como resultado porcentual se obtiene para esta línea el 35,74%, reflejando un bajo nivel de cumplimiento, esto obedece principalmente a los resultados obtenidos en la calificación del personal del canal telefónico, puesto que no fue posible acceder a la comunicación mediante este canal de atención y en las dos oportunidades de contacto, hubo inconsistencias en la atención prestada, lo cual refleja una falencia en temas de recurso humano, ya sea por competencia de los mismos para atender ciudadanos o por la insuficiencia del personal contratado para esta labor.

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

De acuerdo con los informes de atención a la ciudadanía publicados en la página web de la entidad, se observa la aplicación de encuestas de percepción sobre varios aspectos del servicio.

- **Aspectos servidor público**

Por otra parte, para el canal presencial se puede sustentar con base en las encuestas de percepción aplicadas a los ciudadanos, que se refleja una aceptación favorable de los servidores públicos del punto de atención con un resultado del 91,36%, calificando aspectos como la presentación personal, amabilidad, calidad en la asesoría, conocimiento del tema, actitud de servicio y lenguaje claro y sencillo. Sin embargo, en contradicción con lo expuesto por los ciudadanos entrevistados, al realizar la evaluación a través del método del ciudadano incógnito, la calificación obtenida por los servidores en cuanto a temas de actitud de servicio y cumplimiento de protocolos de atención no es muy favorable, arrojando en términos generales de percepción del talento humano un 20,69% de nivel de cumplimiento de este componente.

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”*⁴.

El porcentaje de cumplimiento alcanzado después de la aplicación de las herramientas es del 53.13%, reflejando un nivel bajo. Como resultado de la tarea de observación e interacción con la

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



ciudadanía que accede a la Alcaldía Local de Chapinero, se resaltan los siguientes aspectos evaluados y los resultados:

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

Dentro del organigrama de la entidad no se evidencia la existencia de una dependencia formal, sin embargo, si existen procedimientos definidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los trámites que se realizan en las oficinas de Atención a la Ciudadanía de las Alcaldías Locales, como son los procedimientos de: Recepción de Documentos de Identificación Extraviados Código 1D-SAC-P002 y Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código 1D - SAC-P001. También se cuenta con un Instructivo de Certificados de Residencia Código 1D-SAC-I001, así como los protocolos de servicio de atención en los diferentes canales.

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

La Alcaldía Local de Chapinero no cuenta con un Sistema de asignación de turnos que permita evidenciar los tiempos exactos de espera y atención en el canal presencial. Ahora bien, para los Derechos de Petición y las solicitudes de información que se radican en la Alcaldía a través de los diferentes canales dispuestos para ello; si existe una Base de Datos en Línea que de acuerdo con el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, posibilita la emisión de un reporte preventivo de gestión, el cual contiene la trazabilidad realizada al documento desde el momento en que ingresa a la entidad. Es importante aclarar, que la página web de la Alcaldía no tiene el servicio de chat, por consiguiente no hay tiempos de medición en el canal virtual.

- **Política de tratamiento de datos personales**

Es importante resaltar la existencia en la Secretaría Distrital de Gobierno del Manual de Seguridad de la Información y el instructivo de Protección de Datos Personales, que contiene el protocolo indicado para el tratamiento de datos personales, sin embargo, de acuerdo con las visitas realizadas al punto de atención, se constata que no existe ningún aviso informativo que le dé razón al ciudadano sobre el cumplimiento de lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en relación con la reserva de los datos.

- **Interoperabilidad con otras entidades**

En la sesión de recolección de información con la líder designada para ejecutar la Metodología de Evaluación del Sistema de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía Local de Chapinero, se evidenció



que la entidad actualmente no cuenta con una cadena de trámite, sin embargo, es importante resaltar que en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno para la actual vigencia, se tiene previsto establecer interoperabilidad con otras entidades en la ejecución del trámite de certificación de residencia.

- **Buzón de sugerencias**

El punto de atención al ciudadano de la Alcaldía Local de Chapinero, NO cuenta con el buzón de sugerencias. Es importante rescatar el hecho de que el manejo de la información allí consignada por la ciudadanía, está reglamentada bajo procedimiento formal del Sistema Integrado de Gestión.

- **Canal telefónico**

El canal telefónico dispone de un protocolo de atención bien estructurado que recoge los aspectos más importantes para desarrollar la tarea con óptima calidad, como el tono de voz, velocidad, pronunciación, contacto inicial, desarrollo de la información, etc. Sin embargo, es importante sensibilizar los contenidos de estos documentos con los servidores que se encuentran en el punto de contacto para que lo plasmado en los protocolos sea extensivo a la ciudadanía.

- **Canal Virtual**

La línea estratégica que controla la armonización de procesos y procedimientos en la Alcaldía Local de Chapinero, se ve afectada específicamente para este canal debido a que no existe como documento formal la Política Editorial que regula todo lo concerniente con el control de criterios de cumplimiento, responsables, periodicidad de actualización y fuentes de información.

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.

- El 95,06% del nivel de cumplimiento reflejado en esta línea transversal, se encuentra sustentado debido a la correcta estructuración del proceso de atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno, en cabeza de su líder. Aspectos como la medición del servicio, ha permitido tener un control constante sobre los puntos más relevantes en la atención a los ciudadanos, en los diferentes puntos de atención de la entidad, incluido por supuesto el de la Alcaldía Local de Chapinero.

Tener una estructura fundamentada en un procedimiento formal y protocolos de atención, debidamente incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad, hace posible tener un mapa general que sirva de guía y permita actuar sobre las falencias que se puedan llegar a identificar, haciendo el servicio al ciudadano más eficiente y cercano a las personas.



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.
2. Generar sentido de pertenencia en la ciudadanía, a través de campañas de cultura de conocimiento articuladas entre las diferentes entidades del Distrito Capital y así aportar al fortalecimiento institucional.

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

● Señalización

1. Acoger las disposiciones del Artículo 9° Numeral 2° Literal D de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al público deben contar con señalización en braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, así como el Literal E que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

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

1. Es necesario tener en cuenta lo señalado en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 5°, el cual define que las entidades públicas en todos los niveles son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que



todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos.

2. Se recomienda dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto 103 de 2015 en su artículo 14° sobre accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, la cual obliga con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto de la Accesibilidad al medio físico, en la que se determina el establecimiento de condiciones que posibiliten el acceso y salida de los ciudadanos en las edificaciones con independencia de la presencia de condiciones de discapacidad.
 3. Contemplar las disposiciones establecidas en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 14° Numeral 6°, que especifica la necesidad de asegurar que todos los servicios de baños públicos sean accesibles para las personas con discapacidad.
 4. 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 realizar una mejor distribución de los módulos dentro de las instalaciones de la Alcaldía Local, puesto que la actual ubicación del punto de atención a la ciudadanía, dificulta la adecuada prestación del servicio.
 - **Publicación de información en carteleras visible y actualizada**
 1. Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda ubicar las carteleras en un lugar más visible con información actualizada.
 - **Imagen institucional**
 1. Se recomienda de acuerdo con los procedimientos y protocolos de atención establecidos, el uso del carnet que identifique a los servidores como parte de la entidad al igual que el uso de la chaqueta institucional y dar cumplimiento a todo lo



establecido en el de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016.

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

1. Se establece la necesidad 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 iniciativas para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, 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. Aunque la afluencia de ciudadanos en este punto de atención no es alta, si es recomendable contar con una herramienta tecnológica que le permita a la entidad medir los tiempos de espera y atención en el canal presencial de forma inmediata y en caso de presentarse congestión en el punto por una determinada situación, se prevenirían desordenes en cuanto al orden de atención. Todo lo anterior, en aras de fortalecer con planes de mejoramiento el servicio a la ciudadanía y así dar cumplimiento a lo dispuesto en el plan de desarrollo Bogotá Mejor para Todos.

- **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.

- **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), que 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. Debe realizarse una evaluación detallada guiándose por la normatividad enunciada anteriormente, de cada uno de los accesos dispuestos en la página Web ya que hay muchos enlaces rotos y de la actualización de la información que allí se encuentra publicada.

4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo.

- **Selección de personal**

1. Se recomienda incluir en los estudios previos de la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing, todas las competencias relacionadas con la atención al ciudadano.

- **Atención servidor público**

1. Se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de procedimientos y protocolos de atención establecidos como el Manual de Atención a la Ciudadanía Código 1D-SAC-M001 del 28 de agosto de 2015 y los Protocolos para la Atención Telefónica Código 1D-SAC-R001 del 29 de agosto de 2014 y de Actitud personal en los puntos de atención y servicio a la ciudadanía Código 1D-SAC-R002, en los que se definen 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.

- **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 continuar con la ejecución de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes, como las encuestas de percepción que realiza la entidad a sus servidores de punto de contacto y como resultado de estas mediciones, se dispongan estrategias que abarquen



sensibilizaciones y planes de incentivos que refuercen el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a los ciudadanos.

- **Atención servidor público**

1. De igual forma y como complemento a todas las estrategias que pueda desarrollar la entidad en pro del mejoramiento en el desempeño de sus servidores, es importante que la participación de los mismos en actividades desarrolladas por las demás entidades del Distrito Capital concernientes a temas de servicio a la ciudadanía, como seminarios, sensibilizaciones, entre otras, se presente en un porcentaje mayor.

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

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

1. De conformidad con el programa transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos 2016-2020, en el que se define el servicio a la ciudadanía como la razón de ser de la gestión pública, se sugiere evaluar la posibilidad de incluir el área de servicio al ciudadano como una dependencia misional de la entidad.

- **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. Se requiere identificar y verificar los puntos de atención, sistemas de información, trámites o servicios en los que se solicitan datos a la ciudadanía para mejorar en lo relacionado con la comunicación de la aplicación de dicha política al ciudadano que acceda a dichos trámites en la entidad.



- **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.

- **Canal telefónico**

1. La entidad cuenta con protocolos de atención en el canal telefónico, sin embargo, como medida de mejoramiento deben implementarse campañas de sensibilización que les permita a los servidores interiorizar estos protocolos existentes, con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano.
2. Como medida complementaria a la mencionada en el ítem inmediatamente anterior, debe brindarse a los servidores del conmutador sensibilizaciones que les permitan contextualizar la importancia que tiene la función que desempeñan en la construcción de un servicio al ciudadano cálido, amable y digno.

- **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 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. Recomendaciones línea transversal

4.2.1. Seguimiento y evaluación

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



5. Anexos

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial N° 4 del 3 de abril de 2012 de Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL de la Administración Pública, los anexos que se relacionan a continuación, serán adjuntados en medio magnético (CD):

- Formatos Levantamiento de información
 - Formato 1 Levantamiento de información
 - Formato 2 Encuesta de percepción ciudadanía
 - Formato 3 Encuesta 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
 - Tabulación Formato 5 Evaluación de canal presencial (método de Ciudadano Incógnito)
 - Tabulación Formato 6 Evaluación de canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
 - Tabulación Formato 7 Evaluación de canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
 - Tabulación resumen Líneas PPDSC

- Archivos multimedia
 - Audios Llamadas Incognito
 - Registro Fotográfico

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