



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

## **EVALUACIÓN DEL SISTEMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS**

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**



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención · Transparencia · Incidencia

## **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.....   | 11 |
| 3.3.1. Hallazgos líneas estratégicas de la PPDSC .....   | 12 |
| 3.3.1.1.Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos ....    | 13 |
| 3.3.1.2.Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.....           | 14 |
| 3.3.1.3.Cualificación de los equipos de trabajo.....   | 18 |
| 3.3.1.4.Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía...20 |    |
| 3.3.2. Hallazgos líneas transversales .....  | 23 |
| 3.3.2.1.Seguimiento y evaluación .....   | 23 |
| 4. Recomendaciones .....   | 24 |
| 4.1. Recomendaciones líneas estratégicas. ....   | 24 |
| 4.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....     | 24 |
| 4.1.2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada. ....           | 24 |
| 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...31  |    |
| 4.2. Hallazgos líneas transversales .....  | 34 |
| 4.2.1. Seguimiento y evaluación.....   | 34 |
| 5. Anexos.....   | 36 |



## **Lista de Tablas**

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

## **Lista de Figuras**

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



## Introducción

La Veeduría Distrital en el uso de 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, Digo 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

---

<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”



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

La aplicación de esta metodología permite la evaluación integral y continua en pro de una adecuada gestión administrativa del servicio al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto Distrital 197 de 2014, el cual adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

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

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

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

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



la confianza en las instituciones y el sentido de pertenencia con la ciudad y elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

## 1. Objetivo

Evaluar los sistemas de servicio al ciudadano de las entidades, 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.



Prevención • Transparencia • Incidencia

- 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 día 22 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 Coordinadora del proceso de servicio a la ciudadanía y del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, por lo que en conjunto con ella se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la entidad y la valoración del talento humano del punto de servicio al ciudadano del SIAC - Nivel Central, SIAC - Subdirección Local de Santafé-Candelaria y SIAC - Subdirección Local de Usaquén.

Posteriormente se aplicaron las herramientas de levantamiento de información los días 23 y 29 de octubre y 2, 5, 11, 15, 16 de noviembre de 2016, de la siguiente manera: 9 encuestas de percepción de servidores públicos al total de personas que desempeñan funciones de atención al ciudadano en el punto de contacto SIAC - Nivel Central, SIAC - Subdirección Local de Santafé-Candelaria y SIAC - Subdirección Local de Usaquén y a 23 ciudadanos visitantes, logrando así un total de 32 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 servicio del canal presencial (punto de atención a la ciudadanía evaluada), 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.



Prevención · Transparencia · Incidencia

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

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

*Tabla 1. Niveles de Cumplimiento*

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

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

### 3.3. Resultados o Hallazgos

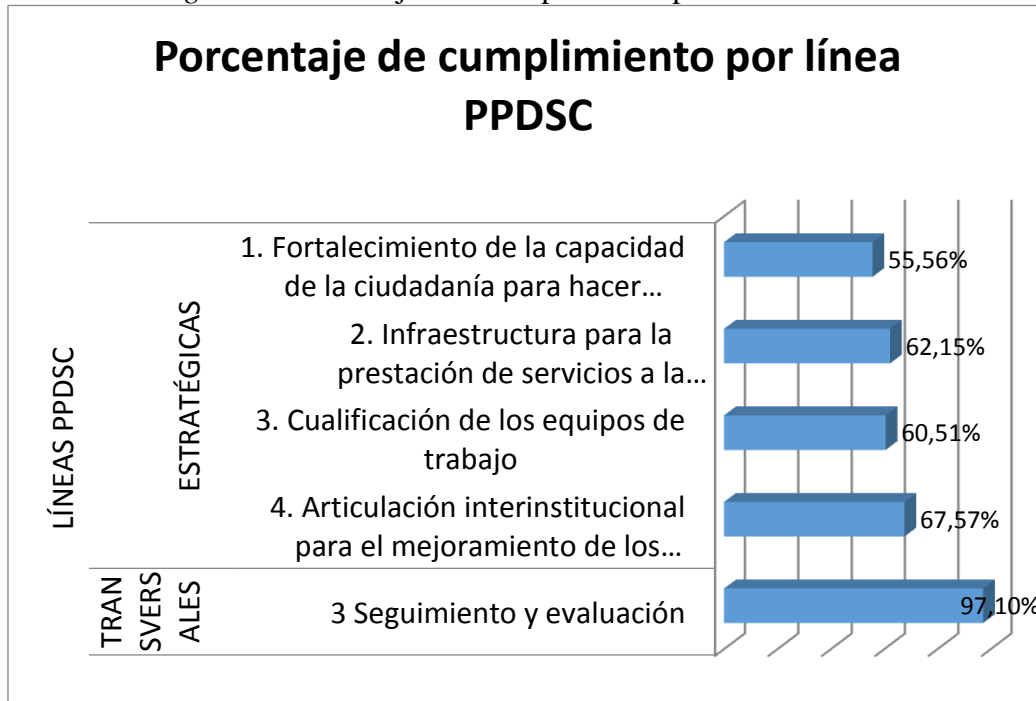
Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presentan el diagnóstico del estado actual respecto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

*Tabla 2. Porcentajes de Cumplimiento de las líneas de la PPDSC*

| LÍNEAS        |   | Porcentaje de cumplimiento por línea PPDSC |
|---------------|---|--|
| ESTRATÉGICAS  | 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos | 55,56%                                     |
|               | 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada        | 62,15%                                     |
|               | 3. Cualificación de los equipos de trabajo  | 60,51%                                     |
|               | Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía | 67,57%                                     |
| TRANSVERSALES | 3 Seguimiento y evaluación  | 97,10%                                     |

Fuente: Elaboración Veeduría Distrital

Figura 1. Porcentajes de Cumplimiento por líneas PPDSC



Fuente: Elaboración Veeduría Distrital

### 3.3.1. Hallazgos líneas estratégicas 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 2014<sup>3</sup>, por lo que los resultados obtenidos frente a cada línea se presentan a continuación:

<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.



### **3.3.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos**

De conformidad con el numeral 1° del Artículo 8° del Decreto 197 de 2014 esta línea estratégica hace referencia al desarrollo de *“estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos”*.

Al respecto se identificaron los siguientes aspectos como parte del proceso de evaluación:

- De conformidad con los resultados de la aplicación del Formato 3, “Encuestas de percepción a servidores públicos” se observa que existe desconocimiento de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y competencias de la Secretaría Distrital de Integración Social. Así como tan poco se identifica claramente a qué ventanilla u oficina se deben dirigir para realizar su trámite.

Todo esto debido a que los servidores públicos encuestados consideran que un 67% de los ciudadanos no conocen los trámites y servicios que se prestan en la entidad, así mismo los servidores informan haber recibido en un 88.89% con frecuencia solicitudes ciudadanas que no son competencia de la entidad.

En el mismo sentido, sólo un 44.44% 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 y dentro de la visita que se realizó se identificó en los tres puntos de atención que al ingresar a la entidad el primer direccionamiento hacia las dependencias es realizado por el personal de vigilancia y desde ese punto de ingreso ellos indican al lugar a donde se deben dirigir las personas. En algunos casos son directamente remitidas a otras dependencias, por lo que no todas las atenciones pasan por el SIAC. Así mismo tanto en la SL Santafé-Candelaria como en la SL Usaqué se



evidenció que afirmaron que los mismos vigilantes desconocen los protocolos de atención para direccionar al SIAC.

### **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**

La ventanilla de ingreso es compartida con otras entidades y no se identifica con facilidad la ventanilla de la SDIS. A demás de permanecer muy congestionada, en especial en horas pico.

Las oficinas SIAC no cuentan con una ubicación estratégica ni señalización adecuada para su fácil ubicación.

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

En la visita de verificación se observó que en el ingreso a la entidad el primer contacto es el personal de vigilancia, quienes manifestaron que la SDIS realizó una capacitación en puesto de trabajo sobre servicio al ciudadano y atención a personas en condición de discapacidad auditiva, sin embargo, dicha capacitación fue corta y tuvo interrupciones debido a que el personal se encontraba en servicio y no podía dedicarse por completo al proceso de cualificación.



No se encontró señalización braille ni mecanismos para la atención prioritaria a personas con discapacidad. Únicamente se observan mecanismo de señalización braille en los ascensores del edificio del SIAC Nivel Central.

El acceso de personal en condición de discapacidad motriz es difícil por ejemplo para el ingreso a los ascensores hay escaleras y los ascensores solo paran en pisos intermedios, estando el SIAC Nivel central ubicado en un piso en el que no hay parada de ascensor, por lo que las personas con discapacidad motriz no pueden llegar hasta el SIAC.

En la SL Santafé-Candelaria la subdirección se encuentra ubicada en un punto de difícil acceso y cuenta con poca visibilidad y señalización para su identificación y al ingresar a la Subdirección se observa de forma inmediata la falta de espacios físicos apropiados para el ingreso y desplazamiento de ciudadanos en condición de discapacidad motriz o adultos mayores con movilidad disminuida. Existen escaleras de bajada al ingreso de la entidad y no se cuenta con rampas al ingreso. Se observan algunas rampas al interior de la Subdirección pero las mismas están deterioradas y algunas son bastante empinadas.

Se manifiesta que los servidores públicos han tenido capacitación en lenguaje de señas sin embargo no se tiene conocimiento de otras herramientas para facilitar el acceso a la información de personas con discapacidad auditiva o visual como ConVertic o el Centro de Relevó.

- **Señalización interna**

No hay una adecuada señalización de los baños. Se observa que los mismos son amplios y se cuenta con baño para población en condición de discapacidad motriz, pero los mismos no están señalizados.

No se observan horarios de atención del SIAC.



El buzón de sugerencias ubicado en la ventanilla de entrada de difícil acceso y solo cuenta con un formato para ser diligenciado.

Se observa que la cartelera de notificaciones no está debidamente identificada y las mismas se encuentran sobrepuestas unas con otras, por lo que es difícil la lectura de las mismas.

La cartelera de información y en la que se fijan las comunicaciones por aviso es poco visible al público. La cartelera es compartida con otras publicaciones y no está claramente identificada.

- **Imagen institucional**

Se observa que los puntos de atención no cuenta con Imagen institucional, un portafolio de servicios a la ciudadanía ni información de los mismos en carteleras de la entidad ni información actualizada de la administración distrital.

- **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, pero existen otras en relación a elementos básicos de tecnología, tales como internet, computador, impresora, etc. de los cuales si requiere de presupuesto y los cuales generan dificultad para la atención en algunos caso que se cae la red o algún equipo deja de funcionar.

El espacio de atención es reducido y cuenta únicamente con seis (6) asientos para la atención., para SIAC Santafé- Candelaria, los espacios para Usaquén y Nivel Central son amplios.

No se cuenta con un sistema de turnos. La servidora que atiende el SIAC – Santafé- Candelaria informa que los días que se tiene mayor afluencia de público ella diseñan unos turnos de forma manual para controlar la atención.





Se observa que en la disposición de elementos (insumos) para solución de requerimientos, tales como los que los servidores de la Subdirección local de Santafé-Candelaria manifiestan que en ocasiones la transferencia de llamadas en los teléfonos no sirven, aspecto que dificulta el acceso a información de otros proyectos que no son de competencia del servidor que decepciona la llamada.

Mediante circular 120 de 2015 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C 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 aunque el conmutador con el número 327 97 97 Ext. 1136 proporciona información respecto a alguno trámite y servicio, al tratar de contactarse con la extensión esta no funciona para las Subdirecciones Locales y corta la llamada no hay opción para conectar con la operadora u otro número. Luego al intentar contactar a la operadora, esta no sabe que es el SIAC y luego de explicarle, informa un número de extensión donde al comunicar contestas en el área administrativa, desde allí desconocen la extensión del SIAC y tampoco puede regresar la llamada a la operadora. Al intentar comunicación con otros números fijos que se encuentran en la web, tampoco hay contestación por parte del área requerida. De igual forma se observa que la entidad cuenta con la Línea 195 de la cual solo entrega información tal con direcciones y teléfonos, pero no permite realizar algún tipo de trámite.

- **Sitio web**

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



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 existencia de protocolos para la atención de PQRS vía web, por lo que el o los servidores públicos encargados de realizar este trámite no tienen establecidos y definidos tiempos, formatos ni criterios específicos para la atención de requerimientos vía web.

### **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”<sup>4</sup>.*

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 caracterizan los servidores públicos que se requiere para la atención de servicios a la ciudadanía. De igual forma que en la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing se tienen en cuenta dichas competencias en la elaboración de los estudios previos.

---

<sup>4</sup> Decreto 197 de 2014. Artículo 8°. Numeral 3°.



En la oficina SIAC de la subdirección de Santafé-Candelaria solo se cuenta con una persona para atender las peticiones ciudadanas tanto en el canal presencial como telefónico, y la misma cuenta con un remplazo en horas de almuerzo y descanso.

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

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

Se observó frente al monitoreo del comportamiento y actitud de servidores las cámaras de vigilancia por su ubicación no registran a la mayoría de los servidores en sus puestos de trabajo. Así mismo la coordinadora del SIAC informa que se realizan monitoreos a los puntos de atención y de estos se cuenta como insumo lista de chequeo y actas de visita.

Se observa que hay un buen manejo del lenguaje, se nota la cualificación, suficiencia y de los servidores en el canal presencial.

- **Aspectos servidor público**

Se observa que no hay presencia de imagen institución en el punto los orientadores del SIAC de las Subdirecciones locales de Usaquén y Santafé-Candelaria y del SIAC de Nivel Central no portan chaqueta institucional, visible al público.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 80% de los servidores públicos encuestados manifestó que se siente reconocido frente a sus capacidades al habersele asignado como orientador en punto de atención. No obstante, a un 10 % de los servidores encuestados le es indiferente su designación en punto de atención y a un 10 % de los servidores encuestados tiene otro tipo de percepción positiva.



- **Incentivos**

Se evidencia que dentro de los obstáculos identificados por los servidores públicos en la atención a la ciudadanía el mayor fue la falla en los sistemas con un 36%, la falta de equipos y elementos de trabajo con un 18%, seguido por poco apoyo del resto de la entidad con un 9% y el existe un aspecto de no tener ningún obstáculo con un 36%.

#### **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>5</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:

- **Sencillez de procesos y procedimientos**

Se observa que existen registros que se alimentan diariamente en el sistema SIRBE, cada funcionario maneja formatos y matrices en Excel como control alternativo en caso de contar con problemas en el aplicativo SIRBE, los cuales no son formatos estandarizados, controlados y aprobados en el sistema de gestión de la calidad de la entidad para el registro de las atenciones.

No se observa el establecimiento de procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) Efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) Claridad de requisitos e información, 4) Disposición y apertura de buzones de sugerencias, 4) Tiempos de espera y atención.

---

<sup>5</sup> Decreto 197 de 2014. Artículo 8°. Numeral 4°



- **Estructura de la dependencia de atención a la Ciudadanía en la Entidad**

Se evidencia que en el organigrama de la entidad, la oficina SIAC, no se encuentra con una dependencia formalmente constituida pero si tiene procesos y procedimientos.

- **Canal telefónico y Canal virtual**

Es importante resaltar que la Línea 195 aporta en la atención a la ciudadanía solo como una herramienta que brinda información al ciudadano, no permite realizar trámites.

Se verifica en el canal presencial desde el punto de atención de la Secretaría Distrital de Integración Social - SIAC y efectivamente no cuenta con mecanismo de atención para personas ciegas y sordas. Así mismo para el canal telefónico y virtual que de acuerdo a lo informado en la entrevista no cuentan con herramientas como el Centro de Relevo para servir a población con discapacidad auditiva a través de los diferentes canales habilitados. Nota: 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.

Servidores del SIAC informan que se cuenta con un sistema de acceso en la página web para personas de baja visión, pero verificando no se encuentra esa opción en la web.

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.

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

Una vez se verifiquen los documentos entregados por los servidores del SIAC y lo encontrado en la web, no se cuenta con protocolos a los que haya lugar.



No se observaron herramientas para el acceso y fácil navegación de personas con discapacidad visual. Sin la coordinadora del SIAC informó que la página web cuenta con la posibilidad de aumentar el tamaño de la letra para lectura de personas con visibilidad reducida, pero no fue posible verificarlo.

No se evidencia la implementación de herramientas para personas con discapacidad auditiva.

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

Los servidores públicos del SIAC manifiestan que no cuentan con herramientas de medición de tiempos de espera en los canales presencial, telefónica y virtual. En la observación directa no se evidencia la existencia de protocolos para la atención de PQRS vía web, por lo que el o los servidores públicos encargados de realizar este trámite no tienen establecidos y definidos tiempos, formatos ni criterios específicos para la atención de requerimientos vía web.

- **Interoperabilidad con otras entidades**

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.

En la entrevista efectuada con la Coordinadora del SIAC, La Secretaría Distrital de Integración Social no cuenta con trámites sino que solo prestan servicios. Así mismo, dentro de la estrategia de racionalización definida para la vigencia 2016 publicada en la web, acciones para la eliminación de un documento dentro del trámite Registro de educación inicial- REI, con el fin de reducir costos y tiempo en dicho trámite, pero no acciones que conlleven a cadena trámites.

- **Política de tratamiento de datos personales**

La Entidad ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario. De acuerdo con esta política, los datos personales y



de bienes utilizad en la SDIS las bases de datos solo podrán ser utilizadas única y exclusivamente para el desarrollo de sus funciones misionales como autoridad de tránsito y transporte, cabeza del sector movilidad del Distrito Capital y en tal sentido no requiere la autorización previa del titular para acceder a su información de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. En los casos en que la Entidad recolecte información de carácter personal a los visitantes del sitio web de SDIS, dichos datos serán salvaguardados para evitar acceso no autorizado y sobre los mismos se realizará el tratamiento que haya autorizado el usuario del sitio web al momento de suministrar los mismos.

### **3.3.2. Hallazgos líneas transversales**

El Decreto 197 de 2014 define las líneas transversales como acciones diseñadas para garantizar la interoperabilidad de las líneas estratégicas, las cuales se encuentran estructuradas como productos específicos de la Administración Distrital que propendan por la implementación, mejoramiento, seguimiento y evaluación del sistema de servicio a la ciudadanía.

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

#### **3.3.2.1. Seguimiento y evaluación**

Esta línea transversal es definida en numeral 3° del Artículo 9° del Decreto 197 de 2014 como la implementación de un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio. Al respecto se realizó evaluación de los siguientes aspectos:

- Se evidenció que la Entidad cuenta con herramientas que permiten la medición de los servicios prestados, sin embargo frente a los resultados y diagnósticos obtenidos no se



evidencia la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora para el servicio.

## **4. Recomendaciones**

Una vez identificadas las oportunidades de mejora a través de la evaluación surtida en cada una de las líneas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía intervenidas y en consecuencia del diagnóstico antes evidenciado, a continuación se presentan unas recomendaciones generales por cada una de ellas:

### **4.1. Recomendaciones líneas estratégicas.**

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

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

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

- **Accesibilidad**

1. Se recomienda aumentar el personal en la zona de ingreso, por cuanto el número de ingresos diarios a la SDIS es de 430 a 530 personas en promedio, y sólo se cuenta con una persona en ventanilla de atención en el primer piso encargada de direccionar a la ciudadanía para su ingreso.





2. Se recomienda que toda la información desde horarios de atención como requisitos para acceder a los trámites y servicios de la entidad se encuentren ubicados en todos los canales, presencial, virtual y telefónico, permitiendo que el ciudadano pueda acceder al servicio.

- **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 considera necesario tener en cuenta entre otras normas lo señalado en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 5, 14, así mismo, el Decreto 439 de 2005 en su artículo 4 y 9., La Ley 1712- Decreto 103 de 2015 en sus artículos 12 "Formato Alternativo, 13 "Accesibilidad medios electrónicos para población en discapacidad" y 14."Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad", la cual obliga con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto de " "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública".
3. Acoger las disposiciones del Artículo 9° Numeral 2° Literal D de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al público deben contar con señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, así como el Literal E que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.
4. 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.

5. 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.
6. 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.

- **Señalización interna**

1. Se recomienda dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Numeral 4° de la NTC 6047 frente a los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano en cada una de las zonas de atención (recepción, permanencia, atención, zona administrativa e instalaciones básicas).
2. Se 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.
3. Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda que las carteleras se ubiquen en zonas de alto tráfico de usuarios y se encuentren identificadas con la información en ellas contenida, la cual debe encontrarse actualizada.



- **Imagen institucional**

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

- **Congestión del punto**

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

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

1. Al evidenciarse que existen registros que se alimentan diariamente en el sistema SIRBE, pero que cada funcionario maneja formatos y matrices en Excel como control alternativo en caso de contar con problemas en el aplicativo SIRBE, los cuales no son formatos estandarizados, controlados y aprobados en el sistema de gestión de la calidad de la entidad para el registro de las atenciones. Se recomienda validar y estandarizar esos formatos, así como generar alternativas que permitan el mejor desarrollo del sistema para que este no se desconecte.
2. Se recomienda continuar verificando las iniciativas de mejoramiento de servicio a la ciudadanía a implementar para cada vigencia con el fin de contar en el anteproyecto de presupuesto de la entidad y los proyectos de inversión con los recursos suficientes y necesarios para el desarrollo de las mismas, acorde con lo definido en la Circular 093 de 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que especifica que la financiación de las acciones de servicio a la ciudadanía y la PPDSC será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio y se realizará implementando la articulación y complementariedad de sus presupuestos y realizando la planeación y apropiación de recursos necesarios para ello. De igual forma, mediante circular 120 de 2015 de la misma entidad se define la necesidad de contar



con criterios de sostenibilidad y financiamiento de la PPDSC en términos de infraestructura, talento humano, medición del servicio, soluciones tecnológicas, optimización y racionalización de trámites.

- **Asignación de turnos**

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

- **Línea telefónica**

1. De conformidad con lo establecido en el Artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite. Es importante resaltar que la Línea 195 aporta en la atención a la ciudadanía sólo como una herramienta que brinda información al ciudadano, por lo que se recomienda que la Entidad tenga a disposición de la ciudadanía un conmutador en el que se cumpla 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. 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.



2. 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.
3. 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).
4. 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.
5. 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.
6. 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.

#### **4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo**

- **Selección de personal**

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



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

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

- **Aspectos servidor público**

1. Se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos de puntos de atención tales como: 1) Presentación, 2) Amabilidad, 3) Iniciativa, 4) Calificación, 5) Orientación hacia las personas, 6) Autocontrol, 7) Flexibilidad, 8) Uso de lenguaje claro, entre otros.
2. Se recomienda que el personal de atención a la ciudadanía se le capacite en la implementación de procesos de otras entidades en las que se aclare el portafolio de servicios de la entidad, por tanto muchos requerimientos y ciudadanos son remitidos por otras entidades para asuntos que no son de competencia de la SDIS, aspecto que dificulta la atención y minimiza el impacto en la atención, por cuanto la entidad no puede atender estos casos y tiene que direccionar nuevamente a los ciudadanos a otras entidades.
3. Al indagar con el personal de la Subdirección se observa desconocimiento de procesos y procedimientos de la SDIS en el nivel central y la forma de organización de otras Subdirecciones Locales, se recomienda estandarizarlos los formatos y capacitar a los servidores para el uso de los mismos.



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

- **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. Se observa que el personal de los proyectos que se dirige a territorios también realiza labores de atención a la ciudadanía que no son registradas por ningún sistema. Se recomienda crear un mecanismo que permita recoger esta información, para que este incluido de manera transversal a los procesos y procedimientos de servicio a la ciudadanía.
3. 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.

- **Canal telefónico**

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

- **Canal virtual**

1. Frente al canal virtual se sugiere establecer procedimientos y estrategias que permitan contar con la información mínima requerida por la Ley 1712 de 2014 y la



estructuración del sitio web definida por la Resolución 3564 de 2015, así mismo, asegurar la constante actualización de las temáticas generales del sitio web, su operabilidad, usabilidad y correcto funcionamiento.

2. Se sugiere validar que la información registrada en los sistemas de información SUIT y SECOP se encuentre actualizada y acorde con la información de trámites, servicios y contratación dispuestos en la página web 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. Se recomienda que todas las atenciones de PQRS que se realizan por el canal virtual, específicamente en el link contáctenos sean subidas al sistema SDQS. Del mismo modo con las atenciones en los demás canales.

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

1. Se recomienda el uso de tecnologías de información y comunicación para la adopción de un sistema de turnos que permita realizar las mediciones correspondientes desde el ingreso de los ciudadanos a la entidad. Así mismo, se sugiere que las oficinas del SIAC sean los primeros o máximo los segundos contactos de atención al ciudadano logrando ser un filtro que permita mejorar el servicio y medir la atención que se provee desde la entidad. De igual forma si la entidad cuenta con mecanismos de interacción virtual o telefónica, estos tiempos deberán ser medidos a fin de mejorar el servicio a la ciudadanía.

- **Interoperabilidad con otras entidades**

1. Se recomienda 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.

2. Se sugiere definir diferentes acciones que conlleven a la construcción de cadenas de trámites que se vinculen a los servicios que presta la Secretaría de Integración social conforme a lo que establecido en la cuarta fase de política de la estrategia antitrámite, denominada: "Interoperabilidad", establecida en la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano adoptada mediante el Decreto 124 de 2016.
  3. 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 la SDIS 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.
  4. Se observa que por las particularidades de la población atendida en la que se encuentran personas con altos índices de vulnerabilidad se recomienda contar con conocimientos de la oferta de servicios de otras entidades en la localidad, garantizando una atención integral a la población.
- **Cumplimiento y conveniencia de horarios.**
    1. Se recomienda definir acciones de mejora con el fin de analizar la extensión de horario hasta las 4:30p.m., en el punto de atención de servicio al ciudadano de la Dirección de Impuesto de Bogotá. Lo anterior, teniendo en cuenta que dicho aspecto se encuentra definido como una de las acciones administrativas dentro de la



metodología para la estrategia de racionalización de trámites y procedimientos administrativos, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- **Buzón de sugerencias**

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

- **Política de tratamiento de datos personales**

1. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se requiere identificar y verificar los puntos de atención, sistemas de información; trámites o servicios en los que se solicitan datos a la ciudadanía, frente a los cuales se deberá informar de la aplicación de la Política de tratamiento de datos personales al ciudadano que acceda a dichos trámites en la entidad.
2. 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 la SDIS 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.

## **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 contar con herramientas que permitan la constante medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio, evitando el uso de



Prevención • Transparencia • Incidencia

tramitadores, aumentando los niveles de reconocimiento de la entidad por parte de la ciudadanía y generando una mayor confianza en la Administración Distrital.

2. Los informes de atención de PQRS remitidos al SIAC son cuantitativos y únicamente contienen información numérica, se recomienda realizar informes cualitativos que permitan propiciar el análisis de la información y la toma de decisiones.



## 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 ciudadana
- Tabulación Formato 3 Encuesta de percepción servidores públicos
- Tabulación Formato 4 Encuesta del Talento Humano
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- Tabulación resumen Líneas PPDSC

### ➤ **Archivo Multimedia**

- Registro fotográfico
- Audios llamadas incógnitos

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