



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**GUÍA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DE  
SISTEMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS  
ENTIDADES DEL DC Y DEL CUMPLIMIENTO DE ALGUNOS  
LINEAMIENTOS DEFINIDOS EN LA POLÍTICA PÚBLICA  
DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - PPDSC  
Septiembre de 2016**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993 y en el Decreto 197 de 2014 – PPDSC.

---

**Bogotá D.C., septiembre de 2016**



## Tabla de contenido

### Introducción

<b>1. Comparativo Política Nacional Vs. Política Distrital .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Referentes conceptuales .....</b>	<b>7</b>
2.1. Definiciones .....	7
2.2. Principios.....	7
2.3. Normatividad.....	8
<b>3. Generalidades .....</b>	<b>11</b>
3.1. Tipos de evaluación y sus características .....	11
3.2. Definición alcance de la evaluación.....	11
3.2.1. Identificación.....	12
3.2.2. Cadena de resultados .....	12
3.2.3. Definición de objetivo .....	13
3.3. Definición tipo de evaluación .....	13
<b>4. Desarrollo de la evaluación.....</b>	<b>13</b>
4.1. Líneas estratégicas.....	13
4.1.1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos 13	
4.1.2. Infraestructura suficiente y adecuada .....	14
4.1.3. Cualificación de los equipos de trabajo.....	14
4.1.4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía .....	15
4.2. Líneas transversales.....	15
4.2.1. Investigación y conocimiento.....	15
4.2.2. Uso intensivo de tecnologías de información y comunicaciones – TIC.....	16
4.2.3. Seguimiento y evaluación .....	16
4.2.4. Mejoramiento continuo .....	16



<b>5. Proceso de evaluación para mejoramiento</b> .....	17
5.1. Compromiso de la dirección .....	17
5.2. Diagnóstico .....	18
5.2.1. Reconocimiento de la entidad .....	19
5.2.2. Fuentes de información .....	19
5.2.3. Grupo Focal.....	21
5.2.4. Consolidación del diagnóstico .....	21
5.2.5. Presentación del Diagnóstico .....	21
5.3. Planeación .....	22
5.4. Ejecución y acompañamiento.....	22
5.5. Medición .....	22
5.6. Continuidad a la mejora .....	22
<b>6. Referencias</b> .....	23
<b>7. Listado de tablas</b> .....	23
<b>8. Listado de Anexos</b> .....	23



## **Introducción**

La Administración Distrital en aras de lograr el desarrollo misional en el contexto de un acercamiento entre el ciudadano y la Administración, y en pro de alcanzar un servicio adecuado y uniforme, adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, mediante la expedición del Decreto Distrital 197 de 2014, con la cual se pretende ahondar en diferentes temáticas como el mejoramiento de los canales de interacción ciudadana a través de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, la capacitación de servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía y el desarrollo y establecimiento de herramientas que conlleven a la consolidación de un modelo de gerencia pública eficiente, transparente y democrática, con altos niveles de calidad.

En virtud de lo anterior, y teniendo como base lo establecido en el documento CONPES 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y el documento CONPES 3649 de 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano se hace necesario realizar a través de un trabajo conjunto con las entidades que conforman los sectores de la Administración Distrital, la aplicación de un modelo integrado que permita evaluar el grado de implementación de algunos aspectos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y así determinar un diagnóstico inicial de la prestación del servicio (*identificación de necesidades y oportunidades de mejora*) para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo.

Esta metodología es una herramienta integral que permite la evaluación continua en pro de una adecuada gestión administrativa de servicio al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos del Decreto Distrital 197 de 2014, que presenta las siguientes Líneas Estratégicas: Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, Infraestructura para la prestación de Servicios a la Ciudadanía adecuada y suficiente, Cualificación de los equipos de trabajo y la Articulación Interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio; y las siguientes Líneas Transversales: Investigación y Conocimiento, Uso intensivo de Tecnologías de Información y Comunicación TIC, Seguimiento y Evaluación y Mejoramiento Continuo.

El proceso de evaluación para mejoramiento mediante el cual se desarrolla el modelo, contempla la ejecución de seis fases: Compromiso Directivo, Diagnóstico, Planeación, Ejecución y Medición.



El presente documento, basado en criterios generales de análisis, establece una metodología para la evaluación de sistemas de servicio al ciudadano en las entidades del DC y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC que permite diseñar un plan de fortalecimiento y mejoramiento para cada entidad a partir de los parámetros establecidos en la PPDSC.

La metodología se desarrolla a través de varias etapas que se presentan a continuación y que se deben adelantar de forma secuencial. Con cada entidad se realizará un análisis integral de sus sistemas para luego establecer la estrategia de fortalecimiento. Todo lo anterior, con miras a elevar la calidad en la prestación del servicio al ciudadano en los puntos de contacto del Distrito y la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones y los organismos distritales.

## 1. Comparativo Política Nacional Vs. Política Distrital

*Tabla 1. Sustentación Normativa*

<i>Componente</i>	<i>CONPES 3785 de 2013 Estrategias</i>	<i>PPDSC Decreto 197 de 2014 Líneas estratégicas y transversales</i>	<i>Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional Ley 1712 de 2014</i>
Ventanilla hacia adentro	Arreglos institucionales	Línea Estratégica: Articulación institucional	
	Servidores públicos competentes y comprometidos	Línea Estratégica: Cualificación de los equipos de trabajo	
	Procesos y procedimientos innovadores	Línea Estratégica: Articulación institucional	Art. 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.
Ventanilla hacia afuera	Ampliar la cobertura	Línea Estratégica: Infraestructura suficiente y adecuada	
	Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar	Línea Transversal: Seguimiento y evaluación	Artículo 1°. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
	Ajustarse a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.	Línea Transversal: Mejoramiento continuo	Artículo 24. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.

*Fuente:* elaborado con base en el CONPES 3785 de 2013 y el Decreto Distrital 197 de 2014.



## 2. Referentes conceptuales

### 2.1. Definiciones

La conceptualización que aquí se describe, es tomada de los artículos 2 y 3 del Decreto Distrital 197 de 2014, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC.

- a. *Servicio a la Ciudadanía*: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
- b. *Actores del Servicio*: Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público.
- c. *Desarrollo Humano*: Es la materialización de la expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa que permita conseguir las metas que considera valiosas, e interactuar y participar activamente con plenas garantías, de manera equitativa y sostenible en un planeta compartido.
- d. *Valor Público*: Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta, y lo define el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.
- e. *Parte Interesada*: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad.

### 2.2. Principios

En virtud de lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 194 de 2014, “el Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los siguientes principios: los mismos que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva 002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito y en los



lineamientos para la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC. Secretaría Distrital de Integración Social”:

- a. La Ciudadanía Como Razón de Ser
- b. Respeto
- c. Transparencia
- d. Participación
- e. Equidad
- f. Diversidad
- g. Identidad
- h. Solidaridad
- i. Titularidad y efectividad de los derechos
- j. Perdurabilidad
- k. Corresponsabilidad
- l. Territorialidad
- m. Atención Diferencial Preferencial
- n. Coordinación, Cooperación y Articulación
- o. Cobertura
- p. Accesibilidad
- q. Inclusión
- r. Innovación
- s. Oportunidad

### **2.3. Normatividad**

- 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. Circular 44 de 1996. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C Creación, funciones y servicios del Centro de Documentación e Información C.D.I.
- e. Decreto 66 de 1996. Creación Oficina de Quejas y Reclamos, art. 1. Funciones Oficina de Quejas y Reclamos, art 3. Creación Oficina de Contratación, art. 1. Funciones Oficina de Contratación, art. 3.
- f. Decreto 676 de 1996 Funciones de la dependencia de quejas y reclamos, art.1.
- g. Decreto 150 de 1997. Estructura de los CADES, art. 1. Normas que determinan su estructura, art. 2. Convenio Interadministrativos para la prestación del servicio, art. 3. Creación del Comité de Gerencia Institucional, integración y funciones, art. 5. Representación del CADE, art. 6. Funciones del funcionario de la Secretaría General adscrito al Programa CADE, art. 7. Organismos, Empresas o Entidades Tutoras de los CADES, art. 8 al 12.
- h. Decreto 331 de 2003 - Alcalde Mayor. Se adopta la Estructura Interna de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y se determinan las funciones de sus dependencias, Despacho del Alcalde Mayor, Secretaría General, Subsecretaría, etc.
- i. Circular 39 de 2003. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Selección y re-inducción servidores de puntos de atención al ciudadano.
- j. Decreto 69 de 2003. Se crea la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, conformación, art. 1. Reuniones y reglamento, art. 2. Señala funciones de la Comisión, art. 3. Vigencia, art. 4. DEROGADO por el art. 17, Decreto Distrital 335 de 2006.
- k. Decreto 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 participara en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá.

- l. Decreto Distrital 267 de 2007. Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones. **Artículo 7º, literal f)**. Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se impulsará el establecimiento de la figura del defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.
- m. 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.
- n. Decreto 197 de 2014. Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- o. Acuerdo 257 de 2006. Adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, entidad que tiene a su cargo “la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales al ciudadano y de acercamiento de la Administración Distrital al ciudadano”.
- p. Decreto 267 de 2007. Adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y señala las funciones de cada una de sus dependencias.
- q. Circular 051 de 2007. Divulgar la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.
- r. Circular 093 de 2014 Financiación Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- s. Circular 120 de 2015. Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



### 3. Generalidades

Para la construcción y ejecución de la metodología para la evaluación de sistemas de servicio al ciudadano en las entidades del DC y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, se requiere una conceptualización y definición adecuada. Lo anterior hace referencia a comprender la totalidad del funcionamiento del proceso a evaluar, mediante la construcción de la cadena de resultados, la determinación del alcance y objetivo de la evaluación y la definición del tipo de evaluación a ejecutar.

#### 3.1. Tipos de evaluación y sus características

De acuerdo con lo descrito en la Guía para la Evaluación de Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación – DNP y el grupo Sinergia, existen varios tipos de evaluación. A continuación se darán las descripciones conceptuales que más se acercan a la realidad de la evaluación que se pretende desarrollar:

*Tabla 2. Tipos de evaluación*

<i>Perspectiva</i>	<i>Tipo</i>	<i>Características</i>
Alcance	Seguimiento	Provee información sobre el progreso de un programa para comparar los avances logrados frente a las metas.
	Operaciones Gestión	Evalúa la dinámica interna de los organismos de ejecución y los vínculos que existen entre sus componentes.
	Institucional	Mide la capacidad institucional que tiene un programa para cumplir sus objetivos.

*Fuente:* BOT (2004), análisis del autor

#### 3.2. Definición alcance de la evaluación

Debido a la importancia que tienen los Actores del Servicio en el desarrollo de este ejercicio, se realizará un análisis de los mismos identificando su papel e interés en todo el proceso de evaluación. Para el caso puntual de la metodología para la evaluación de sistemas de servicio al ciudadano en las entidades del DC y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, se tienen dos clases de actores:

- a. Cliente Principal: Ciudadanos

b. Actores Involucrados: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Veeduría Distrital con la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y las Entidades Piloto.

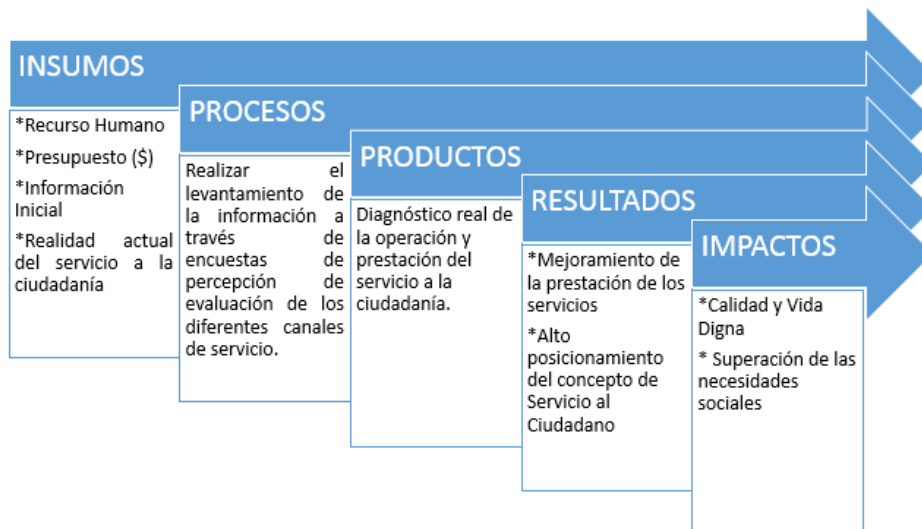
Con el fin de profundizar en la investigación y determinar de manera clara los roles a desempeñar en esta evaluación, se describen a continuación los roles del actual proceso:

- Líderes del Proceso: Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- Diseñador de la Metodología: El Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos en la construcción del diseño de la metodología para la evaluación de los sistemas de servicio al ciudadano en el Distrito Capital.
- Profesionales del Proceso: El grupo de evaluación de algunos aspectos de la PPDSC, con el acompañamiento y desarrollo de las diferentes actividades que enmarcan la implementación.

### 3.2.1. Identificación

La implementación de la metodología para la evaluación de sistemas de servicio al ciudadano en las entidades del DC y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, pretende diagnosticar entre otras, la efectividad que ha mostrado hasta el momento la ejecución de dicha política al interior de las entidades que hacen parte del Distrito Capital y el mejoramiento en la prestación de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

### 3.2.2. Cadena de resultados





### **3.2.3. Definición de objetivo**

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

### **3.3. Definición tipo de evaluación**

De acuerdo con la descripción de los tipos de evaluación y sus características y la definición del alcance, la *EVALUACIÓN DE PROCESOS*, es el tipo de evaluación que se debe realizar en este proyecto. Lo anterior debido a que se pretende diagnosticar la dinámica interna del sistema de servicio al ciudadano en las entidades del Distrito Capital, sus instrumentos de política, sus canales de prestación de servicios, procedimientos y vínculos entre todos estos componentes.

## **4. Desarrollo de la evaluación**

### **4.1. Líneas estratégicas**

Con base en lo señalado en el Decreto Distrital 197 de 2014 – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), existen puntos álgidos en la prestación de servicios de las entidades públicas, sobre los cuales se evidencian oportunidades de mejora en la gestión. A continuación, se presentan las cuatro (4) Líneas Estratégicas sobre las cuales está fundamentado el objetivo de la PPDSC y sobre las cuales se hará énfasis en la metodología de evaluación a desarrollar.

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

El Estado debe garantizar la efectividad del goce de los derechos de los ciudadanos, es por esto que la Administración Distrital implementará estrategias encaminadas a contribuir a la formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, dando así la importancia a las ciudadanas y ciudadanos como actores que ejercerán como garantes en la defensa y cuidado de lo público, así como de un servicio transparente y oportuno. Esta línea estratégica de la PPDSC, da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de



su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.

En razón a lo anterior y con el fin de construir e implementar estrategias que apunten a la ejecución adecuada de esta línea estratégica, se evaluará sobre los siguientes aspectos relevantes:

- Caracterización
- Medición de efectividad y expectativas, rapidez y sencillez de procesos

#### **4.1.2. Infraestructura suficiente y adecuada**

Da cuenta de la gestión de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender sus requerimientos.

Para el desarrollo de esta línea estratégica se tienen en cuenta los siguientes canales de atención al ciudadano:

Canal Presencial, con los SuperCADE, CADE, RapiCADE y SuperCADE móvil, con mayor preferencia por parte de la ciudadanía para acceder a los servicios de la Administración Pública.

Canal Telefónico, siendo la línea 195 la única a nivel distrital en atención de información de la Administración Distrital.

Canal Virtual, donde la implementación de las tecnologías de información y comunicaciones TIC, juegan un papel decisivo, están a disposición de la ciudadanía en representación de este canal, el Portal Bogotá, los CADEs Virtuales, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el portal de Contratación a la Vista, la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero.

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

Facilitadores del ejercicio de los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos se constituyen en una de las variables más importantes para la gestión y el mejoramiento del servicio, debido a que los ciudadanos siempre buscan la calidez y amabilidad de una persona en la atención de sus requerimientos. De aquí surge la necesidad de fortalecer los modelos de gestión de la Calidad y Control Interno de las entidades, caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias e implementar esquemas de sensibilización, que fomenten en los servidores que prestan servicios a la ciudadanía: compromiso, innovación y vocación de servicio.

Algunas de las características más relevantes de esta línea son:

- Caracterizar y homogeneizar los perfiles por competencias de los servidores públicos que prestan servicios a la ciudadanía
- Inducción y reinducción
- Estrategias de comunicación y cualificación
- Formación e investigación constante para el servicio
- Evaluación
- Reconocimiento

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

Esta estrategia comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos encontramos los que encaminan su esfuerzo a la documentación y racionalización de trámites y servicios de interacción con el ciudadano, oportunidad en la atención de las peticiones que presentan los ciudadanos y la existencia e implementación de protocolos y estándares.

- Trámites y procedimientos para cumplirlos
- Gestión de PQRSD
- Existencia de protocolos y estándares de servicio por canales
- Compromiso
- Institucionalidad
- Iniciativas y planes
- Recursos

## **4.2. Líneas transversales**

De conformidad con lo señalado en el artículo 9 del Decreto 197 de 2014, se da la creación de cuatro líneas transversales para garantizar la coherencia e interoperabilidad de las líneas estratégicas mencionadas anteriormente. A continuación se describen estas cuatro líneas transversales:

### **4.2.1. Investigación y conocimiento**

Esta línea hace referencia a la exigencia que tiene la Administración Distrital, de contar con espacios donde se incentive la investigación y el diseño de propuestas y estrategias encaminadas a conocer a profundidad las necesidades y demandas de los ciudadanos del



Distrito Capital. Con el fin de cumplir este objetivo, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará las actividades necesarias para la creación del Observatorio Social de Servicio a la Ciudadanía.

En primera instancia, esta línea transversal no será evaluada por la presente metodología, sin embargo, las mediciones que se realizarán sobre los sistemas de servicio al ciudadano, servirán como referente e insumo de las investigaciones y proyectos que resulten de la aplicación de esta línea.

#### **4.2.2. Uso intensivo de tecnologías de información y comunicaciones – TIC**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 punto 2 del Decreto 197 de 2014, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano conjuntamente con la Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adelantarán las actividades concernientes a la construcción de plataformas informáticas articuladas dentro del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como garantía del mejoramiento de la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.

En la presente metodología, no se diagnosticará esta línea transversal, sin embargo, puede relacionarse la evaluación que se surtirá no tanto con la parte técnica y los desarrollos informáticos, sino con todo lo relacionado a la funcionalidad y calidad de los contenidos de las páginas Web, cumplimiento de estándares y manuales de estilo, así como los protocolos de servicio y atención en el chat.

#### **4.2.3. Seguimiento y evaluación**

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., desarrollará un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento, que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C. y que permita del servicio su:

- Parametrización
- Trazabilidad
- Cuantificación
- Análisis del comportamiento de la demanda social.

#### **4.2.4. Mejoramiento continuo**



Las entidades del Distrito Capital, deberán regirse por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el mejoramiento de:

- Servicios prestados
- Ampliación de trámites y servicios
- Ampliación de Coberturas

## 5. Proceso de evaluación para mejoramiento



Este proceso de mejoramiento encierra la metodología que nos permitirá guiar la implementación de la evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a algunas de las líneas estratégicas y transversales descritas anteriormente, identificando oportunidades de mejora mediante la realización de un diagnóstico, para posteriormente ejecutar la planeación de actividades, el acompañamiento y la supervisión constante con el ánimo de alcanzar un servicio al ciudadano de alta calidad en el Distrito Capital.

### 5.1. Compromiso de la dirección

El primer paso para garantizar el éxito del proceso consiste en establecer el compromiso de la Alta Dirección de la entidad para la implementación de la metodología, para el acceso a la



información, para el levantamiento del diagnóstico y para la implementación de las acciones requeridas y así sustentar y fortalecer la toma de decisiones.

En virtud de lo anterior y con el fin de materializar este compromiso, se requiere que las entidades Distritales, desde la Alta Dirección, emitan una comunicación oficial manifestando su interés y compromiso, en el desarrollo de las diferentes actividades que se llevarán a cabo durante la implementación de la metodología de Evaluación de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Así mismo, se recomienda realizar una reunión con la alta dirección de la entidad para establecer acuerdos y compromisos, en donde se apruebe la creación de un Comité Interdisciplinario que involucre un representante de las siguientes dependencias relevantes para éste ejercicio:

- La Alta Dirección,
- Oficina de Planeación o quien haga sus veces con la participación de al menos un representante, quien fortalecerá la construcción de los planes estratégicos y de acción a seguir,
- Oficina de Talento Humano con el aporte del activo más importante para la ejecución de las actividades a desarrollar,
- Oficina de Informática y Sistemas en la provisión de recursos tecnológicos, siguiendo la guía del programa nacional de Gobierno en Línea,
- Oficina de Control Interno y Disciplinario como agentes de control al proceso y de quienes hacen parte en el mismo,
- Oficina administrativa para proporcionar oportuna y eficientemente los servicios requeridos en cuanto a espacios, muebles y enseres, entre otros,
- Oficina de Comunicaciones encargada de la promoción y divulgación
- Oficina de Gestión Documental como distribuidor de los requerimientos y quejas recibidas en las entidades y por supuesto la oficina de Servicio al Ciudadano.
- Oficina de Servicio al Ciudadano.

## **5.2. Diagnóstico**

Reconocimiento del estado actual en el que se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes descritos anteriormente del Servicio al Ciudadano. Éste se constituye como una etapa vital del proceso de mejora al servicio para que éste sea focalizado y más eficiente.



Para esta fase de la metodología, se han diseñado varias herramientas de recolección de datos, entre las cuales tenemos formatos de levantamiento de información de las entidades intervenidas, formatos de encuesta de percepción ciudadana y percepción por parte de los servidores públicos activos en el servicio a la ciudadanía. Adicionalmente, se aplicará el método de ciudadano incognito como fuente de información para la construcción del Diagnóstico.

El diseño de las herramientas de captura de datos (encuestas), nos facilita la construcción de una base de datos de Diagnóstico que nos permita definir rápidamente un plan de acción a seguir.

### **5.2.1. Reconocimiento de la entidad**

La primera etapa que encierra el diagnóstico, es el conocimiento global de la entidad que se va a intervenir; es por eso que una vez conocido el compromiso de la Alta Dirección con el proceso, el paso siguiente a realizar deriva en una investigación a fondo que enmarque conocer su misión, visión, objetivos institucionales, estructura, trámites y portafolio de servicios.

De igual forma, se debe identificar las líneas de trabajo de la entidad respecto a los planes de racionalización y optimización de trámites y todo lo relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Como conclusión de la etapa de reconocimiento, se establece una reunión de inicio con la entidad, donde el comité interdisciplinario debe elegir un líder del proceso, quien sea el contacto de interlocución con la Veeduría. En la primera reunión se presentará la metodología y su alcance y se formulará un plan de trabajo con tiempos de ejecución, funciones y responsables. Ese mismo día se define una próxima reunión para el inicio del ejercicio de diagnóstico.

### **5.2.2. Fuentes de información**

De acuerdo con el plan de trabajo formulado en la etapa de reconocimiento, se dispone del mismo para la aplicación de las encuestas de recolección de información en las fechas establecidas, con el fin de evidenciar la situación real actual del servicio al ciudadano que presta la entidad a intervenir. Los instrumentos dispuestos para este ejercicio son los siguientes:

- Formato 1: Formulario de Levantamiento de Información. Este formato es la herramienta que nos permitirá agrupar toda la información relacionada con canales de servicio, protocolos, infraestructura, talento humano, tecnología; en otras palabras, una visión global del servicio y que está directamente relacionada con el mejoramiento de cada uno de los componentes que encierra la prestación del mismo.

Se tiene previsto el diligenciamiento de este instrumento por parte del jefe de la oficina de servicio al ciudadano en compañía del jefe de talento humano y la persona de acompañamiento técnico de la Veeduría (encuestador). **Ver anexo A**

- Formato 2: Formato de encuesta de percepción ciudadana. Este tipo de encuesta se constituye en una herramienta fundamental a la hora de identificar las oportunidades de mejora, ya que son fuente directa de la percepción que tiene el ciudadano del entorno general del día a día en la prestación del servicio.

Esta encuesta se aplicará directamente en el punto de atención escogido y se llevará a cabo con los y las ciudadanas que hayan recibido la prestación del servicio durante la jornada de atención. **Ver anexos B.**

- Formato 3: Formato encuesta de percepción servidores públicos. Mediante este ejercicio se complementa la visión del servicio, ya que desde el interior de la entidad los servidores en su que hacer diario, pueden identificar los puntos débiles sobre los cuales proponer planes de mejoramiento y así brindar un servicio de calidad. Esta encuesta se aplicará en el punto escogido a todos los servidores encargados de la atención directa al ciudadano. **Ver anexo C**
- Formato 4: Valoración de talento humano en puntos de servicio al ciudadano. Este formato apunta directamente a indagar sobre el perfil de los servidores que se encuentran en el punto de atención al ciudadano, con el apoyo del líder del punto, para así determinar si las personas cuentan con las competencias requeridas para tal fin. **Ver anexo D**
- Formatos 5, 6 y 7: Formatos método de ciudadano incógnito en canales de atención. Este ejercicio pretende realizar una evaluación puntal sobre los canales presencial, telefónico y virtual. Éste método consiste en actuar como un ciudadano común que accede a trámites o servicios, en los tres canales: uso de los puntos presenciales, línea 195 y página Web; para el canal presencial se diagnostica además de las prestación del servicio en general, en temas relacionados con localización, accesibilidad, diseño e infraestructura. A su vez, la evaluación del canal telefónico va encaminada a determinar la correcta ejecución de protocolos de servicio, calidad de la información, tiempos de respuesta y para el canal virtual serán valorados dos puntos importantes: la accesibilidad, disponibilidad y calidad de la información y la atención recibida en el servicio de chat dispuesto para la ciudadanía. **Ver anexos E, F y G.**



Como resultado final de este ejercicio, se consolidará la información mediante la tabulación de los datos arrojados por cada uno de los instrumentos anteriormente descritos, con el fin de obtener estadísticas que permitan el diseño de un plan de acción sobre las oportunidades de mejora identificadas en cada componente del servicio.

### **5.2.3. Grupo Focal**

En caso de ser requerido por la entidad que se está diagnosticando o por el equipo de la Veeduría se aplicará éste instrumento de uso para el diagnóstico; es el desarrollo de un grupo focal con servidores públicos responsables de la atención directa al ciudadano, éste grupo determinará las acciones de mejora y necesidades internas de cualificación e incentivos. **Ver anexo H.**

### **5.2.4. Consolidación del diagnóstico**

Con base en la tabulación y generación de estadísticas a partir de los instrumentos de captura de información, se elaborará un informe por cada entidad intervenida que contenga estadísticas detalladas, de las líneas tanto estratégicas como transversales dispuestas en el Decreto 197 de 2014, encaminado a evidenciar su nivel de cumplimiento en los sistemas de servicio a la ciudadanía y el cual representará la ruta de navegación para el mejoramiento del servicio al ciudadano dentro década una de las entidades.

Así mismo, el diagnóstico facilitará la toma de decisiones para la creación del plan de acción que ejecutará cada entidad con el fin de lograr eficacia, eficiencia, y cumplimiento en cada una de las estrategias contempladas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC.

### **5.2.5. Presentación del Diagnóstico**

Una vez se tenga el documento del diagnóstico por parte del equipo evaluador, se agendará una reunión de la cual harán parte los actores involucrados en el proceso y se presentará ante el Comité Interdisciplinario para la formulación del Plan de Acción para la mejora. Las acciones identificadas que no sean incluidas en el Plan de acción de la vigencia, deberán ser incluidas en los planes de vigencias posteriores y la entidad deberá gestionar los recursos necesarios para su implementación. **Ver anexo I.**



### **5.3. Planeación**

De acuerdo con las necesidades y oportunidades identificadas, se definen acciones de corto, mediano y largo plazo. Así mismo, es necesario identificar requerimientos para las acciones, como la participación de otras áreas, acceso a herramientas y otros recursos.

\*Nota: Las acciones identificadas por mejoras, deben ser tenidas en cuenta en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la siguiente vigencia.

### **5.4. Ejecución y acompañamiento**

El desarrollo de ésta etapa, consta de la implementación del Plan de Acción y ejecutar las acciones planteadas, documentar soportes de las acciones, gestionar los recursos necesarios. En esta etapa el equipo de acompañamiento, realiza seguimiento a los compromisos y brinda apoyo para la implementación de herramientas estableciendo contacto con otras entidades, cuando así se requiera.

### **5.5. Medición**

Cumplido el primer período definido como el corto plazo para el plan de acción, se identifican las acciones ejecutadas, y se mide el avance en el desarrollo de las actividades del mismo.

### **5.6. Continuidad a la mejora**

Teniendo como base la metodología aplicada para la evaluación de sistemas de servicio al ciudadano en las entidades del DC y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, y todo el levantamiento de información y mediciones para la planeación y ejecución de las actividades dispuestas a corto plazo, la entidad debe dar continuidad al plan de acción para la mejora del servicio, revisando las acciones pendientes para el mediano y largo plazo, así como garantizar la asignación de recursos para su gestión. Del mismo modo, la entidad debe definir nuevas acciones para conseguir el cumplimiento total de los requisitos y variables en cada uno de los niveles de desempeño.

Periódicamente se debe realizar un seguimiento de la implementación y analizar si la ruta planteada permite alcanzar los resultados.



## 6. Recomendación

La Veeduría Distrital como ente de control preventivo y con el propósito contribuir al mejoramiento de la Gestión Pública en la ciudad, recomienda a las entidades que hacen parte del Distrito Capital adoptar los lineamientos y la aplicación de la presente Metodología en la evaluación de sus Sistemas de Servicio al Ciudadano.

## 7. Listado de tablas

<i>Tabla 1.</i> Sustentación Normativa .....	6
<i>Tabla 2.</i> Tipos de evaluación .....	11

## 8. Listado de Anexos

- Anexo A: Formato 1 - Formulario de Levantamiento de Información
- Anexo B: Formato 2 - Formato de encuesta de percepción ciudadana
- Anexo C: Formato 3 - Formato encuesta de percepción servidores públicos
- Anexo D: Formato 4 - Valoración de talento humano en puntos de servicio al ciudadano
- Anexo E: Formato 5 - Formato método de ciudadano incógnito en canal de presencial
- Anexo F: Formato 6 - Formato método de ciudadano incógnito en canal telefónico
- Anexo G: Formato 7 - Formato método de ciudadano incógnito en canal virtual
- Anexo H: Formato 8 - Formato grupo focal
- Anexo I: Formato 9 - Plan de acción

## 9. Referencias

Departamento Nacional de Planeación - DNP, Grupo Sinergia. Guía para la Evaluación de Políticas Públicas.

Departamento Nacional de Planeación: SC, ST, Presidencia de la República, Ministerio de



Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Departamento Administrativo de la Función Pública, Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente. (2013). Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un Empréstito Externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 Millones destinado a financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

Normas Jurídicas
------------------

Decreto 197 del 22 de mayo de 2014. Alcalde Mayor de Bogotá D.C. (2014). Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. Registro Distrital 5362 de mayo 23 de 2014.

Obtenido de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>