

Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: **20235000123701**



Fecha: 06/12/2023

500

Bogotá D.C.

Doctor  
NOEL VALENCIA LÓPEZ  
Gerente General  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB)  
Bogotá D.C.

Asunto: Resultados Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC 2023

Cordial saludo,

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de su misión, realiza acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio al ciudadano como razón de ser de la gestión pública, ejerciendo el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración Distrital, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades y prestar a la ciudadanía, servicios con oportunidad, calidad y eficiencia.

En desarrollo del control preventivo, la Veeduría Distrital adelantó la quinta medición del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC a 15 entidades distritales priorizadas. Con la cual, se logró la valoración objetiva y sistemática, basada en evidencias de la calidad en la prestación del servicio, desde los diferentes canales y puntos de atención a la ciudadanía, así como el cumplimiento de 4 líneas estratégicas y 1 transversal de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano - PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la información pública.

En esta medición su entidad fue evaluada y el resultado se relaciona en la Ficha Técnica y en el Informe de Resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2023, anexos a la presente comunicación.

Atentamente,



ERNESTO BARRERA MORA  
Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexo: Un (1) informe y una (1) ficha técnica de resultados

Elaboró: Claudia Zambrano Sánchez, Profesional Universitario  
Viviana Sandoval Medina, Profesional Contratista





## **RESULTADOS DEL ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDSC 2023**

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, Decreto 371 de 2010, Decretos 197 de 2014 – PPDSC, 847 de 2019, 293 de 2021, CONPES 3785 de 2013 y 003 de 2019 y Ley 1712 de 2014.

**Bogotá D.C., diciembre de 2023**



Informe de resultados del Índice  
Distrital de Servicio a la  
Ciudadanía IDSC - 2023

**Veedora Distrital**

Viviana Barberena Nisimblat

**Viceveedor Distrital**

César Augusto Intriago Bogotá

**Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos**

Ernesto Barrera Mora

**Veedora Delegada para la Contratación**

Claudia Andrea Sagra Torres

**Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal**

Laura Inés Oliveros

**Veedora Delegada para la Participación y los Programas Especiales**

Magda Katherine Ayala de la Rosa

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

Fredy Gabriel Hernández Gutiérrez

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**

Alexander Potdevin Gutiérrez

**Equipo de Trabajo**

Claudia Zambrano Sánchez  
Nancy Beatriz Montañez Gómez  
Viviana Andrea Sandoval Medina

## Tabla de contenido

Introducción	4
1. Normatividad	5
2. Metodología	7
2.1 Desarrollo y aplicación de la metodología	7
2.2 Parámetros de medición	11
3. Resultados	12
3.1 Resultados por líneas estratégicas	13
3.2 Resultados por línea transversal	20
3.3 Componente de transparencia y acceso a la información pública	21
4. Recomendaciones	24

## Lista de tablas

Tabla 1. Criterios a evaluar de la PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la información pública	7
Tabla 2. Entidades seleccionadas en el Distrito Capital	9
Tabla 3. Niveles de cumplimiento	11
Tabla 4. Porcentajes de cumplimiento por sector y entidad	12
Tabla 5. Porcentajes de cumplimiento línea fortalecimiento de la capacidad ciudadana	14
Tabla 6. Porcentajes de cumplimiento línea infraestructura para la prestación del servicio	15
Tabla 7. Porcentajes de cumplimiento línea cualificación del talento humano	17
Tabla 8. Porcentajes de cumplimiento línea de articulación interinstitucional	19
Tabla 9. Porcentajes de cumplimiento por la línea de mejoramiento continuo	20
Tabla 10. Porcentajes de cumplimiento línea de transparencia activa	22
Tabla 11. Porcentajes de cumplimiento línea de Transparencia Pasiva	23

## Introducción

La Veeduría Distrital, en uso de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en 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 Distrital y fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales, y prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Para mejorar los niveles de confianza entre la ciudadanía y la administración y garantizar un servicio confiable, amable, digno y eficiente, el Distrito Capital adoptó mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC y elaboró el Documento CONPES 03 de 2019. Con estos documentos 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 permitan la consolidación de un modelo de gerencia pública eficiente, transparente y democrática, con altos niveles de calidad.

Con el fin de evaluar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto de las entidades del Distrito, la Veeduría Distrital diseñó y aplicó la “Metodología para la aplicación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC”, que permite comparar la implementación de las diferentes acciones que garanticen el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) – CONPES 03 de 2019 y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía.

El informe de resultados, que a continuación se presenta, contribuye a que las entidades distritales, cuenten con información general sobre la calidad en la prestación del servicio en la ciudad, y con ello formulen planes de mejoramiento para alcanzar un servicio adecuado y uniforme.

Para Bogotá, la ejecución de dicha metodología permite medir la implementación de acciones frente a las cuatro (4) líneas estratégicas y la línea transversal de mejoramiento continuo de la PPDSC y los componentes de Transparencia Activa y Transparencia Pasiva de la Ley 1712 de 2014.

El informe de resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC, cuenta con cuatro capítulos; i) normatividad vigente que acompaña y da sustento a la medición, ii) metodología empleada para obtener los resultados del IDSC, iii) los resultados obtenidos por las entidades evaluadas, por sector, por líneas evaluadas de acuerdo con la PPDSC; en este caso cuatro líneas estratégicas, una transversal y el componente de transparencia y acceso a la información pública y iv) recomendaciones generales que se dan a las entidades evaluadas, con el fin de fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía.

Lo anterior, materializa la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital y contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto del Distrito, para que los bogotanos recuperen la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad, elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

## 1. Normatividad

Corresponde al conjunto de normas y disposiciones que sustentan jurídicamente, respaldan y aseguran la implementación del presente índice de evaluación:

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 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.

Decreto Ley 1421 de 1993. Estatuto Orgánico de Bogotá. Numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39.

Acuerdo 24 de 1993. Adopta la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen sus funciones generales por dependencia.

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”.

Decreto 335 de 2006. Reestructurar 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 a la ciudadanía 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.

Decreto 197 de 2014 Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información.

Circular 093 de 2014. Financiación Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Circular 120 de 2015. Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Decreto Distrital 668 de 2017. Reglamentan los artículos 127 y 128 del Acuerdo 645 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

CONPES 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Decreto 847 de 2019. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones

Decreto 293 de 2021. Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

## 2. Metodología

### 2.1 Desarrollo y aplicación de la metodología

Se realizó la medición a 15 entidades distritales y la aplicación de seis (6) instrumentos: Formato 1: Información General de la Entidad, Formato 2: Encuesta de Percepción Ciudadana, Formato 3: Evaluación del Canal Presencial (método ciudadano incógnito), Formato 4: Evaluación del Canal Telefónico (método ciudadano incógnito), Formato 5: Evaluación del Canal Virtual (método ciudadano incógnito) y el Formato 7: Evaluación de Transparencia y Acceso a la Información con los cuales se verifica el avance en la implementación de cuatro (4) líneas estratégicas y una (1) transversal de la PPDSC y de los componentes de transparencia activa y transparencia pasiva de la Ley 1712 de 2014, así:

Tabla 1. Criterios a evaluar de la PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la información pública

#	Lineamientos	Concepto	Aspectos
1	Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana	La Administración Distrital desarrollará 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimiento de trámites y servicios</li> <li>* Campañas de visibilización</li> <li>* Mecanismos de participación para el servicio</li> </ul>
2	Infraestructura para la prestación del Servicio	El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción a la ciudadanía tengan los siguientes atributos: a. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas. b. Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Localización y accesibilidad</li> <li>* Disponibilidad y cobertura en canales de atención</li> <li>* Infraestructura física para el servicio</li> <li>* Caracterización</li> </ul>

#	Lineamientos	Concepto	Aspectos
3	Cualificación del Talento Humano	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Perfiles y monitoreo de evaluación del talento humano</li> <li>* Capacitación</li> <li>* Incentivos</li> </ul>
4	Articulación Institucional e Interinstitucional	Esta estrategia busca 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacidad institucional</li> <li>* Procesos y procedimientos</li> <li>* Protocolos y desempeño</li> <li>* Política de tratamiento de datos personales</li> <li>* Informes de PQRS</li> <li>* Sistemas de información</li> <li>* Tiempos de respuesta</li> <li>* Convenios para el servicio</li> <li>*</li> </ul>
5	Mejoramiento Continuo	En consecuencia, de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planes de mejora</li> <li>* Asignación de recursos</li> <li>* Mecanismos de medición de canales</li> </ul>
6	Transparencia Activa	La transparencia activa se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. La gestión de solicitudes de información debe tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Principio de Gratuidad</li> <li>* Estándares de Contenido y Oportunidad de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación de la información obligatoria</li> </ul>

#	Lineamientos	Concepto	Aspectos
		Respuesta Criterio Diferencial de Accesibilidad	
7	Transparencia Pasiva	La Transparencia pasiva es una de las formas que ha establecido la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a Información Pública, para que haya disponibilidad de la información en todas las páginas web de quienes deban cumplir con esta legislación.	* Recepción de las peticiones en los canales telefónico y virtual.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de la Metodología Aplicación del Índice de Servicio a la Ciudadanía de la Veeduría Distrital.

Para la vigencia 2023, se evaluaron 15 entidades distritales así:

Tabla 2. Entidades seleccionadas en el Distrito Capital

# Sector	Sectores administrativos	# Entidad	Entidades	# Punto	Puntos de atención a evaluar
1	Movilidad	1	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1	Calle 22 No. 6 - 27
2	Salud	2	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	2	Centro de Salud Olaya, Cra. 21 # 21 - 22 Sur
3	Hacienda	3	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	3	Carrera 6 N° 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander
4	Salud	4	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	4	Centro de salud Villa Javier, Carrera 86 # 74-50 Sur - Bosa
5	Hábitat	5	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	5	Av calle 24 # 37 15
6	Seguridad, Convivencia y Justicia	6	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	6	Edificio comando, calle 20 No. 68 a 06
7	Movilidad	7	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	7	Av. Eldorado No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre1, Piso 2

# Sector	Sectores administrativos	# Entidad	Entidades	# Punto	Puntos de atención a evaluar
8	Hacienda	8	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	8	SuperCADE CAD (Carrera 30 # 24 – 90) Torre B
9	Ambiente	9	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	9	Carrera 10 No 26 – 51. Edificio Residencias Tequendama, Torre Sur, Piso 8
10	Salud	10	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	10	Calle 66 # 15-41
11	Cultura, Recreación y Deporte	11	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	11	SuperCADE 20 de Julio Dirección: carrera 5ª # 30 D20 sur
12	Salud	12	Capital Salud EPS-S SAS	12	Punto de Atención al Usuario Suba Calle 146a # 92 – 46
13	Salud	13	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	13	Centro de salud Candelaria: Carrera 51 # 59 - 40 sur
14	Hábitat	14	Caja de la Vivienda Popular - CVP	14	Carrera 13 No 54-13
15	Desarrollo Económico, Industria y Turismo	15	Instituto para la Economía Social - IPES	15	Av. Calle 19 N. 10 - 44

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

A través de comunicación oficial se remitió a las entidades la información relevante frente al proceso de evaluación de esta vigencia, así como adjunto a la misma, los formatos de levantamiento de información (Formato 1- Levantamiento de información y Formato 7 – Evaluación de transparencia y acceso a la información) que se debían diligenciar para suministrar la información a la Veeduría Distrital y así iniciar el proceso de medición.

Con el fin de consolidar la información necesaria para identificar la situación actual de los sistemas de servicio a la ciudadanía de las entidades, se aplicaron los instrumentos que a continuación se describen:

- **Formato 1 - Formulario de levantamiento de información:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la entidad, a partir del cual se recolecta información relativa a la estructura, infraestructura, procesos y procedimientos básicos del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital valida los documentos, formatos y evidencias y de ser necesario, solicita la información adicional que considere pertinente para finalmente, complementar y validar la misma a través de la inspección al canal virtual. El formato consta de 43 preguntas.
- **Formato 2 - Encuestas de percepción ciudadana:** son aplicadas por el equipo de profesionales de la Veeduría Distrital para conocer la percepción de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad. Estas encuestas se realizan durante un día de servicio de la entidad teniendo en cuenta el número de ciudadanos que acuden a esta. El formato consta de 13 preguntas.
- **Formato 3, 4 y 5 - Ciudadano incógnito (canales presencial, telefónico y virtual):** herramienta mediante la cual uno o varios integrantes del equipo de profesionales de la Veeduría Distrital se acercan a la Entidad, realizan una llamada y acceden al sitio web, para solicitar información, interponer un requerimiento y/o solicitar el acceso a un trámite o servicio. Lo anterior para evaluar desde la perspectiva ciudadana la atención, infraestructura, calidad de los servicios ofrecidos, oportunidad de la respuesta y/o contenido de la información en cada uno de los canales evaluados. Para el caso de la llamada al canal telefónico, se realiza al número principal publicado en la página web de la entidad, con varios intentos de ser necesario. El formato de ciudadano incógnito presencial consta de 51 aspectos a valorar. El formato de incógnito telefónico se compone de 24 aspectos de evaluación, mientras que el formato de incógnito virtual contiene 27 aspectos de evaluación.
- **Formato 7 - Formato de Transparencia y acceso a la información pública:** formato diligenciado por el líder del proceso designado por la Entidad para recolectar información relativa al cumplimiento de algunos de los criterios descritos en la Ley 1712 de 2014. Una vez aplicado el formulario, se deben enviar los formatos y evidencias que considere pertinente, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 14 preguntas.

## 2.2 Parámetros de medición

Una vez aplicados los instrumentos diseñados para la consolidación de la información y obtenidos los datos de verificación correspondientes, se realizó la tabulación de la

información registrada en cada uno de los formatos, en una matriz de resultados.

Para la realización de esta medición se tuvieron en cuenta las variables definidas en la PPDSC y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en cada uno de los instrumentos de medición aplicados, se tomó el rango de calificación de 0% a 100 %.

La medición arroja un porcentaje de promedio simple en cada lineamiento que impacta la calificación total de la Entidad, la cual se expresó en los niveles "Alto", "Medio" y "Bajo", como se muestra en la siguiente tabla. Es importante tener en cuenta que se tomó como parámetro 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 a la ciudadanía.

A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

Tabla 3. Niveles 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: elaborada por la Veeduría Distrital

Como se muestra en la tabla 3, los resultados del ejercicio de evaluación están dados por un porcentaje de cumplimiento que afecta positiva o negativamente la calificación total del ejercicio en cada uno de los aspectos evaluados. Con base en los niveles de cumplimiento, se promedian los resultados obtenidos por cada lineamiento dando como resultado el porcentaje de cumplimiento de cada Entidad, lo que permite obtener el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC.

Una vez realizado el análisis correspondiente, se procedió a la elaboración de las fichas técnicas de resultados por entidad, que serán insumo de mejoras y apoyo en la toma de decisiones del nivel directivo de las entidades participantes. En ellas se refleja el

porcentaje obtenido por la entidad, tablas de resultados de cada ítem de la evaluación realizada y una descripción corta de las buenas prácticas. Igualmente, se encuentran las recomendaciones formuladas y la gráfica de tiempos promedio de respuesta a las PQRS, tomados de reportes mensuales del Bogotá Te Escucha que son remitidos por la Secretaría General.

Por último, se elaboró el presente informe en el que se recopilan las generalidades del proceso de evaluación y los comentarios frente al cumplimiento de los aspectos de servicio evaluados.

### 3. Resultados

Como resultado de la medición realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la realización de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, telefónico y virtual, a continuación, se presenta el resultado del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC, así como el obtenido por cada una de las líneas estratégicas, transversales y de transparencia evaluadas en términos cuantitativos y cualitativos.

Una vez tabulados los datos y obtenido el promedio de los resultados en la medición por líneas de la PPDSC evaluadas y del componente de transparencia y acceso a la información pública, se obtuvo que el IDSC para los sectores y las entidades del Distrito evaluadas que se presenta a continuación:

Tabla 4. Porcentajes de cumplimiento por sector y entidad

Puesto	Sector	Entidad	Porcentaje
1	Movilidad	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	90,8%
2	Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	89,9%
3	Hacienda	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	89,6%
4	Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	88,0%
5	Hábitat	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	86,5%
6	Seguridad, Convivencia y Justicia	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	86,0%
7	Movilidad	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	85,8%

Puesto	Sector	Entidad	Porcentaje
8	Hacienda	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	85,4%
9	Ambiente	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	85,1%
10	Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	83,8%
11	Cultura, Recreación y Deporte	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	82,9%
12	Salud	Capital Salud EPS-S SAS	82,1%
13	Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	81,6%
14	Hábitat	Caja de la Vivienda Popular - CVP	79,4%
15	Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Instituto para la Economía Social - IPES	79,3%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

En esta tabla se puede identificar la posición de las entidades evaluadas en el distrito frente a la prestación del servicio en cuanto a los lineamientos de la PPDSC y del Componente de transparencia y acceso a la información pública. Se encuentra que, de las 15 entidades evaluadas, 13 se posicionaron en el rango alto obteniendo una calificación superior al 80% y dos entidades obtuvieron un nivel medio con 79%.

### 3.1 Resultados por líneas estratégicas

El Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC, permite identificar la posición de las entidades evaluadas respecto a la implementación y cumplimiento de cada una de las líneas estratégicas y transversal, relacionadas con el mejoramiento continuo de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano - PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la información pública – Ley 1712 de 2014.

#### a. Línea 1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana

De conformidad con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014 y el CONPES 03 de 2019, esta línea estratégica hace referencia al desarrollo de:

(...) Esta estrategia contempla el fortalecimiento de las facultades de la ciudadanía para acceder a la oferta de trámites y servicios de la administración distrital, y comunicar sus necesidades en condiciones de efectividad, oportunidad, calidez y transparencia, de forma que el Estado garantice un goce efectivo de sus derechos,

bajo un enfoque de género, poblacional y diferencial, con mecanismos de atención preferencial.

En esta línea, 14 entidades tuvieron un nivel de cumplimiento alto, debido a que realizan la publicación de información relacionada con mecanismos para la atención al ciudadano, localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público, presentación de quejas y reclamos, así como los medios para garantizar los derechos de la ciudadanía. Además, publican los diferentes informes de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

Así mismo, estas entidades publicaron en la sección de transparencia y acceso a la información pública el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Es importante resaltar que a pesar de que el nivel valorado en esta línea estratégica de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano - PPDSC fue alto, ninguna entidad evaluada logró alcanzar el 100%. Esto obedece principalmente a que en las entidades existen falencias de cara a la ciudadanía, ya que las personas no conocen o no hacen uso de la página web para realizar consultas sobre los trámites y servicios.

Tabla 5. Porcentajes de cumplimiento línea fortalecimiento de la capacidad ciudadana

Puesto	Entidad	Porcentaje
1	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	98,3%
2	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	91,7%
3	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	91,7%
4	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	91,7%
5	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	90,0%
6	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	90,0%
7	Instituto para la Economía Social - IPES	88,3%
8	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	87,0%

Puesto	Entidad	Porcentaje
9	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	86,7%
10	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	86,7%
11	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	86,7%
12	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	86,7%
13	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	85,0%
14	Caja de la Vivienda Popular - CVP	85,0%
15	Capital Salud EPS-S SAS	70,0%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Así mismo, con relación al porcentaje medio que se obtuvo por parte de Capital Salud EPS-S SAS, es necesario que esta entidad visibilice a través de su página web, la Línea 195, con información de trámites y servicios que permitan generar mecanismos de comunicación transparente y efectivos entre los ciudadanos y la entidad.

#### **b. Línea 2. Infraestructura para la prestación del servicio**

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 con la ciudadanía (canal presencial, virtual y telefónico) cuenten con atributos de accesibilidad y suficiencia para ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender sus requerimientos.

En esta línea, las entidades que tuvieron los porcentajes más altos cumplen con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad NTC 6047 de 2013 y/o realizaron ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos, conforme a la norma antes descrita. Algunos ajustes que se destacan en la presente vigencia son los relacionados con los mecanismos de atención especial y preferente, la señalización, ya que se dispuso de braille, apoyos iconográficos, entre otros. Así mismo, se realizaron ajustes al mobiliario en algunas entidades, haciéndolo accesible a personas de talla baja.

Además, cuentan con formatos de fácil lectura y comprensión que permiten interponer requerimientos y acercar la administración con la ciudadanía.

Es importante mencionar que las entidades con un porcentaje del 80% presentan algunas falencias en los espacios de atención a la ciudadanía, dado que no, cuentan con espacios incluyentes que permitan a las personas con discapacidad visual y/o auditiva realizar las gestiones de manera autónoma por la falta de braille, señalética con lengua de señas o algún tipo de herramienta que facilite a estos ciudadanos la interacción con la Administración Distrital en el punto de atención evaluado. Igualmente, estas entidades en algunos puntos de atención al público no disponen 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, tal como lo establecen las disposiciones del artículo 9 numeral 2 literal e de la Ley 1346 de 2009.

Tabla 6. Porcentajes de cumplimiento línea infraestructura para la prestación del servicio

Puesto	Entidad	Porcentaje
1	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	96,7%
2	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	95,7%
3	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	93,1%
4	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	92,5%
5	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	92,5%
6	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	92,0%
7	Capital Salud EPS-S SAS	90,8%
8	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	90,2%
9	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	89,8%
10	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	87,1%
11	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	84,8%

<b>Puesto</b>	<b>Entidad</b>	<b>Porcentaje</b>
12	Instituto para la Economía Social - IPES	83,3%
13	Caja de la Vivienda Popular - CVP	82,9%
14	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	82,8%
15	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	80,9%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

En algunos casos, de acuerdo con los documentos aportados y la percepción de los ciudadanos, existen deficiencias con la accesibilidad de los baños y algunos no están diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible, también se evidenciaron fallas en las páginas web, puesto que no tienen herramientas de accesibilidad visual y auditiva, ni tienen la posibilidad de traducción a otros idiomas y la expedición de certificados y constancias aún requieren la presencia del ciudadano. A partir de la atención recibida se percibe por parte de los ciudadanos que algunos servidores públicos no cuentan con todos los elementos para dar solución a su requerimiento. Finalmente, algunas entidades no disponen de buzón de sugerencias en el punto de atención o no se encuentra en un lugar visible para que la ciudadanía pueda interponer inquietudes o sugerencias.

De acuerdo con las evidencias aportadas por las entidades participantes, entre las que se encuentran fotografías, informes de evaluación, enlaces web, entre otros y las visitas realizadas a los puntos de atención, se observa que en su mayoría los espacios para la atención a la ciudadanía en sala de espera son amplios y cuentan con suficientes módulos de atención para la prestación del servicio.

Algunos de los enlaces consultados en las páginas web de las entidades fueron denegados o se encontraron rotos, por lo que es importante que las entidades garanticen la disponibilidad y correcto funcionamiento de sus canales de atención y realice revisiones periódicas sobre la información y enlaces publicados en la página web.

Es importante mencionar que, en las llamadas realizadas, se evidenció que las líneas tienen un menú de opciones corto y de fácil recordación.

### c. Línea 3. Cualificación de talento humano

Al respecto, el numeral 3 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014 y el CONPES 03 de 2019 determinan 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; desarrollar e implementar estrategias de cualificación permanentes para formar a sus servidores y servidoras públicos, de forma que se atiendan las solicitudes de la ciudadanía a través de respuestas más oportunas, integrales y de calidad (incluyendo personal de vigilancia y de aseo), constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

En esta línea, las 7 entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto evidencian la apropiación de protocolos de atención por parte de sus servidores en los diferentes canales. Adicionalmente, implementan mecanismos de evaluación periódica del desempeño y realizan monitoreo al comportamiento y actitud de los servidores que se encuentran en atención a la ciudadanía.

Tabla 7. Porcentajes de cumplimiento línea cualificación del talento humano

Puesto	Entidad	Porcentaje
1	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	98,0%
2	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	87,4%
3	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	85,4%
4	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	85,1%
5	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	82,8%
6	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	82,6%
7	Instituto para la Economía Social - IPES	82,5%
8	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	77,3%
9	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	77,3%

Puesto	Entidad	Porcentaje
10	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	75,1%
11	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	74,9%
12	Capital Salud EPS-S SAS	73,6%
13	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	70,2%
14	Caja de la Vivienda Popular - CVP	68,7%
15	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	66,6%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

El conjunto de las 8 entidades que obtuvo un nivel de calificación medio presentó algunas fallas en la atención por parte de sus servidores ya que, a pesar de contar con documentos y manuales de atención, en donde se especifican los protocolos en cada uno de los canales, no hay una apropiación adecuada de los mismos por parte de los servidores a la hora de atender a la ciudadanía. Así mismo, en algunas entidades se evidenció que en el canal telefónico los servidores no brindan la información necesaria para solucionar las inquietudes de trámites, servicios y horarios a la ciudadanía.

Se resalta que 12 entidades cuentan con un plan de incentivos; sin embargo, es necesario que como lo realiza la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se implementen reconocimientos a los servidores específicamente de las áreas de atención al ciudadano, por su buen desempeño en el servicio prestado a la ciudadanía.

Se recomienda al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR y Capital Salud EPS-S SAS implementar incentivos y realizar reconocimientos de acuerdo con lo señalado.

Se recomienda fortalecer el canal virtual chat y garantizar la publicación de la información de la gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) o en la página web de la entidad.

#### **d. Línea 4. Articulación Interinstitucional**

El numeral 4 del artículo 8 de la PPDSC de 2014 define esta línea como 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"; a su vez, el

CONPES 03 de 2019 evidencia en esta línea, la necesidad de una coordinación y articulación adecuada entre los distintos actores involucrados en cada nivel y etapa del ciclo del servicio.

Al respecto, cabe aclarar que para los efectos del presente informe se tuvieron en cuenta aspectos relacionados con articulación institucional e interinstitucional, por lo cual se evalúan temas referentes a la definición, documentación, implementación y/o articulación de procesos y procedimientos de servicio, tanto entre las distintas entidades como al interior de la misma Entidad, así como aspectos referidos a optimización de recursos.

En esta línea, resaltamos que las 15 entidades distritales evaluadas en el 2023 cuentan con una dependencia o área de servicio a la ciudadanía formalmente constituida, con procesos o procedimientos documentados e implementados, con un sistema de información para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, trámites y servicios. También, cuentan con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos.

En relación con los tiempos de respuesta dados por las Entidades a la ciudadanía, se debe mencionar que aquellas que no están dando cumplimiento a los términos de Ley, se encuentran en el nivel medio, como son: Instituto para la Economía Social - IPES, Capital Salud EPS-S SAS y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP.

Tabla 8. Porcentajes de cumplimiento línea de articulación interinstitucional

Puesto	Entidad	Porcentaje
1	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	90,0%
2	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	88,5%
3	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	87,0%
4	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	87,0%
5	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	84,3%
6	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	84,3%
7	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	81,3%
8	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	79,7%

9	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	79,7%
10	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	79,0%
11	Instituto para la Economía Social - IPES	77,6%
12	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	75,4%
13	Caja de la Vivienda Popular - CVP	72,6%
14	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	69,3%
15	Capital Salud EPS-S SAS	69,1%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Se evidencia que 14 de las 15 entidades evaluadas a través del canal telefónico -ciudadano de incógnito (a excepción de Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital) no cumplen con los tiempos de atención de las llamadas, los tiempos de espera para que los ciudadanos sean atendidos, la concordancia de la información recibida con la solicitada y la entrega de información clara, precisa y adecuada.

De otra parte, el 53,33% de las entidades, no tiene habilitada la opción de conversión a lenguajes nativos o dialectos indígenas de pueblos afrocolombianos o raizales y/o a otros idiomas de la información publicada en la página web.

Con relación a los procedimientos internos que realizan las entidades evaluadas para dar trámite a las PQRS y a las denuncias de hechos de corrupción, se evidencia que el 73,33% de las entidades no cuenta con un seguimiento que demuestre el registro de las PQRS recibidas por el canal telefónico en el "Bogotá Te Escucha".

Así mismo, es importante que las entidades mantengan los formatos estandarizados para que la ciudadanía pueda interponer inquietudes o sugerencias a través del buzón ubicado en el punto de atención. Estos formatos deben encontrarse disponibles y en buenas condiciones, en todo momento para su uso.

Se recuerda que de conformidad con lo establecido en el artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014 y el artículo 1 del Decreto 293 de 2021, la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite respecto a trámites y servicios. Es importante aclarar que varios aspectos con calificación 0% en esta línea se presentan porque no se obtuvo respuesta en el incógnito telefónico realizado a la línea publicada en

la página web de la Entidad evaluada.

### 3.2 Resultados por línea transversal

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 propenden por la implementación, mejoramiento, seguimiento y evaluación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. De acuerdo con el CONPES 03 de 2019, los objetivos del plan de acción de la PPDSC para la línea transversal que evaluaremos están orientados a lograr un mejoramiento continuo en la prestación de servicios a la ciudadanía, estableciendo mecanismos de seguimiento y evaluación además de herramientas normativas, institucionales y tecnológicas con el potencial. Esto, para generar incluso futuros desarrollos dirigidos a ampliar la cobertura, alcance y calidad de los trámites y servicios ofrecidos.

De conformidad con lo anterior, en el presente diagnóstico se evaluó únicamente la línea transversal “mejoramiento continuo” por corresponder a una acción cuya implementación se encuentra bajo la responsabilidad de todas las entidades de la Administración Pública.

Tabla 9. Porcentajes de cumplimiento por la línea de mejoramiento continuo

Puesto	Entidad	Porcentaje
1	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	100,0%
2	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	100,0%
3	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	100,0%
4	Capital Salud EPS-S SAS	100,0%
5	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	100,0%
6	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	100,0%
7	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	87,5%
8	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	87,5%
9	Instituto para la Economía Social - IPES	87,5%
10	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	87,5%

Puesto	Entidad	Porcentaje
11	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	75,0%
12	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	75,0%
13	Caja de la Vivienda Popular - CVP	75,0%
14	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	75,0%
15	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	62,5%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

En esta línea, se destaca que la totalidad de las entidades evaluadas, publicaron en la página web el informe de PQRS. Asimismo, el 90,33% de las entidades incluyeron dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrecen.

De igual forma, es importante mencionar que aquellas entidades que obtuvieron un nivel alto en esta línea transversal cumplen con la implementación y puesta en marcha de estrategias para recopilar y analizar los datos sobre la percepción de la ciudadanía o usuarios, con respecto a los trámites y/o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas. De igual modo, gestionaron lo necesario para la disposición de recursos y la inclusión de las diferentes actividades de fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en los planes de acción de la vigencia.

Se evidencia que el 60% de las entidades no cuentan con sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en todos o alguno de los canales de atención, es decir, el presencial, el telefónico y el virtual evaluados en la aplicación del IDSC. Siendo el canal virtual chat el que requiere mayor atención.

### 3.3 Componente de transparencia y acceso a la información pública

#### a. Transparencia activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2015 en su artículo 09 y por la Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y

*directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.*

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección “Transparencia y acceso a la información pública”.

Tabla 10. Porcentajes de cumplimiento línea de transparencia activa

<b>Puesto</b>	<b>Entidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	100,0%
2	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	100,0%
3	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	100,0%
4	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	85,7%
5	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	85,7%
6	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	85,7%
7	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	85,7%
8	Instituto para la Economía Social - IPES	85,7%
9	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	85,7%
10	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	85,7%
11	Capital Salud EPS-S SAS	71,4%
12	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	71,4%
13	Caja de la Vivienda Popular - CVP	71,4%
14	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	57,1%
15	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	57,1%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

En esta línea, 10 de 15 Entidades tuvieron un nivel de cumplimiento alto, es decir, publicaron en sus páginas web el listado de trámites y servicios que ofrecen. Igualmente, dichas entidades realizaron oportunamente la publicación de la información pertinente en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, hacen uso del Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP para la publicación de los contratos suscritos y finalmente, se resalta como factor diferencial, que cuentan en sus páginas web con enlaces para la realización de encuestas de satisfacción sobre la atención a ciudadanos.

Por otro lado, es relevante mencionar que 3 de las 15 entidades evaluadas se encuentran en el nivel medio de cumplimiento de esta línea, debido a que no cumplen con el criterio de cargue en el sistema “Bogotá Te Escucha” de los requerimientos radicados de forma virtual mediante el sistema propio de radicación de la entidad y no cuentan en la página web con un link para realizar encuestas de satisfacción sobre la atención a ciudadanos.

Se destaca que 14 de las 15 entidades (a excepción de Transmilenio) cuentan con los trámites que realizan inscritos y actualizados en la Guía de Trámites del D.C.

Finalmente, 2 entidades, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP y Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. presentan nivel de cumplimiento bajo, puesto que no cumplen con el criterio de cargue en el sistema Bogotá Te Escucha de los requerimientos radicados de forma virtual mediante el sistema propio de radicación y no cuentan en la página web con un enlace para realizar encuestas de satisfacción sobre la atención a ciudadanos.

## **b. Transparencia pasiva**

En el marco del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC y con base en los formatos aplicados en esta medición, la transparencia pasiva se refiere a la gestión que se realice desde las entidades evaluadas, para recibir las peticiones, quejas, solicitudes, felicitaciones, reclamos, denuncias, entre otros a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por estas entidades para la ciudadanía.

En esta línea, 12 entidades tuvieron un nivel de cumplimiento alto, lo que evidencia que facilitan el acceso para que la ciudadanía pueda radicar PQRS por el canal virtual (por medio del Sistema “Bogotá te Escucha” o un sistema propio de radicación), así como por el canal telefónico de acuerdo con los registros, documentos, procesos y procedimientos aportados.

También, se debe precisar que la evaluación frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas corresponde al promedio de los tiempos obtenidos de conformidad con reportes de Bogotá Te Escucha, durante los meses de enero a noviembre de 2023. Los resultados de esta evaluación se incluyeron en la ponderación de las líneas estratégicas de Infraestructura para la prestación del servicio.

Tabla 11. Porcentajes de cumplimiento línea de Transparencia Pasiva

Puesto	Entidad	Porcentaje
1	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	100,0%
2	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	100,0%
3	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	100,0%
4	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	100,0%
5	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	100,0%
6	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	100,0%
7	Capital Salud EPS-S SAS	100,0%
8	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	100,0%
9	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	100,0%
10	Caja de la Vivienda Popular - CVP	100,0%
11	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	100,0%
12	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	100,0%
13	Instituto para la Economía Social - IPES	50,0%
14	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	50,0%
15	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	50,0%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Se observa que el 80% de las entidades hacen uso del Sistema Único de Información de Trámites y Servicios - SUIT, la Guía de Trámites y Servicios y el SECOP. Así mismo, se refleja que en los sitios web existen enlaces para el acceso al Sistema Distrital de Gestión

de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, en el que la ciudadanía de forma anónima y/o mediante registro, puede interponer requerimientos y consultar de forma permanente el estado de su petición.

Adicionalmente, está la evidencia de que las Entidades cuentan con un procedimiento interno en el que se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención. De igual forma, se observa el establecimiento de un procedimiento para la atención de denuncias de hechos de corrupción.

De otra parte, el 20% de la Entidades que corresponden al Instituto para la Economía Social – IPES, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, presentan un nivel de cumplimiento bajo, puesto que no cumplen con el criterio de radicación de PQRS a través del canal telefónico por parte de los ciudadanos.

#### 4. Recomendaciones

1. Se recomienda a todas las entidades participantes suministrar las evidencias claras que soporten la información que es solicitada por la Veeduría Distrital para la medición de Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de realizar la verificación pertinente.
2. Adelantar acciones de mejora desde las entidades participantes, una vez sean entregados los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC y con base en las fichas técnicas de resultado, se identifiquen los aspectos por lineamientos para la buena prestación del servicio.
3. Es fundamental que se dispongan los recursos que sean necesarios para garantizar a la ciudadanía la comunicación e interacción con la administración, especialmente en lo referente al canal telefónico, ya que, con varias entidades participantes en este proceso de evaluación, no fue posible lograr conexión a través de este canal de atención y en otros casos la atención no fue la apropiada en los tiempos de espera, por lo que es necesario trabajar en estos tiempos y planificar sensibilizaciones y/o capacitaciones que permitan a los servidores (funcionarios y contratistas) apropiar los protocolos de atención en el canal telefónico y validar la importancia que tiene para la ciudadanía en general una atención confiable, amable, digna y eficiente.
4. Generar acciones que fortalezcan la prestación del servicio a la ciudadanía a través

del canal virtual, mediante la implementación de herramientas de accesibilidad en sus páginas web para personas con discapacidad visual y/o auditiva; así como, la traducción a otros idiomas o lenguajes de la información publicada en la misma. De igual forma, se recomienda incluir en sus páginas web, un chat que permita la comunicación de manera más rápida y efectiva con la ciudadanía.

5. Se recomienda a todas las entidades distritales, en especial al Instituto para la Economía Social IPES, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP y Capital Salud EPS, dar cumplimiento a los términos establecidos en las normas vigentes, para emitir respuesta de manera oportuna, con calidad y calidez a las peticiones ciudadanas.
6. En relación con los porcentajes obtenidos en cumplimiento medio en la línea estratégica de Cualificación del Talento Humano, se recomienda que se realicen jornadas de sensibilización y/o capacitación, con las cuales se logre que los servidores apropien toda la información de los manuales y documentos de servicio, en especial los protocolos de atención. Así mismo, en aquellas entidades donde aún no se cuenta con estas herramientas de gestión, implementar mecanismos de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.

# FICHA TÉCNICA: ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDSC 2023

## EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP

Diciembre de 2023

### 1. RESULTADOS GENERALES

Calificación General
<b>86,51%</b>
Posición 5 de 15

Nivel de cumplimiento (%)		
Bajo	Medio	Alto
0-59	60-79	80-100

Líneas	Lineamientos Evaluados	% Cumplimiento
Líneas estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	87
	2. Infraestructura para la prestación de servicios	97
	3. Cualificación del talento humano	85
	4. Articulación institucional e interinstitucional	80
Línea transversal	5. Mejoramiento continuo	100
Transparencia	6. Transparencia activa	57
	7. Transparencia pasiva	100

### BUENAS PRÁCTICAS

<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Implementa estrategias de sensibilización y pedagogía para que los ciudadanos conozcan su quehacer.</li> <li>▶ Implementa incentivos y reconocimientos a los servidores</li> <li>▶ Implementa el uso de herramientas de accesibilidad en su página web para personas con discapacidad visual.</li> <li>▶ Publica el informe de PQRS</li> <li>▶ Cuenta con la información requerida por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.</li> <li>▶ Cuenta con un buzón de sugerencias.</li> <li>▶ Publica la información de trámites en el SUIT y la Guía de Trámites y Servicios.</li> <li>▶ Realiza caracterización de la ciudadanía o grupos de interés, lo que facilita la identificación de necesidades y/o debilidades para la debida implementación de estrategias de fortalecimiento del servicio.</li> </ul>
---

### 2. CUMPLIMIENTO POR LINEAMIENTO

Lineamiento	#	Tema evaluado	% Cumplimiento
1. FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD CIUDADANA	1.1	Publicación en su sitio web oficial información general sobre atención (localización, horarios, informes de PQRS).	✓ 100%
	1.2	La entidad publicó en su sitio web oficial, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC	✓ 100%
	1.3	Publicación en su sitio web oficial de la línea 195 como canal de información de trámites y servicios.	✓ 100%
	1.4	Realización de campañas de visibilización del quehacer, trámites y servicios que presta su entidad.	✓ 100%
	1.5	Mecanismos de participación ciudadana para la mejora del servicio.	✓ 100%
	1.6	Ingreso a la página web por parte de los ciudadanos para realizar consultas sobre los trámites y servicios.	✗ 20%

Lineamiento	#	Tema evaluado	% Cumplimiento
2. INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2.1	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	100%
	2.2	Mecanismos de atención especial y preferencial.	100%
	2.3	Canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con los ciudadanos.	100%
	2.4	Oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa.	100%
	2.5	Espacios con señalización en braille.	100%
	2.6	Espacios con señalización con apoyos gráficos.	100%
	2.7	Baño público accesible para todos los ciudadanos.	100%
	2.8	Baños accesibles, diseñados para el ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible.	100%
	2.9	Cuenta con una línea gratuita de atención al ciudadano.	100%
	2.10	A las áreas a las que se accede por medio de escalera, también se puede acceder mediante otros sistemas, como rampas o elevadores.	100%
	2.11	Suficiente espacio para circular en silla de ruedas	100%
	2.12	Cuenta con módulos de servicio preferencial.	100%
	2.13	En el diseño de mesas, sillas y demás mobiliario se tuvieron en cuenta las necesidades especiales de personas de talla baja y personas con movilidad reducida.	100%
	2.14	Cuenta con un buzón de sugerencias.	100%
	2.15	Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.	100%
	2.16	Identificación de ventanilla de atención.	100%
	2.17	Percepción de los ciudadanos sobre la señalización interna.	100%
	2.18	Percepción de los ciudadanos sobre la señalización externa.	100%
	2.19	Percepción de los ciudadanos sobre el espacio adecuado de salas de espera.	80%
	2.20	Percepción de los ciudadanos sobre el espacio adecuado en oficinas/módulos de atención.	100%
	2.21	Percepción de los ciudadanos sobre la limpieza del punto de atención.	100%
	2.22	Percepción de los ciudadanos sobre el orden del punto de atención.	100%
	2.23	Percepción ciudadana respecto de la cantidad de ventanillas/módulos.	80%
	2.24	Facilidades de transporte para acceder al punto de atención.	100%
	2.25	Localización del punto de servicio dentro del edificio.	100%
	2.26	Baños limpios y en buenas condiciones físicas.	100%
2. INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2.27	Baños abiertos y a disposición del público.	67%
	2.28	Desarrollo de forma autónoma (por ejemplo uso de sistema braille, señalización con contraste visual y admisión de perros guía).	100%
	2.29	Desarrollo de forma autónoma (por ejemplo anuncios con lengua de señas, uso del centro de relevo o servidores capacitados en esta lengua).	100%
	2.30	Publicación de horario de atención a la entrada del punto de atención.	100%
	2.31	Señalización para evacuación del punto de atención en caso de emergencia.	100%
	2.32	La información en las carteleras es visible.	100%
	2.33	El buzón de sugerencias es visible.	100%
	2.34	Se hace uso adecuado del módulo de atención.	100%
	2.35	Percepción del ciudadano incógnito sobre la iluminación en el canal presencial.	100%
	2.36	Percepción del ciudadano incógnito sobre la ventilación en el canal presencial.	100%
	2.37	Percepción del ciudadano incógnito sobre la organización en el canal presencial.	100%
	2.38	Percepción del ciudadano incógnito sobre la limpieza en el canal presencial.	100%
	2.39	Percepción del ciudadano incógnito sobre el uso de la imagen institucional (logos, uniformes).	100%
	2.40	Percepción del ciudadano incógnito sobre la señalización interna en el canal presencial.	100%
	2.41	Percepción del ciudadano incógnito sobre la señalización externa en el canal presencial.	100%
	2.42	Percepción del ciudadano incógnito sobre espacios y adecuación de salas de espera en el canal presencial.	100%
	2.43	Percepción del ciudadano incógnito sobre espacios y adecuación de módulos de atención en el canal presencial.	100%
	2.44	Percepción del ciudadano incógnito sobre la congestión del punto.	100%
	2.45	En el canal presencial, el ciudadano incógnito percibió si el servidor público cuenta con todos los elementos para dar solución a su requerimiento.	100%
	2.46	La asignación de turnos fue adecuada y agilizó la gestión.	100%
	2.47	El menú de opciones del canal telefónico es corto y fácil de entender.	40%

2.48	En el canal telefónico, el ciudadano incógnito percibió si el servidor público cuenta con todos los elementos para dar solución a su requerimiento.	✗	40%
2.49	Cuenta con una línea telefónica de fácil recordación.	✓	100%
2.50	La página web muestra una organización adecuada.	✓	100%
2.51	La página web utiliza colores y tipos de letra que hacen agradable y fácil la navegación.	✓	100%
2.52	La página web soporta la transacción de algunos trámites y servicios.	✓	100%
2.53	La página web soporta la expedición de certificados y constancias.	✓	100%
2.54	Los enlaces explorados en la página web estaban funcionando correctamente.	✓	100%
2.55	La página web incluye espacios de participación ciudadana.	✓	100%
2.56	Trámites publicados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	✓	100%
2.57	La página web cuenta con ConVerTic.	✓	100%
2.58	La página web cuenta con Centro de Relevó.	✓	100%

Lineamiento	#	Tema evaluado	% Cumplimiento
3. CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3.1	Cuenta con un Plan Institucional de Capacitación de la vigencia relacionado con la PPDSC	✓ 100%
	3.2	Monitoreo del comportamiento y actitud de los servidores (funcionarios y contratistas)	✓ 100%
	3.3	Procesos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal de apoyo (aseo y vigilancia), ventanilla, y demás servidores sobre aspectos y competencias para la atención a la ciudadanía.	✓ 100%
	3.4	Implementación de incentivos y/o realiza reconocimientos a los servidores.	✓ 100%
	3.5	Percepción de los ciudadanos sobre la presentación personal de los servidores.	✓ 100%
	3.6	Percepción de los ciudadanos sobre el uso adecuado de distintivos (camé, chaqueta institucional).	✓ 90%
	3.7	Percepción de los ciudadanos sobre la amabilidad de los servidores.	✓ 100%
	3.8	Percepción de los ciudadanos sobre el manejo de la información por parte de los servidores.	✓ 100%
	3.9	Percepción de los ciudadanos sobre el uso de un lenguaje claro y sencillo por parte de los servidores.	✓ 100%
	3.10	Percepción de los ciudadanos sobre el trato recibido por el personal de recepción, orientación y/o asignación de turnos.	✓ 100%
	3.11	Percepción de los ciudadanos sobre el trato recibido por el personal de vigilancia.	✓ 100%
	3.12	Percepción de los ciudadanos sobre el trato recibido por el personal de servicios generales.	✓ 100%
	3.13	Atención exclusiva por parte de los servidores (no uso de celulares, tabletas, etc.)	✓ 100%
	3.14	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (saluda de manera amable).	✓ 100%
	3.15	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (lenguaje verbal).	✓ 100%
	3.16	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (contacto visual).	✓ 100%
	3.17	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (escucha con atención).	✓ 100%
	3.18	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (demuestra interés por ayudarlo).	✓ 100%
	3.19	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (entrega la información solicitada con claridad).	✓ 100%
	3.20	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (respeto).	✓ 100%
	3.21	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (colaboración al finalizar la atención).	✓ 200%
	3.22	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (uso correcto del uniforme).	✓ 100%
	3.23	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (porta el camé en un lugar visible).	✓ 100%
	3.24	Percepción del ciudadano incógnito sobre la actitud del personal del punto (no interrumpe la atención).	✓ 100%
	3.25	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.	✓ 100%
	3.26	El servidor público le dio una asesoría adecuada.	✓ 100%
	3.27	El servidor le brindó una atención exclusiva.	✓ 100%
	3.28	Percepción del ciudadano incógnito sobre la presentación personal del servidor público.	✓ 100%
	3.29	En caso de requerir levantarse de su puesto de trabajo, el servidor le explicó las razones para hacerlo y el tiempo estimado de espera.	✓ 100%
	3.30	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la atención.	✓ 100%
	3.31	El servidor consultó si el ciudadano incógnito se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión prestada.	✓ 100%
	3.32	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público se despidió de manera cordial en el canal presencial.	✓ 100%
	3.33	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público saludó de manera cordial en el canal telefónico.	● 60%
	3.34	El servidor público se identificó dando el nombre de la entidad.	✗ 0%
	3.35	El servidor público se identificó dando su nombre completo.	✗ 0%
	3.36	En todos los casos en que el ciudadano incógnito fue puesto en espera, el servidor explicó las razones para dicha acción.	✗ 40%
	3.37	El servidor público indicó el tiempo estimado de espera en cada caso.	✗ 40%
	3.38	El servidor público se dirigió al ciudadano incógnito con buena vocalización.	● 60%

3. CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3.39	El servidor público utilizó un lenguaje preciso.	●	60%
	3.40	El servidor público evitó interrumpir al ciudadano incógnito.	●	60%
	3.41	En el momento de transferir una llamada, el servidor indicó a su compañero los datos del ciudadano incógnito y su problemática presentada.	●	60%
	3.42	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público se despidió de manera cordial en el canal telefónico.	●	60%
	3.43	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación.	●	60%
	3.44	Antes de terminar la llamada el servidor consultó si el ciudadano incógnito se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión prestada.	✗	0%
	3.45	Si el requerimiento no se solucionó completamente en la llamada, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir.	✗	40%
	3.46	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público lo saludó de manera cordial en el canal virtual.		N.A.
	3.47	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación en el canal virtual.		N.A.
	3.48	Si el requerimiento no se solucionó completamente en el chat, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir.		N.A.
	3.49	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público se despidió de manera cordial en el canal virtual.		N.A.
	3.50	Los servidores públicos a cargo de atender las llamadas de ciudadanos a la entidad tienen la información necesaria para solucionar las inquietudes.	✓	100%

Lineamiento	#	Tema evaluado		% Cumplimiento
4. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL E INTERINSTITUCIONAL	4.1	Cuenta con una dependencia o área de servicio al ciudadano.	✓	100%
	4.2	Cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano.	✓	100%
	4.3	Cuenta con un sistema de información para la gestión de peticiones ciudadanas	✓	100%
	4.4	Implementa protocolos de servicio en todos los canales.	✓	100%
	4.5	Cuenta con una política de tratamiento de datos personales.	✓	100%
	4.6	Divulgación de la política de tratamiento de datos personales.	✓	100%
	4.7	Elaboración de informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con frecuencia.	✓	100%
	4.8	Cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas.	✗	0%
	4.9	Aplicación al artículo 7° del Decreto 2539 de 2005 frente a las competencias de orientación al usuario y al ciudadano en su manual de funciones.	✓	100%
	4.10	Hace uso de herramientas como el Centro de Relevó.	✓	100%
	4.11	Hace uso de herramientas como ConVerTic.	✓	100%
	4.12	Cuenta con formatos estandarizados para interponer requerimientos a través del buzón de sugerencias.	✓	100%
	4.13	Percepción de los ciudadanos sobre la prestación del servicio.	✓	80%
	4.14	Percepción de los ciudadanos sobre el servicio recibido.	✓	80%
	4.15	Percepción de los ciudadanos sobre la respuesta efectiva a su requerimiento.	✓	80%
	4.16	Percepción de los ciudadanos sobre la claridad en los requisitos.	✓	100%
	4.17	Percepción de los ciudadanos sobre el respeto por el turno de atención.	✓	100%
	4.18	Percepción de los ciudadanos sobre el cumplimiento de horarios de atención.	✓	90%
	4.19	Cartelera actualizadas.	✓	100%
	4.20	Uso de formatos estandarizados para interponer requerimientos.	✓	100%
	4.21	Formatos disponibles en el buzón de sugerencias.	✓	100%
	4.22	Percepción del ciudadano incógnito sobre el tiempo de espera en el canal presencial.	●	67%
	4.23	Percepción del ciudadano incógnito sobre el tiempo de respuesta una vez fue atendido en el canal presencial.	●	67%
	4.24	La información recibida corresponde con la solicitud realizada.	✓	100%
	4.25	El servidor de radicación se encontraba disponible en el horario asignado.	✓	100%
	4.26	Claridad sobre la oferta de servicios y trámites del punto.	✓	100%
	4.27	Cuando la llamada requirió ser transferida, se hizo oportunamente y se obtuvo respuesta.	✗	40%
	4.28	La llamada fue atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia).	●	60%
	4.29	Recibió atención en la primera llamada.	✗	0%
	4.30	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable en el canal telefónico.	✗	0%
	4.31	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el tiempo de espera fue inferior o igual al tiempo anunciado en el canal telefónico.	✗	20%
	4.32	Percepción del ciudadano incógnito sobre si la información recibida corresponde con la solicitud realizada en el canal telefónico.	✗	40%
	4.33	Percepción del ciudadano incógnito sobre la información recibida en el canal telefónico.	✗	40%
	4.34	El servidor público informó la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.	✗	0%
	4.35	En la página web es fácil encontrar la información básica de contacto.	✓	100%
	4.36	Las preguntas frecuentes contienen información útil para el público.	✓	100%

4.37	En la página web se encuentran fácilmente los formatos, formularios e instructivos.	✓	100%
4.38	El acceso a los trámites y servicios habilitados en la página web es fácil.	✓	100%
4.39	La información publicada en la página web está actualizada y es relevante.	✓	100%
4.40	La página web cumple con la estructura establecida por la norma vigente.	✓	100%
4.41	La información presentada en la página web se encuentra en un lenguaje sencillo, útil y comprensible.	✓	100%
4.42	Cumple con la obligación de publicar la información su gestión contractual en el SECOP II y/o en la página web	✗	0%
4.43	La información publicada en la página web tiene la opción para ser convertida a lenguajes nativos o dialectos indígenas, de pueblos afrocolombianos o raizales y/o a otros idiomas.	✓	100%
4.44	Se publica en la página web un directorio de los servidores públicos.	✓	100%
4.45	El chat se encontraba habilitado en el horario anunciado.	✓	100%
4.46	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el tiempo de espera para ser atendido fue inferior o igual al tiempo anunciado en el canal virtual.	✓	100%
4.47	Percepción del ciudadano incógnito sobre si la información recibida correspondió con la solicitud realizada en el canal virtual	✓	100%
4.48	Percepción del ciudadano incógnito sobre si la información recibida fue clara, precisa y adecuada en el canal virtual.	✓	100%
4.49	Registro de PQRS en el canal telefónico.	✗	0%
4.50	Cuenta con procedimientos internos para dar trámite a las PQRS.	✓	100%
4.51	Cuenta con procedimientos internos para dar trámite a las denuncias de hechos de corrupción.	✓	100%

Lineamiento	#	Tema evaluado	% Cumplimiento
5. MEJORAMIENTO CONTINUO	5.1	Publicación de informes de PQRS	✓ 100%
	5.2	Recopilación y análisis de datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y/ o servicios ofrecidos	✓ 100%
	5.3	Inclusión dentro del Plan de desarrollo de las actividades de servicio al ciudadano	✓ 100%
	5.4	Inclusión de recursos en el presupuesto para temas de accesibilidad	✓ 100%
	5.5	Estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal presencial	✓ 100%
	5.6	Estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal telefónico	✓ 100%
	5.7	Estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal virtual ( chat )	✓ 100%
	5.8	Publicación del informe consolidado de PQRS	✓ 100%

Lineamiento	#	Tema evaluado	% Cumplimiento
6. TRANSPARENCIA ACTIVA	6.1	Publicación en la página web el listado de trámites y servicios que presta a los ciudadanos	✓ 100%
	6.2	El listado de trámites y servicios que presta la entidad tiene la información básica	✓ 100%
	6.3	Los trámites que realiza la entidad están inscritos y actualizados en la guía de trámites del D.C	✓ 100%
	6.4	Los trámites están inscritos y actualizados en el SUIT	✓ 100%
	6.5	Uso del SECOP II para la publicación de los contratos suscritos por la entidad	✗ 0%
	6.6	Los requerimientos radicados de forma virtual mediante el sistema propio de radicación son cargados en el sistema SDQS	✗ 0%
	6.7	Cuenta en la página web con un link para realizar encuestas de satisfacción sobre la atención a ciudadanos	✗ 0%

Lineamiento	#	Tema evaluado	% Cumplimiento
7. TRANSPARENCIA PASIVA	7.1	Se puede radicar PQRS por el canal virtual por medio del SDQS o un sistema propio de radicación	✓ 100%
	7.2	Se puede radicar PQRS por el canal telefónico	✓ 100%

### 3. EVALUACIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Tiempos de respuesta entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2023



Se tomaron los informes mensuales de PQRS que reportan las Entidades Distritales en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y, se calculó el promedio de los tiempos de respuesta dados a cada una de las tipologías existentes en el Sistema Bogotá te Escucha, durante los meses de enero a septiembre de 2023.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, NO da cumplimiento en la totalidad de las tipologías, a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 (del 1 de enero al 30 de septiembre) para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

### 4. RECOMENDACIONES POR LINEAMIENTOS DE LA PPDSC

Lineamientos	Recomendaciones
1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	▶ Es importante que la entidad adelante estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía para fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a los trámites y servicios que ofrece en la página web.
2. Infraestructura para la prestación de servicios	▶ Es importante que la entidad disponga a los servidores que atienden el canal telefonico los elementos necesarios para dar solución a los requerimientos de la ciudadanía.
	▶ Se recomienda a la entidad verificar menú de opciones del canal telefónico sea corto y fácil de entender.
3. Cualificación del talento humano	▶ Es necesario planificar sensibilizaciones y/o capacitaciones que permitan a los servidores (funcionarios y contratistas) apropiar los protocolos de atención en el canal telefónico y validar la importancia que tiene para la ciudadanía en general, una atención confiable, amable, digna y eficiente.!!
4. Articulación institucional e interinstitucional	▶ Se recomienda a la entidad dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.
	▶ Se recomienda a la entidad trabajar en los tiempos de espera en la atención dada a la ciudadanía a través del canal telefónico.
	▶ Se le sugiere a la entidad evidenciar de manera clara si cuando se reciben PQRS por el canal telefónico, estas son registradas en el SDQS.
	▶ Es necesario que la entidad cumpla con la obligación de publicar la información su gestión contractual en el SECOP II y/o en la página web.
5. Mejoramiento continuo	▶ Se recomienda seguir con mecanismos de caracterización de usuarios así como la medición de tiempos de respuesta en los diferentes canales de atención, con el fin de garantizar los derechos de la ciudadanía y de brindarle un mejor servicio.
6. Transparencia activa	▶ Se recomienda a la entidad hacer uso del SECOP II para la publicación de los contratos suscritos por la entidad.
	▶ Se recomienda a la entidad evidenciar de manera clara si los requerimientos radicados de forma virtual mediante el sistema propio de radicación son cargados en el sistema SDQS
	▶ Se sugiere a la entidad desarrollar una encuesta de satisfacción que sea de acceso a la ciudadanía a través de su página web y que permita la evaluación de todos los canales de atención. Asimismo, se le sugiere a la entidad evidenciar de manera clara si los requerimientos radicados de forma virtual mediante el sistema propio son cargados en el sistema SDQS.
7. Transparencia pasiva	▶ Dando aplicación a la Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se recomienda continuar con el seguimiento permanente a la proyección y envío de respuestas ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la ley, y bajo estándares de calidad y oportunidad, de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución de forma oportuna a sus requerimientos y no se incurra en faltas disciplinarias por parte de los servidores y servidoras encargados de la atención.
7. Transparencia pasiva	▶ Se sugiere consultar el Tablero de Control Ciudadano – TCC, herramienta interactiva e innovadora que permite gestionar información de los diferentes requerimientos ciudadanos, como insumo para las entidades distritales en la toma de decisiones, así como en la elaboración de sus planes de acción y/o planes de mejoramiento, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de corrupción, y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio a la ciudadanía.