

FICHA TÉCNICA: ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDSC 2021

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Octubre de 2021

1. RESULTADOS GENERALES

Calificación General
97%
Posición 1 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	98
	2. Infraestructura para la prestación de servicios	92
	3. Cualificación del talento humano	91
	4. Articulación institucional e interinstitucional	97
Línea transversal	5. Mejoramiento continuo	100
Transparencia	6. Transparencia activa	100
	7. Transparencia pasiva	100

BUENAS PRÁCTICAS

- ▶ Implementa estrategias de sensibilización y pedagogía para que los ciudadanos conozcan su quehacer
- ▶ Cuenta con mecanismos de evaluación periódica
- ▶ Implementa incentivos y reconocimientos a los servidores
- ▶ Implementa el uso de herramientas de accesibilidad en su página web para personas con discapacidad visual.
- ▶ Cuenta con procedimientos internos para dar trámite a PQRS
- ▶ Publica el informe de PQRS
- ▶ Cuenta con la información requerida por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.

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.	✓ 90

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.	✗ 0
	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.	✓ 90
	2.17	Percepción de los ciudadanos sobre la señalización interna.	✓ 100
	2.18	Percepción de los ciudadanos sobre la señalización externa.	✓ 90
	2.19	Percepción de los ciudadanos sobre el espacio adecuado de salas de espera.	✓ 100
	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.	✓ 100
	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.	N.A.

2. INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2.27	Baños abiertos y a disposición del público.		N.A.
	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).		N.A.
	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.		N.A.
	2.34	Se hace uso adecuado del módulo de atención.		N.A.
	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.		N.A.
	2.46	La asignación de turnos fue adecuada y agilizó la gestión.		N.A.
	2.47	El menú de opciones del canal telefónico es corto y fácil de entender.	✗	0
	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.	✓	100
	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.	✗	0
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 Relevo.	✗	0	

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 (carné, chaqueta institucional).	✓	100
	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.	✓	90
	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.)		N.A.
	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).	✗	0
	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 carné 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.		N.A.
	3.27	El servidor le brindó una atención exclusiva.		N.A.
	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.		N.A.
	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.	✗	0
	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.	✓	100
	3.34	El servidor público se identificó dando el nombre de la entidad.	✓	100
	3.35	El servidor público se identificó dando su nombre completo.	✓	100
	3.36	En todos los casos en que el ciudadano incógnito fue puesto en espera, el servidor explicó las razones para dicha acción.	✓	100

3. CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3.37	El servidor público indicó el tiempo estimado de espera en cada caso.	✗	0
	3.38	El servidor público se dirigió al ciudadano incógnito con buena vocalización.	✓	100
	3.39	El servidor público utilizó un lenguaje preciso.	✓	100
	3.40	El servidor público evitó interrumpir al ciudadano incógnito.	✗	0
	3.41	En el momento de transferir una llamada, el servidor indicó a su compañero los datos del ciudadano incógnito y su problemática		N.A.
	3.42	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público se despidió de manera cordial en el canal telefónico.	✓	100
	3.43	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación.	✓	100
	3.44	Antes de terminar la llamada el servidor consultó si el ciudadano incógnito se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión prestada.	✓	100
	3.45	Si el requerimiento no se solucionó completamente en la llamada, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir.	✓	100
	3.46	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público lo saludó de manera cordial en el canal virtual.	✓	100
	3.47	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación en el canal virtual.	✓	100
	3.48	Si el requerimiento no se solucionó completamente en el chat, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir.	✓	100
	3.49	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público se despidió de manera cordial en el canal virtual.	✓	100
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	

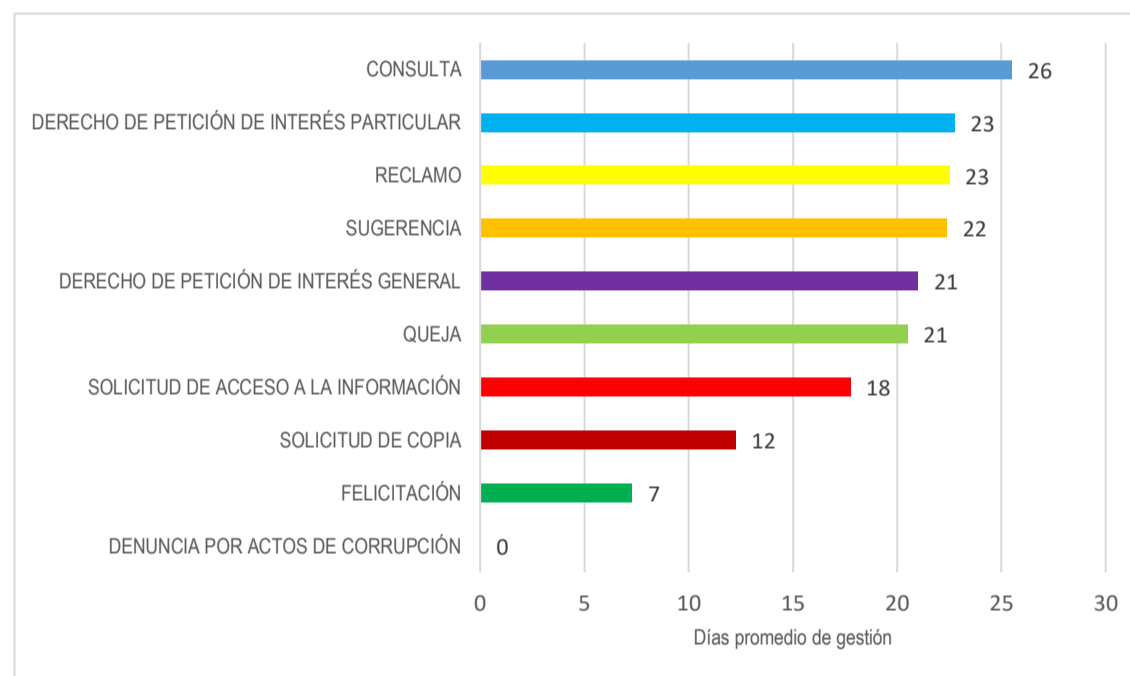
Lineamiento	#	Tema evaluado		% Cumplimiento
4. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL E INTERINSTITUCIONAL	4.1	Cuenta con una dependencia o área de servicio al ciudadano.	✓	100
	4.2	Cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano.	✓	100
	4.3	Cuenta con un sistema de información para la gestión de peticiones 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.	✓	100
	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.	✓	100
	4.14	Percepción de los ciudadanos sobre el servicio recibido.	✓	100
	4.15	Percepción de los ciudadanos sobre la respuesta efectiva a su requerimiento.	✓	90
	4.16	Percepción de los ciudadanos sobre la claridad en los requisitos.	✓	90
	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.	✓	100
	4.19	Carteleros actualizados.	✓	100
	4.20	Uso de formatos estandarizados para interponer requerimientos.		N.A.
	4.21	Formatos disponibles en el buzón de sugerencias.		N.A.
	4.22	Percepción del ciudadano incógnito sobre el tiempo de espera en el canal presencial.		N.A.
	4.23	Percepción del ciudadano incógnito sobre el tiempo de respuesta una vez fue atendido en el canal presencial.		N.A.
	4.24	La información recibida corresponde con la solicitud realizada.		N.A.
	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.		N.A.
	4.28	La llamada fue atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia).		N.A.
	4.29	Recibió atención en la primera llamada.	✓	100
	4.30	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable en el canal telefónico.	✓	100
	4.31	Percepción del ciudadano incógnito sobre si el tiempo de espera fue inferior o igual al tiempo anunciado en el canal telefónico.		N.A.
	4.32	Percepción del ciudadano incógnito sobre si la información recibida corresponde con la solicitud realizada en el canal telefónico.	✓	100
	4.33	Percepción del ciudadano incógnito sobre la información recibida en el canal telefónico.	✓	100
	4.34	El servidor público informó la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.		N.A.
	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	✓	100	
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.	✗	0	
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.		N.A.	
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.	✓	100	
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	✓ 100
	6.6	Los requerimientos radicados de forma virtual mediante el sistema propio de radicación son cargados en el sistema SDQS	✓ 100
	6.7	Cuenta en la página web con un link para realizar encuestas de satisfacción sobre la atención a ciudadanos	✓ 100

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



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 agosto de 2021.

La Secretaría de Educación del Distrito, da cumplimiento en la totalidad de las tipologías, a los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

4. RECOMENDACIONES POR LINEAMIENTOS DE LA PPDSC

Lineamientos	Recomendaciones
1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	► Continuar adelantando acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, competencias, trámites y servicios que ofrece la Entidad.
2. Infraestructura para la prestación de servicios	► Velar por la disponibilidad y correcto funcionamiento de sus canales de atención. Revisiones periódicas sobre la información y enlaces publicados en la página web.
	► Es necesario tener en cuenta lo señalado en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 5, el cual define que las entidades públicas en todos los niveles son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas en condición de discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos, por lo que la implementación de aplicaciones para el acceso a la información por parte de personas con discapacidad auditiva, complementaría la gestión que se viene desarrollando por parte de la Secretaría.
3. Cualificación del talento humano	► Se recomienda continuar trabajando con herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana para medir la calidad del servicio así como de los funcionarios (servidores y contratistas)
	► Continuar con la implementación de estrategias que abarquen sensibilizaciones y planes de incentivos que refuercen el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a los ciudadanos.
4. Articulación institucional e interinstitucional	► Con el objeto de garantizar el acceso a la información por parte de población extranjera, se sugiere trabajar la implementación especialmente en la página web, de herramientas que permitan la traducción a otros idiomas.
	► Mantener los formatos estandarizados para que el ciudadano 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.
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 lograr la planeación necesaria que enfoque todos los esfuerzos en garantizar los derechos de los ciudadanos brindando el mejor servicio.
6. Transparencia activa	► En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, se recomienda continuar publicando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, contratación, servicios, procedimientos, funcionamiento, activos de información, normatividad, presupuesto y planeación de la Entidad, en rutas de fácil acceso y ubicación para la ciudadanía.
7. Transparencia pasiva	► Dando aplicación a la norma establecida, 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 encargados de la atención.
	► Se sugiere consultar el Tablero de Control Ciudadano – TCC y las recomendaciones emitidas por la Veeduría Distrital en los diferentes informes, ya que son herramientas que permiten gestionar información de los diferentes requerimientos ciudadanos, y que pueden llegar a ser insumo para las entidades distritales en la toma de decisiones, la elaboración de sus planes de acción y/o planes de mejoramiento, así como, prevenir situaciones generadoras de corrupción, y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano.