



RESULTADOS DEL ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDSC 2021 (julio – octubre 2021)

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., octubre de 2021



Informe de resultados del Índice
Distrital de Servicio a la
Ciudadanía IDSC - 2021

Veedor Distrital
Guillermo Rivera

Viceveedora Distrital
Diana Mendieta Durán

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Jayn Patrich Pardo García

Veedor Delegado para la Contratación
Byron Adolfo Valdivieso

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Laura Oliveros Amaya

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Ramón Villamizar Maldonado

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Rino Acero Camacho

Jefe Oficina Asesora Jurídica
María Liliana Rodríguez

Equipo de Trabajo

Daissy Johanna Rodríguez Urrea
Diana Carolina Camargo Pinzón
Andrés Mario Carantón Cárdenas
Andrea Malagón Arias

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

<i>Tabla 1.</i> Criterios a evaluar de la PPDSC y del componente de transparencia y acceso a la información pública.....	7
<i>Tabla 2.</i> Entidades seleccionadas en el Distrito Capital.....	9
<i>Tabla 3.</i> Niveles de cumplimiento	11
<i>Tabla 4.</i> Porcentajes de cumplimiento por sector y entidad	13
<i>Tabla 5.</i> Porcentajes de cumplimiento línea fortalecimiento de la capacidad ciudadana	14
<i>Tabla 6.</i> Porcentajes de cumplimiento línea infraestructura para la prestación del servicio	16
<i>Tabla 7.</i> Porcentajes de cumplimiento línea cualificación del talento humano	17
<i>Tabla 8.</i> Porcentajes de cumplimiento línea de articulación interinstitucional	19
<i>Tabla 9.</i> Porcentajes de cumplimiento por línea de mejoramiento continuo	20
<i>Tabla 10.</i> Porcentajes de cumplimiento línea de transparencia activa.....	22
<i>Tabla 11.</i> 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 a 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 ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del estado”. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

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. Reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. Señala los principios que orientan el servicio 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 con representación de todos los sectores administrativos 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"> * Conocimiento de Trámites y Servicios * Campañas de visibilización * Mecanismos de participación para el servicio
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"> * Localización y Accesibilidad * Disponibilidad y cobertura en canales de atención * Infraestructura física para el servicio * Caracterización
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	<ul style="list-style-type: none"> * Perfiles y monitoreo de evaluación del Talento Humano * Capacitación * Incentivos

#	Lineamientos	Concepto	Aspectos
		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.	
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"> * Capacidad institucional * Procesos y procedimientos * Protocolos y desempeño * Política de Tratamiento de datos personales * Informes de PQRS * Sistemas de información * Tiempos de respuesta * Convenios para el servicio
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"> * Planes de mejora * Asignación de recursos * Mecanismos de medición de canales
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"> * Principio de Gratuidad * Estándares de Contenido y Oportunidad de Respuesta * Criterio Diferencial de Accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Publicación de la información obligatoria
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.	<ul style="list-style-type: none"> * 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 2021, se evaluaron todas las secretarías entidades cabeza de sector, logrando la representación de los 15 sectores administrativos.

Tabla 2. Entidades seleccionadas en el Distrito Capital

# Sector	Sectores administrativos	# Entidad	Entidades	# Punto	Puntos de atención a evaluar
1	Gestión Pública	1	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	1	SuperCADE CAD
2	Gobierno	2	Secretaría Distrital de Gobierno	2	Alcaldía Local de Teusaquillo
3	Hacienda	3	Secretaría Distrital de Hacienda	3	SuperCADE CAD
4	Planeación	4	Secretaría Distrital de Planeación	4	SuperCADE Calle 13
5	Desarrollo Económico	5	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	5	Sede Principal – Plaza de los Artesanos
6	Educación	6	Secretaría de Educación del Distrito	6	Sede Principal
7	Salud	7	Secretaría Distrital de Salud	7	Sede Principal
8	Integración Social	8	Secretaría Distrital de Integración Social	8	Centro de Atención Integral a la Diversidad Sexual y de Géneros - Sebastián Romero
9	Cultura, Recreación y Deporte	9	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	9	Sede Principal
10	Ambiente	10	Secretaría Distrital de Ambiente	10	Sede Principal
11	Movilidad	11	Secretaría Distrital de Movilidad	11	Centro de Servicios de Movilidad
12	Hábitat	12	Secretaría Distrital del Hábitat	12	Sede Principal
13	Mujeres	13	Secretaría Distrital de la Mujer	13	Casa de Igualdad de Oportunidades de Engativá
14	Seguridad, Convivencia y Justicia	14	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	14	Casa de Justicia de Usaquén
15	Gestión Jurídica	15	Secretaría Jurídica Distrital	15	SuperCADE CAD

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Debido a las condiciones dadas para mitigar la propagación del coronavirus Covid-19 y los diferentes lineamientos establecidos por el gobierno, no fue posible llevar a cabo la reunión de presentación y socialización del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC. Sin embargo, 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, el equipo evaluador de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones a los diferentes canales de atención, 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

<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
80% - 100%	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán crearse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de servicio a la ciudadanía.
60% - 79%	Media	Los aspectos señalados se encuentran en alerta, se deben definir e implementar acciones de impacto para el mejoramiento de la gestión de servicio a la ciudadanía.

<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
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 los informes mensuales que se cargan por parte de las entidades distritales, en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos disponible en <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>.

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 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

<i>Puesto</i>	<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Educación	Secretaría de Educación del Distrito	96,87
2	Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	92,93
3	Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	92,83
4	Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	92,47
5	Salud	Secretaría Distrital de Salud	91,97
6	Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	91,79
7	Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	89,00
8	Gestión Pública	Secretaría General	87,79
9	Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	86,30
10	Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	82,93
11	Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	82,61
12	Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	82,11
13	Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	81,21
14	Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	80,64
15	Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	77,01

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 y que representan cada una un sector de la administración distrital, 14 se posicionaron en el rango alto obteniendo una calificación superior al 80 % y solo una entidad obtuvo un nivel medio con 77%.

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 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. 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, todas las entidades tuvieron un nivel de cumplimiento alto, debido a que realizan la publicación de información relacionada con mecanismos para la atención al ciudadano, 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, solo una de las entidades evaluadas logró alcanzar el 100%. Esto obedece principalmente a que en las demás 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

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría Distrital de Integración Social	100
2	Secretaría de Educación del Distrito	98,30
3	Secretaría Distrital de Movilidad	98,10
4	Secretaría General	96,70
5	Secretaría Distrital de Hacienda	96,70
6	Secretaría Distrital de Salud	96,70
7	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	91,70
8	Secretaría Jurídica Distrital	91,70
9	Secretaría Distrital de Ambiente	90,00
10	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	88,33
11	Secretaría Distrital de Gobierno	88,30



<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
12	Secretaría Distrital del Hábitat	88,30
13	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	86,70
14	Secretaría Distrital de la Mujer	85,70
15	Secretaría Distrital de Planeación	83,30

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Respecto a esta línea, se evidenció que de las 15 entidades evaluadas, la totalidad implementa estrategias pedagógicas para que la ciudadanía conozca el quehacer de las entidades en cuanto a su misionalidad y adicionalmente, puedan realizar los trámites y servicios.

b. 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 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 en nivel de cumplimiento medio presentan algunas falencias en los espacios de atención a la ciudadanía, como la señalización externa, que para muchos ciudadanos no es suficiente a la hora de ubicar el punto de servicio. Así mismo, 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.

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

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría Distrital de Salud	96,60
2	Secretaría Distrital de Ambiente	93,40
3	Secretaría Distrital de Hacienda	92,00
4	Secretaría de Educación del Distrito	91,80
5	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	91,07
6	Secretaría Distrital de Integración Social	89,00
7	Secretaría Jurídica Distrital	87,90
8	Secretaría Distrital de Movilidad	86,80
9	Secretaría Distrital del Hábitat	84,30
10	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	83,50
11	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	83,50
12	Secretaría Distrital de Planeación	82,80
13	Secretaría General	81,03
14	Secretaría Distrital de la Mujer	80,00
15	Secretaría Distrital de Gobierno	77,10

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, ya que 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 finalmente, algunas entidades no disponen de buzón de 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.

Las entidades cuentan con una línea de atención propia que se encuentra publicada en la página web; sin embargo, el acceso a la información en cuanto a trámites, servicios, horarios y programas presenta deficiencias en el servicio ya no fue posible lograr respuesta en algunas de ellas. Es importante mencionar que en las llamadas realizadas, se evidenció que las líneas tienen un menú de opciones corto y de fácil recordación.

Algunos de los enlaces consultados en las páginas web de las entidades fueron denegados o se encontraron rotos.

c. 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 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.

Se resalta que las entidades en general cuentan con un plan de incentivos; sin embargo, es necesario que como lo realiza la Secretaría de Educación del Distrito, 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.

Tabla 7. Porcentajes de cumplimiento línea cualificación del talento humano

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	97,78
2	Secretaría de Educación del Distrito	90,9
3	Secretaría Distrital de la Mujer	90,3
4	Secretaría Distrital de Integración Social	83
5	Secretaría Distrital de Ambiente	79,9
6	Secretaría Distrital de Salud	78,1
7	Secretaría Distrital de Hacienda	76,1
8	Secretaría Distrital de Planeación	75,7
9	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	73,7
10	Secretaría Distrital del Hábitat	68,9
11	Secretaría General	63,5

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
12	Secretaría Distrital de Gobierno	55,9
13	Secretaría Distrital de Movilidad	53,3
14	Secretaría Jurídica Distrital	50,6
15	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	50

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

El conjunto de 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 no se evidencia la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos.

Es importante destacar que la disponibilidad de los canales de atención va completamente ligada al buen servicio, más aún en esta época tan difícil en la que aún la ciudad y el mundo entero, tratan de salir de una pandemia. Por ello la imposibilidad de lograr interacción con la entidad evaluada hace que la calificación de esta línea estratégica se vea afectada en los niveles de cumplimiento. En esta ocasión, esta baja valoración se debió principalmente, a que no se pudo lograr el contacto a través del canal telefónico con varias entidades.

d. 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, se resalta que todas las entidades evaluadas en el 2021, es decir las Secretarías de entidades cabeza de sector cuentan con una dependencia o área de servicio a la ciudadanía formalmente constituida, guiando a las demás entidades del Distrito Capital. También, cuentan con procesos o procedimientos documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).

En relación a 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 de esta línea estratégica, como las Secretarías Distritales de Gobierno y Hábitat. Por su parte, la Secretaría Distrital de Hacienda es la excepción, ya que se encuentra en el nivel alto; sin embargo, comparado con las demás líneas evaluadas, se puede referenciar que bajó su porcentaje en esta línea estratégica.

Por otra parte, es importante mencionar que, a excepción de la Secretaría Distrital de Movilidad, las demás Secretarías con nivel de cumplimiento medio, no cuentan con el uso de herramientas para que la población con discapacidad auditiva y visual puedan acceder a la información y/o realizar trámites a través de sus páginas web.

Tabla 8. Porcentajes de cumplimiento línea de articulación interinstitucional

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	97,61
2	Secretaría de Educación del Distrito	97,10
3	Secretaría Distrital de la Mujer	91,30
4	Secretaría Distrital de Ambiente	86,50
5	Secretaría Distrital de Hacienda	85,70
6	Secretaría Distrital de Salud	84,90
7	Secretaría Distrital de Integración Social	83,00
8	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	81,60
9	Secretaría Distrital del Hábitat	78,80
10	Secretaría Distrital de Planeación	76,60
11	Secretaría General	73,30
12	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	69,80
13	Secretaría Jurídica Distrital	69,60
14	Secretaría Distrital de Movilidad	65,10
15	Secretaría Distrital de Gobierno	55,30

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

En varias de las Entidades, se continúa evidenciando que la información publicada en la página web no tiene la opción para ser convertida a lenguajes nativos o dialectos indígenas de pueblos afrocolombianos o raizales y/o a otros idiomas.

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 dan gracias a que 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 al 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 desarrollos futuros 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 línea de mejoramiento continuo

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría General	100
2	Secretaría Distrital de Hacienda	100
3	Secretaría Distrital de Planeación	100
4	Secretaría de Educación del Distrito	100
5	Secretaría Distrital de la Mujer	100
6	Secretaría Distrital de Integración Social	87,50
7	Secretaría Distrital de Salud	87,50

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
8	Secretaría Distrital de Ambiente	87,50
9	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	75,00
10	Secretaría Distrital de Movilidad	75,00
11	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	75,00
12	Secretaría Jurídica Distrital	75,00
13	Secretaría Distrital de Gobierno	62,50
14	Secretaría Distrital del Hábitat	62,50
15	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	50,00

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

En esta línea, se logra destacar que la totalidad de las entidades evaluadas, publicaron en la página web el informe de PQRS. De igual forma, es importante mencionar que aquellas entidades que obtuvieron un nivel alto en esta línea transversal cumplen gracias a 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, cuentan con estadísticas de medición en los canales de atención presencial, virtual y telefónico y 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.

En relación a las entidades con nivel de cumplimiento medio y bajo, es necesario precisar que su baja calificación se da puntualmente por no contar 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 esta aplicación del IDSC.

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

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	100
2	Secretaría Distrital de Gobierno	100
3	Secretaría Distrital de Hacienda	100
4	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	100
5	Secretaría de Educación del Distrito	100
6	Secretaría Distrital de Salud	100
7	Secretaría Distrital de Integración Social	100
8	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	100
9	Secretaría Distrital de Movilidad	100
10	Secretaría Distrital de la Mujer	100
11	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	100
12	Secretaría Jurídica Distrital	100
13	Secretaría Distrital de Planeación	85,7
14	Secretaría Distrital de Ambiente	85,7
15	Secretaría Distrital del Hábitat	85,7

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

En esta línea, 12 de 15 Secretarías tuvieron un nivel de cumplimiento del 100%, es decir, estas lograron la publicación en sus páginas web del 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 necesario mencionar que las tres entidades que cuentan con porcentajes inferiores a 100 pero que aún siguen estando en el nivel de cumplimiento alto, es porque de acuerdo con sus reportes, la Secretaría Distrital de Planeación no radica los requerimientos registrados en su sistema propio. El Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y las Secretarías Distritales de Ambiente y Hábitat no cuentan con enlaces a encuestas en sus páginas web.

b. Transparencia pasiva

En el marco del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía 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, todas las 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 de los informes mensuales de PQRS que reportaron las Entidades Distritales en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante los meses de enero a agosto de 2021. Los resultados de esta evaluación se incluyeron en la ponderación de las líneas estratégica de Infraestructura para la prestación del servicio.

Tabla 11. Porcentajes de cumplimiento línea de Transparencia Pasiva

<i>Puesto</i>	<i>Entidad</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Secretaría General	100
2	Secretaría Distrital de Gobierno	100
3	Secretaría Distrital de Hacienda	100
4	Secretaría Distrital de Planeación	100
5	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	100
6	Secretaría de Educación del Distrito	100
7	Secretaría Distrital de Salud	100
8	Secretaría Distrital de Integración Social	100
9	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	100
10	Secretaría Distrital de Ambiente	100
11	Secretaría Distrital de Movilidad	100
12	Secretaría Distrital del Hábitat	100
13	Secretaría Distrital de la Mujer	100
14	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	100
15	Secretaría Jurídica Distrital	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Se observa que 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.

4. Recomendaciones

1. 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.
2. 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.
3. 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 especialmente en estos tiempos de pandemia, la comunicación de manera más rápida y efectiva con la ciudadanía.
4. Incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC de la siguiente vigencia las acciones derivadas de las recomendaciones formuladas, de conformidad con un análisis de tiempos (acciones de corto, mediano o largo plazo) y presupuesto, para lo cual se requiere estipular las acciones que generen erogación presupuestal en el Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad.

5. Se recomienda a todas las entidades distritales en especial a las Secretarías Distritales de Gobierno, Hacienda y Hábitat, 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 bajos porcentajes obtenidos 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.
7. Como complemento y buscando mejorar los niveles de cumplimiento de la línea antes mencionada, se deben diseñar planes de incentivos adicionales a los ya existentes y ejecutados en las Entidades a través de las oficinas de Talento Humano, que reconozcan y premien la labor desarrollada por los servidores de las áreas de atención a la ciudadanía, especialmente a aquellos servidores que diariamente están cara a cara con el ciudadano.