Radicado DADEP No. 20181300024993

Bogotá D.C, 22-08-2018
130-OCI

MEMORANDO

PARA: **NADIME AMPARO YAVER LICHT**
Directora

DE: **ROGER ALEXANDER SANBRIA CALDERÓN**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Atención al Ciudadano sobre las quejas, sugerencias y reclamos.

La Oficina de Control Interno en ejercicio de sus funciones y en especial las establecidas en el artículo 76 Ley 1474 de 2011 y Decreto Nacional 2641 de 2012, se permite presentar el informe del asunto correspondiente al primer semestre de la vigencia 2018.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Valorar la gestión del proceso de Atención al cliente y/o usuario, responsable de las quejas, sugerencias y reclamos de los usuarios acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el alcance del presente informe, tiene como propósito confirmar la atención a los ciudadanos en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, cotejando la observancia de los requisitos legales vigentes, en el marco de condiciones de equidad, transparencia y respeto, así mismo, el desarrollo y aplicación de aspectos de la gestión del proceso tales como: efectividad, racionalización y fácil acceso a los trámites.

2. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS

Para el presente seguimiento, se tomó como origen la información suministrada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF), responsable del proceso, correspondiente al primer semestre del año, seguido de la verificación de la información y de pruebas selectivas y aleatorias para confrontar y analizar los registros y soportes.

3. RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Es preciso señalar que, el contenido de este informe fue presentado a los responsables de los procesos, por medio de correo electrónico del 15 de agosto, con el propósito de informar los resultados de la auditoría, quienes manifestaron estar de acuerdo con lo observado por esta Oficina.

3.1. Proceso - Procedimiento

Como proceso Estratégico de la Defensoría del Espacio Público, se encuentra el de *"Comunicación y Atención al cliente y/o usuario"* en el que se halla el procedimiento *"Atención al cliente y/o usuario"* cuyo responsable es la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario-SAF y su objeto consiste en recibir por medio de los diferentes canales las quejas, reclamos, requerimientos, felicitaciones, derechos de petición o solicitudes de información presentados por los usuarios a la entidad, facilitando el trámite pertinente o traslado a la Entidad competente, sus fortalezas son:

- El proceso cuenta con procedimiento y un instructivo con la misma denominación (Atención al Cliente y/o usuario) y cuenta con otro instructivo de "correspondencia Oficial" dónde se encuentran las comunicaciones internas y externas, actualizado en el mes de enero de 2018. Se ha adelantado gestión con otras instituciones para mejorar el acceso de personas con discapacidad auditiva.

- El proceso implementó una ficha de monitoreo de correspondencia oficial en el Sistema Integrado de Gestión-SIG, que permite evidenciar fortalezas y debilidades en la atención brindada al usuario, por medio del canal escrito, además, hace uso de la herramienta Tecnológica, Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como canal de interacción para que la ciudadanía exprese sus inconformidades frente a la gestión de las diferentes entidades que conforman el Distrito Capital.

- Por otra parte como mecanismos que fija la Secretaria General, para recibir y tramitar peticiones en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia y la manera de integración en el Sistema de Gestión Documental, encontró que la entidad gestionó ante la Secretaría General con radicado 20184080085461 del 9 de julio de 2018, la solicitud para implementar mecanismos de comunicación en lenguas nativas.

Sin perjuicio de lo anterior se pudo **observar** que, el procedimiento e instructivo de atención al cliente y/o usuario se encuentran desactualizados, debido a que no contienen cambios generados a nivel normativo, como por ejemplo, respecto a SIDEP y SDQS; cabe anotar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá inició su implementación y divulgación en el primer semestre de 2018. En el mismo sentido, se evidencia desactualización de la documentación frente al nuevo nombre del proceso, así como la implementación de la Directiva 15 de 2015, que da directrices relacionadas con atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

3.2. Capacitación

Se evidenció la participación de siete (7) funcionarios y contratistas del proceso a diferentes actualizaciones y/o capacitaciones, realizadas en el semestre.

CAPACITACIONES SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2018			
FECHA	NOMBRE	CAPACITACIÓN	ENTIDAD
05/02/2018	María Alejandra López	Cambio uso de zonas de uso público	DADEP
15/03/2018	José Gustavo Vázquez, Claudia Patricia Quintero, María Alejandra López, Sandra Liliana Bautista, Sergio Lizarazo	Socialización de creación de usuarios SDQS puntos focales/reiteración instructivo correspondencia.	Salas Colombia
13/02/2018	José Gustavo Vázquez, Claudia Patricia Quintero, Mauricio Mayorga, María Alejandra López	Revisión y coordinación temas atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano
13/02/2018	José Gustavo Vázquez, María Alejandra López	Capacitación introducción al Sistema de gestión documental ORFEO	Sala Colombia y Bogotá
21/02/2018	José Gustavo Vázquez, Claudia Patricia Quintero, Mauricio Mayorga, María Alejandra López, Sergio Lizarazo, Sandra Liliana Bautista	Socialización Instructivo de Correspondencia Oficial	Sala Bogotá
06/03/2018	José Gustavo Vázquez, Claudia Patricia Quintero, María Alejandra López, Sandra Liliana Bautista	Atención a personas con discapacidad	Sala Colombia y Bogotá
20/04/2018	Sandra Liliana Bautista, José Gustavo Vázquez, María Alejandra López	Taller comunicación para la Gente - lenguaje Claro	Sala Colombia y Bogotá
30/04/2018	José Gustavo Vázquez	Capacitación atención módulo DADEP	Módulo 152

FUENTE: Actas de reunión de capacitación I semestre 2018.

3.3. Estrategias del proceso atención al cliente y/o usuario

3.3.1. Medios electrónicos y Sistemas de información

La Defensoría cuenta con correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co), Twitter: https://twitter.com/dadepbogota, Facebook: https://www.facebook.com/DadepBogota/ y Página Web: (http://www.dadep.gov.co), en la cual se encuentra la pestaña de "atención al ciudadano", con seis (6) submenús: Carta Trato Digno al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Notificaciones por Aviso, Mecanismos de Contacto en el que se halla Bogotá te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; Preguntas y Respuestas Frecuentes y Glosario o Diccionario de Términos; así mismo, la página contiene el Chat, que permite la interacción con la ciudadanía y la pestaña de "trasparencia y acceso a la información pública" con el link de interés al ciudadano denominado Tramites y Servicios.

Como fortaleza en este aspecto se evidenció fortalecimiento en el uso del canal virtual a través de correo electrónico para agilizar el proceso de respuesta y traslados a entidades y la prioridad para responder a la ciudadanía, contribuyendo a la implementación de la política cero papel. Esta mejora se evidencia en el Instructivo de la correspondencia oficial en cuanto a condiciones de operación. A continuación, se referencian los sistemas de información que soportan el proceso:

- (SIGDEP) Sistema de Información Geográfica de la Defensoría del Espacio Público.
- (SIDEP 2.0) Sistema de Información Misional del DADEP.
- (ORFEO) Herramienta virtual de gestión documental, es el sistema de correspondencia oficial.
- (SDQS) o Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Alcaldía Mayor.
- (SAT) Sistema de Asignación de Turnos - Alcaldía Mayor.
- (SUMA) Sistema Único para el manejo y aprovechamiento del espacio público.

3.3.2. Sistema Único de Información de Tramites (SUIT)

En reunión del 16 de abril, se llevó a cabo el estudio de la actualización de trámites y procedimientos administrativos-OPA, para la entidad; en Comité Directivo llevado a cabo el 19 de abril se definió y aprobó: 1 trámite denominado Recepción, Incorporación y Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital y 5 OPA, identificados como: Cambio de uso de las zonas de bienes de uso público del Distrito Capital, Observatorio del Espacio Público de Bogotá, Certificación de la propiedad inmobiliaria Distrital, Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes, y Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público, a la fecha se encuentran debidamente inscritos 2 en el aplicativo los dos últimos.

Se capacitó al área de Atención al Ciudadano en la inscripción de los trámites y servicios en el SUIT en el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP. Posteriormente, efectuó mesas de trabajo con las diferentes áreas misionales para revisar, actualizar y presentar al Comité Directivo la propuesta para su respectiva aprobación y por último se logró la inscripción en SUIT de 2 servicios.

Respecto al trámite de Titulación de zonas de cesión al distrito capital registrado en el SUIT, la entidad se encuentra en proceso de actualización y definición del nuevo denominado Recepción, Incorporación y Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital, por lo que envió por correo electrónico el 8 de junio al Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP con la documentación para tal fin; recibidas las observaciones emitidas por el DAFP, el proceso de servicio al cliente, solicitó el 12 de julio a la Subdirección de Registro Inmobiliario, una reunión para revisar la pertinencia de las observaciones planteadas, no obstante, a la fecha del presente informe no se ha realizado.

3.3.3. Defensor del Ciudadano.

Mediante la Resolución 046 de 2010 la entidad reglamentó la figura del Defensor del Ciudadano de la Defensoría del Espacio Público, cuyo correo electrónico es: defensordelciudadano@dadep.gov.co, dando cumplimiento a la Política de atención al ciudadano, logrando mejoras continuas en la protección de los derechos de los ciudadanos y usuarios en general y atendiendo los requerimientos que se presenten, por posibles incumplimientos de normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos de la Defensoría.

Por su parte, con la Resolución 047 de 2010 se estableció y designó como Defensor del Ciudadano en el DADEP al Asesor de la Subdirección, Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, de manera que en la actual administración se nombró a la Dra. Sandra Liliana Bautista López con Resolución 025 de 2016, actos administrativos socializados a través de la página web en la pestaña de "atención al ciudadano" en el submenú dos. Como se pudo evidenciar, la persona designada, elaboró el Informe del defensor del Ciudadano, correspondiente al primer semestre del año, presentado mediante memorando con radicado 20184000160992 del 3 de agosto, el cual contiene los aspectos cualitativos y resultados cuantitativos más relevantes de las actividades llevadas a cabo durante el 2018.

3.3.4. Canales de atención

La Defensoría cuenta con canal presencial (atención personalizada), canal telefónico (conmutador, línea gratuita), canal virtual (chat, Bogotá te escucha-SDQS, redes sociales, correo electrónico) y canal escrito con el buzón de sugerencias.

Presencial: La entidad cuenta con un punto de atención presencial, ubicado en el SuperCADE CAD, Carrera 30 No. 25-90, módulos D-151 y D-152, por medio de este canal se atendió en forma presencial un total de 1.105 usuarios, reportando un aumento de 60% de personas atendidas comparado con el semestre anterior, como se muestra en el siguiente cuadro:

	II Semestre 2017 VS I Semestre 2018			
Puntos de Atención	Atenciones II Sem. 2017	Promedio personas por día	Atenciones I Sem. 2018	Promedio personas por día
SúperCADE 26	577	3.2	1.105	6.13
SúperCADE Suba	63	1.05	N/A	N/A
SúperCADE de las Américas	103	1.71	N/A	N/A
TOTAL	743	5.96	1.105	6.13

FUENTE: Información de Atención al Ciudadano del I semestre

En este punto se reitera la **observación** planteada por la Oficina de Control Interno, en los informes con radicados 2017130009073 del 25-10-17 y 20181300011823 del 2-03-18, en relación a la limitación para poder llevar a cabo confrontación de los listados de digiturnos asignados, por el Sistema de Asignación de Turnos SAT, con los listados entregados de atenciones, en la base de datos de atención al ciudadano, no obstante lo anterior, se constató que la entidad solicitó a la Secretaría General, nuevamente, el usuario para acceder al Sistema de Asignación de Turnos-SAT a través del oficio con radicado número 20184080093831 del 26 de julio de 2018.

Otros canales: A continuación, se observa que el canal de comunicación más utilizado por los ciudadanos es el conmutador con (1429) registros y en segundo lugar el presencial con (1.105) atenciones, mientras que la canal correspondiente a buzón, continua con cero.

CANALES DE ATENCIÓN SEMESTRE ENERO - JUNIO 2018							Total Semestre 2017	Total Semestre 2018
CANAL/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
CONMUTADOR	199	249	243	262	247	229	1518	**1429**
PRESENCIAL	165	225	173	178	204	160	743	**1105**
CHAT	17	33	20	33	22	28	51	**153**
LÍNEA GRATUITA	0	0	0	0	0	0	37	**0**
BUZÓN	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CANALES VIRTUALES, REDES SOCIALES (Facebook, twitter)	0	0	0	2	1	0	0	**3**
CORREO ELECTRÓNICO E-mail	0	15	15	14	22	26	0	**92**
TOTAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	**2782**

FUENTE: Evidencias Consolidado Atención por meses - I Semestre

Durante el primer semestre de 2018 se fortaleció el canal virtual de Chat, por medio de la configuración de la encuesta de percepción y satisfacción, sin embargó, se **observó** la inminente necesidad de depurar el cuadro entregado de base de datos de atención al cliente y/o usuario, en el que se evidencia columnas no diligenciadas para algunos canales de registro, se debe considerar establecer los formatos necesarios para cada tipo de canal y adoptarlos en el SIG. De otra parte, en la información suministrada por la oficina de comunicaciones se reporta interacciones con usuarios en Facebook, twiter e Instagram, entre otros, que no se envían mensualmente al proceso de Servicio al cliente, para su contabilización y consolidación en el reporte de resultados.

3.3.5. Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio.

En cuanto a las encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado, se **observó** un bajo nivel de aplicación de la misma, ya que se cuenta físicamente con 72 equivalente al 6.8% del total de 1105 ciudadanos atendidos presencialmente, este porcentaje bajó en comparación con el semestre inmediatamente anterior, pasando de 28,7% a 6,79%, situación que adquiere mayor relevancia y necesidad de corrección al considerar que de las 72 encuestas aplicadas, 11 fueron diligenciadas por el mismo usuario, por lo que se considera importante ampliar la muestra de medición de satisfacción y percepción a más usuarios y en lo posible sin repeticiones.

Adicionalmente, se **observó** que el cuadro de tabulación de encuestas del servicio prestado a los usuarios, no se encuentra adoptado en el SIG, el mismo es enviado a la Subdirectora Administrativa para su revisión y aprobación, en esta oportunidad por correo electrónico del 27-03-2018. Además, como se mencionó, persiste la limitación para poder llevar a cabo confrontación de listados de digiturnos asignados en SAT, con los entregados de atenciones en la base de datos de atención al ciudadano y la planilla de encuestas, por lo que esta Oficina no puede concluir sobre la veracidad y coherencia de los 3 listados.

3.3.6. Encuesta de satisfacción - Telefónica.

La información suministrada reporta un total de 614 usuarios registrados en el aplicativo Bogotá te escucha SDQS, correspondiente a los meses de enero a abril, aplicando la encuesta a 66 usuarios, equivalente al 36% del total registrado; la encuesta está compuesta por 3 preguntas, de las cuales la segunda relacionada con la claridad en los requisitos y documentos necesarios para la realización del trámite, fue valorada por el 50% de los encuestados como excelente; se identificó que la pregunta 3, relacionada con la efectividad en la solución, obtuvo un 24% de valoraciones negativas, como se muestra a continuación:

Fecha encuesta	ENCUESTA TELEFÓNICA DE SATISFACCIÓN												
	1. Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de respuesta a su solicitud, requerimiento y/o sugerencia					2. Califique nivel de satisfacción en la calidad de la información suministrada en la respuesta y/o documentos necesarios para la tramitación de su trámite y/o servicio				3. Actualmente su requerimiento se resolvió satisfactoriamente a su inquietud y/o necesidad			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ninguno	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ninguno	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Enero	9	6	2	0	1	5	2	1	1	2	3	1	3
Febrero	26	11	13	1	1	15	9	0	2	11	4	4	7
Marzo	13	8	2	2	1	7	3	1	2	8	2	1	2
Abril	18	6	9	3	0	6	6	6	0	6	5	3	4
TOTAL	166	113	26	8	3	83	50	20	5	67	34	23	16
%	100	47	39	9	5	50	30	12	8	41	21	14	24

FUENTE: Evidencia informe encuesta de satisfacción realizada telefónicamente I Semestre.

En este tipo de encuesta se **observó** que la valoración más baja se establece en la no solución de los requerimientos, dudas o inquietudes, por los que acuden los usuarios, situación hallada desde el informe anterior.

3.4. Sistemas Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

El cuadro siguiente muestra la información suministrada en el aplicativo Bogotá te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que para el primer trimestre (enero a marzo), presenta 98 derechos de petición vencidos, **observando** que según este sistema se estaría incurriendo en la falta de oportunidad, es de aclarar que, al confrontar con el indicador de oportunidad, no se identificó el número total de derechos de petición vencidos en los meses de febrero y marzo, por lo que el tema debe ser analizado y gestionar un forma de generar información confiable especialmente en lo que respecta al vencimiento de los derechos de petición. En cuanto al segundo trimestre (abril- junio), no fue posible establecer los vencidos, pues no fue diligenciado el indicador de oportunidad, incumpliendo la frecuencia de medición, establecido en el Instructivo de atención al cliente y/o usuario, Versión 4.

MES	Reporte Derechos de Petición Vencidos SDQS
ENERO	27
FEBRERO	16
MARZO	55
TOTAL	98

En desarrollo de la verificación fue posible conocer que la Dirección de la entidad, a través de memorando del 27 de junio, reiteró el cierre oportuno de los requerimientos en los diferentes aplicativos asignados para tal fin; adicionalmente, la Subdirección Administrativa y Financiera y de Control Disciplinario, responsable del proceso, envió periódicamente, avisos a las diferentes dependencias, como alarma para prevenir vencimientos, velando por la oportunidad en las respuestas. Finalmente, el área de Atención al Ciudadano adelantó una mesa de trabajo con las dependencias para actualizar las categorías y subtemas parametrizadas en Bogotá te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que facilitará la clasificación y asignación de los requerimientos.

En cuanto a las debilidades evidenciadas, se **estableció** que la Secretaría General actualizó la plataforma Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, lo que generó inconvenientes en el registro y trámite de peticiones y la generación de reportes con datos veraces y confiables; los reportes generados no permiten a la OCI determinar con exactitud los vencimientos de las peticiones.

Aunado a lo anterior, se **evidenció** que: existen reportes sin número de radicado ni fecha de salida en las columnas establecidas para el registro de la información en ORFEO y en la columna denominada días de vencimiento aparecen como vencidos; hay derechos de petición registrados en los reportes que señalan incumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente, siendo necesario individualizar por área las responsabilidades a que haya lugar; se aprecia falta de uniformidad en los criterios determinados para presentar y consolidar la información, ésta se encuentra en diferentes cuadros o formatos, con distinta denominación en sus columnas, lo que demuestra falta de organización y control. También se observó que las fechas esperadas de respuesta, son calculadas contabilizando días no hábiles y festivos, como ejemplo:

	SDQS	Fecha inicio trámite	Fecha vencimiento	Radicado de salida	Fecha de salida	Días vencimiento contabilizando días no hábiles y festivos	Revisión de número de días hábiles para respuesta DCI
EJEMPLOS	2767182017	01/12/2017	**20/12/2017**	En blanco	En blanco	20	13
	2849482017	11/12/2017	**28/12/2017**	En blanco	En blanco	12	12
	134952018	24/01/2018	**02/02/2018**	En blanco	En blanco	6	8
	202382018	31/01/2018	**16/02/2018**	En blanco	En blanco	7	13
	131012018	24/01/2018	**09/02/2018**	En blanco	En blanco	19	13
	367942018	20/02/2018	**08/03/2018**	En blanco	En blanco	1	13
	339042018	13/02/2018	**01/03/2018**	En blanco	En blanco	1	13

Adicionalmente, se hallan inconsistencias en los reportes como casos en los que la fecha de radicado es posterior a la fecha de inicio del trámite, respuestas antes de la fecha de vencimiento pero reportados como vencidos por no calcular los términos en días hábiles y casos que reportan vencimientos sin que aparezca en las columnas las fechas radicado ORFEO.

	Radicado SDQS	Fecha inicio trámite	Radicado ORFEO	Fecha Radicado ORFEO	Fecha Vencimiento	Días Vencimiento contabilizando días no hábiles y festivos
EJEMPLOS	2849482017	11/12/2017	20174080241292	14/12/2017	28/12/2017	12
	54082018	15/01/2018	1-2018-674	11/01/2018	11/01/2018	6
	175482018	29/01/2018	1-2018-1483	23/01/2018	07/02/2018	2
	71472018	16/01/2018	1-2017-21233	29/12/2017	01/02/2018	7
	2767182017	01/12/2017	No aparece	No aparece	20/12/2017	20
	2832022017	11/12/2017	20173010173621	No aparece	28/12/2017	12

Con fundamento en todo lo anterior, se ratifican los problemas en el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, evidenciadas igualmente en correos en los que se informan necesidades de "Actualización del SDQS, actualización de la Interfaz entre ORFEO Y SDQS" del 31 de mayo y 16 de julio, respectivamente, que precisamente buscan solucionarlos.

3.5. Sistema de Gestión Documental (ORFEO)

Este aplicativo es un apoyo imprescindible en la atención al ciudadano y es gestionado por el proceso de Gestión de la Información y la Tecnología, cuyos responsables son la SAF y la Oficina de Sistemas. Con el propósito de constatar la información suministrada y reportada proveniente del aplicativo Bogotá te escucha-SDQS con los reportes emitidos por ORFEO, se requirió a la Oficina de Sistemas el registro mensual de los derechos de petición, indicando los que se encontraran vencidos, calculados en días hábiles de conformidad con la norma, mediante memorando con radicado 20181300020243 del 26-06-18, sin embargo, a la fecha de cierre de la auditoria y emisión del informe preliminar (viernes 10 de agosto), ésta información **NO** fue entregada, a pesar de haber sido reiterada y/o requerida en

varias oportunidades, lo que implica una limitación en el alcance de esta verificación, dejando cualquier responsabilidad sobreviniente al área que generó el incumplimiento.

Se constató algunos avances en los compromisos establecidos en reunión del 28 de noviembre de 2017 para la mejora del aplicativo de Gestión Documental ORFEO, sin embargo, algunos no fueron efectivos y otros no cumplidos, situación que dificulta un soporte efectivo al proceso de atención al cliente, para minimizar la incertidumbre de oportunidad en los derechos de petición interpuestos. En ese sentido, no se realizan seguimientos periódicos, que permitan constatar y corregir a tiempo las inconsistencias en los registros de los derechos de petición.

3.6. Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora-CPM

Al efectuar la revisión del aplicativo CPM, se **observó** que las actividades que se encontraban pendientes de la acción No. 200001, a la fecha se encuentran cumplidas y cerradas, así:

[redacted]			
[redacted]			
[redacted]			
[redacted]			
1002	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	1020 no corresponde. 1851 Corresponde, pero no se evidencia la creación de la nueva actividad.	Se remplazó por la 1705
1003	Publicar datos sobre información de interés a través de los canales de comunicación establecidos en los puntos de atención al público.	Revisados los documentos se observa en trámites y servicios soportes con denominación y cantidad diferente (página web, plegables, seguimiento a Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 y correos del documento soporte 1238 y 1239. Se evidencia creación y funcionando chat	Cerrada 100% cumplida
1008	Realizar seguimiento mediante monitoreo a los puntos de atención para identificar oportunidades de mejora en el servicio prestado a la ciudadanía.	Se evidencia conformación del grupo para el plan de virtualización de trámites de conformidad con la Resolución 019 de la alta consejería distrital para las TIC.	Cerrada 100% cumplida
1010	Fortalecer a los funcionarios en los asuntos relacionados con el derecho de petición.	Fortalecer a los funcionarios en los asuntos relacionados con el derecho de petición.	Cerrada 100% cumplida

Al confrontar la creación de acciones de mejora en el aplicativo provenientes del informe de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2017, no se **observó** la creación de las acciones en CPM, pero se conoció el envío a la Oficina Asesora de Planeación, por parte del proceso, correos electrónicos de autorización y solicitud de asesoría y acompañamiento en el cargue de acciones en aplicativo CPM, desde el 26-04-2018 hasta el 08-05-2018.

4. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

En términos generales la Defensoría del Espacio Público gestiona adecuadamente el tema de PQRSD y atención a clientes y/o usuarios, cuenta con reconocimientos de los ciudadanos que dan muestra del buen trato y amabilidad en la atención presencial y participa en las ferias de servicio a la ciudadanía SuperCADE Móvil programadas por la Secretaría General y otras entidades; es de resaltar que el proceso de comunicación y atención al cliente y/o usuario, gestionó con la Secretaría General la priorización de la virtualización de trámites y servicios logrando incluir a la Defensoría dentro de las entidades seleccionadas para recibir apoyo y asesoría por parte de la Secretaría General.

No obstante, la Oficina de Control Interno presenta en este informe varias observaciones y aspectos susceptibles de mejora, así como algunas debilidades que han sido referidas en varias oportunidades, relacionadas con la confiabilidad de los registros y reportes emitidos por medio de los aplicativos Bogotá te escucha-SDQS y ORFEO, incumplimiento de compromisos pactados en otras reuniones, inconsistencias que no permiten establecer la oportunidad de los derechos de petición y bajo nivel de aplicación de encuestas de percepción y satisfacción del servicio en el punto de atención al ciudadano, por lo que se **recomienda**:

- Actualizar la documentación del proceso y procedimiento, incluyendo formatos o instructivos a que haya lugar dentro del SIG, así como complementar y finalizar lo relacionado con los trámites y servicios en el aplicativo SUIT, antes de finalizar el año.

- Continuar el fortalecimiento de los otros canales de atención, e incluir la medición de los que no están siendo reportados en el consolidado. Adicionalmente, aplicar a un porcentaje representativo de usuarios las encuestas de satisfacción tanto en módulos presenciales como por vía telefónica.

- Efectuar seguimiento a los casos que se reportan con posibles vencimientos en el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS versus ORFEO, y depurar con los responsables de los aplicativos y de cada proceso, con el fin de analizar y constatar la oportunidad en las respuestas del primer semestre del presente año.

- Establecer la posibilidad de llevar el tema al Comité Directivo para tomar decisiones sobre el particular que conduzcan a minimizar la posibilidad de materialización de riesgos como los relacionados con sanciones administrativas por incumplimientos.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último generar valor para la Defensoría del Espacio Público, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se conmina a la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar, y a incluirlas en el aplicativo MAP y gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control.

Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tienen fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta Dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos en dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los posibles efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Cordial saludo,

ROGER ALEXANDER SANBRIA CALDERON.
Jefe de la Oficina de Control Interno

22 AGO 2018
3:12 p.m.

Copia: **Halma Zoe Fernández Gómez**, Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.
Julio Alexander Hernández Martínez, Jefe Oficina de Sistemas
Lina María Hernández Acosta, Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)
Mauricio Luque, Área de Comunicaciones

Proyectó Gina Eneida Gómez Rivera
Revisó y aprobó: Roger Alexander Sanabria Calderón
Fecha 22-08-2018

avera
3.00 pm
comunicaciones

Rec: fanct B
22-08-2018
3:07 p.m

22-08-18
3:07