ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

130-OCI

Radicado DADEP No 20181300022643
**20181300022643**

Bogotá D.C, 24-07-2018

**MEMORANDO**

**PARA:** **NADIME YAVER LICHT**
Directora

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

**ASUNTO:** Seguimiento a lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus roles y en ejercicio de sus funciones; presenta el informe de seguimiento conforme al artículo 5° numeral 8 del Decreto Distrital 371 de 2010, a los procesos de: sistemas de información, atención de las PQRSD, contratación, participación ciudadana y control social, del primer semestre de 2018.

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los artículos 2 al 5 del Decreto 371 de 2010 en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, para prereservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito. El alance del informe tiene los siguientes propósitos conforme a cada artículo:

Efectuar seguimiento a la observancia de la norma en el proceso de contratación en condiciones de equidad, transparencia y respeto y constatar la implementación de acciones de mejora, en procura del cumplimiento de la democracia participativa; verificar que la atención a los ciudadanos, cumpla con la observancia de las normas legales vigentes en condiciones de equidad, transparencia y respeto; efectuar seguimiento a la adecuada adopción e implementación de acciones que permitan garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana y control social; y verificar el cumplimiento y adopción e implementación de acciones y controles para el correcto funcionamiento del Sistema de Control interno en la entidad, en materia de trasparencia, probidad y no tolerancia a la corrupción, cumpliendo los principios constitucionales.

## 2. METODOLOGIA DEL ANÁLISIS

Al efectuar el seguimiento, se tomó como fuente la información reportada por los responsables de los procesos, a través del diligenciamiento del cuestionario enviado para tal fin, seguido del análisis de la información registrada y verificación de las evidencias que fueron suministradas, con corte a 30 de junio de la presente vigencia.

25-07-2018 9:50 a.

SRJ
25 JUL 2018 DB
9:36AM

JAI
25 JUL 2018
10:39am



25 JUL 2018
avera 10:32
20-07-18

SDF 9:40
25 JUL 2018

25-07-18

Julio 25/18
9:40 a.m.

BOGOTÁ MEJOR

## 3. RESULTADOS Y OBSERVACIONES

El contenido de este informe fue presentado a los responsables de los procesos de: contratación, atención al ciudadano, sistemas de información, atención a PQRSD, participación ciudadana, control social y Sistema de Control Interno, por medio de correo electrónico del 16 de julio, con el propósito de informar los resultados y recibir comentarios a lo observado por esta Oficina entre los días 17 y 18 del mismo mes.

Es de anotar que no se recibió respuesta por parte de los responsables, por lo que la OCI procede a emitir el informe final con algunas observaciones, para que sean objeto de análisis e implementación, con miras al mejoramiento continuo de los procesos.

### *a. Artículo 2 del Decreto 371 de 2010 Proceso de Contratación.*

Por medio de la Resolución 62 del 31 de marzo de 2014, la entidad modifica y adopta el mapa de procesos y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC y el Sistema Integrado de Gestión-SIG (a la fecha de este seguimiento, la entidad se encuentra en proceso y ajuste al mapa de procesos), dónde la Oficina Asesora Jurídica, comparte con la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, el proceso de Gestión de Recursos, que contiene el procedimiento de Adquisición y Administración de Bienes y servicios, el cual involucra actividades para la implementación de mecanismos y herramientas para prevenir la ocurrencia de hechos generadores de corrupción y facilitar la participación de la ciudadanía en el ejercicio del control social.

Fortalezas:

- La entidad cuenta con el Plan Anual de Adquisiciones, el cuál fue aprobado en Comité Directivo del mes de diciembre de 2017, según acta de fecha 29 de diciembre de 2017, el plan se encuentra publicado con sus actualizaciones en la herramienta de publicidad establecida por Colombia Compra Eficiente.
- Para prevenir la ocurrencia de hechos generadores de corrupción en sus procesos contractuales, la Defensoría en los pliegos de condiciones, establece lineamientos para la denuncia de hechos generadores de corrupción, brindando información precisa, para llevar a cabo la denuncia correspondiente, permitiendo que los ciudadanos emitan sus comentarios sobre los diferentes procesos de contratación de la entidad, así mismo, se efectúa publicación de los documentos creados en el marco de cualquier proceso, en las páginas establecidas por Colombia Compra Eficiente.
- Se publican los informes de ejecución presentados por los contratistas, a través de la herramienta dispuesta por Colombia Compra Eficiente (SECOP I y II).
- El área jurídica realiza acompañamiento a la labor de los supervisores a través de capacitación y asesoría permanente, de acuerdo con los requerimientos.
- Se constató él envió de la actualización del directorio de personal de contratos, de la Oficina Asesora Jurídica a la Oficina de Sistemas, para la debida publicación, dando cumplimiento a los criterios establecidos en el artículo 5 del decreto 103 de 2015.
- Se evidencia la publicación de la ejecución de los contratos (informes presentados por los contratistas), a través de SECOP I y II atendiendo lo señalado por Colombia Compra.

Debilidades:

- El proceso tiene establecido en el SIG procedimientos y documentación, sin embrago, se evidencia que no se encuentran actualizados de conformidad con el quehacer diario ni la normatividad vigente.
- Falta de talleres de capacitación dirigidos a los funcionarios, con contenidos jurídicos, que permitan tener conocimiento y claridad sobre la oportunidad de las respuestas a la ciudadanía.
- Falta de criterios de asignación de supervisores contemplando las cargas de trabajo.
- Falta actualizar y adoptar formalmente los manuales de contratación y supervisión, los cuales no contemplan las disposiciones establecidas en el Decreto 1882 de 2018 que contiene disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia y las señaladas por Colombia Compra Eficiente.
- Falta de creación y seguimiento al cumplimiento de las acciones que deben ser establecidas en el aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora-CPM.

***b. Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de PQRSD.***

La Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF), cuenta con el proceso de Atención al cliente y/o usuario, en el que se halla el procedimiento de Atención al cliente y/o usuario, cuyo objeto es recibir por medio de los diferentes canales definidos las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, requerimientos, felicitaciones, o solicitudes de información presentados por los usuarios, facilitando el trámite pertinente o traslado al competente.

Fortalezas:

- La entidad cuenta con medios electrónicos para los ciudadanos como correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co), Twitter (https://twitter.com/dadepbogota), Facebook (https://www.facebook.com/DadepBogota), Página Web (http://www.dadep.gov.co); accediendo a la pestaña de "atención al ciudadano", contiene seis (6) submenús: Carta Trato Digno al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Notificaciones por Aviso, Mecanismos de Contacto en el que se encuentra el chat y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, Preguntas y Respuestas Frecuentes y Glosario o Diccionario de Términos. Así mismo, se puede acceder por la pestaña "transparencia y acceso a la información pública", que ofrece Links de interés al ciudadano.
- Los sistemas de información que soportan el proceso son: (SIGDEP) Sistema de Información Geográfica de la Defensoría del Espacio Público, (SIDEP 2.0) Sistema de Información Misional del DADEP, (ORFEO) para la Gestión Documental, (SDQS) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, (SAT) Sistema de Asignación de Turnos y (SUMA) Sistema único para el Manejo y Aprovechamiento del Espacio Público.
- La entidad cuenta con punto de atención presencial en SuperCADE, módulos 151 y 152, dónde se evidencia la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción del servicio, que permiten valorar la satisfacción del tiempo de espera del servicio prestado, la claridad de los requisitos y documentos necesarios y la efectividad de la solución en el requerimiento.

- Adicional a lo anterior, se identifica la medición de la oportunidad y calidad de las respuestas a los requerimientos escritos de los ciudadanos, que ingresan en la entidad a través del ORFEO.
- Existen reconocimientos que dan muestra del buen trato, amabilidad y/o calidad de la gestión, identificando: dos felicitaciones por canal presencial y un reconocimiento por SDQS a la atención del canal telefónico.
- Se cuenta con la figura del defensor ciudadano, reglamentada a través de la Resolución 46 de 2010, mediante Resolución 25 del 19 de enero de 2016 fue designada la asesora (abogada) Sandra Liliana Bautista López; debidamente socializada en la página Web de la Entidad en el link: https://www.dadep.gov.co/node/115.
- Entre las acciones eficaces que ha implementado la entidad para lograr una mayor y mejor percepción y conocimiento de sus funciones, se encuentra la participación en ferias de servicio a la ciudadanía programadas por la Secretaría General y otras entidades, como las siguientes: congresos interlocales comunales de Bogotá, feria de supercade móvil de servicio al ciudadano (enero 2018 localidad Suba), feria de conceptos en el IDRD (febrero 2018), feria de supercade móvil de servicio al ciudadano (febrero 2018 localidad Bosa), feria de supercade móvil de servicio al ciudadano (febrero 2018 localidad Ciudad Bolívar).
- Por medio del plan de comunicaciones se ha llegado a la ciudadanía con un mensaje de "Espacio Público Limpio, Ordenado y Seguro" a través de campañas de amplia difusión; CineBus, llegando a 22.000 niños en diferentes colegios de la ciudad; video Guardianes del Espacio Público, consiguiendo 830.990 visualizaciones tanto en Facebook como en Youtube; Con la campaña alimentos sin control en redes sociales se alcanzó 1.663.266 visualizaciones en Facebook y Youtube; y en los medios masivos de comunicación se llegó a 4.062.573 por medio de radio, prensa y televisión.

Debilidades:

- Documentar la implementación de la Directiva 15 de 2015 la cual da directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- Fortalecer las acciones para mejorar la accesibilidad en la página Web a la población con diferentes tipos de discapacidad.
- Implementar los mecanismos que fije 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.

*c. Artículo 4 Decreto 371 de 2010 Proceso Participación Ciudadana y Control Social.*

Se cuenta con el Proceso de Direccionamiento Estratégico, conformado por el procedimiento de Participación Ciudadana y Control Social, incluidos en el SIG, a través del que se normaliza mecanismos, herramientas y actividades para la implementación de la participación ciudadana.

Fortalezas:

- Se cuenta con el plan de participación ciudadana y control social 2016-2020, que coordina y promueve acciones de participación ciudadana y control social.

- Se evidencia los programas y servicios que pueden ser administrados o ejecutados por las comunidades, por medio de la administración y aprovechamiento del espacio público, con el propósito de obtener recursos para el debido uso y apropiación social de los espacios.
- Entre las acciones para divulgación de la información, se verifica la publicación de la información en la página web, seguimientos según lo establecido en la Ley 1712 de 2014, interacción por medio de espacios habilitados como: Chat, boletín de noticias, el Sistema SDQS y enlaces a las redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube. En el link de transparencia y acceso a la información pública, se evidencia la publicación periódica de los informes de seguimiento de la gestión institucional.
- Se establece el informe de gestión para la audiencia de rendición de cuentas que se ubica en la en la página web y en las redes sociales, por parte de los responsables de comunicaciones.
- Cuenta con punto de Atención al Ciudadano, siendo un escenario presencial dispuesto por la entidad para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que se requieran

Debilidades:

- No se evidencia él envió de reportes estadísticos mensuales con evidencias (relación de ciudadanos, fecha, lugar, etc.), enviados por las demás dependencias, insumo para la Oficina de Planeación, para llevar a cabo el informe de participación ciudadana.
- Las intervenciones ciudadanas no se encuentran documentadas, en relación con la participación en la adjudicación en audiencias públicas, capacitaciones o divulgaciones con las comunidades y las interacciones por medio de las redes sociales, con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas, con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.
- Se observó relación de 34 ciudadanos identificados y confirmados por comunicaciones, enviados a Secretaria de Gobierno, para los diálogos ciudadanos, número de ciudadanos que se considera muy bajo, si se tiene en cuenta la disposición de medios electrónicos con los que cuenta la entidad y su quehacer diario, por lo que no se identifica una base de datos que permita la identificación de los beneficiarios de la gestión, con el propósito de ser más efectivos en la invitación a la rendición de cuentas de la entidad.

***d. Artículo 5 del Decreto 371 de 2010 Sistema de Control Interno.***

La entidad estableció el Modelo de Autoevaluación por Procesos-MAP, que permite el autocontrol de los servidores públicos, con 14 variables y 2 fases, la primera, denominada autoevaluación, facilita la identificación colectiva de posibles acciones de mejora; la segunda, corresponde a la confrontación, dónde se establece la desviación entre la autoevaluación y la aplicación de la auditoría interna al Modelo.

Los resultados y calificaciones obtenidos en la autoevaluación de la presente vigencia, muestran una valoración general que ubica a la entidad en el rango superior del Modelo MAP. Referente a la confrontación, que permite visibilizar la realidad institucional, el Sistema de Control Interno y sus procesos se encuentran fortalecidos, principalmente Gestión de Recursos, Gestión de Talento Humano y Verificación y Mejoramiento continuo; las dos variables que evidenciaron mayor debilidad fueron Gestión Documental y Gestión del Control, por lo que se recomendó implementar acciones de mejora para minimizar la materialización de riesgos.

De igual forma, con el propósito de facilitar el seguimiento a los planes de mejoramiento, la entidad cuenta con el aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora-CPM, en el cual cada responsable de proceso crea las acciones provenientes de diferentes tipos de origen, informa sobre los avances y entrega la evidencia que soportan cada acción.

## 4. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

La Defensoría del Espacio Público, ha tenido un avance significativo principalmente, en el proceso de atención al ciudadano, contemplado en el artículo 4 del Decreto 371 de 2010, mejorando la prestación de los servicios a los ciudadanos en condiciones de equidad, trasparencia y respeto y facilitando el acceso a la información.

La Oficina de Control interno, **recomienda** documentar al interior de los procesos las intervenciones e interacciones ciudadanas, con el propósito de contar con estadísticas e información, que permita efectuar de forma ágil y oportuna seguimientos para determinar el impacto en el mejoramiento de la gestión. De igual forma, que los responsables de los procesos involucrados lleven la trazabilidad y control de las observaciones generadas en los informes de auditorías, para que constaten que las acciones creadas contemplen las debilidades enunciadas, se realice un seguimiento permanente para garantizar la superación de las mismas y se disminuya la materialización de riesgos, mediante la implementación de controles adecuados, eficientes y eficaces.

**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 CPM 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 SANABRIA CALDERÓN**
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: **Isaías Sánchez Rivera**, Jefe Oficina Asesora de Planeación.
**Luis Domingo Gómez Maldonado**, Jefe Oficina Asesora Jurídica.
**Halma Zoé Fernández Gómez**, Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario
**Pedro Alberto Ramírez Jaramillo**, Subdirector de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.
**Julio Alexander Hernández Martínez**, Jefe Oficina de Sistemas
**Mauricio Luque Ayala**, Área de Comunicaciones-Dirección.

Proyectó Gina Eneida Gómez Rivera
Revisó y aprobó: Roger Alexander Sanabria Calderon
Fecha: 24 de julio de 2018
Código 1300208