Radicado DADEP No. 20181300011823

20181300011823

Bogotá D.C, 20-03-2018
130/OCI

MEMORANDO

PARA: **NADIME AMPARO YAVER LICHT**
Directora

HALMA ZOE FERNÁNDEZ GÓMEZ
Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

ISAÍAS SÁNCHEZ RIVERA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JULIO ALEXANDER HERNÁNDEZ MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Sistemas

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 art 76 Ley 1474 de 2011 y Decreto Nacional 2641 de 2012, se permite presentar el informe del asunto correspondiente al Segundo Semestre de la vigencia 2017.

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 las técnicas y requisitos legales vigentes, dentro del marco de condiciones de equidad, transparencia y respeto; así como, el desarrollo y aplicación de aspectos de la gestión del proceso. (Efectividad, racionalización y fácil acceso a los trámites).

2. METODOLOGÍA

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 Segundo Semestre de la vigencia 2017; 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 y analizado previamente con la Asesora y el equipo de trabajo de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, en el marco de dos mesas de trabajo realizadas el 5 y el 9 de marzo, quienes manifestaron estar de acuerdo con lo observado por la Oficina de Control Interno.

3.1. Proceso- Procedimiento

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, en su mapa de procesos cuenta con el tipo de proceso de *"Verificación y Mejoramiento Continuo"*, en el cual se encuentra el proceso denominado *"Atención al cliente y/o usuario"*. Como responsable de su ejecución, está la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF), en el que se halla el procedimiento denominado "Atención al cliente y/o usuario", cuyo objeto es recibir por medio de los diferentes canales definidos 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.

El proceso mencionado anteriormente, contaba con dos (2) procedimientos, denominados: "Atención al Cliente y/o usuario" y "Administración de las Comunicaciones Oficiales"; este último procedimiento, fue eliminado y reemplazado por un instructivo, con denominación "Instructivo correspondencia oficial".

La principal herramienta Tecnológica es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, que permite normalizar las actividades para atender y satisfacer a los usuarios frente a los servicios que prestan las diferentes Entidades que conforman el Distrito Capital.

Al efectuar revisión al Sistema Integrado de Gestión a través de la Intranet, a la documentación del proceso, se **observó** en relación con las Comunicaciones Internas y Externas, documentos con nombre de procedimiento "Administración de las Comunicaciones Oficiales" y otros sin nombre (aparece N/A), por lo que es pertinente actualizar la documentación de acuerdo con los cambios realizados el 25 de enero de la presente vigencia.

3.2. Capacitación

De diez (10) funcionarios y contratistas, se evidencia la asistencia de ocho (8) de ellos a las cinco (5) actualizaciones o charlas realizadas en el semestre en revisión.

CAPACITACIONES SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2017			
FECHA	NOMBRE	CAPACITACIÓN	ENTIDAD
07/07/2017 40 horas	Diana Marcela Cortes.	Curso Virtual Sobre Servicio al Ciudadano	Veeduría Distrital
10/07/2017 11-12 AM	José Gustavo Vázquez, Claudia Patricia Quintero.	Motores de Búsqueda y consulta SIDEP2 Y SIGDEP	Módulo 151 Atención al Ciudadano
02/08/2017 9 AM	Mauricio Mayorga, Alejandra María López, José Jimmy Salcedo, José Gustavo Vázquez.	Estrategia de la comunicación Lenguaje claro- Veeduría Distrital	Sala Bogotá

CAPACITACIONES SERVICIO AL CIUDADANO II SEMESTRE DE 2017			
FECHA	NOMBRE	CAPACITACIÓN	ENTIDAD
10/08/2017 07-12 AM	Alejandra María López, Claudia Patricia Quintero.	Manejo y operación del SDQS	Aulas Barulé
15/11/2017 9-11 AM	Claudia Patricia Quintero, José Gustavo Vázquez, Alejandra María López, Miguel Alberto Salamanca, José Jimmy Salcedo, Sandra Liliana Bautista.	Taller de Simplicidad. Lenguaje Claro	Veeduría Distrital

FUENTE: Actas de reunión de capacitación II semestre 2017.

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

3.3.1. Medios electrónicos y Sistemas de información

a. Correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co)
b. Twitter: https://twitter.com/dadepbogota
c. Facebook: https://www.facebook.com/DadepBogota/
d. Página Web: (http://www.dadep.gov.co), accediendo a la pestaña de "atención al ciudadano", contiene siete (7) submenús: Carta Trato Digno al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Notificaciones por Aviso, Mecanismos de Contacto en el que se encuentra el Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS, Preguntas y Respuestas Frecuentes, Glosario o Diccionario de Términos y Chat. Así mismo, se puede acceder por la pestaña "trasparencia", que ofrece un Link de interés al ciudadano.

Del seguimiento efectuado a los medios de comunicación electrónicos se encontró como fortaleza que se establece comunicación apropiada con el correo electrónico, Twitter y Chat. No obstante, se **observó** en relación con la Carta de Trato Digno al Ciudadano, desactualización de la información relacionada con la atención presencial en puntos de atención, en el que aparece relacionados los puntos de los Supercades Américas y Suba, cerrados desde el 01 de septiembre de 2017; ocasionando desinformación al ciudadano. Al respecto, es importante precisar que la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, solicitó el 20 de septiembre de 2017, por medio de correo electrónico, a la Oficina de Sistemas retirar la información de la página web.

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) 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)

La entidad identificó y cuenta en la actualidad con tres (3) servicios y seis (6) tramites, los servicios se denominan: Asesoría Pedagógica del Espacio Público, Restitución voluntaria de Espacio Público indebidamente ocupado y Observatorio del Espacio Púbico de Bogotá; los dos primeros, están inscritos en el SUIT y el último se encuentra en proceso de revisión para solicitar su inscripción.

De los tramites, el de Titulación de Zonas de cesión de Espacio Público a favor del Distrito Capital, está inscrito, cuatro (4) de ellos, se encuentran en proceso de corrección (Certificación sobre la utilización de la propiedad inmobiliaria distrital, Entrega de Zonas de Cesión de Espacio Público al Distrito Capital, Solicitud de entrega en Administración de Bienes a Terceros y Donación de Inmuebles al Distrito Capital); y el trámite de Expedición de permisos de aprovechamiento económico del espacio público para eventos temporales, se halla en revisión a fin de solicitar su inscripción.

Para gestionar los trámites, la Subdirección Administrativa el 17 de octubre de 2017 suministró a la Oficina Asesora de Planeación, la información requerida para la creación de un usuario *"Administrador de Trámites de la Entidad"*.

En relación con los trámites de la entidad se **observó** falta de unificación del número y denominación de los servicios y trámites en los diferentes documentos emitidos por la entidad, tales como piezas informativas, página web, seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano. Así mismo, se determinó que no se realizó cargue de información en el SUIT durante la vigencia 2017.

3.3.3. Defensor del Ciudadano.

En el marco de la Resolución 046 del 10 de marzo del 2010, "Por medio de la cual se reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público", la entidad cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, 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, la Resolución 047 del 10 de marzo del 2010, "Por medio del cual se establece y designa el Defensor del Ciudadano en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público", en su artículo segundo, establece: "Esta asignación se informará al Asesor de la Subdirección, Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario mediante comunicación escrita y quién asume funciones desde la fecha de la misma"; en ese sentido, se estableció que mediante Resolución 025 del 19 de enero de 2016 se designó a la Dra. Sandra Liliana Bautista López, siendo socializado a través de la página web en la pestaña de "atención al ciudadano" en el submenú dos (2).

Como se pudo evidenciar, la persona designada como Defensor del Ciudadano, elabora un Informe anual, con los datos cualitativos más relevantes de las actividades llevadas a cabo, la gestión interinstitucional, con el fin de fortalecer el proceso y optimizar las competencias laborales del personal de la Defensoría del Espacio Público, así como, la orientación, seguimiento y asesoría en la implementación de la política pública de atención al ciudadano, presentando propuestas para robustecer el procedimiento.

3.3.4. Veeduría Distrital

De acuerdo con la matriz de seguimiento del Plan de Mejoramiento, establecido con la Veeduría Distrital, de conformidad con las observaciones planteadas por ese Organismo de Control, resultado de la evaluación de servicio al ciudadano en las entidades del Distrito Capital y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC, se identificaron avances entregados por la entidad, a través de correo electrónico del 14 de julio de 2017, encontrándose a la espera de los comentarios de seguimiento por parte de ese órgano de control.

De otra parte, la Defensoría del Espacio Público junto con la Veeduría Distrital, adelantó la implementación de la "Política de Lenguaje Claro", en el que obtuvo reconocimiento del organismo de control por el trabajo adelantado, como se evidenció en el oficio con radicado 2017-400-024132-2 del 14 de diciembre de 2017.

3.3.5. Canales de atención

La Defensoría, cuenta con los siguientes canales de atención: Canal presencial (atención presencial), canal telefónico (conmutador, línea gratuita), canal virtual (chat, SDQS, redes sociales, correo electrónico), buzón de sugerencias y canal escrito.

- *Presencial*

A partir del 1 de septiembre, la entidad suprime dos (2) puntos de atención presencial en la ciudad, quedando uno solo en el SuperCADE CAD, Carrera 30 No. 25-90, módulos D-151 y D-152.
En este canal de atención se encontró que, en el segundo semestre, se atendió en forma presencial un total de setecientos cuarenta y tres (743) usuarios, reportando el SúperCADE CAD, un aumento porcentual de 54.2% de personas atendidas en el semestre, comparado con el semestre anterior. La situación señalada se presenta en el siguiente cuadro:

I Semestre 2017 VS. II Semestre 2017				
Puntos de Atención	Atenciones I Sem. 2017	Promedio personas por día	Atenciones II Sem. 2017	Promedio personas por día
SúperCADE 26	263	1,46	577	3.2
SúperCADE Suba	261	1,45	63	1.05
SúperCADE de las Américas	241	1,33	103	1.71
TOTAL	**765**	**4,24**	**743**	**5,96**

FUENTE: Planillas de Atención al Ciudadano del II semestre.

De otra parte, se **observó** que el reporte consolidado de atenciones, incluye la prestación por diferentes canales como telefónico (Conmutador), en el que se evidencia, falta de diligenciamiento de algunas columnas establecidas en el formato "base de datos de atención al cliente y/o usuario", código 127 FORAC-03, por lo que se hace necesario estipular un formato con los datos necesarios dependiendo del tipo de canal de atención.

Adicionalmente, como lo ha **observado** anteriormente la Oficina de Control Interno, persiste la limitación para poder llevar a cabo la confrontación de los listados de digiturnos asignados, en el punto de atención del Sistema de Asignación de Turnos SAT, con los listados entregados de atenciones, en la base de datos de atención al ciudadano. Frente a este tema, se observó una solicitud, a través de correo electrónico, con fecha de 23 de noviembre de 2017, por parte de la SAF y CD, a la Secretaria General, para suministrar el usuario del aplicativo y la entrega de los reportes.

- *Otros canales*

A continuación, se observa que el canal de comunicación más utilizado por los ciudadanos es el Conmutador con (1518) registros y en segundo lugar el presencial con (743) atenciones, mientras que los canales buzón, virtuales (redes sociales Facebook, twitter) y correo electrónico (e-mail) presentan un reporte de cero (0):

CANALES DE ATENCIÓN II SEMESTRE 2017							TOTAL
CANAL/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SEMESTRE
CONMUTADOR	261	321	279	311	197	150	1518
PRESENCIAL	108	189	86	121	137	102	743
CHAT	0	0	0	21	13	17	51
LÍNEA GRATUITA	0	1	0	30	4	2	37
BUZÓN	0	0	0	0	0	0	0
CANALES VIRTUALES, REDES SOCIALES (Facebook, twitter)	0	0	0	0	0	0	0
CORREO ELECTRÓNICO E-mail	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	369	511	365	483	351	271	2349

FUENTE: Evidencias Base de datos Atenciones II Semestre.

3.3.6. Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio

En cuanto a las encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado, se cuenta físicamente con doscientas trece (213) encuestas, equivalente al 28,7% del total de setecientos cuarenta y tres (743) ciudadanos atendidos presencialmente en el semestre.

Puntos de atención	Encuestas registradas	Físicas
SúperCADE de las Américas	36	36
SúperCADE Suba	0	0
SúperCADE 26	177	177
TOTAL	213	213

FUENTE: Encuestas de satisfacción II Semestre.

- Resultados de confrontación de encuestas

En el seguimiento efectuado, se seleccionó una muestra de veintidós (22) encuestas equivalentes al 10,33% del total de doscientas trece (213) encuestas de percepción y satisfacción diligenciadas, con las cuales se verificó por medio de llamadas telefónicas la información reportada, arrojando que los encuestados confirman la percepción y satisfacción en nivel excelente.

La Oficina de Control Interno **observó** que en este tema se adolece de un formato donde se consolide la información registrada en las encuestas, permitiendo establecer la valoración general de las preguntas de satisfacción y percepción, identificando la debilidad en la atención y poder implementar con mayor facilidad, en caso de ser necesario, una acción de mejora.

3.3.7. Encuesta de satisfacción - Canal escrito.

De acuerdo con la información suministrada, la cual corresponde a los meses de julio a octubre, es decir, no se aportó la de los meses de noviembre y diciembre, la entidad aplicó telefónicamente ciento cuarenta y siete (147) encuestas en el semestre, compuestas por tres preguntas, de las cuales la No. 1, relacionada con tiempo de espera, fue valorada por el 51% de los encuestados como excelente; por su parte, se identificó que la pregunta No. 3, relacionada con la efectividad en la solución, obtuvo el porcentaje más alto de nivel malo de percepción ubicándose en 23,1%, como se muestra a continuación:

ENCUESTA TELEFÓNICA DE SATISFACCIÓN													
Fecha	Encuestas	1. Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de espera y/o duración del trámite y/o servicio solicitado				2. Califique nivel de satisfacción si relacionado con claridad en requisitos y documentos necesarios para la realización de trámite y/o servicio				3. ¿Efectivamente se resolvió su requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad?			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Julio	29	14	6	6	3	14	6	5	4	12	3	5	9
Agosto	58	31	11	4	12	28	12	11	7	28	7	7	16
Septiembre	32	14	12	4	2	18	10	3	1	18	8	1	5
Octubre	28	16	3	8	1	14	10	2	2	15	5	4	4
TOTAL	**147**	**75**	**32**	**22**	**18**	**74**	**38**	**21**	**14**	**73**	**23**	**17**	**34**
%		51	21,8	15	12,2	50,3	25,9	14,3	9,5	49,7	15,6	11,6	23,1

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

3.4. Sistemas Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y Sistema de gestión documental (ORFEO)

De acuerdo con la información suministrada en los cuadros de seguimiento, la del periodo de julio a septiembre, no es posible compararla con la clasificación del periodo de octubre a diciembre de derechos de petición, en ese sentido, se observan columnas con parámetros de información diferente, debido a que a partir del mes de octubre se incorporó la clasificación de derechos de petición por tipo, sin embargo, aún se presentan dificultades para constatar la información del último trimestre del año y por tanto los reportes contienen diferencias cualitativas y cuantitativas.

En este punto la OCI **observó** que se presenta ausencia de información en la columna de canales, lo que impide cruzar con lo entregado por atención al ciudadano, arrojando diferencia de cantidades reportadas y falta de uniformidad y veracidad de la información, como se muestra a continuación:

DERECHOS DE PETICIÓN POR MES										
MES	Derecho de Petición	No Clasificados como Derecho de Petición	TOTAL SAF	DESPACHO	OAJ	OAP	SAI	SRI	SAF	TOTAL OCI
JULIO	275	5	**280**	1	9	2	155	91	11	**269**
AGOSTO	349	15	**364**	1	22	1	93	89	40	**246**
SEPTIEMBRE	311	9	**320**	2	13	1	200	75	11	**302**
TOTAL	**935**	**29**	**964**	**4**	**44**	**4**	**448**	**255**	**62**	**817**

FUENTE: Evidencias Reporte ORFEO- SDQS II Semestre.

- Se encontraron 30 derechos de petición sin contestar, lo que demuestra incumplimiento por parte de la entidad en la atención al ciudadano, de conformidad con lo señalado en las normas, siendo necesario individualizar por área las responsabilidades del caso, es de señalar que en su mayoría corresponden a la Subdirección de Administración Inmobiliaria, a continuación se presentan algunos ejemplos:

CUADRO DE SEGUIMIENTO SDQS ORFEO SIN TRAMITE							
	SDQS	Fecha Inicio	Respuesta Esperada	Fecha Cierre	Fecha Salida	Días en Tramite	Tiempo de Cierre SDQS
EJEMPLOS	1965982017	29/08/2017	15/09/2017			#¡NUM!	#¡NUM!
	1796532017	24/08/2017	12/09/2017			#¡NUM!	#¡NUM!
	1982902017	30/08/2017	18/09/2017			#¡NUM!	#¡NUM!
	2082252017	15/09/2017	04/10/2017			#¡NUM!	#¡NUM!
	2219112017	27/09/2017	16/10/2017			#¡NUM!	#¡NUM!
	2120622017	20/09/2017	09/10/2017			#¡NUM!	#¡NUM!
	2173902017	25/09/2017	12/10/2017			#¡NUM!	#¡NUM!
TOTAL				30			

FUENTE: Evidencias Reporte ORFEO- SDQS II Semestre.

- Adicionalmente, se hallaron 28 derechos de petición contestados por fuera de término, lo que representa un riesgo de incumplimiento de la normatividad vigente, entre los que se encuentran:

CUADRO DE SEGUIMIENTO SDQS ORFEO VENCIDOS							
	SDQS	Fecha Inicio	Respuesta Esperada	Fecha Cierre	Fecha Salida	Días en Tramite	Tiempo de Cierre SDQS
EJEMPLOS	1754362017	04/08/2017	23/08/2017	31/08/2017	30/08/2017	21	19
	1967182017	29/08/2017	15/09/2017	20/09/2017	19/09/2017	20	16
	1969392017	29/08/2017	15/09/2017	18/09/2017	30/09/2017	27	14
	2087102017	12/09/2017	29/09/2017	27/09/2017	26/09/2017	18	11
	2099452017	14/09/2017	03/10/2017	02/10/2017	28/09/2017	18	12
TOTAL				28			

FUENTE: Evidencias Reporte ORFEO- SDQS II Semestre.

- Derechos de petición sin fecha de salida.

CUADRO DE SEGUIMIENTO SDQS ORFEO SIN FECHA DE SALIDA					
	SDQS	Fecha Inicio	Respuesta Esperada	Número De Salida	Fecha Salida
EJEMPLOS	1697032017	31/07/2017	18/08/2017	2017-301-011222-1	
	1731332017	02/08/2017	23/08/2017	2017-304-011331-1	
	1731562017	02/08/2017	23/08/2017	2017-110-011525-1	
	2087242017	12/09/2017	29/09/2017	2017-110-002565-3	
	2224172017	27/09/2017	17/10/2017	2017-110-014178-1	
	2288682017	04/10/2017	24/10/2017	2017-301-013706-1	
	2288742017	04/10/2017	24/10/2017		
TOTAL			26		

FUENTE: Evidencias Reporte ORFEO- SDQS II Semestre.

- Derechos de petición contestados pero no cerrados en el SDQS por los responsables de cada área:

CUADRO DE SEGUIMIENTO SDQS ORFEO SIN CIERRE							
	SDQS	Fecha Inicio	Respuesta Esperada	Fecha Cierre	Fecha Salida	Días en Trámite	Tiempo de Cierre SDQS
EJEMPLOS	1497132017	06/07/2017	26/07/2017		19/07/2017	10	#¡NUM!
	1530182017 (Repetido 64)	11/07/2017	31/07/2017		09/08/2017	20	#¡NUM!
	1530182017 (Repetido 75)	11/07/2017	31/07/2017		09/08/2017	20	#¡NUM!
	1554862017	13/07/2017	02/08/2017		21/07/2017	6	#¡NUM!
	1639502017	24/07/2017	11/08/2017		14/08/2017	15	#¡NUM!
	1639432017	24/07/2017	11/08/2017		10/08/2017	13	#¡NUM!
TOTAL				196			

FUENTE: Evidencias Reporte ORFEO- SDQS II Semestre.

- Derechos de petición en los que se cuentan los festivos como días hábiles y términos menores a los establecidos en la norma. Radicados Orfeo: 2017-400-012407-2, 2017-400-012549-2,2017-400-012775-2, 2017-400-014361-2, etc.

Respecto a la diferencia de información en los reportes y las demoras presentadas en las respuestas a la ciudadanía, la Defensoría del Espacio Público llevó a cabo el día 28 de noviembre de 2017 la reunión para las mejoras al aplicativo Orfeo y controles en tiempo de respuesta a los derechos de petición, en la cual se establecieron compromisos y responsables, para efectuar mejoras a partir del 2018, evidencia soportada en acta de reunión. Igualmente, se estableció el envío semanal de alertas a las diferentes dependencias, con el propósito de avisar sobre los derechos de petición próximos a vencer.

3.5. Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora-CPM

Al efectuar la revisión del aplicativo CPM se observa la existencia de la acción No. 200001, conformada por 10 actividades, de las cuales a 31 de diciembre cinco (5) se encontraban cerradas con cumplimiento del 100% y se **observó** que cinco (5) no fueron cumplidas, sin embargo, es importante señalar que la última acción reemplazó la primera de las señaladas en el cuadro, quedando en total 4 vencidas sin lograr 100% de ejecución, alcanzando en promedio un 60%, así:

ACCIÓN ID 200001			
DESCRIPCIÓN: Fortalecimiento del proceso atención al cliente y/o usuario			
TIPO DE ACCIÓN: Preventiva		FECHAS: Inicio 12/07/2017 - Terminación 29/12/2017	
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS DE LA ACTIVIDAD- OCI	ESTADO EN CPM
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.	Vencida

ACCIÓN ID 200001			
DESCRIPCIÓN: Fortalecimiento del proceso atención al cliente y/o usuario			
TIPO DE ACCIÓN: Preventiva		FECHAS: Inicio 12/07/2017 - Terminación 29/12/2017	
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS DE LA ACTIVIDAD - OCI	ESTADO EN CPM
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 la parte correspondiente a trámites y servicios que existen soportes con denominación y cantidad diferente entre (página web, plegables, Seguimiento al PAA (Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017) y los correos electrónicos de soporte de los documento soporte 1238 y 1239. Se evidencia creación y funcionamiento chat.	Vencida Cumplimiento 90%
1004	Realizar capacitación a los funcionarios en temas relacionados con la atención a las personas en condición de discapacidad.	Realización de capacitaciones a funcionarios en tema de atención a personas con condición de discapacidad.	Cerrada 100% cumplida
1005	Realizar talleres al personal del proceso de atención al usuario relacionados con temas de atención al ciudadano.	Realización de talleres al personal del proceso de atención al usuario relacionados con temas de atención al ciudadano	Cerrada 100% cumplida
1006	Realizar campañas informativas con los ciudadanos sobre los derechos y deberes relacionados con la misionalidad de la entidad.	Realización de campañas informativas con los ciudadanos sobre los derechos y deberes relacionados con la misionalidad de la entidad.	Cerrada 100% cumplida
1007	Capacitar funcionarios en el tratamiento de datos personales.	Capacitar funcionarios en el tratamiento de datos personales.	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.	Vencida Cumplimiento 75%
1009	Crear la encuesta de calidad.	La Entidad establece que la encuesta de satisfacción, permite medir la calidad de las respuestas, sin embargo en los documentos soporte se encuentran los informes de junio a agosto faltando los últimos 4 meses.	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.	Vencida Cumplimiento 75%
1705	Presentar a la alta dirección información relacionada con el seguimiento que hace la Subdirección a las respuestas de Derechos de Petición en términos de oportunidad, con el fin de facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	No se encuentran soportes ni avances en el aplicativo CPM. Se evidencia la creación de la actividad con fechas incorrectas (fecha inicio menor a la fecha de terminación).	Ejecución Si reemplazo a la 1002, no se observa documentos de avance. (0%)

Es de resaltar que mediante correo electrónico del 14 de noviembre la SAF solicitó a la Oficina Asesora de Planeación, la actualización de las evidencias en el aplicativo, por medio de correo electrónico del 14 de noviembre.

Se reitera la necesidad de manejar las acciones del Plan de Mejoramiento de la Entidad de acuerdo al origen del que proviene cada una, es decir, de manera independiente, las acciones de la Veeduría Distrital, Contraloría o propias, facilitando la identificación de las correspondientes a organismos de control.

4. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control, colige que la entidad participó en forma activa, implementando acciones de mejora en el proceso de atención a la ciudadanía, presentando propuestas para robustecer el procedimiento, e implementando la "Política de Lenguaje Claro", en el que obtuvo reconocimiento del organismo de control por su dedicación y trabajo.

Una vez efectuada la auditoría de Atención al Ciudadano sobre las quejas, sugerencias y reclamos, se determinó que la dependencia, presenta avance en la documentación e implementación del proceso, sin embrago, la Oficina de Control Interno en ejercicio de sus roles de Liderazgo estratégico y Enfoque hacia la Prevención, y sin invadir la competencia administrativa, considera necesario implementar acciones encaminadas a minimizar las debilidades manifestados en el presente informe.

- En desarrollo de la evaluación, se recomienda analizar la importancia de contar en el proceso, tanto con el instructivo como con el procedimiento, debido a que éste último, permite detallar la manera específica de realizar una actividad y se usa primordialmente en las que se efectúan varias operaciones, con mediación de diferentes personas o dependencias de la entidad.

- Actualización la información del Sistema Integrado de Gestión, en la Intranet y en la página web, de acuerdo con los cambios efectuados a la documentación y las herramientas de gestión.

- Culminar el proceso de aprobación de los trámites y servicios que presta la entidad, que se encuentran pendientes de inscripción, corrección y revisión, en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, instrumento dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública para implementar la política de racionalización de trámites. Así como llevar a cabo la unificación del número y denominación de los trámites y servicios en los documentos emitidos por la entidad.

- Gestionar con el Administrador del Sistema de Asignación de Turnos SAT, la asignación de un usuario y la capacitación respectiva, para generar reportes que permitan constatar los digiturnos asignados en el punto de atención presencial.

- Llevar un reporte periódico con la Oficina de comunicaciones, donde se evidencie la atención a los clientes por los otros canales de atención en Redes sociales (Facebook, Twitter) y correo electrónico.

- Establecer formatos que permitan consolidar la información registrada en las encuestas, logrando valorar en forma ágil y oportuna la satisfacción y percepción de los encuestados (semestral).

- Generar reportes mensuales, con los mismos parámetros, que permitan uniformidad de la información, comparación y verificación; minimizando el riesgo de no veracidad de la información.

- Reforzar en los funcionarios la obligación de dar cumplimiento a los términos legales establecidos para resolver las distintas modalidades de petición, de conformidad con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015; y efectuar seguimiento a los casos de vencimiento de términos, con el propósito de analizar y constatar la causa del incumplimiento. Así como, evaluar los controles implementados y realizar seguimientos periódicos, para garantizar la efectividad en el manejo de la información registrada y la generación de respuestas oportunas, minimizando el riesgo de incumplimientos legales.

- Actualizar en forma periódica los avances de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento, en el aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora- CPM.

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

Copia: Mauricio Luque -Comunicaciones

Proyectó: Gina Eneida Gómez Rivera
Revisó y aprobó Roger Alexander Sanabria Calderón
Fecha: 16-03-2018
Código: 1300208