Radicado DADEP No. 20211300038623

Bogotá D.C, 29-10-2021
130-OCI

MEMORANDO

PARA: DIANA ALEJANDRA RODRÍGUEZ CORTÉS
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 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 PQRS, contratación, participación ciudadana y control social, del primer semestre de 2021.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos del artículo 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 alcance del presente informe, conforme a cada artículo abarca:

- 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 adopción e implementación de acciones que permitan garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana y control social.
- 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. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Acuerdo Distrital 630 de 2015,*" Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones".*
- Decreto Distrital 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 Distrital 197 de 2014, *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C".*
- Decreto Distrital 371 de 2010, *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en Entidades y Organismos del Distrito Capital".*

- ❖ Resolución 514 del 24 de diciembre de 2019, Por medio de la cual se modifica y adopta el mapa de procesos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- ❖ Circular No. 007 de 2017, Veeduría Distrital. Para el cumplimiento del acuerdo Distrital 630 de 2015 y otros decretos distritales.

3. METODOLOGÍA

En el presente seguimiento y verificación, se contó con la información suministrada por los responsables de los procesos, a través del diligenciamiento de cuestionarios enviados para tal fin, seguido del análisis de la información reportada y la verificación de algunas evidencias que fueron entregadas de manera virtual, con corte a 30 de junio de la presente vigencia.

4. ANÁLISIS, DESARROLLO Y OBSERVACIONES

El presente informe fue presentado a las áreas auditadas de los procesos de: contratación, atención al ciudadano, sistemas de información, atención a PQRS, participación ciudadana, control social; y Sistema de Control Interno, a través de correo electrónico del mes octubre, con el propósito de informar los resultados y recibir comentarios a lo observado por esta Oficina, por medio de videollamada los días 27 y 28 de octubre; posteriormente se procede a emitir el Informe final, con algunas observaciones, para que sean objeto de análisis e implementación de acciones, con miras al mejoramiento continuo de los procesos. Es importante precisar que las observaciones tienen fecha de corte al primer semestre de 2021.

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

En el mapa de procesos adoptado por Resolución 514 del 24 de diciembre de 2019, vigente hasta el 14 de junio de 2021, se creó en el tipo de proceso de soporte, el proceso de Gestión Jurídica, orientado a Asesorar a los diferentes procesos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, emitiendo actos administrativos y conceptos, ejercer representación judicial y extrajudicial dirigida a prevenir el daño antijurídico, documentado en el Sistema de Gestión-SG, con los procedimientos de actos administrativos, comité de conciliación, Defensa judicial, y emisión de conceptos; de igual forma, se encuentra en el tipo de proceso de soporte, el proceso de Gestión de Recursos, el cual es compartido entre la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario y la Oficina Asesora Jurídica, documentado en el SG, con el procedimiento de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios, y el Manual de Contratación, encaminado a servir como herramienta para que los procesos de contratación pública, que se llevan a cabo en la Entidad, contengan las pautas establecidas en las normas de la contratación, las etapas contractuales, entre otros. Se precisa que la entidad adopta un nuevo mapa de procesos, por medio de la Resolución 117 del 15 de junio de 2021, el nuevo mapa de procesos.

Fortalezas:

- ➢ La Entidad cuenta con el Plan Anual de Adquisiciones- PAA, vigencia fiscal 2021, aprobado en el Comité de Contratación, Acta No. 32 del 29 de diciembre de 2020; publicado en la plataforma del SECOP, el 14 de enero de 2021, link: https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=125854 y en la página web: https://www.dadep.gov.co/transparencia/contratacion/plan-anual-adquisiciones/01-plan-adquisiciones-2

- Por medio del Comité de Contratación del 28-01-2021, Acta No. 001, se presenta y aprueba la versión 2 del PAA.
- La Defensoría del Espacio Público, cuenta con el Comité de Contratación, que fue creado por medio de la Resolución 039 del 24 enero de 2020, en donde se aprueba el PAA convirtiéndose en una buena práctica contractual.
- En el Comité de Contratación, se efectúa el seguimiento al cumplimiento de la programación del PAA, las actualizaciones de este plan, se encuentran en la página web de la Entidad en el link: https://www.dadep.gov.co/transparencia/contratacion/plan-anual-adquisiciones, como en SECOP II https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii.
- Se tiene documentado el procedimiento para determinar el presupuesto estimado de la futura contratación o el valor de la contratación, dependiendo la modalidad de contratación. Los procesos de selección que se adelantan por las modalidades de licitación pública, concurso de méritos, selección abreviada y mínima cuantía, obedece a lo señalado en el numeral 1.2 "Procedimiento de planeación de la gestión contractual", actividad 10 del Manual de contratación de la Entidad. Aunado a esto, el DADEP acoge las recomendaciones hechas por la Agencia para la contratación Pública "Colombia Compra Eficiente".
- Gestión contractual: Se cuenta con el Manual de Contratación, código SG/MIPG: 127-MANGJ-02, versión 1, vigente desde 30-09-2020, actualizado recientemente, link: www.dadep.gov.co /search/node/procedimiento%20de%20Adquisici%C3%B3n%20y%20Administraci%C3%B3n%20de%20 Bienes%20y%20Servicios, así mismo, se encuentra en el SG, el proceso de Gestión de Recursos en la Sección de Gestión Contractual, el Manual de supervisión e interventoría, código: 127-MANGR-02, vigencia desde: 30/08/2018, versión: 04, en http://sgc.dadep.gov.co /12/4/127-MANGJ-02.pdf, y el procedimiento adquisición y administración de bienes y servicios, código:127-PRCGR-01, vigencia: 17/07/2019, versión:03, link: http://sgc.dadep.gov.co/7/2/127-PRCGR-01.pdf.
- La diferencia entre supervisor e interventor, se estableció en el Manual de Supervisión e Interventoría, donde en su CAPÍTULO I - ASPECTOS GENERALES, numeral 2.3, se define la Supervisión, y el numeral 2.4. define la Interventoría. También en el CAPÍTULO II - ASPECTOS RELEVANTES DE LA SUPERVISIÓN Y LA INTERVENTORÍA, numerales 3.5 y 3.6, se estableció las Responsabilidades del Supervisor y del Interventor.
- Con el propósito de prevenir la ocurrencia de hechos generadores de corrupción en los procesos contractuales, en el pliego de condiciones se incorpora el pacto de probidad; así como, en el SG en el proceso de gestión de recursos/gestión contractual, se ubican modelos de pliegos de condiciones con sus formatos, (Carpeta: 6. Pacto de Probidad).
- Se brinda información precisa, para llevar a cabo la denuncia correspondiente, permitiendo que los ciudadanos emitan sus comentarios sobre los diferentes procesos de contratación, de igual forma, se efectúa publicación de los documentos creados en el marco de cualquier proceso, en las páginas establecidas por Colombia Compra Eficiente, mediante la cual se permite no solo dar publicidad de la gestión contractual, sino que adicional es una plataforma transaccional que hace posible que compradores y proveedores interactúen en línea generando mayor transparencia en todas las etapas del proceso y participación plural de oferentes.
- En relación con el cumplimiento a lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, se publica en la página web de la Entidad el aviso de convocatoria a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social a los Procesos de licitación pública, presentando las recomendaciones que estimen pertinentes, interviniendo en las audiencias e invitando a la consulta de los Documentos del Proceso en el SECOP II.

- Por otra parte, en la modalidad de Contratación Directa con personas natrales o jurídicas, para Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión, se cuenta con la Resolución No. 004 del 7 de enero de 2021, "Por medio de la cual se establece la escala de honorarios para los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión que celebre el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público".
- Desde el año 2020, se estableció en los estudios previos, los criterios para la selección de abogados externos que garanticen su idoneidad para la defensa judicial de los intereses públicos. (Dec.1069-2015. Art. 2.2.4.3.1.2.5, ubicado en la (Carpeta: 2. Idoneidad Abogados); respecto a 2021 el SECOP no ha estado disponible desde el 6 de octubre, pero cuando se reestablezca el servicio, se podrá consultar los procesos.
- Entre los controles a la gestión, la Oficina implementó reuniones periódicas, donde se revisa cada tramite, su evolución, estado, posibles alternativas y retroalimentación; contando con grabaciones y actas de seguimiento.

Observaciones y/o Debilidades:

- En la planeación de la Oficina Jurídica se establece para el segundo semestre de la presente vigencia, la actualización y/o capacitación del proceso de contratación para los servidores; por lo que no fue evidenciado en el primer semestre del año.
- Respecto de la socialización y asesoría constante a las labores y responsabilidades de los supervisores e interventores, se encuentra programado para el segundo semestre, 3 sesiones de socialización, denominado "Fortalecimiento del seguimiento y vigilancia contractual" , por lo que en el semestre en revisión, no se efectuó la socialización; no obstante, se considera importante contar con las estadísticas de asistentes totales y por dependencias, y la medición de la interiorización de los conceptos en el quehacer.
- Referente a la Gestión del Conocimiento, se cuenta con una línea de conceptos y doctrinas, sin embargo, se encuentra en proceso de actualización.
- La Entidad propende por efectuar la publicación de todos los documentos de los contratos, incluyendo la ejecución de los mismos, atendiendo los términos indicados en la normatividad vigente, no obstante, se establece falta de oportunidad en la publicación, ocasionando incumplimientos y hallazgos.

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

En el mapa de procesos adoptado por Resolución 514 del 24 de diciembre de 2019, vigente hasta el 14 de junio de 2021, en el tipo de proceso de verificación y mejora, se encuentra a nivel de proceso: "ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO", cuyo responsable es la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario- SAF y CD, documentado en el Sistema de Gestión-SG con el Procedimiento de "Atención al Ciudadano, vigente desde: 25/03/2021, versión: 5, código: 127-PRCAC-01, cuyo objeto es: "Recibir a través de los diferentes canales de atención las PQRS presentadas por la ciudadanía y grupos de valor de la Defensoría del Espacio Público y gestionarlas de acuerdo con las competencias de la entidad"; a partir del 15 de junio de 2021, la entidad adopta por medio de la Resolución 117, el nuevo mapa de procesos, en el que se halla en el tipo de proceso estratégico, a nivel de proceso: "ATENCIÓN A LA CIUDADANIA".

Fortalezas:

- Se cuenta con medios electrónicos como correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co), Ventanilla Virtual: https://www.dadep.gov.co/ventanilla-virtual, Twitter (https://twitter.com/dadepbogota), youtube (https://www.youtube.com/channel/UCd5WlHGCF0z5gn9uSmr7wuQ) , Facebook (https://www.facebook.com/DadepBogota),Instagram: https://www.instagram.com/miespacioesbogota/ ,Página Web: (http://www.dadep.gov.co).
- Se encontró un nuevo diseño en la página de la entidad (http://www.dadep.gov.co), donde se visualiza y lleva al ciudadano a una pestaña, en la que encuentra toda la información de su interés, de forma rápida y sencilla, denominada "ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, con 7 submenús denominados: Inicio, Defensor de la ciudadanía (videos, contacto, horario de atención, dirección, teléfono, correo electrónico, información de radicación de documentos, Plan de acción e Informes de gestión, entre otros), Tramites y servicios (video en lenguaje Wayuu, e información donde se consulta la descripción y los documentos necesarios de trámites y servicios), Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (Bogotá te Escucha, Denuncias por actos de corrupción, localización física, sucursales o regionales, Chat), Consulte su radicado, Notificaciones y Preguntas frecuentes.
- 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) Herramienta virtual de gestión documental, es el sistema de correspondencia. Oficial, (SDQS) Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, (SAT) Sistema de Asignación de Turnos – Alcaldía Mayor, (SUMA) Sistema único para el Manejo y Aprovechamiento del Espacio Público, (SUIT) Sistema Único de Información de Trámites, y Plataformas Web Guía de Trámites y Servicios del Distrito.
- De igual forma, se encuentra el Sistema Único de Información de Tramites – SUIT, en el que la Entidad tiene inscritos los trámites de la estrategia de racionalización.
- En el canal de atención presencial, ubicado en el Supercade CADE carrera 30 No. 25-90, se evidenció la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado entre los meses de enero a abril; y a partir de mayo se aplicó la nueva encuesta de satisfacción de la atención brindada por los canales de atención presencial y telefónico.
- El 100% de los encuestados por canal presencial, consideraron que la atención prestada fue dada con amabilidad y respeto del funcionario que atendió su solicitud.
- Se diseño la Estrategia de "**Todos somos atención a la ciudadanía"** con las siguientes 4 líneas estratégicas: Innovación, Coordinación interinstitucional, Medición y Control, Fortalecimiento de canales de atención y trámites y servicio; y Fortalecimiento del Talento Humano.
- Se divulga la política de protección de datos personales mediante avisos en los documentos de cara al ciudadano, habladores, grabación (conmutador)-(Web) https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/127-pppgr-02.pdf, también se contempla en la política la supresión de datos personales como derecho de la ciudadanía.
- Continúa delegada la figura del defensor de la ciudadanía, en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.
- El Instructivo de Archivo y Correspondencia, que se encuentra en el SG, código: SG/MIPG: 127-INSGD-01, vigencia: 04/09/2020, versión: 2, contiene las directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas, por posibles actos de corrupción establecidas en la Directiva 15 de 2015.

- Se cuenta con la Política de Protección de Datos Personales y con el Manual de Protección de datos personales, a través de los cuales se definen los lineamientos generales para la protección de datos en la Defensoría del Espacio Público.
- Se efectuó capacitaciones dirigidas a los servidores y contratistas en temas de servicio a la ciudadanía como lenguaje claro, conceptos de servicio a la ciudadanía, entre otros.
- La entidad creo un tablero de control para medir el uso de canales en la medición y seguimiento del desempeño.
- Se cuenta con el centro de relevo, el cual permite comunicar al ciudadano con discapacidad auditiva y de habla con un intérprete de lengua de señas, a través de video llamada.
- Existe señalización en el sistema Braille en la entrada a la Ventanilla de Radicación en el SuperCADE CAD, y en el costado occidental del piso 15 se encuentra señalización en sistema braille para personas con discapacidad visual.
- Se estableció el mecanismo con el protocolo para la atención de peticiones presentadas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.

Observaciones y/o Debilidades:

- Falta crear los indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad.
- Falta crear los indicadores para medir el tiempo de espera en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad.
- Se continua con la falta de oportunidad en el cierre de las peticiones de las PQRS en el Sistema de Bogotá te escucha, para el I semestre de 2021.
- Es importante promover más espacios de participación con la ciudadana, desde el proceso de atención a la ciudadanía; para ser incluidos en el plan de participación ciudadana en la próxima vigencia.
- En el mes de junio de 2021, se gestionó la adquisición de elementos para el piso, que mejoran la accesibilidad a la población con discapacidad visual, no obstante, no se ha implementado.
- Aun no se ha llevado a cabo las acciones para la atención a las personas con discapacidad Cognitiva, Mental, Sordoceguera y Múltiple.
- Ausencia de señalización en otras lenguas o idiomas en la entidad.
- La Oficina de Sistemas-OS. Por falta del desarrollo del web servicies entre Bogotá Te Escucha-ORFEO, no se puede realizar cruces y verificaciones de la información entregada en los reportes de dos sistemas.

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

Como tipo de proceso Estratégico, en el mapa de procesos, se localiza a nivel de proceso: "Direccionamiento Estratégico", documentado por el procedimiento de Participación Ciudadana–Rendición de cuentas, código: 127-PRCDE-06, vigente: 14/04/2021, versión: 6, debidamente incluido en el Sistema de Gestión-SG.

Fortalezas:

- Entre las acciones de divulgación y publicación de la información, principalmente se tiene información concerniente a la Ley 1712 de 2014, en el link https://www.dadep.gov.co/trasparencia-y-acceso-informacion-publica.
- Se cuenta con atención presencial de Atención al Ciudadano, para brindar orientación y asesoría respecto a los trámites y servicios que se requieran.
- Se ajustó la encuesta de satisfacción de los canales de atención presencial y telefónico. http://sgc.dadep.gov.co/10/127-FORAC-26.php
- Se informa permanentemente sobre la gestión institucional, y se comparte la información a través de la página web y redes sociales, publicando boletines de prensa, y demás piezas comunicacionales.
- En el proceso ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO, se reciben las sugerencias, inquietudes y observaciones de la ciudadanía con respecto a la gestión, no obstante, no se pudo confirmar el total recibido en el semestre.
- Por medio de la página web, botón de transparencia y acceso a la información, se comunica permanentemente a la ciudadanía, sobre sus objetivos, planes, metas, programas y proyectos.
- En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se incluye en los componentes del Plan, el numeral 4.3 Rendición de Cuentas, dando cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1474 de 2011.
- Entre los medios electrónicos están: correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co), Ventanilla Virtual: https://www.dadep.gov.co/ventanilla-virtual, Twitter (https://twitter.com/dadepbogota), youtube:(https://www.youtube.com/channel/UCd5WlHGCF0z5gn9uSmr7wuQ),Facebook: (https://www.facebook.com/DadepBogota),Instagram: https://www.instagram.com/miespacioesbogota/ ,Página Web: (http://www.dadep.gov.co).
- La entidad innovó en herramientas y contenido, divulgando a través de las redes sociales, donde se utilizaron historias de Instagram y reels para contarle a la ciudadanía la gestión de la entidad, e incentivar su participación, dando a conocer cómo, desde la comunidad, también es posible promover el buen uso y cuidado del espacio público de la ciudad.
- Se tiene programada la rendición de cuentas de la presente vigencia para el 1 de diciembre de 2021.
- Adicional, en el área de atención al ciudadano a través del sistema de Bogotá de Te escucha, se reciben solicitudes, sugerencias y peticiones por parte de la ciudadanía.
- Por otra parte, se cuenta con 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.

Observaciones y/o Debilidades:

- Se continuó con la revisión y actualización de la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas, sin embargo, la Guía fue adoptada desde el 30/06/2021, por lo que se requiere llevar a cabo su permanente actualización de conformidad con lo establecido en ella.
- En el documento "CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS - GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS", publicado en la Intranet, atención a la ciudadanía, se presenta inconsistencia en lo referente a la versión, toda vez que en el mismo aparecen identificado como versión 1 y versión 2, creando incertidumbre del documento vigente.

- De igual forma, se evidenció inconsistencia en el mismo mapa de procesos referente al documento anterior, cuando en "buscar formatos", al acceder al documento de "CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS - GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS", publicado el adoptado con fecha de 30/06/2021, como como versión 1.
- No existe un link en la página, donde se permita evidenciar la adecuada trazabilidad de las reuniones en los diferentes escenarios de dialogo con los grupos de valor, que demuestren la totalidad del proceso de participación ciudadana, que faciliten visibilizar el total de actas de reunión, estadísticas, registros fotográficos, etc. del trabajo realizado con las comunidades en el semestre en seguimiento.
- No se estableció capacitación dirigida a la ciudadanía para fortalecer los mecanismos de estímulo de la vigilancia y control comunitario a la gestión administrativa.
- Se debe fortalecer la participación ciudadana por los diferentes canales de atención, incluyendo encuesta de satisfacción por los otros canales de atención.
- Falta los soportes que permitan evidenciar la entrega de preguntas recibidas para la rendición de cuentas y las respuestas de los ciudadanos, así como, la discusión y debate llevado a cabo entre la comunidad y la entidad.
- No se constató la relación de las actividades de formación (cursos, seminarios, eventos) para promover la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones).
- No se estableció la conformación de grupos de control social en los procesos administrativos de la Entidad, propiciando reuniones con ONG´s.
- Falta el documento que evidencie en el primer semestre las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía y la información de las mejoras llevadas a cabo en cada proceso y procedimiento.
- Faltan de formatos en línea hacia el ciudadano, permitiendo mejorar los criterios de accesibilidad.

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

Fortalezas:

- El DADEP cuenta con el programa de inducción y reinducción 2021-2024, que permite dar a conocer la organización y el cargo a desempeñar; actualizando y reforzando los conocimientos; el cual se encuentra publicado en el SG, link: http://sgc.dadep.gov.co/8/127-PPPGT-02.php, en el Instructivo de Talento Humano 127-INSGT-01 Enlace: http://sgc.dadep.gov.co/8/127-INSGT-01.php.
- La medición del clima laboral y calidad de vida en el trabajo, se llevó a cabo en la vigencia 2020, para lo cual la Entidad, creo el documento denominado "Plan de Mejoramiento, CLIMA LABORAL Y AMBIENTE ORGANIZACIONAL" DADEP 2020-2021, en el cual se programan los temas a desarrollar de acuerdo a las recomendaciones del Departamento Administrativo del Servicio Civil.
- No se evidenció seguimiento a la implementación del código de integridad, no obstante, se socializó en la inducción y reinducción los valores establecidos, se publicó en café DADEP los gestores de integridad, y por correo electrónico la nueva versión del código.
- Se ha fortalecido la programación en las capacitaciones internas y externas, de acuerdo a la competencia de cada dependencia.

- Periódicamente se divulgan los diferentes resultados obtenidos en la gestión institucional, a través de los diferentes canales. sitio web y redes sociales. Además, bimestralmente se publica un boletín que da cuenta de la gestión de la entidad. https://www.dadep.gov.co/transparencia/planeacion/rendicion-de-cuentas, etc.
- Se cuenta con el Plan Estratégico de Comunicaciones 2020-2024, Código SG/MIPG: 127-PPPDE-09, vigente desde 17/03/2021 y versión:5.
- Se evidencia las actas del Comité institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI, donde se evalúa el cumplimiento de los planes de la entidad, el análisis de riesgos y amenazas, política de administración del riesgo, entre otros. Link: www.dadep.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno.
- Se halla la política de administración de riesgos aprobada el 2 de febrero del 2021 por el Comité de Coordinación de Control Interno, la cual fue publicada en la página web de la Entidad.
- Se tiene indicadores para medir el tiempo de espera en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad, en la atención presencial.
- En la página web de la entidad se encuentran publicados todos los planes con sus respectivos seguimientos. Link: https://www.dadep.gov.co/transparencia/planeacion.
- Se continua aplicando el Modelo de Autoevaluación por Procesos-MAP, que permite el autocontrol de los servidores públicos, el cual se aplica en cada vigencia; estando estructurado en 2 fases, la primera, denominada autoevaluación, en la que se establece las fortalezas y debilidades en la gestión; y la segunda, que corresponde a la fase de confrontación, donde se verifica la valoración otorgada por los responsables de los procesos con la valoración producto de la auditoría, lo que permite establecer la desviación entre las dos fases e identificar posibles acciones de mejora.
- Los resultados y calificaciones obtenidos en la autoevaluación de la presente vigencia, muestran una valoración general en los 13 procesos, ubicando a la entidad en el rango superior del Modelo MAP.
- Para el seguimiento a los planes de mejoramiento, se cuenta con el aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora-CPM, donde cada responsable de proceso crea las acciones provenientes de diferentes tipos de origen, informa sobre los avances y entrega las evidencias que soportan cada acción.
- Se lleva a cabo evaluación del Sistema de Control Interno, y auditorías a los procesos en cada vigencia, de conformidad con los roles establecidos, y conforme al Plan Anual de Auditoría-PAA, debidamente aprobado, cuyos resultados son conocidos por el representante legal y los responsables de los procesos; los informes son publicados en la página web de la entidad. Link: https://www.dadep.gov.co/transparencia/control/plan_anual_auditoria.
- Se cuenta con varios sistemas de información en línea para la gestión Administrativa y Financiera.

Observaciones y/o Debilidades:

- Falta documentar las acciones de aprendizaje desde la planeación anual, y los instrumentos establecidos para la transferencia del conocimiento, permitiendo la apropiación en la Entidad.
- Para promover la inclusión y la diversidad (personas con discapacidad, jóvenes entre los 18 y 28 años y género), se encuentra un Plan de acción del PDD, donde se evidencia en el reporte el cumplimiento de algunas actividades, sin embargo, existe programación para actividades del segundo semestre.

- El proceso de Talento Humano, con el fin de fortalecer la comunicación para que los servidores presenten opiniones e inconformidades, tiene a disposición el correo electrónico: talentohumano@dadep.gov.co; adicional, para las quejas relacionadas con acoso laboral, estas son entregadas al comité de convivencia laboral; sin embargo, es necesario divulgar esta información en los servidores.
- En el primer semestre no se evidenció la encuesta para evaluar la inducción en los puestos de trabajo; no obstante, es necesario llevarla cabo, con el fin de valorar o medir la efectividad de la inducción impartida en cada proceso/ dependencia.
- Falta identificar los canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés, debidamente articuladas con acciones preventivas de control de los mismos, no obstante, se tiene programado para el segundo semestre.
- No se evidenció la divulgación y capacitación relacionada con la administración de riesgos de la entidad dirigida a los líderes y equipos operativos.
- Respecto a Los controles identificados en los procesos, procedimientos y del día a día, se establece avances en la revisión de los procedimientos, pero aún se identifican repetición en los hallazgos y observaciones de las auditorías asociados a la debilidad en controles.
- No se identificaron las fechas, listado de asistencia y temáticas de las capacitaciones a los grupos de valor y control social dictadas en forma directa por parte de la entidad o en alianza con otros organismos públicos.
- Aún no se ha terminado de realizar un diagnóstico del contexto institucional del DADEP, el cual incluye el análisis de los cambios representativos del entorno externo.

5. ANÁLISIS DE POTENCIALES RIESGOS.

- Riesgo Operativo: Al no aplicar los procedimientos establecidos y vigentes, falta de evidencias que permitan constatar estadísticas y trazabilidad de la participación ciudadana, debilidad en los controles establecidos, inconsistencias en la información entregada en los reportes de ORFEO, contra los generados por Bogotá Te Escucha.
- Riesgo Cumplimiento: Incumplimiento de la normatividad externa e interna.
- Riesgo Estratégico: Al no contar con un documento que permita identificar las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía y la información de las mejoras llevadas a cabo en cada proceso y procedimiento.
- Riesgo de Imagen: Es posible que se genere la afectación de la percepción de confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución, por falta de oportunidad en la respuesta a las PQRS, y falta de inclusión de los requerimientos y necesidades reales de los ciudadanos identificadas en las PQRS.
- Riesgo Tecnológico: Debilidad tecnológica al no existir cierres automatizados en los dos aplicativos, que permita información oportuna, veraz y confiable entre los dos aplicativos.

Se determina la necesidad de continuar con los controles dispuestos en este periodo, que permitan mitigar la probabilidad de materialización de riesgos, garantizar la oportunidad de respuesta a los ciudadanos, y continuar fortaleciendo los controles en los procedimientos que se encuentran relacionados con esta auditoría.

6. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓNES

Al constatar los lineamientos establecidos en los artículos 2 al 5 del Decreto 371 de 2010 en la Defensoría del Espacio Público-DADEP, se colige que la entidad continúa mostrando avances significativos en la implementación de acciones que favorecen la prestación del servicio a la ciudadanía en condiciones de equidad, trasparencia y respeto; se diseñó y comenzó la implementación de la Estrategia de "Todos somos atención a la ciudadanía" con 4 líneas estratégicas: Innovación, Coordinación interinstitucional, Medición y Control, no obstante, es necesario continuar fortaleciendo los controles en los procedimientos, como su debida implementación y aplicación en el día a día, con el fin de lograr ser eficientes y eficaces, mitigando la probabilidad de materialización de riesgos, y repetición de hallazgos de organismos de control, y observaciones de esta Oficina.

Por lo señalado en el transcurso del informe, esta Oficina recomienda llevar a cabo las acciones pertinentes de acuerdo a las observaciones y /o debilidades detectadas y planteadas en el numeral 4. del presente informe, como las acciones de mejora identificadas y registradas por los responsables en los cuestionarios de auditoría 2021. A continuación, se presentan las principales.

- Continuar con seguimientos periódicos a la oportunidad en la publicación de los documentos de los contratos; y considerar un punto de control dentro del procedimiento para tal fin.
- Llevar a cabo en el segundo semestre las capacitaciones que permitan mejorar la actividad de supervisión contractual, en mira a la efectividad, eficacia y la diligencia.
- En el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad, crear indicadores para medir las características y preferencias, y tiempo de espera de los ciudadanos en la medición y seguimiento del desempeño.
- Lograr la oportunidad de todas las PQRS, de acuerdo a los términos establecidos en el aplicativo de Bogotá te Escucha, de conformidad con la normatividad establecida, ajustando los controles para su debido cumplimento.
- Promover más espacios de participación con la ciudadana, desde el proceso de atención a la ciudadanía; para ser incluidos en el plan de participación ciudadana en la próxima vigencia.
- Implementar las acciones para la atención a las personas con discapacidad Cognitiva, Mental, Sordoceguera y Múltiple.
- Establecer señalización en otras lenguas o idiomas en la entidad.
- Llevar a cabo el desarrollo del web servicies entre Bogotá Te Escucha- ORFEO.
- Continuar con la permanente actualización de la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas.
- Fortalecer los controles en las publicaciones de intranet, para evitar inconsistencias y dudas de los documentos vigentes.
- Crear un link en la página de la entidad, donde se evidencie la adecuada trazabilidad de las reuniones en los diferentes escenarios de dialogo con los grupos de valor, que demuestren la totalidad del proceso de participación ciudadana, que faciliten visibilizar el total de actas de reunión, estadísticas, registros fotográficos, etc. del trabajo realizado con las comunidades.
- Capacitar a la ciudadanía para fortalecer los mecanismos de estímulo de la vigilancia y control comunitario a la gestión administrativa.
- Contar con los soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de la rendición de cuentas y diálogos ciudadanos.
- Implementar actividades de formación (cursos, seminarios, eventos) para promover la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones).

- Promover la conformación de grupos de control social en los procesos administrativos de la Entidad, propiciando reuniones con ONG´s.
- Contar con un documento que evidencie las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias que hacen los ciudadanos y la información de las mejoras llevadas a cabo en cada proceso y procedimiento.
- Mejorar criterios de accesibilidad a través de formatos en línea hacia el ciudadano.
- Documentar las acciones de aprendizaje desde la planeación anual, y los instrumentos establecidos para la transferencia del conocimiento, permitiendo la apropiación en la Entidad.
- Divulgar los canales de comunicación que deben utilizar los servidores para presentar opiniones e inconformidades.
- Medir la efectividad de la inducción impartida por cada proceso en los puestos de trabajo.
- Divulgar y capacitar a los líderes y equipos de trabajo en la administración de riesgos de la entidad.
- Identificar los canales de consulta y orientación para el manejo de conflictos de interés, debidamente articuladas con acciones preventivas de control de los mismos.
- Capacitar en forma directa por parte de la entidad o en alianza con otros organismos públicos, a los grupos de valor y control social.
- Terminar el diagnóstico del contexto institucional del DADEP, el cual incluye el análisis de los cambios representativos del entorno externo.
- Aplicar procesos de ideación, creación o validación con grupos de valor o de interés como actividades de innovación.

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 universo.

Cordial saludo,

ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: **Carolina del Pilar Cuenca Medina,** Subdirectora de Registro Inmobiliario.
Armando Lozano, Subdirector de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.
Mariela Pardo Corredor, Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.
Carlos Alfonso Quintero Mena, Jefe Oficina Asesora Jurídica.
Diana María Camargo Pulido, Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Syrus Asdrubal Pacheco Vergel, Jefe Oficina de Sistemas.
Pablo Camilo Cruz Baquero, Comunicaciones.

Proyectó: Gina Eneida Gómez Rivera.
Revisó y aprobó: Roger Alexander Sanabria Calderón.
Fecha: 29-10-2021.
Código: 1308515