DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

I SEMESTRE DE 2022

Bogotá D.C. agosto de 2022

Jefe de la Oficina de Control Interno	ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ
Equipo Auditor CASTAÑEDA	PAOLA ANDREA NARANJO Arquitecta-Contratista
	JESÚS ALBEIRO RIZO GALLARDO Ingeniero de Sistemas- Contratista
	LUZ ANDREA CÁRDENAS BENÍTEZ Administradora Pública-Contratista

Contenido

INTRODUCCIÓN 4
1. OBJETIVO GENERAL 5
1.1. OBJETIVO ESPECIFICO 5
2. ALCANCE 5
3. CRITERIOS -NORMATIVIDAD APLICABLE 5
4. METODOLOGÍA 7
5. ANÁLISIS Y RESULTADOS 7
5.1. Definición de criterios para la atención PQRDS por parte del DADEP 7
5.2. Indicadores del proceso 8
5.3. Herramientas utilizadas para evaluar el trámite y respuesta a las peticiones 9
5.4. Mecanismos de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público 10
5.5. Defensor del Ciudadano y Carta del Trato digno 14
5.6. Resultados obtenidos del seguimiento efectuado a los informes PQRSD 15
6. Controles y potenciales riesgos 25
7. Conclusiones 26
8. Recomendaciones 27

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público- DADEP, dando cumplimiento a las directrices del gobierno nacional, distrital y lo aprobado en el plan anual de auditoría del año 2022, realizó el Informe de seguimiento semestral de Atención al ciudadano, sistemas de información y atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 2022 de conformidad con lo establecido del artículo 3° del decreto 371 de 2010, el decreto 847 de 2019 y la circular 03 de 2011 de la veeduría distrital.

(…) artículo 3° del decreto 371 de 2010:

"de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del distrito capital deben garantizar:

1) la atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

2) el reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de defensor ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

3) el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por los diferentes canales, en el sistema distrital de quejas y soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la secretaría general de la alcaldía mayor de Bogotá, D.C., y a la veeduría distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

4) el diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el defensor del ciudadano y todas las dependencias de cada entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

5) la ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

6) la operación continua, eficiente y efectiva del sistema distrital de quejas y soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

7) la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la red distrital de quejas y reclamos liderada por la veeduría distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen. (Circular veeduría distrital 006 de 2015)

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el desempeño del proceso de Atención a la Ciudadanía por parte del DADEP de conformidad con lo establecido del Artículo 3° (proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos) del Decreto 371 de 2010 y normatividad interna vigente.

1.1. OBJETIVO ESPECIFICO

Evaluar la atención y el cumplimiento de los criterios definidos por parte del DADEP para la respuesta de las PQRDS.

2. ALCANCE

El seguimiento se realizará al desempeño del proceso de atención a la Ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, de acuerdo con el Decreto 371 de 2010, Artículo 3.

3. CRITERIOS -NORMATIVIDAD APLICABLE

Se tuvo en cuenta la normatividad de referencia y sus criterios establecidos en las siguientes fuentes:

- Ley 1437 de 2011: "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". Art. 14°- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

- Ley 1755 de 2015: "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". Art. 14° - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

- Decreto Legislativo 491 de 2020: "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios*

de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

- Decreto 371 de 2010: *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*". Artículo 3° - "*De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capita*l".

- Decreto 847 de 2019: "*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*".

- Numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano del Manual Operativo MIPG: "*El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano*".

- Numeral 3.2.2.2 *Política de Racionalización de trámites del Manual Operativo MIPG: "Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado*".

- Circular No. 03 Veeduría Distrital (9-feb-2011): "*Auditorías Internas Ordenadas en el Decreto 371 de 2010*".

- Proceso "*Atención a la Ciudadanía*" Código: 127-PROAC-01, versión 3, vigencia desde el 18/01/2022.

- Procedimiento "*Atención a la ciudadanía*" Código: 127-PRCAC-01, versión 5, vigencia desde el 25/03/2021.

- Directrices frente a los esquemas de denuncias y la protección de la identidad del denunciante. Código: 127-PROTAC-02, versión 1, vigencia desde el 27/12/2021.

- Plan de Acción Defensor del ciudadano. Código: 127-PPPAC-02, versión 1, vigencia desde el 31/01/2022.

- Plan de Servicio a la Ciudadanía. Código: 127-PPPAC-03 versión 4, vigencia desde el 27/04/2022.

- Protocolos Atención a la Ciudadanía 2022. Código: 127-PROTAC-01, versión 5, vigencia desde el 10/05/2022.

4. METODOLOGÍA

La metodología aplicada durante el seguimiento permite evidenciar la implementación de los lineamientos en el artículo 3° del Decreto 371 de 2010 y el Decreto 847 de 2019. La OCI verificó la documentación vigente definida por el DADEP para la prestación del servicio a la ciudadanía; así como los informes estadísticos publicados de atención a peticiones en el portal web de la entidad y demás información que permitiera verificar los mecanismos dispuestos para los usuarios.

5. ANÁLISIS Y RESULTADOS

5.1. Definición de criterios para la atención PQRDS por parte del DADEP

De acuerdo con la información publicada en el Visor del Sistema de Gestión, se observó que el DADEP cuenta con los siguientes documentos en los cuales se definieron los criterios para la atención a PQRDS:

Tabla No.1 – Relación Documentos Atención PQRDS

Tipo de Documento	Contenido del Documento
Proceso "Atención a la Ciudadanía". Código: 127-PROAC-01 Versión: 3 Vigente desde:18/01/2022	En este documento se concertar los esfuerzos y labores integrales de la entidad hacía la atención y satisfacción de la ciudadanía en los servicios prestados, con el conocimiento los derechos, características, necesidades y problemas de los ciudadanos, estos como grupos de valor y partes interesadas trabajando en torno a los resultados de la satisfacción y evaluación permanentemente. Inicia desde la atención y orientación a la ciudadanía a través de los canales establecidos para la recepción y seguimiento de sus requerimientos hasta la prestación efectiva y medición de la satisfacción de los servicios que brinda el DADEP.
Procedimiento: "Atención a la Ciudadanía". Código: 127-PRCAC-01 Versión: 5 Vigente desde: 25/03/2021	En el que se establecen entre otros aspectos: Políticas de operación y aspectos generales, definiciones y siglas, normatividad y/o documentos asociados, lineamientos especiales para la atención a PQRDS, organización para el trámite interno.
Formato "Consolidado encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por los usuarios del DADEP". Código: 127-FORAC-13 Versión: 3 Vigente desde: 04/03/2022	Formato donde se registra y consolida las encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por los usuarios del DADEP
Formato de "Felicitación, queja o reclamo". Código: 127-FORAC-01 Versión: 4 Vigente desde: 17/12/2020	Formato donde se registra las felicitaciones, quejas o reclamos dada por el cliente y/o usuario de acuerdo al tema seleccionado (Calidad del servicio, Tiempo de atención, Atención del personal, Instalaciones. Otros)

Tipo de Documento	Contenido del Documento
Formato de "Encuesta de percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal presencial defensoría del espacio público-DADEP". Código: 127-FORAC-26 Versión: 3. Vigente desde: 29/04/2022	Formato donde se registra la percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal presencial defensoría del espacio público-DADEP con calidez y amabilidad, suministrando las respuestas de fondo y coherentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro de los plazos legales establecidos.
Formato de "Recepción de Peticiones Verbales". Código: 127-FORAC-15 Versión: 3 Vigente desde: 17/12/2020	Formato donde se registra las peticiones verbales recibidas a través de los canales Presencial o Telefónico de atención al ciudadano.
Formato "Registro Atenciones Canal Presencial". Código: 127-FORAC-22 Versión: Vigente desde: 17/12/2020	Formato donde se registra la atención de los canales Presenciales de atención al ciudadano.
Formato "Registro Atenciones Canal Telefónico". Código: 127-FORAC-21 Versión: 3. Vigente desde: 25/03/2022	Formato donde se registra la atención de canal telefónico de atención al ciudadano
Formato "Registro Atenciones Canal Virtual Chat". Código: 127-FORAC-20 Versión: 3 Vigente desde: 17/12/2020	Formato donde se registra las interacciones del canal virtual chat de atención al ciudadano.
Formato "Registro de atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico" Código: 127-FORAC-21 Versión: 4 Vigencia desde:29/04/2022	Formato donde se registra las interacciones atenciones, encuesta de percepción y satisfacción del canal telefónico.
Formato "Registro Atenciones Canal Virtual, correo electrónico y Bogotá Te escucha". Código: 127-FORAC-19 Versión: 3 Vigencia desde:23/03/2022	Formato donde se registra la atención de los canales virtuales, correo electrónico y Bogotá Te escucha.
Formato "Registro interacciones Canal Virtual Redes sociales". Código: 127-FORAC-17 Versión: 3. Vigente desde: 17/12/2020	Formato donde se registra las interacciones de atención de los canales virtuales redes sociales.
Informe de solicitudes y Denuncias PQRS.	Formato en el cual se registra información sobre las PQRDS allegadas a DADEP. https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes
Informe de Gestión por canal de Atención a la Ciudadanía.	Formato en el cual se registra la gestión sobre las PQRDS del DADEP. https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-gestion-por-canal-atencion-ciudadania

Fuente: Página Web de la entidad/ Información extraída de Visor del Sistema de Gestión.

5.2. Indicadores del proceso

De acuerdo con la información que reposa en la página web de la entidad, se evidencia en el seguimiento con corte 30 de junio de 2022, que el proceso de atención al ciudadano cuenta con tres (3) indicadores de gestión, con una frecuencia de medición trimestral y una meta programada para la vigencia 2022 del 100%:

- Oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanos en los términos de ley - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá te Escucha:

Se calcula el promedio de días en responder los derechos de petición, agrupados según los términos de la ley 1755 de 2015, para dar respuesta.

- Percepción De Los Ciudadanos Acerca De La Atención Recibida En Los Módulos: Mide la percepción del usuario frente a la amabilidad y capacitación del funcionario que lo atiende en el canal presencial, módulos de atención al ciudadano en el Super CADE-CAD. Se calcula a partir de la tabulación de las encuestas aplicadas directamente a los usuarios que acuden al módulo de atención Super CADE-CAD.

- Satisfacción De Los Ciudadanos Respecto De Las Respuestas Emitidas: Mide la satisfacción del usuario frente a la oportunidad y efectividad del servicio prestado por el funcionario que atiende el canal presencial, módulos de atención en el Super CADE-CAD.

Tabla No.2- Seguimiento trimestral 2022 con corte al 30 de junio/2022

Tipo	Proceso	Responsable del reporte	Indicador	Meta 2022	ENE-MAR	ABR-JUNIO
IV. PROCESOS DE VERIFICACIÓN Y MEJORA	2. Atención a la ciudadanía	Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario - SAF	Oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanos en los términos de ley - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá te Escucha	100%	99.91%	99.83%
			Percepción De Los Ciudadanos acerca de la Atención recibida en los módulos	100%	100%	95.95%
			Satisfacción de los ciudadanos respecto de las respuestas emitidas	100%	96.25%	89.19%

Fuente: https://dadep.gov.co/planeacion/indicadores-gestion

5.3. Herramientas utilizadas para evaluar el trámite y respuesta a las peticiones

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público con el propósito de mejorar el servicio en la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención que tiene dispuestos la entidad, para el primer semestre de 2022 elaboró un documento metodológico denominado "*Evaluación de la Atención a la ciudadanía-Ciudadano Incognito*", en el marco de la estrategia institucional "todos somos atención a la ciudadanía".

En dicho documento se explica la manera de evaluar la atención a la ciudadanía que es prestada en la entidad, a través de los canales presencial, telefónico y virtual (página web y chat), la imagen institucional que se está ofreciendo a las partes interesadas a través del comportamiento de los funcionarios DADEP y la identificación de falencias para corregirlas y así poder brindar un mejor servicio.

La finalidad de esta metodología es que el DADEP pueda adoptar decisiones claves para la prestación del servicio, como son la capacitación y la selección del personal destinado a atender a la ciudadanía; así como también, tener la posibilidad de comprobar la utilidad e idoneidad de las acciones de mejora implementadas por la entidad.

De acuerdo con el documento metodológico publicado en la página web de la entidad, la periodicidad de su aplicación será como mínimo una (1) vez al año a uno de los canales de atención a la ciudadanía, que han sido seleccionados para ser evaluados.

A continuación, se presentan los criterios al aplicar la metodología del ciudadano incógnito:

Imagen No. 1- Resultados Metodología Evaluación de la Atención a la ciudadanía

Fuente:https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/2022-08/documentometodologicoevaluaciondeatencionalaciudadania-ciudadanoincognito.pdf

Adicional a esta nueva metodología de evaluación, la entidad continúa revisando la oportunidad de las respuestas emitidas por las dependencias, verificando el cumplimiento de la normatividad vigente, se adelanta los controles preventivos y posteriores como un sistema de alertas tempranas en la gestión de la Entidad de las PQRSD informando al funcionario responsable, subdirector y/o jefe de Oficina.

5.4. Mecanismos de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

- Transparencia y Acceso a la Información

Conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, el DADEP da cumplimiento a la publicación y divulgación de información de su esquema de publicación en la página web de la entidad, la cual puede ser consultada por parte de la ciudadanía, interesados y usuarios en el apartado de *"Transparencia y acceso a la información pública"*.

Imagen No.2-Transparencia y acceso a la información pública -DADEP

Fuente: Pagina web de la entidad https://www.dadep.gov.co/transparencia

- Atención a la Ciudadanía

Se dispone en la página web de la entidad los mecanismos para la atención al ciudadano, en el enlace https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania

Imagen No.3-Atención a la ciudadanía DADEP

Fuente: Pagina web de la entidad https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania

La ciudadanía, partes interesados y usuarios, encuentran información relacionada con servicios y tramites que presta la entidad:

Tabla No.3- Servicios prestados por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

SERVICIOS				
Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público	**Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos**	**Certificación de propiedad inmobiliaria distrital**	**Observatorio del espacio público-Página web**	**Acciones técnico jurídicas de espacio público**
Recibir asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público. La administración y sostenibilidad del espacio público se realiza a través de mecanismos como: Pactos de sostenibilidad del espacio público, actas de entrega voluntaria, Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial - DEMOS, otros.	El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público entrega en administración zonas de uso público a través de un contrato de administración, mantenimiento y aprovechamiento económico de espacio público a las juntas de acción comunal, organizaciones sujetas al régimen de propiedad horizontal y organizaciones sin ánimo de lucro.	Es un documento a través del cual se certifica y/o conceptúa sobre el dominio y uso de la propiedad inmobiliaria distrital, a partir de los datos contenidos en el sistema de información de la Defensoría del Espacio Público e igualmente se informa sobre los aspectos técnicos y jurídicos asociados al mismo inmueble.	Es una plataforma web que permite el intercambio y la divulgación de conocimiento en torno al espacio público y crear alianzas entre entidades, universidades, comunidades, asociaciones, gremios y ciudades. Esta herramienta busca incentivar la participación de la comunidad en los asuntos relativos al espacio público de Bogotá.	Brindar información al ciudadano y/o urbanizadores, acerca de la situación técnica y jurídica de un predio incorporado en el Sistema de Información Distrital de Espacio Público-SIDEP y en el Sistema de Información Geográfica Distrital de Espacio Público-SIGDEP; para resolver inconsistencias jurídicas, urbanísticas o catastrales.

Fuente: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios

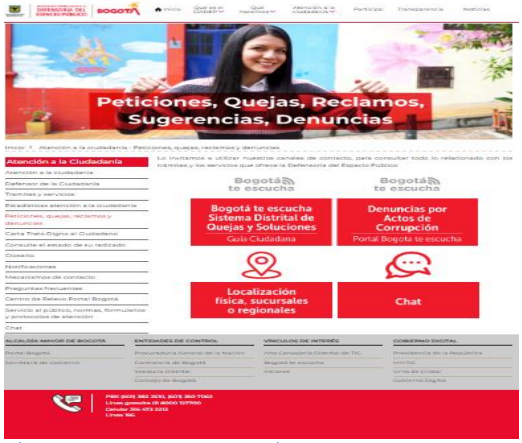
Tabla No.4- Tramites prestados por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

TRAMITES		
Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público	**Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio**	**Titulación de las zonas de cesión al Distrito Capital**
Cambiar el uso de las zonas o bienes de uso público. Los requisitos se encuentran definidos por la Resolución 377 de 2017, el trámite administrativo inicia por solicitud de alguna entidad distrital, para lo cual la entidad interesada deberá adjunta los soportes técnicos, fácticos, jurídicos y la necesidad de decretar el cambio de uso.	Transferir a favor del municipio por parte del urbanizador responsable y/o propietario de un proyecto urbanístico, la propiedad de las zonas de cesión obligatoria y gratuita de conformidad con los planos y resoluciones aprobadas para el respectivo proyecto urbanístico o desarrollo legalizado por la autoridad urbanística correspondiente	Transferir a favor del Distrito Capital - Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, la propiedad de las zonas de cesión obligatoria y gratuita de conformidad con los planos y resoluciones aprobadas por la autoridad urbanística correspondiente, para el respectivo proyecto urbanístico o desarrollo legalizado.

Fuente: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios

Para acceder a interponer petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia-PQRSD, los ciudadanos pueden ingresar al enlace: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias como se indica en la siguiente imagen:

Imagen No.4 - Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD)



Fuente: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias

El DADEP cuenta con los siguientes mecanismos de contacto que están dispuestos para la atención a la ciudadanía, garantizando el servicio y su divulgación:

Tabla No. 5- Canales de Atención Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

Canal	Atención
Presencial	Brinda atención y orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios y además, se presta servicio de radicación de correspondencia en el Super Cade, piso 1, módulos D-151 y D-152 donde se atiende siguiendo la norma del Pico y Cédula, de lunes a viernes, de 10:00 a.m. a 3:30 p.m., jornada continua.
Telefónico	Celular (+ 57) 316 4732213. Horario de atención: lunes a viernes, de 7.00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
Virtual	**Bogotá te escucha:** https://www.dadep.gov.co/ | Bogotá te escucha: dadep.gov.co| **Ventanilla Virtual:** https://www.dadep.gov.co/ventanilla-virtual **Correo electrónico:** dadepbogota@dadep.gov.co Horario: lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. **Chat:** https://www.dadep.gov.co/chat Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. **Consulte su radicado:** https://www.dadep.gov.co/consulte-estado-su-radicado **Correo de notificaciones judiciales** notificacionesjudiciales@dadep.gov.co **Redes sociales**: Twitter – Facebook - Instagram

Fuente: Con base en la información de la Página web de la entidad https://www.dadep.gov.co/noticias/estos-son-nuestros-canales-de-atencion-a-la-ciudadania

En relación con los mecanismos dispuestos para garantizar el servicio y su divulgación, teniendo en cuenta la contingencia ocasionada por la emergencia sanitaria a causa del COVID 19, la Defensoría del Espacio público dispuso los siguientes canales virtuales de atención:

- Correo electrónico: dadepbogota@dadep.gov.co.
- Ventanilla virtual: canal de diálogo en aquellos casos en que los ciudadanos consideren necesario utilizar este medio.

5.5. Defensor del Ciudadano y Carta del Trato digno

De acuerdo con el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019, el artículo 14 señala "*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*" así mismo, las funciones del Defensor de la Ciudadanía

Como consecuencia de lo anterior, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, mediante la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, delegó en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, la figura del defensor de la ciudadanía.

El Defensor de la Ciudadanía es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

En la página web de la entidad se evidenció información para conocer las funciones principales del Defensor al Ciudadano su gestión realizada.

Imagen No.5 -Defensor de la Ciudadanía -DADEP

Fuente: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/defensor-ciudadania

Por lo anterior, se observó que la Entidad cuenta con documentos formales relativos a la designación del Defensor del Ciudadano, información publicada en el portal web para consulta de los grupos de valor y comunidad en general.

Con relación a la Carta de Trato Digno, se encuentra publicada en la página web de la entidad https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/carta-trato-digno-al-ciudadano,esta contiene aspectos como: derechos y deberes de los ciudadanos y canales dispuestos por la entidad para que los grupos de valor e interés, presenten sus requerimientos.

5.6. Resultados obtenidos del seguimiento efectuado a los informes PQRSD

- Informes de Seguimiento mensual a PQRS

De acuerdo con la respuesta emitida por la SAF, fueron remitidos los informes por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y fueron cargados por el proceso de Atención a la Ciudadanía a la Plataforma de la Red de Quejas y Veeduría a través del siguiente enlace: http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/

Una vez cargados los informes, la Veeduría Distrital los analiza para posterior aprobación. Esos informes fueron presentados, mes vencido:

Tabla No. 6- Informes RED DE VEEDURIAS-Veeduría de Bogotá

Mes	Fecha de Presentación	Observación
Enero	Enero 28/2022	Aprobado
Febrero	Marzo 02/2022	Aprobado
Marzo	Abril 04/2022	Aprobado
Abril	Mayo 04/2022	Aprobado
Mayo	Junio 13/2022	Aprobado. Sin embargo, el 06 de junio fue rechazado teniendo en cuenta el transito del Decreto 491 del 2020.Los reportes iniciales, se emitieron con errores y tuvieron que ser ajustados nuevamente.
Junio	Julio 06/2022	Aprobado

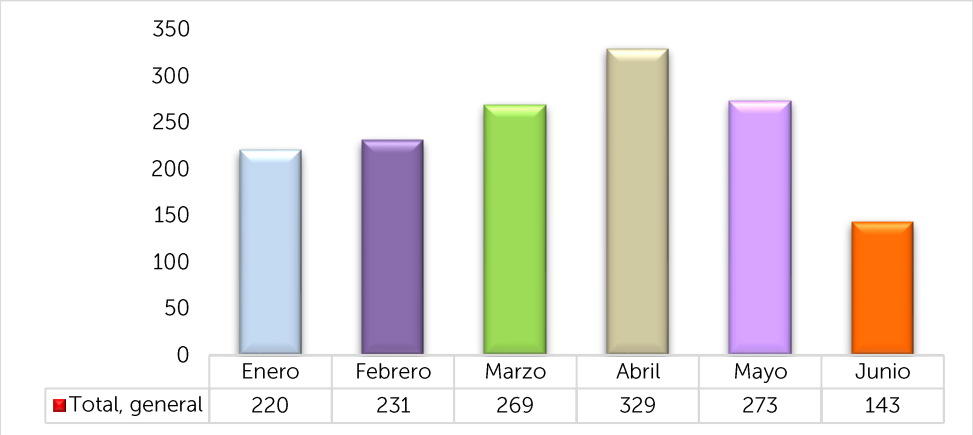
Fuente: Con base en correo electrónico -primer semestre 2022-https://dadepbta-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/pmartinez_dadep_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BFFB16AA0-B9B9-485B-AC31-E6D4BDB7C164%7D&file=Informe%20Red%20de%20Quejas%20Veedur%C3%ADa%20de%20Bogot%C3%A1.docx&action=default&mobileredirect=true

- Clasificación de peticiones por tipología

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el primer semestre de la vigencia 2022, de acuerdo con el reporte realizado en el sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas-Bogotá te escucha recibió un total de 1465 solicitudes recibidas y registradas, siendo en el mes de abril en donde se observa el mayor

número de requerimientos equivalentes al 22.4% del total recibidas, como se detalla a continuación:

Gráfica No. 1- Total de solicitudes recibidas y registradas-Bogotá Te Escucha I semestre 2022



Fuente: Elaboración propia con base en Informes de solicitudes y denuncias -PQRS-página web de la entidad y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha

Por otra parte, en la tabla No.8 se muestra la clasificación de peticiones por tipología, recibidas y registradas por la entidad en el primer semestre (enero-junio) 2022:

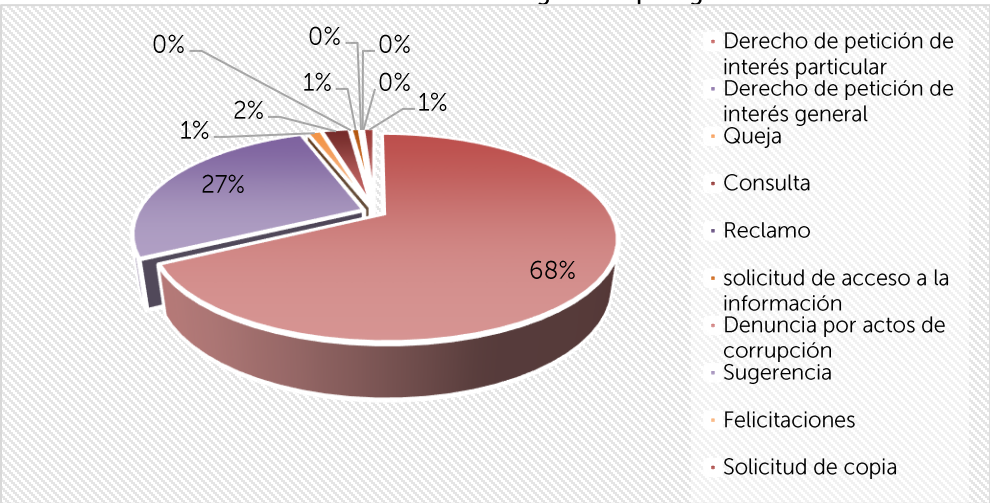
Tabla No. 7- Solicitudes por tipo de petición recibidas en el DADEP-I semestre 2022

Tipo de petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, peticiones por Tipología
Derecho de petición de interés particular	141	147	192	235	171	103	**989**
Derecho de petición de interés general	62	64	68	81	88	30	**393**
Queja	2	3	0	7	5	1	**18**
Consulta	8	8	5	5	4	5	**35**
Reclamo	0	0	0	0	0	1	**1**
solicitud de acceso a la información	3	3	1	0	3	1	**11**
Denuncia por actos de corrupción	0	1	1	0	0	0	**2**
Sugerencia	0	0	0	0	1	1	**2**
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	**0**
Solicitud de copia	4	5	2	1	1	1	**14**
Total, peticiones mensuales	**220**	**231**	**269**	**329**	**273**	**143**	**1465**

Fuente: Elaboración propia con base en Informes de solicitudes y denuncias -PQRS-página web de la entidad y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha publicados en la página web de la entidad

Del total de peticiones recibidas para el primer semestre de 2022, se evidencia que el "*Derecho de Petición de Interés Particular*" es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, con 989 peticiones, que representan el 68% del total registrado entre los meses de enero a junio; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "*Derecho de Petición de Interés General*" con 393 peticiones que representan el 27% del total registrado.

Gráfica No. 2- Peticiones clasificadas según su tipología-I semestre 2022



Fuente: Elaboración propia con base en Informes de solicitudes y denuncias -PQRS-página web de la entidad y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha publicados en la página web de la entidad

- PQRDS por canal de ingreso

De acuerdo con la información publicada en la página web de la entidad, las PQRDS que ingresaron a la entidad por los diversos canales establecidos para el primer semestre de 2022, se clasificaron en:

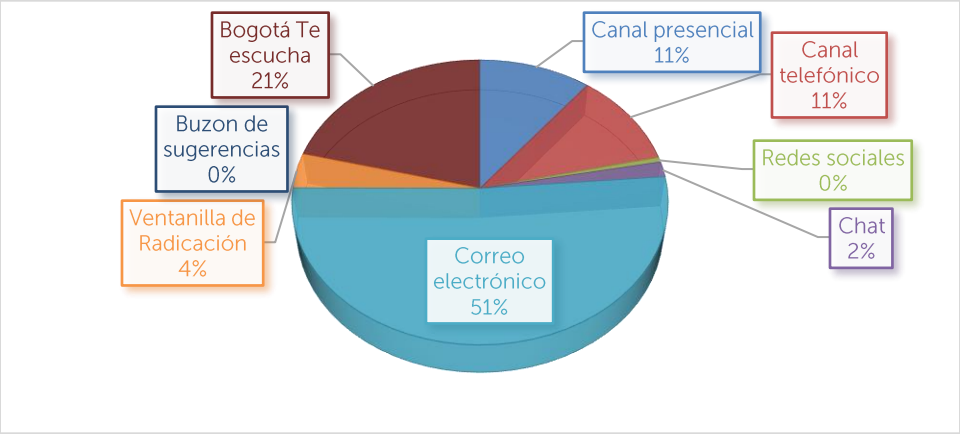
Tabla No.8 -Canales de Comunicación para interponer PQRS- I semestre 2022

MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, Por Canal
Canal presencial	157	319	304	212	325	234	**1551**
Canal telefónico	84	145	349	290	373	343	**1584**
Redes sociales	11	10	21	14	12	12	**80**
Chat	19	96	94	26	5	14	**254**
Correo electrónico	861	1121	1482	1225	1466	1375	**7530**
Ventanilla de Radicación	72	122	155	133	82	15	**579**
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	**0**
Bogotá Te escucha	415	599	628	546	494	394	**3076**
Total, PQRSD	**1619**	**2412**	**3033**	**2446**	**2757**	**2387**	**14654**

Fuente: Elaboración propia con base en Informes canales- DASHBOARD atención a la ciudadanía publicados en la página web de la entidad

El canal virtual fue el medio más usado por los ciudadanos para radicar PQRDS en el primer semestre de 2022, siendo el correo electrónico el preferido con un 51% de representación, el sistema SDQS Bogotá te Escucha con una participación del 21% del total de las PQRDS recibidas y tanto el canal telefónico y presencial, con un 11% del total recibidas. El buzón de sugerencias no fue utilizado para recibir PQRS en este semestre.

Gráfica No.3- Peticiones clasificadas según Canal de interacción- I semestre 2022



Fuente: Elaboración propia con base en Informes canales- DASHBOARD atención a la ciudadanía publicados en la página web de la entidad

Del anterior resultado, se evidencia el cambio derivado de la emergencia sanitaria, encontrando que los ciudadanos siguen optando el medio virtual (correo electrónico y SDQS) para interponer sus solicitudes ante la entidad.

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar "*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*".

De conformidad con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital y la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público obtuvo el siguiente resultado:

Tabla No. 9- Cumplimiento Decreto 371/2010 primer semestre 2022

Mes	Cifras		Diferencia Bogotá te escucha informe mensual de PQRS		Porcentaje Cumplimiento Decreto 371/2010
	Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	
enero	317	317	N/A	N/A	100%
febrero	439	439	N/A	N/A	100%
marzo	471	471	N/A	N/A	100%
abril	429	432	3	N/A	99,31%
mayo	379	380	1	N/A	99,74%
junio	-	-	-	-	-

Fuente: Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017 /Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

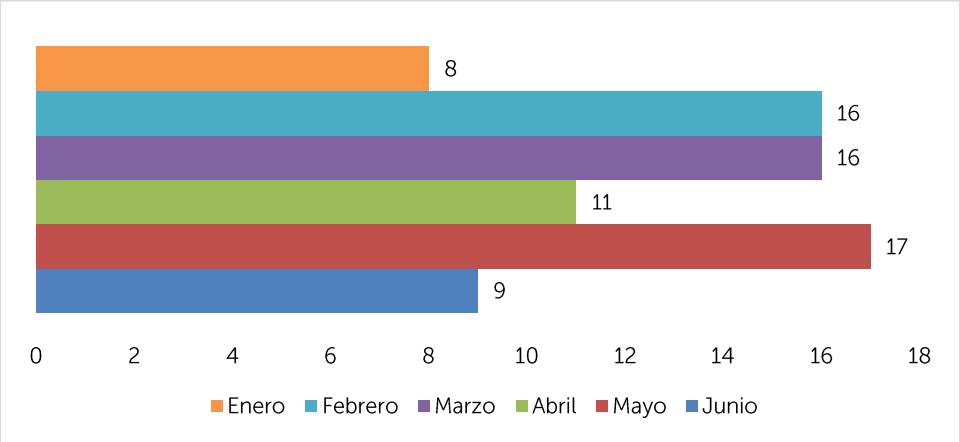
La entidad para el primer semestre de la vigencia 2022, obtuvo un grado promedio de cumplimiento del 99.8%, se preserva y fortalece la transparencia y la prevención de la corrupción, los requerimientos que interpone la ciudadanía son consolidados en la herramienta de gestión creada por la administración, para realizar seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. Es importante mencionar que la Oficina de Control Interno observó a la fecha de este seguimiento no estaba cargado el último informe de la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito Capital en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha para el mes de julio/2022.

Sin embargo, se hace un llamado a las entidades para que en caso de que se requiera capacitación a los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (en el análisis y clasificación de las peticiones-Veedurías Ciudadanas), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.

- Encuesta de satisfacción Usuarios

De acuerdo con los soportes suministrados por el área, en relación con los módulos de atención al ciudadano en el SuperCADE-CAD (canal presencial), se evidenció que para el periodo comprendido entre el 1 de junio al 30 de junio de 2022, cuatrocientos dieciséis (416) ciudadanos utilizaron este medio, se aplicó treinta y siete (37) encuestas físicas equivalentes al 9% del total atendido, se utilizó el formato "*Consolidado encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por los usuarios del DADEP*". Código: 127-FORAC-13 Versión: 3 Vigente desde: 04/03/2022.

Gráfica No.4 - Total de encuestas aplicadas canal presencial -I semestre 2022



Fuente: Información extraída con base en la respuesta emitida por el área.

De las encuestas realizadas, se calificó el servicio en la atención, la amabilidad y respeto en la respuesta brindada y el tiempo de espera para recibirla, la entidad cuenta con un formulario que estableció una escala cualitativa para cada pregunta (excelente, bueno, regular y malo).

Tabla No. 10- Resultado encuesta de satisfacción canal presencial -I semestre 2022

Mes	Encuestas Realizadas	Servicio en la Atención				Amabilidad y Respeto en la Respuesta Brindada				Tiempo de espera para Recibir la Respuesta			
		E	B	R	M	E	B	R	M	E	B	R	M
Enero	8	8				8				8			
Febrero	16	16				16				13	3		
Marzo	16	16				16				15	1		
Abril	11	11				11				9	2		
Mayo	17	16	1			15	2			15	2		
Junio	9	9				9				7	2		
TOTAL	77	76	1			75	2			67	10		
%	100%	99%	1%	0%	0%	97%	3%	0%	0%	87%	13%	0%	0%

Fuente: Información extraída con base en la respuesta emitida por el área.

Por otra parte, las encuestas de percepción ciudadana aplicadas por medio del canal telefónico tienen como objetivo medir y evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención recibida y obtener la información necesaria para la construcción de indicadores.

De acuerdo con la información que reposa en la página web de la entidad https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania se evidencia que para el periodo comprendido entre el 1 de junio al 30 de junio de 2022, se recibieron un total de 1211 llamadas telefónicas realizadas por grupos de personas al conmutador de la entidad línea + (601) 3822510, (601) 350 70620 y el celular +316 4732213, solicitando información de los servicios y tramites que presta el

DADEP ; del total recibido, se aplicó 174 de encuestas equivalentes al 15% , obteniendo el siguiente resultado:

Tabla No. 11- Resultado encuesta de satisfacción canal telefónico – I semestre 2022

Mes	# Total de llamadas Recibidas	# De encuestas aplicadas	%	Variable	Calificación	Valor	%
Enero	84	17	20,24%	Nivel de servicio	Excelente	17	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	--
				Amabilidad y Respeto	Excelente	17	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	--
				Tiempo de espera	Excelente	17	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	--
Febrero	145	62	42,76%	Nivel de servicio	Excelente	62	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Amabilidad y Respeto	Excelente	62	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	8%
					Malo	-	-
				Tiempo de espera	Excelente	62	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
Marzo	349	47	13,47%	Nivel de servicio	Excelente	47	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Amabilidad y Respeto	Excelente	47	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Tiempo de espera	Excelente	47	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
Abril	290	17	5,86%	Nivel de servicio	Excelente	17	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Amabilidad y Respeto	Excelente	17	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Tiempo de espera	Excelente	17	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
Mayo	N/A	N/A	N/A		Excelente		

Mes	# Total de llamadas Recibidas	# De encuestas aplicadas	%	Variable	Calificación	Valor	%
				Nivel de servicio	Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Amabilidad y Respeto	Excelente		
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Tiempo de espera	Excelente		
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
Junio	343	31	9,04%	Nivel de servicio	Excelente	31	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Amabilidad y Respeto	Excelente	31	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
				Tiempo de espera	Excelente	31	100%
					Bueno	-	-
					Regular	-	-
					Malo	-	-
Total	**1211**	**174**	**91,37%**			-	-

Fuente: https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania/encuestas_satisfaccion_usuarios_tramites_y_servicios

Del total de respuestas obtenidas en el primer semestre de 2022, se puede observar que los ciudadanos están conformes con el servicio que presta la entidad a través del canal telefónico, respondiendo que se sintieron complacidos y satisfechos con cada uno de los aspectos evaluados en los niveles de servicio, amabilidad y respeto y tiempo de espera.

La información relacionada con el mes de MAYO de 2022, no fue incluida en este seguimiento, dado que el informe "*Análisis de resultados, -Encuesta de satisfacción Usuarios de canal telefónico*" de este mes no fue avalado por la Subdirección Administrativo y Financiera y Disciplinario y por solicitud expresa no fue publicado ni socializado en la página web de la entidad.

Imagen No.6 -Estadística Atención a la Ciudadanía

Fuente: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania

- Medición de la satisfacción a los usuarios con relación a la respuesta emitida por el DADEP

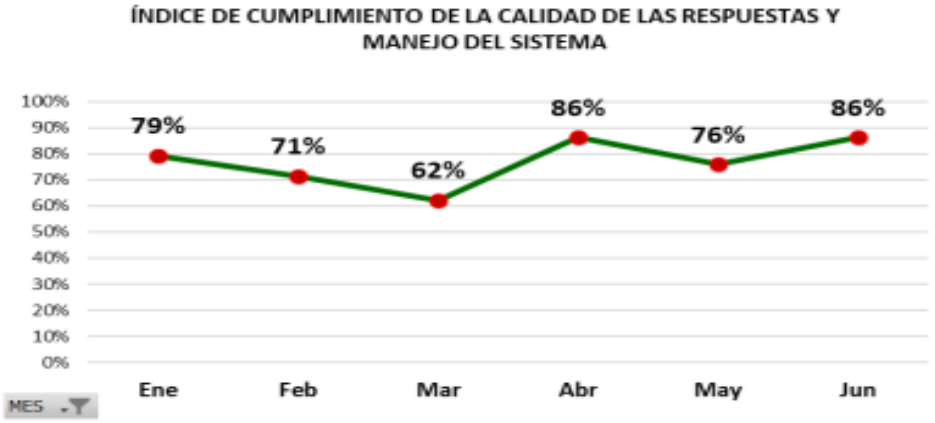
De acuerdo con los informes consolidados sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó un análisis con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el primer semestre de la vigencia 2022. Entre los meses de enero a junio se realizó el análisis de ciento setenta y tres (173) respuestas emitidas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP), obteniendo el siguiente resultado:

Tabla No. 12– Análisis Calidad de las respuestas emitidas por el DADEP-I semestre 2022

Mes	Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento
Enero	29	6 (21%)	79%
Febrero	28	8 (29%)	71%
Marzo	29	11(38%)	62%
Abril	29	4 (14%)	86%
Mayo	29	7(24%)	76%
Junio	29	4 (14%)	86%

Fuente: Elaboración OCI con base en el Informe consolidados sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Imagen No.7- Índice de Cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo de sistema-I semestre 2022



Fuente: Informe consolidados sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio- https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/respuestas-emitidas-en-bogota-te-escucha

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

Tabla No.13 - Cumplimiento y No cumplimiento discriminado por criterio-I semestre 2022

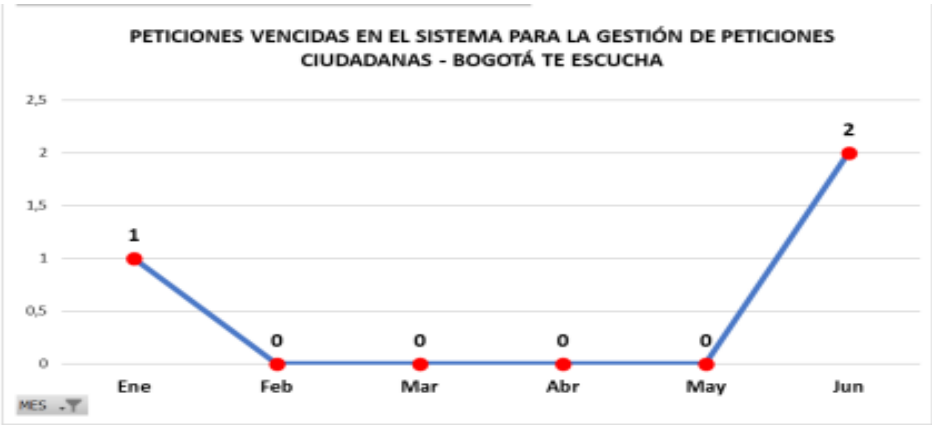
I semestre 2022	Muestra	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo del Sistema	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
enero	29	28	1	27	2	29	0	26	3	24	5
		97%	3%	93%	7%	100%	0%	90%	10%	83%	17%
febrero	28	23	5	22	6	23	5	21	7	21	7
		82%	18%	79%	21%	82%	18%	75%	25%	75%	25%
marzo	29	25	4	20	9	25	4	22	7	21	8
		86%	14%	69%	31%	86%	14%	76%	24%	72%	28%
abril	29	26	3	25	4	26	3	25	4	25	4
		90%	10%	86%	14%	90%	10%	86%	14%	86%	14%
mayo	29	27	2	24	5	27	2	22	7	26	3
		93%	7%	83%	17%	93%	7%	76%	24%	90%	10%
junio	29	27	2	27	2	27	2	26	3	26	3
		93%	7%	93%	7%	93%	7%	90%	10%	90%	10%

Fuente:Elaboración OCI con base en el Informe consolidados sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

De acuerdo con la muestra evaluada del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) se evidencia que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento son el de MANEJO DEL SISTEMA con 17%, OPORTUNIDAD con 5.2% y CLARIDAD con 4.8%.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado el DADEP en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha en el primer semestre de 2022 (enero a junio), se evidencia un total de tres (3) peticiones vencidas en el sistema.

Imagen No.8- Peticiones vencidas- I semestre 2022



Fuente: Informe consolidados sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio- https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/respuestas-emitidas-en-bogota-te-escucha

Para el periodo objeto del análisis, el 100% de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Registro Inmobiliario.

Razón por la cual la entidad, mediante radicado DADEP No. 20224080011221 del 18/02/2022 y radicado de entrada 1-2022-5121 de la misma fecha, remitió plan de mejoramiento orientado al mejoramiento del índice de cumplimiento de calidad en las respuestas emitidas a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

No obstante, el DADEP aun no alcanza el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad, y presenta peticiones gestionadas extemporáneamente, pese a las acciones implementadas en el plan de mejoramiento y el acompañamiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. (capacitación el 30/03/2022 a 52 colaboradores del DADEP respecto de la evaluación de calidad a las respuestas, y el 27/05/2022 jornada de resolución de dudas a 7 colaboradores).

6. Controles y potenciales riesgos

De acuerdo con la información que reposa en la página web de la entidad https://www.dadep.gov.co/planeacion/gestion-riesgos , en el mapa de riesgos institucional 2022 versión 3, el proceso "*Atención a la ciudadanía*" cuenta con tres (3) riesgos de gestión, uno (1) de corrupción y uno (1) de seguridad de la información:

- No disponer de los canales de atención para la ciudadanía.
- No aplicar los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad a través de los canales de atención.

- Posibilidad de prestar servicios a través de procesos que no cumplan con las necesidades de la ciudadanía.
- Seguridad de la información.

Desde la Oficina de Control Interno se evidencia, que la entidad cuenta con controles para mitigar la probabilidad de materialización de riesgos como para garantizar la oportunidad de respuestas a los ciudadanos, sin embargo, los siguientes riesgos podrían eventualmente afectar la eficacia en el proceso, así:

- Insatisfacción de los usuarios que pueden afectar la buena imagen institucional por no dar cumplimiento a las respuestas emitidas por el DADEP con criterios de calidad.
- Insatisfacción de los usuarios que pueden afectar la buena imagen institucional por no dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas radicadas en la entidad.
- Dar origen a potenciales acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de este derecho fundamental de petición por la no respuesta oportuna de los mismos.

7. Conclusiones

- El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, tiene definido criterios para la atención PQRDS, documentados en procedimientos, formatos de seguimiento y control, así como el diseño de indicadores que permiten medir la satisfacción de las respuestas dadas a los requerimientos de los ciudadanos y conocer la oportunidad y efectividad de la atención a las PQRDS.

- En el informe consolidados sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha elaborado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de la Alcaldía Mayor de Bogotá ,se evidenció que el DADEP durante el primer semestre 2022 , presentó tres (3) peticiones vencidas en el sistema , ocasionando que las acciones para mejorar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la entidad ejecute siguiendo los parámetros establecidos.

- De las 1465 peticiones registradas del reporte del sistema Bogotá Te Escucha para el primer semestre de 2022, se evidencia que el "*Derecho de Petición de Interés Particular*" es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, con 989 peticiones, que representan el 68% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "*Derecho de Petición de Interés General*" con 393 peticiones que representan el 27 % del total registrado.

- El canal virtual fue el medio más usado por los ciudadanos para radicar PQRDS en el primer semestre de 2022, siendo el correo electrónico el preferido con un 51% de representación, el sistema SDQS Bogotá te Escucha con una participación del 21% del total de las PQRDS recibidas y tanto el canal telefónico y presencial, con un 11% del total recibidas. El buzón de sugerencias no fue utilizado para recibir PQRS en este semestre.

- El cumplimiento al Decreto 371 de 2010 de acuerdo con el Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, para el primer semestre de la vigencia 2022 en promedio es de 99.8%, se preserva y fortalece la transparencia y la prevención de la corrupción, los requerimientos que interpone la ciudadanía son consolidados en la herramienta de gestión creada por la administración, para realizar seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A la fecha de este seguimiento no estaba cargado el último informe de la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito Capital en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha para el mes de julio/2022.

- De acuerdo con la encuesta de percepción sobre la prestación de la atención a la ciudadanía en los módulos de atención presenciales, el 94.4% de los usuarios percibieron que la atención, la amabilidad y la respuesta es excelente y el 5.6% indicaron que la atención fue buena.

- En cuanto la encuesta de percepción de la atención a la ciudadanía en el canal telefónico, para los meses de enero, febrero, marzo, abril y junio la calificación dada por los usuarios frente al nivel de satisfacción del servicio, amabilidad, respeto y tiempo de espera fue excelente con el 100% del total de encuestados. La información relacionada con el mes de MAYO de 2022, no fue incluida en este seguimiento, dado que el informe "*Análisis de resultados, -Encuesta de satisfacción Usuarios de canal telefónico*" de este mes no fue avalado por la Subdirección Administrativo y Financiera y Disciplinario y por solicitud expresa no fue publicado ni socializado en la página web de la entidad.

- El análisis efectuado a la calidad y oportunidad de las respuestas con base en los criterios definidos, el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante el primer semestre 2022 por parte de la entidad, se presentó en "*manejo del sistema*" con un 17%.

8. Recomendaciones

- Continuar con el cumplimiento de la normatividad vigente sobre mecanismos de atención al ciudadano y atención de PQRDS, ejerciendo como primera línea de defensa las actividades de autocontrol y autoevaluación, para determinar el

estado actual de cada uno de los requerimientos y determinar si hay acciones de mejora a realizar.

- Se sugiere continuar con el cumplimiento de la elaboración de informes de seguimiento a las PQRDS y con su entrega y publicación oportunas.

- Dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 35 de la Ley 734 de 2002.

- Revisar la pertinencia de las acciones implementadas en el plan de mejoramiento suscrito la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de ser necesario plantear nuevas acciones que permitan emitir respuestas que cumplan cabalmente con los criterios de calidad.

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación y promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.

ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Luz Andrea Cárdenas Benítez
LUZ ANDREA CÁRDENAS BENÍTEZ

PAOLA ANDREA NARANJO

JESUS ALBEIRO RIZO GALLARDO

Proyectó: Luz Andrea Cárdenas Benítez, Paola A. Naranjo, Jesús Albeiro Rizo
Revisó y aprobó: Allan Maurice Alfisz López
Fecha: agosto 30 de 2022
Código: 1308515