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 2023

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2023

Jefe Oficina de Control Interno	ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ
Equipo de seguimiento	MÓNICA ANDREA BUSTAMANTE PORTELA Abogada – Auditora de apoyo
	PAOLA ANDREA NARANJO CASTAÑEDA Arquitecta – Auditora de apoyo
	JESÚS ALBEIRO RIZO GALLARDO Ingeniero de Sistemas – Auditor líder

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN ---------- 5
2. OBJETIVO GENERAL ---------- 5
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS ---------- 5
4. ALCANCE ---------- 5
5. CRITERIOS – MARCO NORMATIVO ---------- 6
6. SOLICITUD DE INFORMACIÓN ---------- 6
7. METODOLOGÍA ---------- 7
8. ANÁLISIS Y RESULTADOS ---------- 7
8.1 Encuestas de percepción sobre el servicio prestado ---------- 7
8.2 Actividades desarrolladas para el mejoramiento continuo del proceso ---- 9
8.3 Participación de la defensora ciudadana del DADEP ---------- 10
8.4 Solicitudes/peticiones recibidas durante el primer semestre de 2023 ---- 11
8.5 Boletines mensuales de atención a la ciudadanía ---------- 13
8.6 Informes de gestión de atención a la ciudadanía ---------- 14
8.7 Análisis de resultados encuesta de satisfacción de canales ---------- 14
8.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención ------ 15
8.9 Indicadores de gestión del proceso Atención a la Ciudadanía ---------- 16
9. SEGUIMIENTO AL INFORME DEL PERIODO ANTERIOR (II semestre de 2022) - 17
10. CONCLUSIONES ---------- 22
11. RECOMENDACIONES ---------- 23

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1. Solicitud de información 7
Tabla No. 2. Calificación del servicio prestado 7
Tabla No. 3. Total solicitudes registradas por mes 11
Tabla No. 4. Tipos de solicitud por mes 11
Tabla No. 5. Canales utilizados por mes 12
Tabla No. 6. Solicitudes radicadas por áreas del DADEP 12
Tabla No. 7. Estado de solución de las solicitudes 13
Tabla No. 8. Cuadro de mando indicadores del proceso 16

LISTA DE IMÁGENES

Imagen No. 1. Solicitudes sin identificación del canal virtual y calificaciones Regular y Malo 9
Imagen No. 2. Publicación informe de la defensora ciudadana 11
Imagen No. 3. Aviso de no publicación del plan de acción de la defensora ciudadana 11
Imagen No. 4. Publicación boletines mensuales de atención a la ciudadanía 13
Imagen No. 5. Publicación de informes de gestión por canal de atención 14
Imagen No. 6. Publicación análisis de resultados encuestas de satisfacción 15
Imagen No. 7. Comparativo versiones del procedimiento Atención a la Ciudadanía 16
Imagen No. 8. Informes de gestión Defensor de la Ciudadanía 2022 20
Imagen No. 9. Planes de acción Defensor de la Ciudadanía 2022 21

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica No. 1. Percepción ciudadana por la atención prestada 8

1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mediante 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), particularmente el 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 Capital), llama la atención para que las entidades aseguren la prestación de los servicios ciudadanos 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.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Art. 76 Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las recomendaciones del informe correspondiente al segundo semestre de 2022, publicado en la página web de la entidad; adicionalmente, para el primer semestre de 2023, indagó por temas como las encuestas de percepción ciudadana, el mejoramiento continuo del proceso, la participación de la defensora ciudadana en capacitaciones y el estado de las solicitudes registradas durante el semestre en mención; adicionalmente, se consultó información relacionada con el proceso de Atención a la Ciudadanía publicada en la página web institucional y en la intranet.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento por parte del DADEP del artículo 3o. del Decreto 371 de 2010 relacionado con los procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar las acciones implementadas por la entidad de conformidad con el informe de seguimiento al segundo semestre de 2022.

- Conocer el grado de percepción y satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención por los canales presencial, telefónico y virtual.

4. ALCANCE

La Oficina de Control Interno evaluó el seguimiento de atención al ciudadano, sistemas de información y atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, por parte del DADEP, al periodo correspondiente al primer semestre de 2023.

5. CRITERIOS – MARCO NORMATIVO

Dentro del marco normativo legal se consideró:

- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

- Ley 1474 de 2011, Art.76 *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".*

- 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.

- 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 Capital".*

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

- DADEP, Procedimiento Atención a la Ciudadanía, código: 127-PRCAC-01, versión 6, vigente desde el 16/08/2023.

- DADEP, Protocolo de Atención a la Ciudadanía, código SG/MIPG 127-PROTAC-01, versión 7 vigente desde 07/06/2023.

- DADEP, Proceso Atención a la Ciudadanía, código: 127-PROAC-01, versión 4, vigente desde el 28/04/2023.

- DADEP, Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, código: SG/MIPG: 127-GUIAC-03, versión: 3 vigente desde 14/02/2023.

- DADEP, Guía para la caracterización de grupos de valor y partes interesadas, código: SG/MIPG: 127-GUIAC-02, versión: 3 vigente desde: 31/11/2022.

6. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del informe se realizó la solicitud de información a la Subdirección de Gestión Corporativa (SGC), como se muestra en la tabla No. 1.

Tabla No. 1. Solicitud de información

Solicitud OCI radicado No.	Dependencia	Respuesta SGC radicado No.
20231100037823 del 18/10/2023	SGC	20234080038353 del 24/10/2023

Fuente: DADEP - Elaboración OCI

7. METODOLOGÍA

El seguimiento se llevó a cabo a través de la solicitud formal de información a la Subdirección de Gestión Corporativa, responsable del proceso Atención a la Ciudadanía; adicionalmente, incluyó reuniones internas y externas del equipo de la OCI, la verificación de evidencias, revisión, cruce de información entre bases de datos, revisión de la documentación aplicada, consultas telefónicas y vía correo electrónico a la Oficina de Atención Ciudadana, para claridad de evidencias y de la información suministrada, además de consultas a la página web y a la intranet.

La información entregada por el área fue analizada en términos de completitud y cumplimiento de la vigencia solicitada, teniendo en cuenta la pertinencia de los soportes y demás documentos allegados.

8. ANÁLISIS Y RESULTADOS

En atención a la información enviada por la Subdirección de Gestión Corporativa, se adelantó el siguiente análisis.

8.1 Encuestas de percepción sobre el servicio prestado

En lo corrido del primer trimestre de 2023 la percepción de los usuarios mediante encuestas aplicadas, sobre la prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía, atendido por los canales presencial, telefónico y virtual, se resume en la tabla No. 2.

Tabla No. 2. Calificación del servicio prestado

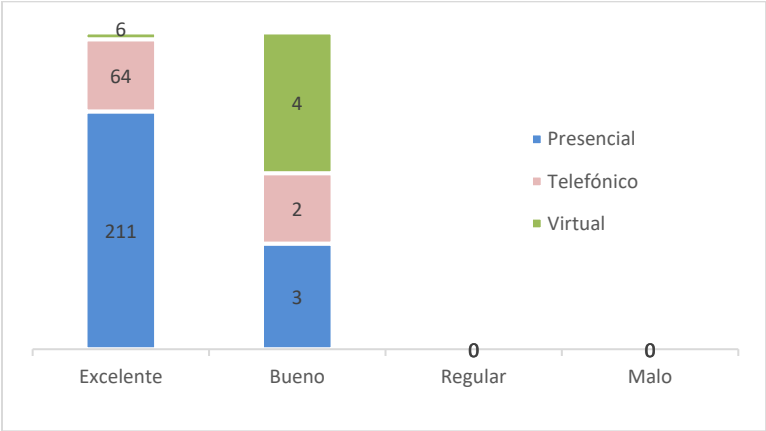
Canal	No. de atenciones	Encuestas									
		Aplicadas	Calificación								
			Excelente	%	Bueno	%	Regular	%	Malo	%
Presencial	737	214	211	98,60	3	1,40	0	0,00	0	0,00
Telefónico	1.336	66	64	96,97	2	3,03	0	0,00	0	0,00
Virtual	2.972	10	6	60,00	4	40,00	0	0,00	0	0,00
Total	**5.045**	**290**	**281**	**N.A.**	**9**	**N.A.**	**0**	**N.A.**	**0**	**N.A.**

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

Del total de atenciones a los usuarios, siendo el canal Virtual el de mayor aplicación (2.972), aplicó el menor número de encuestas (10); a diferencia del canal Presencial que con menor número de atenciones (737) aplicó el mayor número de encuestas (214),

con el 98,6% (211) calificadas como Excelente y el 1,4% (3) como Bueno. Ver gráfica No. 1.

Gráfica No. 1. Percepción ciudadana por la atención prestada



Fuente: DADEP – Elaboración OCI

En general, el total de encuestas aplicadas (290) es muy bajo con respecto al total de atenciones prestadas por la entidad a los usuarios (5.045), equivalente al 5,74%, esto posiblemente ocurre por la libertad de los ciudadanos de calificar o no la atención recibida; sin embargo, el promedio del servicio calificado como Excelente fue del 96.89%.

La Subdirección de Gestión Corporativa aclara que: "desde abril de 2023, las encuestas se recogen en el calificador de percepción y satisfacción, los reporten son virtuales, sin embargo, en acta se da constancia del mismo. Los informes de los meses de mayo en adelante incorporan el canal virtual (correo electrónico y chat) dentro del análisis".

La Oficina de Control Interno evidenció los soportes de las encuestas, así:

- **Canal presencial**: actas de apertura del buzón de sugerencias ubicado en el SúperCADE CAD, en los meses de enero a junio de 2023. Adicionalmente, se observaron encuestas de percepción y satisfacción de la atención prestada, y archivos en Excel con registro de reportes y felicitaciones.

- **Canal telefónico**: archivo Excel con solicitudes tipo consulta y queja, calificadas en su gran mayoría como Excelente y algunas con Bueno. No hubo calificaciones con estado Regular ni Malo.

- **Canal virtual**: archivo Excel con 24 solicitudes, donde 16 no indican el canal (están en blanco) por el cual el ciudadano recibió la atención. En la pregunta: "Califique el servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición", tres (3) fueron calificadas como Regular. En la pregunta: "Califique la amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición", dos (2) fueron calificadas como Regular. En la pregunta: "Califique el tiempo de espera

para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición", cuatro (4) fueron calificadas como Regular y una (1) como Malo.

Cabe anotar, que una misma solicitud fue calificada con Regular en dos (2) preguntas y la otra con Bueno; otra solicitud fue calificada con Regular en dos (2) preguntas y una con Malo; y otra solicitud fue calificada con Regular en las tres (3) preguntas. Ver imagen No. 1.

Imagen No. 1. Solicitudes sin identificación del canal virtual y calificaciones Regular y Malo

ID	Indique por favor el canal por el cual recibio la atención	CALIFIQUE EL SERVICIO EN L	CALIFIQUE LA AMABILID	CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESP
4		Bueno	Bueno	Regular
5		Regular	Bueno	Regular
6		Bueno	Bueno	Bueno
7		Excelene	Excelente	Bueno
8		Excelene	Excelente	Excelente
9		Excelene	Excelente	Excelente
10		Bueno	Excelente	Excelente
11		Excelene	Excelente	Excelente
12		Excelene	Excelente	Excelente
13		Bueno	Bueno	Bueno
14		Regular	Regular	Malo
15		Excelene	Excelente	Bueno
16		Excelene	Excelente	Excelente
17		Excelene	Excelente	Bueno
18		Excelene	Excelente	Excelente
19		Excelene	Excelente	Regular
20	CORREO - dadepbogota@dadep.gov.co	Excelene	Excelente	Excelente
21	CHAT	Excelene	Excelente	Excelente
22	CORREO - dadepbogota@dadep.gov.co	Excelene	Excelente	Excelente
23	CORREO - dadepbogota@dadep.gov.co	Bueno	Bueno	Bueno
24	CORREO - dadepbogota@dadep.gov.co	Bueno	Bueno	Bueno
25	CORREO - dadepbogota@dadep.gov.co	Bueno	Bueno	Bueno
26	CORREO - dadepbogota@dadep.gov.co	Regular	Regular	Regular
27	CORREO - dadepbogota@dadep.gov.co	Excelene	Excelente	Excelente

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

8.2 Actividades desarrolladas para el mejoramiento continuo del proceso

Para el mejoramiento continuo del proceso de Atención a la Ciudadanía se realizaron las siguientes actividades, cuyos soportes fueron evidenciados por esta oficina:

- Entre febrero y junio de 2023 - Capacitaciones dirigidas por la Dirección de Calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá:
    - Introducción a lo público
    - Gestión de peticiones ciudadanas
    - Introducción a las políticas públicas
    - Introducción al servicio a la ciudadanía
- En marzo de 2023 - Capacitaciones dirigidas por el equipo funcional de Bogotá Te Escucha de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá:
    - Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha - Registro SDQS que ingresan al canal virtual.
    - Manejo eventos Bogotá Te Escucha -Cierre peticiones con traslado.
- En marzo y junio de 2027 - Capacitaciones dirigidas por la Veeduría Distrital:

- Lenguaje Claro- Laboratorio de Simplicidad.
- Taller de Lenguaje Claro -Cómo escribir en lenguaje claro para la ciudadanía.

- En abril, mayo y junio de 2023 - Mesas de trabajo y refuerzo en criterios de calidad y oportunidad en las respuestas ciudadanas – Áreas DADEP: Atención a la Ciudadanía, Oficina Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Equipo Defensa - Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público, Subdirección de Gestión Inmobiliaria, Subdirección de Registro Inmobiliario, Mesa técnica de calidad Dirección de Calidad de la Secretaría General y el DADEP, y Mesa de trabajo revisión - Subdirección de Registro Inmobiliario.

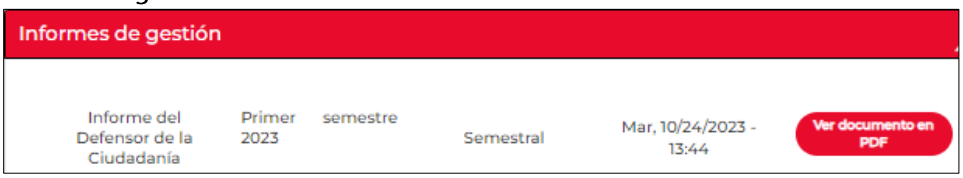
8.3 Participación de la defensora ciudadana del DADEP

La defensora ciudadana del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) asistió a las siguientes capacitaciones, programadas por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, durante el primer semestre de 2023; soportes que fueron evidenciados por esta oficina:

1. Primera reunión plenaria red de quejas de la Veeduría.
2. Seminario web diseño universal para la señalética.
3. Nodo intersectorial formación y capacitación.
4. Laboratorio de Simplicidad – Lenguaje Claro sesión 01.
5. Laboratorio de Simplicidad – Lenguaje Claro sesión 02.
6. Nodos Sectoriales – Nodo sector gobierno Red Distrital de Quejas y Reclamos.
7. Socialización competencias sectores planeación y gestión jurídica.
8. Reunión socialización competencias sector desarrollo económico, industria y turismo.
9. Socialización competencias sector educación.
10. Socialización guías metodológicas en el manejo de PQRS.
11. Socialización guía metodológica para la inducción y reinducción de servidores del Distrito en el manejo de PQRS – Nodo intersectorial de formación y capacitación.
12. Socialización competencias sector ambiente.
13. Encuentro distrital de intercambio de experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas en los procesos de gestión de la participación y el control social en el Distrito.

La Oficina de Control Interno evidenció la publicación en la página web del informe de la Defensora Ciudadana, correspondiente al primer semestre de 2023. Ver imagen No. 2.

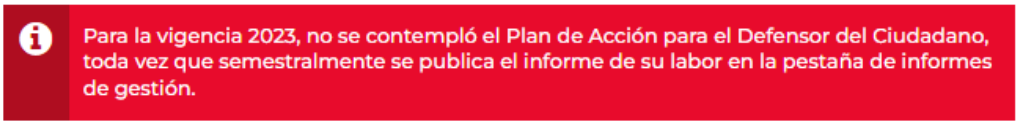
Imagen No. 2. Publicación informe de la defensora ciudadana



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

En la página web, la entidad informa que para el año 2023 no se publica el Plan de Acción para el Defensor del Ciudadano, ya que la labor que realiza se publica semestralmente en la pestaña de informes de gestión. Ver imagen No. 3.

Imagen No. 3. Aviso de no publicación del plan de acción de la defensora ciudadana



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

8.4 Solicitudes/peticiones recibidas durante el primer semestre de 2023

Durante el primer semestre de 2023 se registró un total de 2.103 solicitudes, distribuidas por mes según la tabla No. 3.

Tabla No. 3. Total solicitudes registradas por mes

Mes	Cantidad de solicitudes
Enero	270
Febrero	386
Marzo	388
Abril	349
Mayo	382
Junio	328
Total	2.103

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

El derecho de petición de interés particular representó el mayor número de solicitudes registradas por los ciudadanos durante el semestre, con el 38,99%, seguido del derecho de petición de interés general, con el 33,67% y las quejas con el 18,12%. Ver tabla No. 4.

Tabla No. 4. Tipos de solicitud por mes

Tipo solicitud/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Derecho de petición de interés particular	100	137	156	145	144	138	820	38,99
Derecho de petición de interés general	85	136	127	125	138	97	708	33,67
Queja	62	79	65	54	67	54	381	18,12
Consulta	11	15	13	9	14	13	75	3,57
Reclamo	7	9	14	9	15	13	67	3,19

Tipo solicitud/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Solicitud de acceso a la información	4	6	8	4	3	8	33	1,57
Sugerencia	1	3	3			2	9	0,43
Solicitud de copia			1	2		2	5	0,24
Denuncia por actos de corrupción		1	1		1	1	4	0,19
Felicitación				1			1	0,05
Total	270	386	388	349	382	328	2.103	100,00

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

Los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos para registrar las solicitudes fueron la Web con el 65,81%, seguido del E-mail con el 20,68% y del medio Escrito con el 5,23%. Ver tabla No. 5.

Tabla No. 5. Canales utilizados por mes

Canal/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Web	175	264	251	224	247	223	1.384	65,81
E-mail	62	66	89	72	81	65	435	20,68
Escrito	17	15	15	15	30	18	110	5,23
Teléfono	11	22	20	9	14	11	87	4,14
Presencial	1	7	4	24	3	7	46	2,19
Redes sociales	4	10	7	5	5	2	33	1,57
Buzón		2	2		1	2	7	0,33
APP-Aplicación móvil					1		1	0,05
Total	270	386	388	349	382	328	2.103	100,00

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

La tabla No. 6 muestra las áreas del DADEP responsables de atender las solicitudes, donde Atención a la Ciudadanía tuvo el 68,38% y las áreas misionales: Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público y la Subdirección de Registro Inmobiliario tuvieron el 19,73% y 7,89%, respectivamente.

Tabla No. 6. Solicitudes radicadas por áreas del DADEP

Área/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Área de Atención a la Ciudadanía	163	270	292	233	253	227	1.438	68,38
Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público	79	80	55	68	86	47	415	19,73
Subdirección de Registro Inmobiliario	15	26	26	39	27	33	166	7,89
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	4	10	6	10	10	45	2,14
Oficina Jurídica	1	3	3		3	5	15	0,71
Dirección	5	1			2	3	11	0,52
Subdirección de Gestión Corporativa	2	2		3	1	2	10	0,48
Oficina Asesora de Planeación			2				2	0,10
Oficina Asesora de Comunicaciones						1	1	0,05
Total	270	386	388	349	382	328	2.103	100,00

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

En cuanto al estado de las soluciones de las solicitudes, el 49,22% fueron solucionadas por traslado, el 21,45% fueron solucionadas por asignación y el 15,17% solucionado registro con preclasificación; lo que indica que se dio solución a las peticiones ciudadanas registradas durante el primer semestre de 2023. Ver tabla No. 7.

Tabla No. 7. Estado de solución de las solicitudes

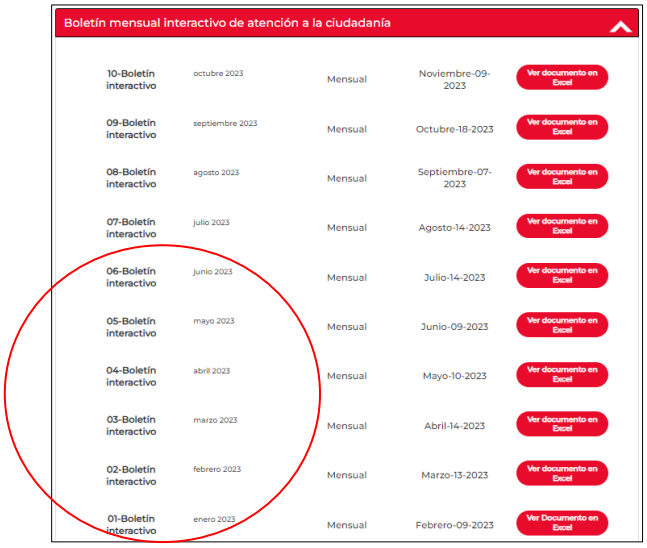
Estado/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Solucionado - Por traslado	141	204	189	169	178	154	**1.035**	49,22
Solucionado - Por asignación	53	76	79	67	101	75	**451**	21,45
Solucionado - Registro con preclasificación	50	51	60	66	49	43	**319**	15,17
Cerrado - Por no competencia	16	41	35	23	37	27	**179**	8,51
Solucionado por asignar - Trasladar	10	11	21	18	12	16	**88**	4,18
Solucionado - Por respuesta definitiva				3	1	6	**10**	0,48
Cancelado - Por no petición		2		2	1	3	**8**	0,38
Por ampliar - por solicitud ampliación		1	3		3		**7**	0,33
Por aclarar - por solicitud aclaración			1	1		3	**5**	0,24
Cierre con acto administrativo						1	**1**	0,05
Total	270	386	388	349	382	328	2.103	100,0

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

8.5 Boletines mensuales de atención a la ciudadanía

Se verificó en la página web de la entidad la publicación de los boletines interactivos mensuales de atención a la ciudadanía, correspondiente al primer semestre de 2023. Ver imagen No. 4.

Imagen No. 4. Publicación boletines mensuales de atención a la ciudadanía



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

Estos boletines indican, mediante un tablero de control, la cantidad total de solicitudes registradas por canal de atención (virtual, presencial y telefónico), por punto de

atención, por grupo de valor, por género, por tipo de petición, por trámite y/o servicio y por top 5 de temas frecuentes asociados a los trámites y/o servicios.

8.6 Informes de gestión de atención a la ciudadanía

Se verificó en la página web de la entidad la publicación de los informes de gestión de atención a la ciudadanía, correspondiente al primer semestre de 2023. Ver imagen No. 5.

Imagen No. 5. Publicación de informes de gestión por canal de atención

Informe de gestión por canal de atención a la ciudadanía

Dashboard atención a la ciudadanía	junio 2023	Mensual	Julio-14-2023	Ver documento en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	mayo 2023	Mensual	Junio-09-2023	Ver documento en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	abril 2023	Mensual	Mayo-10-2023	Ver documento en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	marzo 2023	Mensual	Abril-14-2023	Ver documento en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	febrero 2023	Mensual	Marzo-09-2023	Ver documento en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	enero 2023	Mensual	Febrero-09-2023	Ver Documento en Excel

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

Estos informes de gestión indican, mediante un tablero de control, el número de atenciones brindadas por canal, la gestión de PQRSD, la cantidad de PQRSD por tipología pendientes de trámite y las PQRSD pendientes de trámite al final del mes.

8.7 Análisis de resultados encuesta de satisfacción de canales

Se verificó en la página web de la entidad la publicación de los resultados de las encuestas de satisfacción de canales, correspondiente al primer semestre de 2023. Ver imagen No. 6.

Imagen No. 6. Publicación análisis de resultados encuestas de satisfacción

Análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción de Canales

06-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	junio 2023	Mensual	Agosto-01-2023	Ver documento en PDF
05-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	mayo 2023	Mensual	Junio-22-2023	Ver documento en PDF
04-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	abril 2023	Mensual	Mayo-25-2023	Ver documento en PDF
03-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	marzo 2023	Mensual	Mayo-08-2023	Ver documento en PDF
02-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	febrero 2023	Mensual	Marzo-22-2023	Ver documento en PDF
01-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	enero 2023	Mensual	Marzo-03-2023	Ver documento en PDF

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

Estos informes de análisis de resultados tienen como objetivo "medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los ciudadanos(as) que acceden a los canales telefónico, presencial y virtual del DADEP a partir de la apreciación que tienen los(as) usuarios(as) con relación a la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en procura de tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua de la atención de los canales presencial, telefónico y virtual".

8.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención

Según consulta realizada en la página web de la entidad, el 28 de noviembre de 2023, se observó en la sección *Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención*, la publicación del procedimiento Atención a la Ciudadanía, versión 5, vigente desde el 25/03/2021; mientras que en la intranet está publicado el mismo documento con la versión 6, vigente desde el 16/08/2023. Por lo anterior, la versión de la página web está desactualizada, situación que podría causar desinformación a los usuarios externos que consultan la documentación del proceso Atención a la Ciudadanía. Ver imagen No. 7.

Imagen No. 7. Comparativo versiones del procedimiento Atención a la Ciudadanía

Documento publicado página web

+ Procedimiento Atención a la Ciudadanía

Procedimiento **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Proceso **ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO**

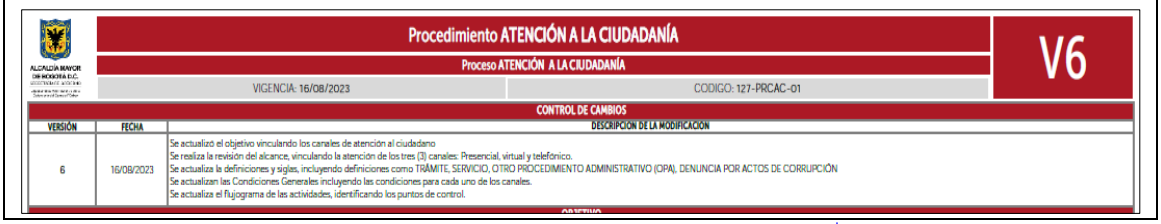
V5

VIGENCIA: **25/03/2021** | CODIGO: **127-PRCAC-01**

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
5	25/03/2021	Actualización del desarrollo de las actividades.

Documento publicado en la intranet



Procedimiento ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Proceso ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

V6

VIGENCIA: 16/08/2023 | CODIGO: 127-PRCAC-01

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
6	16/08/2023	Se actualizó el objetivo vinculando los canales de atención al ciudadano Se realiza la revisión del alcance, vinculando la atención de los tres (3) canales: Presencial, virtual y telefónico. Se actualiza la definiciones y siglas, incluyendo definiciones como TRÁMITE, SERVICIO, OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPA), DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Se actualizan las Condiciones Generales incluyendo las condiciones para cada uno de los canales. Se actualiza el flujograma de las actividades, identificando los puntos de control.

Fuente: página web Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (dadep.gov.co) e Intranet – Elaboración OCI

8.9 Indicadores de gestión del proceso Atención a la Ciudadanía

Se verificó la publicación en la página web de los indicadores de gestión del proceso, cuyos datos se resumen en la tabla No. 8.

Tabla No. 8. Cuadro de mando indicadores del proceso

CUADRO DE MANDO INDICADORES – Primer semestre 2023					
Cód	Indicador	Meta 2023 (%)	Tipo	Avance (%) 1r. Trim	Avance (%) 2o. Trim
6	Oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas en los términos de ley - Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá Te Escucha.	100	Eficiencia	100	100
7	Percepción de los ciudadanos acerca de la atención recibida en los módulos.	100	Efectividad	100	98,40
8	Satisfacción de los ciudadanos respecto de las respuestas emitidas.	100	Efectividad	95,65	97,86
Promedio				98,55%	98,75%

Fuente: página web Indicadores de gestión | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (dadep.gov.co) - Elaboración OCI

Los indicadores de medición de la gestión al proceso de Atención a la Ciudadanía tuvieron una calificación promedio en el primer trimestre de 2023 de 98,55% y en el segundo trimestre de 98,75%; siendo los mejor calificados por los ciudadanos, con el 100%, los de Oportunidad y Percepción.

9. SEGUIMIENTO AL INFORME DEL PERIODO ANTERIOR (II SEMESTRE DE 2022)

La entidad efectuó las siguientes acciones al Informe de Seguimiento Semestral de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos - II semestre de 2022, radicado número 20234000023843 del 2023-06-09:

- Numeral 8.2. Encuestas de percepción y satisfacción de los usuarios:

> Según consulta realizada el 19/05/2023 en la página web de la entidad, no se evidenciaron informes mensuales de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios para la vigencia 2021, 2022 y 2023; se observaron publicaciones hasta el mes de diciembre de 2020. Ver imagen No. 1.

Aclaración de la entidad
La entidad manifestó que las encuestas mensuales de satisfacción de usuarios que se aplican por medio de la Ventanilla Única de la Construcción, no se publican en la página web de la entidad. Los informes que se publicaron en la web durante el año 2020, correspondían a los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos por canal telefónico.

La Oficina de Control Interno evidenció el acceso a la Encuesta de Satisfacción Trámites DADEP, a través de una herramienta de Forms con diez (10) preguntas, dirigida a los usuarios que utilizan los servicios de la entidad.

- Numeral 8.2. Encuestas de percepción y satisfacción de los usuarios:

> "Generar informes periódicos de: Informe mensual de PQRS (Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital), Reporte de los indicadores de oportunidad, percepción y satisfacción de usuarios, informe mensual de las interacciones con los ciudadanos a través de las redes sociales (con información de contenido, periodicidad y número de interacciones), informe mensual de la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios".

Aclaración de la entidad
La entidad manifestó que según el Protocolo de Atención a la Ciudadanía - versión 6, vigente a partir del 22 septiembre de 2022, no se incluye el "Informe mensual de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios". El informe solicitado se encontraba incluido dentro del marco del protocolo de atención a la ciudadanía en la versión 5, que fue la revisada por el auditor y no la versión 6 que es la vigente a la fecha y excluye los requisitos del documento citado.

- Numeral 8.4. Defensor del Ciudadano:

> Se consultó el Informe de Gestión Segundo Semestre año 2022, publicado en la página web del DADEP, allí se hace mención de una actividad con los colaboradores de la entidad relacionada con la estrategia para la innovación en la atención a la ciudadanía, se señala en el informe que esta se desarrolló en las instalaciones del DADEP en donde los funcionarios de planta y contratistas plasmaron en el papel una lluvia de ideas de mejoras

para la entidad. Esta actividad se organizó en un buzón que se trasladó por todas las dependencias recolectando sugerencias e incitando a todos a ser parte activa del proceso. Por otra parte, se realizó una mesa de trabajo con los funcionarios de la línea 195.

De lo anterior, no se observó una constante interacción con los procesos y las personas de la institución por parte de la Defensora de la Ciudadanía.

Dentro de las funciones y competencias del Defensor(a) Ciudadano(a) socializadas al exterior de la entidad (clientes externos, usuarios y ciudadanos en general):

- Se consultó la página web de la entidad y se observó en el link Atención a la Ciudadanía el espacio para el Defensor del Ciudadano, encontrando:
    - Cuatro (4) video clips en los que se señala: ¿Quién es el defensor del Ciudadano?, ¿Qué función cumple?, ¿En qué casos acudir a la figura del Defensor de la Ciudadanía del DADEP? y ¿Cómo contactarlo?, los cuales fueron publicados el 18-mayo-2020, 24-mayo-2020, 2-junio-2020 y 5-junio-2020 respectivamente. Ver imagen No. 4.

Aclaración de la entidad

El informe que por norma se debe publicar es el denominado "Informe del Defensor de la Ciudadanía", con una periodicidad semestral (2 informes por año), en concordancia con la circular 051 del 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que incluye el reporte de las actividades desarrolladas por el periodo presentado (Decreto 847 de 2019).

Dentro de las actividades realizadas se destacan:

1. Participación de las Mesas Técnicas de calidad de las respuestas ciudadanas con el Equipo de Atención a la Ciudadanía en la retroalimentación de los resultados, asistencia del 25 de agosto y el 1° de septiembre del 2022.
2. Campaña para dar a conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía al interior de la Entidad.
3. Campaña para dar a conocer al Defensor de la Ciudadanía al exterior de la Entidad, publicadas en las redes sociales Facebook y Twitter, en donde la primera obtuvo la puntuación más alta de alcance con un número de 355 interacciones; y la segunda, obtuvo un alcance con un número 11 interacciones. En total, hubo un "engagement" (relación con el ciudadano) de porcentaje de interacción del 4,6 %.

La Oficina de Control Interno evidenció los informes mensuales de las diversas actividades de interacción de la Defensora Ciudadana, con los colaboradores y funcionarios, en doce (12) carpetas correspondientes al año 2022.

- Numeral 8.10. Ubicación física Oficina Atención a la Ciudadanía y Conclusión No. 8:

Numeral 8.10 Teniendo en cuenta que en la visita física a las instalaciones del SúperCADE CAD existe adicionalmente el módulo D-151, es importante que se actualicen los datos publicados en la página web, con el fin de evitar una posible desinformación ciudadana en la prestación del servicio. Conclusión No. viii La información de contacto ciudadano para la asesoría presencial que publicó la entidad en la página web, difiere con la hallada en las instalaciones físicas del SúperCADE CAD, ya que en la primera se indica el módulo D-152 y en la segunda el módulo D-151 y D-152, lo que podría inducir a una eventual desinformación a la ciudadanía.

Aclaración de la entidad
El funcionamiento de los módulos en el SúperCADE CAD está organizado así:

Módulo D-151: no está dispuesto al público y lo ocupa el profesional que atiende el correo electrónico.

Módulo D-152: habilitado para la Atención a la Ciudadanía de lunes a viernes de 7:00 a 4:30 p.m. en horario continuo, razón por la cual no habría lugar a actualizar la página puesto que se está cumpliendo con la prestación del servicio.

- **Recomendación No. 1**: Fortalecer y vincular al personal de la entidad en las actividades que permitan adquirir una cultura de servicio ciudadano articulado con las buenas prácticas institucionales.

Acciones implementadas por la entidad
El equipo de Atención a la Ciudadanía socializa las diferentes capacitaciones y cualificaciones a los equipos y subdirecciones de la entidad para su asistencia.

- **Recomendación No. 2**: Fortalecer la entrega de respuestas en lenguaje sencillo, claro y de fácil comprensión, con información completa respondida acorde con lo explícitamente requerido por el ciudadano.

Acciones implementadas por la entidad
En cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, calidez y manejo del sistema, cuyo refuerzo se ha dado en la medición de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las mesas de trabajo, el acompañamiento continuo y de la misma forma la aplicación trimestral, se busca que los diferentes servidores públicos y colaboradores generen respuestas ciudadanas acorde con los criterios mencionados. Adicionalmente, durante el segundo semestre de 2022, a través de la Red de Quejas y Peticiones de la Veeduría Distrital se ha coordinado capacitaciones de lenguaje claro.

Para las recomendaciones No. 1 y No. 2, la entidad propuso como actividad de refuerzo: *"Adelantar capacitaciones a los diferentes funcionarios y colaboradores frente a la cultura de servicio ciudadano, buenas prácticas, lenguaje claro y el ciudadano como razón de ser"*, entre el 02-06-2023 y 30-07-2023.

La Oficina de Control Interno evidenció los registros de asistencia de las capacitaciones llevadas a cabo, a saber:

- Cualificación C1, M2. Introducción al Servicio a la Ciudadanía, fecha: 06/06/2023. (18 asistentes).

- Capacitación funcional para administradores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, fecha: 15/06/2023. (51 asistentes).

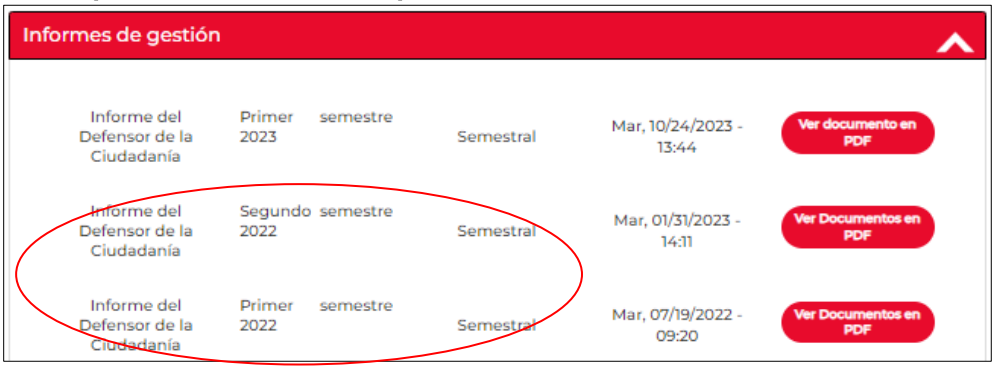
- **Recomendación No. 3**: Actualizar la información relacionada con el Defensor del Ciudadano, ya que no se identificó el seguimiento al plan de acción; los datos del Defensor al Ciudadano y las piezas comunicacionales corresponden a la vigencia 2020 y 2021.

Acciones implementadas por la entidad

De conformidad con el Artículo 14 del Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019, lo que se debe divulgar es la figura del Defensor en la entidad, con el fin de que los ciudadanos conozcan a través de que canales lo pueden contactar y cuando acudir a él.

La Oficina de Control Interno evidenció la publicación en la página web de dos (2) informes de gestión del Defensor de la Ciudadanía, correspondiente al primer y segundo semestre de 2022. Ver imagen No. 8.

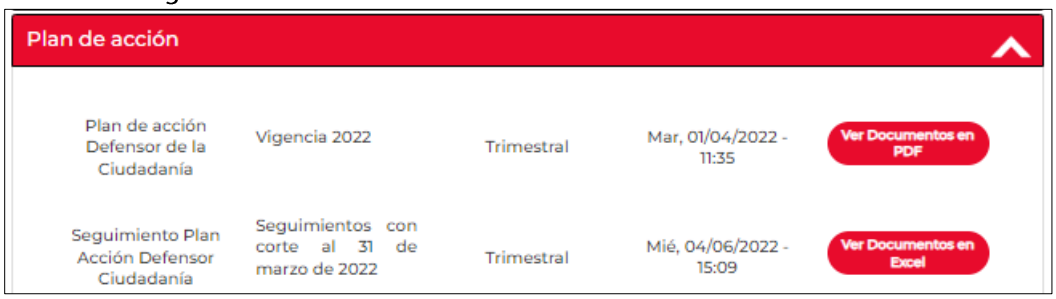
Imagen No. 8. Informes de gestión Defensor de la Ciudadanía 2022



Fuente: página web del DADEP – Elaboración OCI

Con respecto a los planes de acción, la Oficina de Control Interno evidenció la publicación en la página web del Plan de acción del Defensor de la Ciudadanía y del Seguimiento al Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía vigencia 2022. Ver imagen No. 9.

Imagen No. 9. Planes de acción Defensor de la Ciudadanía 2022



Plan de acción

Plan de acción Defensor de la Ciudadanía	Vigencia 2022	Trimestral	Mar, 01/04/2022 - 11:35	Ver Documentos en PDF
Seguimiento Plan Acción Defensor Ciudadanía	Seguimientos con corte al 31 de marzo de 2022	Trimestral	Mié, 04/06/2022 - 15:09	Ver Documentos en Excel

Fuente: página web del DADEP – Elaboración OCI

- **Recomendación No. 4**: Implementar puntos de control con el fin de verificar que la información publicada en la página web y en la intranet sean concordantes, lo anterior con ocasión del Plan de Acción del Defensor de la Ciudadanía que actualmente son diferentes.

  Acciones implementadas por la entidad

  El Equipo de Atención a la Ciudadanía realiza chequeo bimestral a través del "Formato lista de chequeo y control de actualización de información y documentos publicados en la intranet (129-FORAC-29)" y "Formato lista de chequeo y control de actualización de información y documentos publicados en la web (127-FORAC-30)".

  La entidad propuso como actividad de refuerzo: *"Aplicar lista de chequeo y control de actualización de información y documentos publicados en la Intranet bimestralmente, evidenciando el seguimiento de los planes publicados en la página web de la entidad contra los planes"*, entre el 15-06-2023 y 30-07-2023.

  La Oficina de Control Interno evidenció el documento 129-FORAC-29 de fecha 14/07/2023, con la actualización en la página web de:

  - Datos de canales y horarios de atención.
  - Datos de contactos actualizados del Defensor/a de la Ciudadanía.
  - Trámites y servicios.
  - Peticiones, Quejas y Reclamos:
    - Bogotá Te Escucha Quejas y Reclamos
    - Denuncias por actos de corrupción
    - Localización física
    - Chat
    - Informe PQR numeral 3) del artículo 3° del Decreto 371 de 2010
    - Informe Solicitudes Acceso a la Información artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y del literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.
  - Consulta del estado del radicado.
  - Verificación anonimización de las respuestas con datos personales del peticionario.

- Identificación preguntas y respuestas.

La Oficina de Control Interno evidenció el documento 129-FORAC-30 de fecha 14/07/2023, con la actualización en la intranet de:

- Descripción del que hacer.
- Verificación de la información en el CPM.
- Visor de documentos:
    - Caracterización del proceso
    - Atención a la Ciudadanía (Formatos, Documentos).
    - Herramientas de gestión
    - Documentos externos

- **Recomendación No. 5**: Propender por la captación progresiva de la mayor cantidad de encuestas ciudadanas para aumentar la percepción en la satisfacción del servicio y aunar esfuerzos para un mejoramiento continuo y acercamiento con la población distrital.

  Acciones implementadas por la entidad
  Desde abril del 2023, con la implementación del calificador de servicio, se busca que los ciudadanos califiquen las atenciones de manera expedita y se evite el diligenciamiento de papel, lo que permitió el aumento de la calificación de percepción y satisfacción de la Entidad. Cabe resaltar, que los ciudadanos(as) son autónomos de calificar o no el servicio prestado por los funcionarios que atienden los canales de atención.

10. CONCLUSIONES

Realizado el seguimiento se concluye:

i. La entidad dio cumplimiento al artículo 3o. del Decreto 371 de 2010 relacionado con los procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

ii. Para el cumplimiento del proceso estratégico Atención a la Ciudadanía, la entidad dispone de la documentación correspondiente como procedimientos, guías, formatos, planes y protocolos que formalizan la prestación del servicio, debidamente publicados en la página web institucional y en el visor de documentos de la intranet.

iii. La entidad implementó acciones que dieron cumplimiento a las recomendaciones del informe de seguimiento realizado al segundo semestre de 2022.

iv. La percepción mediante encuestas aplicadas, sobre la prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía por los canales presencial, telefónico y virtual fue calificada como Excelente con el 98,60%, 96,97% y 60% respectivamente; lo que destaca una alta satisfacción ciudadana en la atención prestada por la entidad.

v. Aunque para algunos indicadores no se alcanzó la meta del 100%, el indicador de gestión alcanzado durante el primer trimestre de 2023 fue en promedio del 98,65%.

vi. La totalidad de las solicitudes/peticiones registradas durante el primer semestre de 2023, correspondiente a 2.103, fueron atendidas dentro del tiempo legal para emitir respuesta; de conformidad con lo estipulado en el procedimiento Atención a la Ciudadanía, versión 6, vigente desde el 16/08/2023.

vii. Se identificó una diferencia de versiones entre el procedimiento Atención a la Ciudadanía, publicado en la página web de la entidad con la versión No. 5, en relación con el documento publicado en la intranet que tiene la versión No. 6.

viii. De las veinticuatro (24) solicitudes registradas por el canal virtual, en la columna: "Indique por favor el canal por el cual recibió la atención", se observaron dieciséis (16) peticiones en las que no fue posible identificar el canal.

11. RECOMENDACIONES

Realizado el seguimiento se recomienda:

i. Fortalecer y vincular al personal de la entidad en las actividades que permitan adquirir una cultura de servicio ciudadano articulado con las buenas prácticas institucionales.

ii. Propender por la captación progresiva de la mayor cantidad de encuestas ciudadanas, que permitan aumentar la percepción en la atención del servicio y aunar esfuerzos para un mejoramiento continuo del proceso de Atención a la Ciudadanía.

iii. Revisar periódicamente la documentación publicada en la página web de la entidad, de tal manera, que siempre esté disponible para consulta ciudadana la versión actualizada.

iv. Propender por el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano para aumentar los indicadores de oportunidad, percepción y satisfacción, con el fin de lograr la meta propuesta del 100%.

v. Validar la obligatoriedad o no de la captura de información en las atenciones virtuales, particularmente la relacionada con el canal por el cual se recibió la

atención, con el fin de disponer de la completitud de los datos y facilitar su procesamiento.

_____
ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Paola Naranjo, Mónica Bustamante, Albeiro Rizo
Revisó y aprobó: Allan Maurice Alfisz López
Fecha: noviembre 29 de 2023
Código: 1102703