



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

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 - II SEMESTRE DE 2023

BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2024





DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

Jefe Oficina de Control Interno

ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ

Equipo de seguimiento

PAOLA ANDREA NARANJO CASTAÑEDA  
Arquitecta – Auditora de apoyo

MÓNICA ANDREA BUSTAMANTE PORTELA  
Abogada – Auditora de apoyo

JESÚS ALBEIRO RIZO GALLARDO  
Ingeniero de Sistemas – Auditor líder



## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	SIGLAS UTILIZADAS	5
3.	OBJETIVO GENERAL	6
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
5.	ALCANCE	6
6.	CRITERIOS – MARCO NORMATIVO	6
7.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7
8.	METODOLOGÍA	8
9.	ANÁLISIS Y RESULTADOS	8
9.1	Seguimiento al informe del periodo anterior (semestre I de 2023)	8
9.2	Ubicación de la Oficina de Atención a la Ciudadana	11
9.3	Solicitudes (PQRS) recibidas en la entidad durante el periodo	11
9.4	Mejoramiento continuo del proceso de Atención a la Ciudadanía	14
9.5	Defensor del Ciudadano	15
9.6	Encuestas de los ciudadanos sobre la prestación del servicio	17
9.7	Encuestas de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios	18
9.8	Boletines mensuales interactivos de atención a la ciudadanía	19
9.9	Informes de gestión por canal	20
9.10	Oportunidades de mejora producto de los informes de resultados en la prestación de los servicios a los ciudadanos	20
9.11	Indicadores de gestión del proceso Atención a la Ciudadanía	21
9.12	Seguimiento riesgos del proceso	22
9.13	Coherencia de las respuestas ante las peticiones de los usuarios	23
10.	CONCLUSIONES	26
11.	RECOMENDACIONES	27

## LISTA DE TABLAS

Tabla Nro. 1. Solicitud de información .....	8
Tabla Nro. 2. Total solicitudes (PQRS) por mes .....	11
Tabla Nro. 3. Total solicitudes por tipo.....	12
Tabla Nro. 4. Total solicitudes por trámite y/o servicio.....	12
Tabla Nro. 5. Canales para registro de las solicitudes .....	13
Tabla Nro. 6. Dependencias responsables de atender las solicitudes.....	13
Tabla Nro. 7. Estado de las solicitudes.....	14
Tabla Nro. 8. Encuestas ciudadanas sobre la prestación del servicio .....	17
Tabla Nro. 9. Resumen actividades de mejoramiento continuo .....	21
Tabla Nro. 10. Cuadro de mando indicadores del proceso.....	21
Tabla Nro. 11. Riesgos asociados al proceso Atención a la Ciudadanía .....	22
Tabla Nro. 12. Coherencia entre solicitudes y radicados de salida.....	23

## LISTA DE IMÁGENES

Imagen Nro. 1. Ubicación física de las instalaciones de atención ciudadana .....	11
Imagen Nro. 2. Informe de gestión del Defensor Ciudadano.....	16
Imagen Nro. 3. Aviso de no publicación del plan de acción de la defensora ciudadana 17	
Imagen Nro. 4. Informes mensuales de resultados de encuestas de satisfacción por canal .....	18
Imagen Nro. 5. Encuesta de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios.....	19
Imagen Nro. 6. Boletines mensuales interactivos de atención a la ciudadanía.....	19
Imagen Nro. 7. Informes mensuales de gestión por canal .....	20

## 1. INTRODUCCIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano, como un fin esencial del estado, pretende brindar a los ciudadanos la oportuna atención de sus solicitudes, con calidad y amabilidad; lo que involucra compromiso y responsabilidad de las entidades públicas, en cabeza de cada uno de sus funcionarios, cuyas acciones deben estar dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos, generando valor público y facilitando el acceso a los servicios a los cuales tienen derecho.

A través del Decreto 371 de 2010, 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), la Alcaldía Mayor de Bogotá insta a las entidades para que 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.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno elaboró el informe de seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía del segundo semestre de 2023, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Art. 76 Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

## 2. SIGLAS UTILIZADAS

ALAMEDA: asesor virtual (chat-bot) basado en inteligencia artificial

BTE: Bogotá Te Escucha

CAD: Centro Administrativo Distrital

DADEP: Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

OCI: Oficina de Control Interno

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

SGC: Subdirección de Gestión Corporativa

SGI: Subdirección de Gestión Inmobiliaria y Espacio Público

SRI: Subdirección de Registro Inmobiliario

### 3. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el 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, del segundo semestre de 2023.

### 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la gestión de solicitudes mensuales con respecto a los informes publicados en la página web.
- Verificar las acciones implementadas por el DADEP de conformidad con el informe de seguimiento del primer semestre de 2023.

### 5. ALCANCE

La Oficina de Control Interno realizó para el segundo semestre de 2023, el seguimiento de atención al ciudadano, sistemas de información y atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

### 6. CRITERIOS – MARCO NORMATIVO

Marco normativo legal considerado para el seguimiento:

- Ley 1474 de 2011, Art.76: *"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos"*. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- 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, Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Decreto 2641 de 2012: *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"*.
- 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"*. Con la finalidad de asegurar la presentación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los tramites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos.

- Circular Nro. 03 Veeduría Distrital (9-feb-2011): "Auditorías Internas Ordenadas en el Decreto 371 de 2010".
- DADEP, Caracterización del Proceso Atención a la Ciudadanía, Código: 127-PROAC-01, Versión 6, Vigente desde el 16/08/2023.
- DADEP, Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados, Código SG/MIPG: 127-GUIAC-01, Versión 5, Vigente desde: 29/11/2023.
- DADEP, Proceso Atención a la Ciudadanía, Código: 127-PROAC-01, Versión 4, Vigente desde el 28/04/2023.
- DADEP, Procedimiento Atención a la Ciudadanía, Código: 127-PRCAC-01, Versión 6, Vigente del 16/08/2023.
- DADEP, Plan de Servicio a la ciudadanía, Código SG/MIPG 127-PPPAC-03, Versión 6, Vigente desde 29/01/2024.
- DADEP, Protocolo de Atención a la Ciudadanía, Código SG/MIPG 127-PROTAC-01, Versión 7, Vigente desde 07/06/2023.
- DADEP, Guía para la Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas, Código SG/MIPG: 127-GUIAC-02, Versión 4, Vigente desde: 31/01/2024.
- DADEP, Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas las peticiones ciudadanas, Código SG/MIPG: 127-GUIAC-03, Versión 3, Vigente desde: 14/02/2023.
- 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.

## 7. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Se realizó la solicitud de información a la Subdirección de Gestión Corporativa (SGC), como se muestra en la tabla Nro. 1.

Tabla Nro. 1. Solicitud de información

Solicitud OCI radicado Nro.	Dependencia	Respuesta SGC radicado Nro.
20241100018863 del 09/04/2024	SGC	20244080019303 del 11/04/2024

Fuente: DADEP - Elaboración OCI

## 8. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del seguimiento se cumplieron las acciones siguientes:

- i. Requerimiento de información a la Subdirección de Gestión Corporativa.
- ii. Pertinencia de la normatividad aplicada.
- iii. Revisión y verificación de las evidencias recibidas.
- iv. Realización de cruces de información de la base de datos (archivo Excel) de PQRS.
- v. Aclaración de inquietudes y dudas por medio de reuniones y consultas telefónicas.
- vi. Consulta de información publicada en la página web y en la intranet.
- vii. Elaboración y remisión del informe final a la Dirección de la entidad.

## 9. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Con la información enviada por la Subdirección de Gestión Corporativa, se adelantó el siguiente análisis.

### 9.1 Seguimiento al informe del periodo anterior (semestre I de 2023)

La entidad desarrolló acciones a las recomendaciones indicadas en el *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*, enviado con radicado Nro. 20231100043223 del 29/11/2023:

- **Recomendación Nro. 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 programó actividades, así:

1. Capacitación Introducción al Servicio a la Ciudadanía, efectuada el 14/03/2024.

La Oficina de Control Interno evidenció el registro de asistencia del 14/03/2024, de 8:00 a 10:00 am, vía TEAMS, cuyo objetivo fue: "Dar a conocer, sensibilizar y fortalecer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para todos los servidores, colaboradores y demás actores del servicio".

2. Gestión de Peticiones Ciudadanas, efectuada el 18/03/2024.



La Oficina de Control Interno evidenció el acta de reunión del 18/03/2024, de 9:00 a 11:00 am, Auditorio SDP, Capacitación: “¡Gestión de Peticiones Ciudadanas!”, brindada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3. Lenguaje Claro, pendiente, 15/05/2024.
  4. Introducción a las Políticas Públicas, pendiente, 25/06/2024 y 25/07/2024.
  5. Empoderamiento mis habilidades para el servicio, pendiente, 16/07/2024.
- **Recomendación Nro. 2:** 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.

### Acciones implementadas por la entidad

- ✓ Con el desarrollo del calificador de servicio para el canal presencial y la utilización para el canal virtual de las herramientas Microsoft Forms, se logró la calificación expedita de las atenciones por parte de los ciudadanos sin diligenciamiento de papel; esto permitió aumentar la calificación de percepción y satisfacción, con la claridad que los ciudadanos, a voluntad, califican o no la atención recibida.
- ✓ Para los ciudadanos que utilizan el canal telefónico se implementaron encuestas para conocer la percepción y satisfacción por la atención recibida.
- ✓ A partir de enero de 2024 se ha implementado para los canales telefónico y virtual, un sondeo mensual donde se toman las atenciones brindadas los quince (15) días anteriores de la fecha de corte, mediante la llamada al ciudadano para aplicar la encuesta.

La Oficina de Control Interno evidenció cinco (5) actas de reunión de verificación de las encuestas de percepción y satisfacción del canal virtual (chat y correo electrónico) y telefónico; del mes de enero, febrero y marzo de 2024.

- **Recomendación Nro. 3:** 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.

### Acciones implementadas por la entidad

Mediante los formatos 127-FORAC-29 (Formato lista de chequeo y control de actualización de información y documentos publicados en la intranet) y 127-FORAC-30 (Formato lista de chequeo y control de actualización de información y documentos publicados en la web), el equipo de Atención a la Ciudadanía realiza

chequeos bimestrales con el fin de mantener actualizada la información de interés para la ciudadanía.

La Oficina de Control de Interno evidenció en los formatos 127-FORAC-29 y 127-FORAC-30, con fecha 29/02/2024, la actualización de documentos, formatos e información relevante para los ciudadanos. Sin embargo, aun cuando la dependencia a realizado acciones para atender la recomendación de la OCI, se siguen presentando falencias respecto a la información en la página web y la intranet con relación al Defensor del Ciudadano.

- **Recomendación Nro. 4:** 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%.

#### **Acciones implementadas por la entidad**

Para cualificar y reforzar los conocimientos, con respecto al manejo de la calidad y oportunidad de las respuestas ciudadanas, el Equipo de Atención a la Ciudadanía coordinó y socializó las capacitaciones propuestas a los equipos y subdirecciones del DADEP, acorde con las actividades indicadas en las acciones implementadas para la recomendación Nro. 1.

- **Recomendación Nro. 5:** 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.

#### **Acciones implementadas por la entidad**

Se incluyó la captura obligatoria en la encuesta (herramienta FORMS) del canal (correo o chat) por el cual el ciudadano recibe la atención virtual.

El Equipo de Atención a la Ciudadanía manifestó:

*“En el análisis estadístico del Equipo de Trabajo, como oportunidad de mejora se incluyó esta variable en los informes emitidos desde mayo 2023 que son publicados en la página web de la Entidad a través del siguiente link: <https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania>”.*

La Oficina de Control Interno evidenció un pantallazo de la encuesta Satisfacción de la Atención Brindada, donde se observa que la *pregunta 8: Indique por favor el canal por el cual recibió la atención*, está marcada como obligatoria.

## 9.2 Ubicación de la Oficina de Atención a la Ciudadana

Se verificó de manera directa que las instalaciones de la Oficina de Atención a la Ciudadanía están ubicadas estratégica y debidamente señalizadas en el SúperCADE CAD, módulo D-152 (para asesoría) y Bloque D Sala 1 (para radicar correspondencia); publicada también en la página web de la entidad en la sección *Mecanismos de contacto*. Ver imagen Nro. 1.

Adicionalmente, se observó en las instalaciones la publicación de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía que contiene los derechos y deberes ciudadanos, también se puede consultar en la página web de la entidad.

Imagen Nro. 1. Ubicación física de las instalaciones de atención ciudadana



Fuente: <https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/mecanismos-de-contacto>

## 9.3 Solicitudes (PQRS) recibidas en la entidad durante el periodo

Con la base de datos (archivo Excel) entregada por la Subdirección de Gestión Corporativa, la OCI obtuvo los resultados siguientes:

- Durante el semestre II de 2023 el DADEP recibió un total de 1.867 solicitudes, clasificadas por mes según la tabla Nro. 2.

Tabla Nro. 2. Total solicitudes (PQRS) por mes

Mes	Cantidad
Julio	333
Agosto	376
Septiembre	274
Octubre	375
Noviembre	281
Diciembre	228
<b>Total</b>	<b>1.867</b>

Fuente: DADEP - Elaboración OCI

El total de PQRS por mes fue verificado en cada uno de los informes de gestión de atención a la ciudadanía, publicados en la página web, sección: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (<https://www.dadep.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>) y en los Informes de gestión por canal de atención a la ciudadanía (<https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania>).

- Según el tipo de solicitud, la clasificación se muestra en la tabla Nro. 3.

**Tabla Nro. 3. Total solicitudes por tipo**

Tipo de solicitud	Cantidad	%
Derecho de petición de interés particular	715	38,30
Derecho de petición de interés general	646	34,60
Queja	325	17,41
Reclamo	61	3,27
Consulta	60	3,21
Solicitud de acceso a la información	29	1,55
Sugerencia	16	0,86
Solicitud de copia	10	0,54
Denuncia por actos de corrupción	4	0,21
Felicitación	1	0,05
<b>Total</b>	<b>1.867</b>	<b>100</b>

Fuente: DADEP - Elaboración OCI

Los derechos de petición con el 72,90% (1.361) representaron la mayor cantidad de solicitudes, seguido de las quejas con 17,41% (325) y los reclamos con 3,27% (61). Las denuncias por actos de corrupción tuvieron un porcentaje del 0,21% (4).

- Según el trámite y/o servicio solicitado, se obtuvieron los resultados de la tabla Nro. 4.

**Tabla Nro. 4. Total solicitudes por trámite y/o servicio**

Trámite y/o servicio	Cantidad	%
Consulta general	1.401	75,04
Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público	293	15,69
Certificación o concepto de la propiedad inmobiliaria distrital	70	3,75
Traslado a entidades distritales	48	2,57
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	23	1,23
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	16	0,86
Titulación de zonas de cesión al distrito capital	8	0,43
Atención a la ciudadanía	4	0,21
Observatorio del espacio público página web	2	0,11
Recuperación del espacio público	2	0,11
<b>Total</b>	<b>1.867</b>	<b>100</b>

Fuente: DADEP - Elaboración OCI

La consulta general fue el trámite de mayor solicitud por parte de los ciudadanos con 75,04% (1.401), luego de la asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público con 15,69% (293).

- Los canales utilizados por los ciudadanos para registrar la solicitud se indican en la tabla Nro. 5.

**Tabla Nro. 5. Canales para registro de las solicitudes**

Canal por donde se registró la solicitud	Cantidad	%
Página web	1.185	63,47
E-mail	475	25,44
Escrito	83	4,45
Teléfono	62	3,32
Presencial	45	2,41
Redes sociales	12	0,64
Buzón	5	0,27
<b>Total</b>	<b>1.867</b>	<b>100</b>

Fuente: DADEP - Elaboración OCI

La página web fue el canal más utilizado por los ciudadanos para registrar las solicitudes con el 63,47% (1.185), seguido del E-mail con el 25,44% (475) y del Escrito 4,45% (83). Las redes sociales y el buzón fueron los canales menos utilizados. No fue posible identificar las atenciones dadas a los ciudadanos a través del chat-bot ALAMEDA, con el fin de conocer la utilización de esta herramienta tecnológica basada en inteligencia artificial.

- Las dependencias del DADEP responsables de atender las solicitudes se indican en la tabla Nro. 6.

**Tabla Nro. 6. Dependencias responsables de atender las solicitudes**

Dependencia responsable de atender la solicitud	Cantidad	%
Área de Atención a la Ciudadanía	1.584	84,84
Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público	188	10,07
Oficina de Control Disciplinario Interno	43	2,30
Subdirección de Registro Inmobiliario	35	1,87
Subdirección de Gestión Corporativa	10	0,54
Oficina Jurídica	6	0,32
Dirección	1	0,05
<b>Total</b>	<b>1.867</b>	<b>100</b>

Fuente: DADEP - Elaboración OCI

El Área de Atención a la Ciudadanía representó la dependencia responsable de atender la mayor cantidad de solicitudes con el 84,84% (1.584), seguido de la Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público con el 10,07% (188).

- El estado de las solicitudes registradas se resume en la tabla Nro. 7.

Tabla Nro. 7. Estado de las solicitudes

Estado de la solicitud	Cantida d	%
Solucionado - Por traslado	922	49,38
Solucionado - Registro con preclasificación	311	16,66
Cerrado - Por no competencia	274	14,68
Solucionado - Por asignación	169	9,05
Solucionado - Por respuesta definitiva	67	3,59
Cancelado - Por no petición	59	3,16
Solucionado por asignar – Trasladar	35	1,87
Por aclarar - por solicitud aclaración	26	1,39
Por ampliar - por solicitud ampliación	2	0,11
Con solicitud de cierre	1	0,05
En trámite - Por respuesta parcial	1	0,05
<b>Total</b>	<b>1.867</b>	<b>100</b>

Fuente: DADEP - Elaboración OCI

El estado *Solucionado - Por traslado* representó el mayor porcentaje de solucionadas con 49,38% (922), seguido del estado *Solucionado - Registro con preclasificación* con 16,66% (311), *Cerrado - Por no competencia* con 14,68% (274) y *Solucionado - Por asignación* con 9,05% (169). Se verificó que la totalidad de las solicitudes registradas por los ciudadanos (según la base de datos Excel recibida) fueron atendidas y solucionadas dentro de los términos establecidos en el procedimiento Atención a la Ciudadanía, Código: 127-PRCAC-01, Versión 6.

#### 9.4 Mejoramiento continuo del proceso de Atención a la Ciudadanía

Dentro de las actividades desarrolladas para el mejoramiento continuo del proceso de Atención a la Ciudadanía, se llevaron a cabo durante el semestre II de 2023:

- Capacitaciones orientadas por la Dirección de Calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor:
  - Manejo del sistema BTE.
  - Ética y Transparencia.
  - Capacitación funcional del módulo de reportes del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
  - Inteligencia emocional y social en el servicio.
  - Manejo BTE y Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Capacitación orientada por la Veeduría Distrital:
  - Lenguaje claro incluyente.



- Mesas de trabajo internas y refuerzo en criterios de calidad y oportunidad en las respuestas ciudadanas:
  - Manejo BTE para traslado de peticiones por competencia a través de oficio.
  - Presentación calidad mes de abril y mayo – SGI.
  - Calidad abril y mayo – Dirección de Calidad y SGI.
  - Propuesta para traslados SDQS BTE SGI.
  - Gestión de peticiones ciudadanas en asignación y/o traslado BTE – SGI.
  - Competencias sector gobierno.
  - Presentación informe de calidad de julio de 2023 – SRI.
  - Manejo de peticiones a través de BTE entre Secretaría de Gobierno y DADEP.
  - Manejo de peticiones a través de BTE entre Jardín Botánico y DADEP.
  - Mesa técnica IV trimestre, manejo y gestión de peticiones BTE.
  - Mesa técnica IV trimestre, calidad de las respuestas ciudadanas – SGC.
  - Mesa técnica IV trimestre, calidad de las respuestas ciudadanas – SRI.

La Oficina de Control Interno evidenció actas de reunión de las capacitaciones y mesas de trabajo, listados de asistencia y presentaciones que describen los contenidos temáticos desarrollados.

Cabe resaltar que, en diciembre de 2023, en el marco de la atención que se brinda a la ciudadanía, el DADEP fue reconocido por la Veeduría Distrital, a través de la estrategia: “Todos somos atención a la ciudadanía”, como una buena práctica en las entidades, acciones que se han convertido en referencia a nivel distrital.

## 9.5 Defensor del Ciudadano

De conformidad con la Resolución 090 de 2020 del DADEP, la designación del Defensor Ciudadano recae en el cargo de Asesor de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Dentro de las reuniones de participación, durante el periodo de estudio, por parte de la delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, están:

- Atención a las personas con discapacidad psicosocial en los canales de servicio a la ciudadanía.
- Competencias sector movilidad.
- Tercer encuentro participación – Reflexión colectiva sobre el impacto de los planes y estrategias institucionales de participación.
- Competencias sector gobierno.
- Competencias sector hábitat.
- Competencias sector hacienda.
- Inducción y reinducción manejo PQRS y BTE.
- Socialización de competencias Veeduría Distrital.
- Socialización de competencias sector mujer.
- Socialización competencias sector seguridad, convivencia y justicia.
- Primera sesión semana de las buenas prácticas vigencia 2023.

- Segunda sesión semana de las buenas prácticas vigencia 2023.
- Tercera sesión semana de las buenas prácticas vigencia 2023.
- Plenaria final Red Distrital de Quejas y Reclamos.

La Oficina de Control Interno evidenció listados de asistencia de personal del DADEP y las presentaciones temáticas, durante las actividades programadas en los meses de julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2023.

Se verificó en la página web de la entidad (<https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/defensor-ciudadania>), la publicación de cuatro (4) videos informativos a cerca del Defensor Ciudadano:

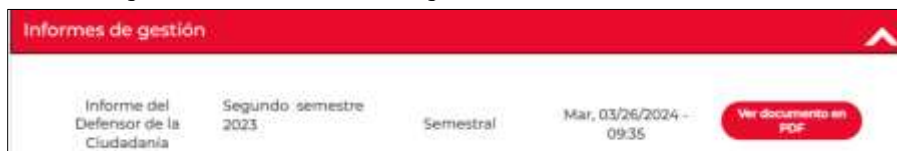
- ¿Quién es el Defensor de la Ciudadanía del DADEP?
- ¿Qué función cumple?
- ¿En qué casos acudir a la figura del Defensor de la Ciudadanía del DADEP?
- ¿Cómo contactarlo?

No se encontró en la página web el nombre del defensor ni su ubicación, situación que no da cumplimiento al numeral 2 del Artículo 3ro., Decreto 371/2010: *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 – Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto.*

Por otra parte, se consultó la Intranet en el espacio *Nuestra entidad/Subdirección de Gestión Corporativa* y en los espacios *"Consulta los periódicos internos"* y *"Conoce los videos publicados"*, sin encontrar información relacionada (incluido el nombre) del Defensor del Ciudadano; situación que no da cumplimiento al numeral 2 del Artículo 3ro., Decreto 371/2010: *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 – Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.*

Se verificó en la página web la publicación del informe de gestión del segundo semestre de 2023, como se muestra en la imagen Nro. 2.

Imagen Nro. 2. Informe de gestión del Defensor Ciudadano

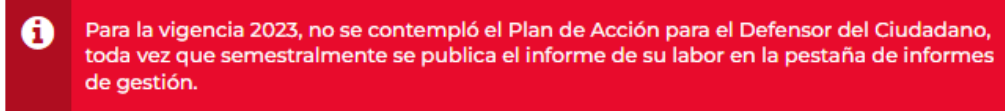


Fuente: <https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/2024-03/informe-de-gestion-segundo-semestre-2023.pdf>



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 Nro. 3.

Imagen Nro. 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>

Sección: Plan de Acción

## 9.6 Encuestas de los ciudadanos sobre la prestación del servicio

Del total de 360 encuestas aplicadas, el 96,94% de los ciudadanos calificó el servicio como Excelente, mientras que el 2,5% lo calificó como Bueno; lo que demuestra un alto grado de conformidad por parte de los usuarios con el servicio recibido. Ver tabla Nro. 8.

Tabla Nro. 8. Encuestas ciudadanas sobre la prestación del servicio

Semestre II-2023	Nro. de atenciones	Encuestas								
		Aplicadas	Calificación							
			Excelente	%	Bueno	%	Regular	%	Malo	%
Canal telefónico, presencial y virtual (correo + chat)	10.589	360	349	96,94	9	2,5	1	0,28	1	0,28

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

La Oficina de Control Interno verificó en la página web de la entidad, la publicación de los informes mensuales del semestre II-2023, denominados: Análisis de Resultados - Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico – Presencial y Virtual; tal como se muestra en la imagen Nro. 4.

Cabe resaltar, que el nombre que aparece en la parte izquierda de la página debería indicar también que se incluyen los resultados del canal virtual; de tal manera, que brinde una mejor orientación al ciudadano durante la consulta. Ver imagen Nro. 4.

Imagen Nro. 4. Informes mensuales de resultados de encuestas de satisfacción por canal

Fecha Encuesta	Mes	Frecuencia	Fecha Informe	Acción
01-2024 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	enero 2024	Mensual	Febrero-23-2024	Ver documento en PDF
12-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	diciembre 2023	Mensual	Enero-28-2024	Ver documento en PDF
11-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	noviembre 2023	Mensual	Enero-03-2024	Ver documento en PDF
10-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	octubre 2023	Mensual	Diciembre-06-2023	Ver documento en PDF
09-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	septiembre 2023	Mensual	Diciembre-06-2023	Ver documento en PDF
08-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	agosto 2023	Mensual	Octubre-02-2023	Ver documento en PDF
07-2023 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	julio 2023	Mensual	Agosto-31-2023	Ver documento en PDF

Fuente: <https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania>  
Sección: Análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción de Canales

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”.

### 9.7 Encuestas de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios

Consultada la página web el 28/04/2024, en la sección Estadísticas Atención a la Ciudadanía – Encuesta de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios, se observaron informes publicados hasta diciembre de 2020 y uno de febrero de 2024, que contiene el informe de Análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico – Presencial y Virtual; no se evidenciaron los informes respectivos para los meses del periodo de estudio (segundo semestre de 2023). Ver imagen Nro. 5.

Imagen Nro. 5. Encuesta de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios

Encuesta	Fecha	Frecuencia	Fecha de Publicación	Acción
02-2024 Encuesta de satisfacción telefónica y presencial	febrero 2024	Mensual	Abril-24-2024	Ver documento en PDF
Informe de resultados encuesta de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios	Diciembre 2020	Mensual	Febrero-26-2021	Ver Documentos en PDF

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

### 9.8 Boletines mensuales interactivos de atención a la ciudadanía

La Oficina de Control Interno verificó en la página web de la entidad la publicación de informes mensuales interactivos con el consolidado de atenciones a la ciudadanía para el semestre II de 2023. Ver imagen Nro. 6.

Imagen Nro. 6. Boletines mensuales interactivos de atención a la ciudadanía

Boletín	Fecha	Frecuencia	Fecha de Publicación	Acción
03-Boletín interactivo	marzo 2024	Mensual	Abril-08-2024	Ver documento en Excel
02-Boletín interactivo	febrero 2024	Mensual	Marzo-11-2024	Ver documento en Excel
01-Boletín interactivo	enero 2024	Mensual	Febrero-06-2024	Ver documento en Excel
12-Boletín interactivo	diciembre 2023	Mensual	Enero-11-2024	Ver documento en Excel
11-Boletín interactivo	noviembre 2023	Mensual	Diciembre-11-2023	Ver documento en Excel
10-Boletín interactivo	octubre 2023	Mensual	Noviembre-09-2023	Ver documento en Excel
09-Boletín interactivo	septiembre 2023	Mensual	Octubre-18-2023	Ver documento en Excel
08-Boletín interactivo	agosto 2023	Mensual	Septiembre-07-2023	Ver documento en Excel
07-Boletín interactivo	julio 2023	Mensual	Agosto-14-2023	Ver documento en Excel

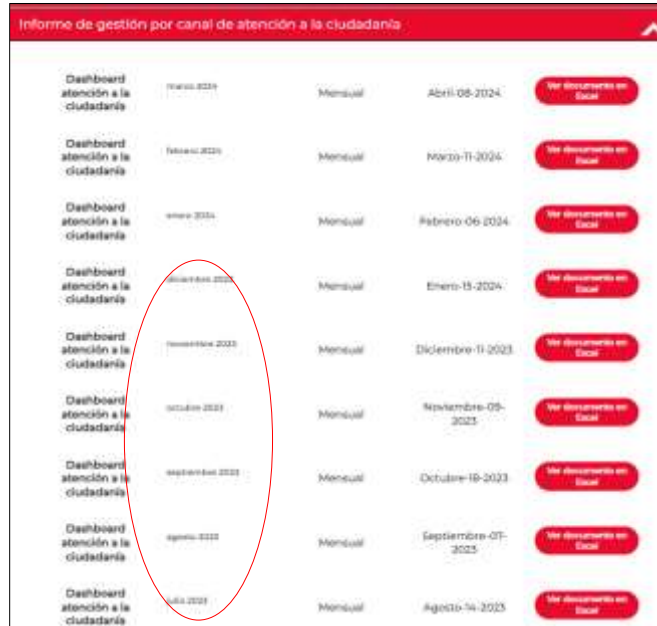
Fuente: <https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania>  
Sección: Boletín mensual interactivo de atención a la ciudadanía

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.

## 9.9 Informes de gestión por canal

La Oficina de Control Interno verificó en la página web de la entidad la publicación de informes mensuales de gestión por canal para el semestre II de 2023. Ver imagen Nro. 7.

Imagen Nro. 7. Informes mensuales de gestión por canal



Dashboard atención a la ciudadanía	Periodo	Frecuencia	Fecha de publicación	Acción
Dashboard atención a la ciudadanía	Abril-2024	Mensual	Abril-06-2024	Ver documentos en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	Marzo-2024	Mensual	Marzo-11-2024	Ver documentos en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	Enero-2024	Mensual	Febrero-06-2024	Ver documentos en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	Febrero-2024	Mensual	Enero-15-2024	Ver documentos en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	Noviembre-2023	Mensual	Diciembre-11-2023	Ver documentos en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	Octubre-2023	Mensual	Noviembre-09-2023	Ver documentos en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	Septiembre-2023	Mensual	Octubre-10-2023	Ver documentos en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	Agosto-2023	Mensual	Septiembre-07-2023	Ver documentos en Excel
Dashboard atención a la ciudadanía	Julio-2023	Mensual	Agosto-14-2023	Ver documentos en Excel

Fuente: <https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-atencion-a-la-ciudadania>  
Sección: Informe de gestión por canal de atención a la ciudadanía

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

## 9.10 Oportunidades de mejora producto de los informes de resultados en la prestación de los servicios a los ciudadanos

El Equipo de Atención a la Ciudadanía, acorde con las observaciones dadas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, implementó para el segundo semestre de 2023, actividades de acompañamiento a la calidad y oportunidad de las respuestas ciudadanas, como acciones preventivas y correctivas para cumplir con los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas y con la gestión de las peticiones radicadas y tramitadas a través del sistema BTE, que se resumen en la tabla Nro. 9.

Tabla Nro. 9. Resumen actividades de mejoramiento continuo

Actividad	Controles preventivos	Controles correctivos
Seguimiento a la oportunidad de las respuestas ciudadanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte preventivo</li> <li>• Alertas semanales</li> <li>• Alertas diarias</li> <li>• Informe semanal</li> <li>• Informe mensual</li> </ul>	
Seguimiento calidad, coherencia y calidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Piezas comunicativas y tips</li> <li>• Mesas técnicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorandos</li> <li>• Capacitaciones casos específicos</li> </ul>
Seguimiento del manejo del sistema BTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Apoyo presencial</li> <li>• Envío de correos electrónicos dos (2) veces por semana</li> <li>• Acompañamiento permanente a los puntos focales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones para aclarar dudas</li> </ul>

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

La Oficina de Control Interno evidenció archivos que contienen:

- Reportes diarios
- Solicitudes ciudadanas con respuesta entre entidades en BTE
- Cierres definitivos de SDQS
- Seguimiento y cierre peticiones ciudadanas semanales
- Seguimiento a la oportunidad de las respuestas ciudadanas
- Solicitudes vencidas y próximas a vencer
- Alertas semanales por mes
- Peticiones asignadas por semana
- Reportes preventivos por semana

### 9.11 Indicadores de gestión del proceso Atención a la Ciudadanía

Se verificó la publicación en la página web de los indicadores de gestión del proceso (tercer y cuarto trimestre 2023), cuyos datos se resumen en la tabla Nro. 10.

Tabla Nro. 10. Cuadro de mando indicadores del proceso

CUADRO DE MANDO INDICADORES – Segundo semestre 2023					
Cód	Indicador	Meta 2023 (%)	Tipo	Avance (%) 3r. Trim	Avance (%) 4o. 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	99,50	99,29

CUADRO DE MANDO INDICADORES – Segundo semestre 2023					
Cód	Indicador	Meta 2023 (%)	Tipo	Avance (%) 3r. Trim	Avance (%) 4o. Trim
7	Percepción de los ciudadanos acerca de la atención recibida en los módulos.	100	Efectividad	100	99,33
8	Satisfacción de los ciudadanos respecto de las respuestas emitidas.	100	Efectividad	100	100
Promedio				99,83%	99,54%

Fuente: <https://www.dadep.gov.co/planeacion/indicadores-gestion> - Elaboración OCI

Los indicadores de medición de la gestión al proceso de Atención a la Ciudadanía tuvieron una calificación promedio en el tercer trimestre de 2023 de 99,83% y en el cuarto trimestre de 99,54%; siendo mejor calificado por los ciudadanos, con el 100%, el de satisfacción respecto de las respuestas emitidas.

## 9.12 Seguimiento riesgos del proceso

El proceso de Atención a la Ciudadanía tiene asociados cinco (5) riesgos, descritos en la tabla Nro. 11.

Tabla Nro. 11. Riesgos asociados al proceso Atención a la Ciudadanía

Nombre	Impacto	Identificación	Seguimiento
Posibilidad de no disponer de los canales de atención para la ciudadanía	Reputacional	Riesgo de gestión	Anual
Posibilidad de no aplicar los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad a través de los canales de atención.	Reputacional	Riesgo de gestión	Anual
Posibilidad de no disponer los canales de atención habilitados para la ciudadanía.	Económico y Reputacional	Riesgo de gestión	Trimestral
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de agilizar, demorar la respuesta ante una solicitud de servicio o trámite y/o manejo inadecuado de los datos personales.	Reputacional	Riesgo de corrupción	Anual
Posibilidad de realizar acciones no autorizadas de uso y/o alteración de las bases de datos de registro de atenciones ciudadanas, para otros fines diferentes a los de consulta y estadística de grupos de valor e interés.	Reputacional	Riesgo de seguridad de la información	Anual

Fuente: <https://www.dadep.gov.co/planeacion/gestion-riesgos>  
Sección: 2023 - Mapa de Riesgos Institucional 2023 - Versión 6

Con base en el *Informe de seguimiento a la gestión de riesgos 2023 - Corte al 30 de septiembre 2023*, publicado en <https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/control/2023-11/informe-de-seguimiento-a-la-gestion-de-riesgos-2023.pdf>, se observó lo siguiente.



Riesgo analizado: Posibilidad de no disponer de los canales de atención para la ciudadanía.

Seguimiento OCI:

**Control 1:** Revisada las evidencias que respalda el control del riesgo, no se observó documentos asociados con la ejecución del control que establece *“el subdirector(a) SGC dispone del personal idóneo disponible y capacitado para atender los canales de atención y genera la titularidad de los canales de atención y relevos temporales de los mismos en los funcionarios y/o colaboradores disponibles”*. Se observó que la segunda línea de defensa realiza el monitoreo al mentado riesgo teniendo en cuenta el plan de acción, sin análisis del control y los soportes documentales de su operación.

**Control 2:** Revisada la carpeta compartida por la Oficina Asesora de Planeación no se evidencia documentos asociados a la ejecución del control que establece: *“(…) el subdirector(a) SGC actualiza el plan de acción con todos los aspectos y acciones ante la materialización y aplica el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio para el proceso”*.

En el informe la OCI hizo énfasis en el hábito de la identificación de riesgos, con el fin de mitigar la probabilidad de incurrir en situaciones que repercutan de manera negativa la gestión institucional; no obstante, se evidenciaron falencias en el análisis de los controles y en la pertinencia de los soportes documentales.

Finalmente, se presume que se no se materializó ninguno de los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad de la información asociados al proceso.

### 9.13 Coherencia de las respuestas ante las peticiones de los usuarios

Se tomó una muestra de 18 solicitudes (3 por mes), donde se verificó la relación entre el radicado de ingreso SDQS y el radicado de salida emitido por la entidad, que evidenció la trazabilidad y coherencia en las respuestas dadas a los ciudadanos. Ver tabla No. 12.

**Tabla Nro. 12. Coherencia entre solicitudes y radicados de salida**

Mes 2023	Número de Solicitud	Radicado de salida	Trazabilidad y Coherencia (consulta ORFEO)
Julio	2910492023	20232010102491	REFERENCIA: Radicado DADEP No. 20234000136262 de fecha 26/06/2023 SDQS 2910492023.  ASUNTO: Derecho de Petición: Solicitud Copia de Aprehesión de vías y Actas de la Resolución Desarrollo del Carmen. CHIP AAA0135JHSY. CL 129A 97 03.
	2917052023	20233010098141	REFERENCIA: Radicado 20234000136462 del 2023/06/26 SDQS 2917052023.  ASUNTO: Reunión presencial el día 19 de julio de 2023 a las 11am, Instalaciones del Departamento

Mes 2023	Número de Solicitud	Radicado de salida	Trazabilidad y Coherencia (consulta ORFEO)
			Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, piso 15. Predio identificado con RUPI 528-43.
	3045222023	20233000111701	REFERENCIA: RADICADO DADEP 20234000147882 de fecha 6 de julio de 2023.  ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN SDQS 3045222023- INVASION DE ESPACIO PÚBLICO POR ARREGLO Y ESTACIONAMIENTO DE VEHICULOS EN VIA PUBLICA UTILIZANDO CALLES, ANDENES, ANTEJARDINES Y ZONAS DE USO PUBLICO.
Agosto	3281962023	20231300117931	REFERENCIA: Radicados DADEP 20234000166262 del 31-07-2023 SDQS-3281962023.  ASUNTO: Derecho De petición información particular. Cantidad de Contratistas en la Entidad.
	3424872023	20233000127161	REFERENCIA: Radicado DADEP 20234000176982 del 2023/08/09. SDQS 3424872023.  ASUNTO: Zonas de cesión con uso de estacionamiento-urbanización Casa Blanca.
	3660402023	20233000131661	REFERENCIA: RADICADO DADEP No. 20234000189292 DEL 28-08-2023 - SDQS 3660402023.  ASUNTO: INFORMACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO.
Septiembre	3743252023	20233000142821	REFERENCIA: RADICADO DADEP NO. 20234000194962 DEL 01 / 09 /2023 - SDQS 3743252023.  ASUNTO: REGISTRO DE PETICIÓN 3743252023
	3786832023	20233000146691	REFERENCIA: Radicado DADEP No. 20234000196252 – SDQS No. 3786832023.  ASUNTO: Derecho de petición – queja candidatura edil localidad 18 Bogotá a Cielo Abierto 2.0 en el sector de Quiroga de Rafael Uribe Uribe.
	4217992023	20233000148541	REFERENCIA: RADICADO DADEP No. 20234000211972 DEL 22-09-2023.  ASUNTO: TRASLADO DE CASETA DEL ESPACIO PÚBLICO.
Octubre	4337072023	20232030162611	REFERENCIA: SDQS 4337072023 del 02/10/2023 DADEP 20234000220062 del 02/10/2023.  ASUNTO: Venta directa del bien fiscal identificado con el RUPI 2-2122 y nomenclatura urbana CL 30 SUR 26B 74 de la localidad de Rafael Uribe Uribe.
	4430982023	20233000160531	REFERENCIA: RADICADO DADEP No. 20234000229422 DEL 11-10-2023 SDQS. 4430982023.  ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN
			REFERENCIA: RADICADO DADEP 20234000236162 del 20/10/2023. RADICADO SDQS 4628452023.



Mes 2023	Número de Solicitud	Radicado de salida	Trazabilidad y Coherencia (consulta ORFEO)
	4628452023	20233000166311	ASUNTO: RESPUESTA SOLICITUD INMUEBLES DISPONIBLES.
Noviembre	4666532023	20233000174071	REFERENCIA: Rad. DADEP No. 20234000237542 del 23-10-2023. ASUNTO: Derecho de Petición – Registro No. 4666532023 Solicitud de información - Investigación académica - Agricultura urbana.
	4848342023	20233030172501	REFERENCIA: RADICADO DADEP No. 20234000246362 DEL 01-11-2023 – SDQS 4848342023. COMUNICADO PQR 2023-2996. ASUNTO: RETIRAR CANECAS DE ESPACIO PÚBLICO
	5213652023	20233000180551	REFERENCIA: RADICADO DADEP No. 20234000258132 DEL 20-11-2023 COMUNICADO PQR 2023-3014. ASUNTO: LIMPIEZA DE ESPACIO PÚBLICO
Diciembre	5380702023	20232030183041	REFERENCIA: Radicado DADEP 20234000264682 de fecha 29 de noviembre de 2023, Registro de petición 5380702023. ASUNTO: Información de Traslado Derecho de petición Aplicación de la urgencia manifiesta y enajenación voluntaria para la adquisición predial.
	5582872023	20233000194731	REFERENCIA: RADICADO DADEP No. 20234000277752 DEL 14-12-2023. ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN
	5734352023	20233000196871	REFERENCIA: Radicado DADEP No. 20234000281792 del 20/12/2023 Radicado Personería No. 2023EE0694614 del 19/12/2023 Radicado SINPROC No. 3925473 de 2023. ASUNTO: Traslado petición, Recuperación del espacio público por indebido estacionamiento, en la Urbanización Santa Catalina, Localidad de Kennedy.

Fuente: DADEP – Elaboración OCI

## 10. CONCLUSIONES

Realizado el seguimiento se concluye:

- i. La entidad dio cumplimiento al artículo 3ro. 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; no obstante, no se evidenció en la página web de la entidad el nombre del Defensor del Ciudadano ni su ubicación; adicionalmente, en la intranet no se halló información relacionada (incluido el nombre) con dicho cargo.
- ii. La entidad dispone de documentación formal como procedimientos, guías, formatos, planes y protocolos que muestran la gestión de las peticiones ciudadanas y la socialización de resultados, debidamente publicados en la página web (para consulta ciudadana y de grupos de valor) y en el visor de documentos de la intranet para consulta interna.
- iii. La entidad implementó acciones que dieron cumplimiento a las recomendaciones del informe de seguimiento realizado al primer semestre de 2023, evidenciadas por la Oficina de Control Interno.
- iv. De total de PQRS (1.867) recibidas durante el segundo semestre de 2023, los derechos de petición con el 72,90% (1.361) representaron la mayor cantidad de solicitudes, seguido de las quejas con 17,41% (325) y los reclamos con 3,27% (61). Las denuncias por actos de corrupción tuvieron un porcentaje del 0,21% (4).
- v. El canal más utilizado por los ciudadanos para registrar las solicitudes fue la página web con el 63,47% (1.185), seguido del E-mail con el 25,44% (475) y del Escrito 4,45% (83). Teniendo en cuenta la importancia de la utilización de la inteligencia artificial aplicada en el desarrollo del asesor virtual ALAMEDA, no se encontró en los informes publicados, registros puntuales de su uso por los ciudadanos.
- vi. En la página web (sección Estadísticas Atención a la Ciudadanía - Encuesta de satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios), no se evidenció la publicación de los informes de Análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico – Presencial y Virtual para cada uno de los meses de julio a diciembre de 2023, teniendo en cuenta que si están publicados informes hasta diciembre de 2020 y uno de febrero de 2024.
- vii. Con el análisis del riesgo: *Posibilidad de no disponer de los canales de atención para la ciudadanía*, se identificaron falencias en la aplicación de los controles, relacionadas con la inobservancia de los soportes documentales asociados y un deficiente análisis de estos.
- viii. La calificación de las encuestas de los ciudadanos sobre la prestación del servicio fue Excelente con el 96,94% y Bueno con el 2,5%; lo que indica un alto grado de conformidad por parte de los usuarios con el servicio recibido por los canales

telefónico, presencial y virtual.

- ix. El promedio general de los indicadores de Oportunidad, Percepción y Satisfacción de los ciudadanos para el segundo semestre de 2023 fue del 99,68%, porcentaje que aumentó con respecto al obtenido en el primer semestre de 2023 que fue del 98,65%.

## 11. RECOMENDACIONES

Realizado el seguimiento se recomienda:

- i. Realizar acciones de autodiagnóstico y análisis de las causas en aquellas áreas donde se presenten mayores niveles de incumplimiento en la respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas.
- ii. Socializar y actualizar en la página web institucional y en la intranet, cada vez que sea necesario, el nombre, ubicación e información relacionada con el cargo de Defensor Ciudadano.
- iii. Definir el uso y conveniencia del asesor virtual ALAMEDA, que en caso de ser positivo su resultado, se sugiere:
  - Actualizar permanentemente el contenido de preguntas y respuestas con todas las áreas de la entidad, especialmente las misionales (Subdirección de Registro Inmobiliario y Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público).
  - Promover la masificación de su uso, aprovechando el avance de la inteligencia artificial, como herramienta tecnológica que apoya la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
  - Identificar claramente, para temas estadísticos de este informe, las interacciones ciudadanas con ALAMEDA, las interacciones que pasaron a My Live Chat y, en especial, el grado de satisfacción de los ciudadanos con la utilización de dicha herramienta.
- iv. Revisar la periodicidad de la publicación en la página web de los informes de *Análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción de Canal Telefónico – Presencial y Virtual*, para todos los meses, con el fin de mantener la trazabilidad que permita conocer los cambios y variaciones del comportamiento de los canales de atención ciudadana dispuestos por la entidad.
- v. Profundizar en el análisis de las causas asociadas a los riesgos del proceso Atención a la Ciudadanía, con el fin de ampliar el análisis frente al contexto del proceso, aspecto que facilitará la revisión, ajuste y seguimiento de los controles

definidos.

- vi. Fortalecer el análisis de las causas de insatisfacción ciudadana a los servicios prestados por la entidad, con el fin de disminuir los incidentes y mejorar la atención en cada uno de los canales de atención; para garantizar la entrega de información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá la solicitud.



---

**ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Paola Naranjo, Mónica Bustamante, Albeiro Rizo  
Revisó y aprobó: Allan Maurice Alfisz López  
Fecha: abril 29 de 2024  
Código: 1102703