



Bogotá D.C., 27-03-2017
130-CI

MEMORANDO

PARA: NADIME AMPARO YAVER LICHT
Directora

DE: WILLIAM VALDERRAMA GUTIÉRREZ
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos, cumplimiento artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012)

La Oficina de Control Interno en ejercicio de sus funciones y en especial las establecidas en el literal b), c), d), e) y g) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, lo dispuesto en los Decretos 1537 de 2001, art 76 Ley 1474 de 2011, Decreto Nacional 2641 de 2012, Decreto 1081 de 2015, Decreto 124 de 2016 y Decreto 943 de 2014, presenta a la Administración el informe de evaluación y seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos, durante el **Segundo Semestre de la vigencia 2016**.

OBJETIVO Y ALCANCE

Valorar la gestión del proceso de Atención al cliente y/o usuario, responsable de las quejas, sugerencias y reclamos de los usuarios, confrontando la observancia de los requisitos legales y técnicos, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, con el propósito de contribuir en el mejoramiento de la entidad.

En el seguimiento se evaluó el desarrollo y cumplimiento del proceso, el cumplimiento de la normatividad vigente, la aplicación de la documentación y los aspectos de la gestión como la racionalización, efectividad y el fácil acceso a los trámites.

METODOLOGIA

En la metodología se efectúa verificación de la información entregada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario SAF Y CD, encargada del proceso, seguido de visita a un punto de atención, en el que se comprueba los soportes y registros respectivos. Posteriormente se observa y analiza el reporte del aplicativo de correspondencia entregado por la Oficina de Sistemas.

RESULTADOS Y OBSERVACIONES

I. Proceso- Procedimiento

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, en su mapa de procesos cuenta con el tipo de proceso de **“Verificación y Mejoramiento Continuo”**, en el que se encuentra el proceso denominado **Atención al cliente y/o usuario**, como responsable de su implementación se encuentra la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, este proceso tiene dos (2) procedimientos, denominados **“Atención al Ciudadano”** y **“Administración de las Comunicaciones Oficiales”** de los cuales el procedimiento **“Atención al Ciudadano”**, tiene como objeto, recibir a través de los diferentes canales definidos los derechos de petición o solicitudes de información, quejas, reclamos, requerimientos y felicitaciones, presentados por los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por la entidad, dando el trámite pertinente o traslado a la Entidad Competente.

Se reconoce el esfuerzo llevado a cabo en la actualización de la documentación del procedimiento de **“Atención al Ciudadano”**, no obstante, se observa diferencias en la denominación que se le da en el Sistema Integrado de Gestión; como ocurre en el mapa procesos en el menú izquierdo donde lo denominan **Atención al ciudadano**; en el formato del procedimiento aparece con el nombre de **atención al usuario** y en otros formatos **atención al cliente y/o usuario**.

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

En relación con el segundo procedimiento, este continua sin revisión y ajuste; y se encuentra adoptado desde el 28 de abril de 2014, código 127-PRCAC-02, Versión 1; ocasionando debilidades en el proceso de atención al cliente al que pertenece; como se determinó en el caso del observatorio del espacio público de Bogotá, que permite a los ciudadanos entrar por la Página web - Pestaña Laboratorio de Ciudad y reportar quejas; situación que ocasiona al ciudadano tiempos adicionales de espera, en el que se da respuesta para informar al usuario que debe efectuar la queja a través del link oficial para quejas; por lo que esta Oficina practico seguimiento a los cinco (5) casos identificados en la planilla de seguimiento Consultas del Observatorio, confrontando con la información del SDQS, en el que se establece que los ciudadanos que inicialmente reportaron las quejas, posteriormente no acudieron a link informado para registrar nuevamente la queja.

II. Capacitación

El siguiente cuadro se evidencia, la programación y asistencia a dieciséis (16) actualizaciones y/o charlas a doce (12) funcionarios y contratistas asignados directamente al proceso.



CAPACITACIONES - SERVICIO AL CIUDADANO II SEMESTRE DE 2016			
FECHA	NOMBRE	CAPACITACIÓN	ENTIDAD
12/10/2016 1 hora	Jimmy Salcedo, Mauricio Mayorga Claudia Quintero, Albeiro Escobar Diana Marcela Cortes Miguel Salamanca Bernardo Perugache, Sandra Liliana Bautista	1. Socialización de los Nuevos Instrumentos de Atención al Ciudadano: Encuestas, Indicadores, Guía de Atención al Usuario, Procedimiento y S.U.I.T.	Sala Bogotá DADEP
14/07/2016 2 horas	Bernardo Perugache	2. Reunión Nodo Sectorial-Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Sala Juntas Despacho Secretario Gobierno
27/10/2016 1:30 horas	Sandra Liliana Bautista, Bernardo Péregache Mauricio Mayorga, Miguel Salamanca, Leonardo Chala	3.Capacitación- Educando los Sentidos con Sentido	DADEP
18/08/2016 2 Horas	Claudia Quintero, Mauricio Mayorga Jimmy Salcedo, Miguel Salamanca Albeiro Escobar, Diana Cortes, Bernardo Perugache, Sandra Liliana Bautista	4. Presentación Metodología de Evaluación. Veeduría Distrital	DADEP
20/10/2016 2 Horas	Bernardo Perugache, Alejandra María López, Mauricio Mayorga, Jimmy Salcedo Sandra Bautista	5.Reunión Capacitación Implementación Ley de Habeas Data en el DADEP	DADEP
28/07/2016 2 Horas	Bernardo Perugache, Alejandra María López	6.Reunión nodo sectorial-Veeduría Distrital	Sala Juntas Despacho Secretario Gobierno
09/08/2016 1 hora	María del Rocío Gomez, Sandra Liliana Bautista, Mauricio Mayorga, Bernardo Perugache, Jimmy Salcedo	7.Reunión Seguimiento veedurías ciudadanas	DADEP
05/08/2016 2 Horas	Sandra Liliana Bautista, Bernardo Péregache	8.Nodo de petición y Reclamos Grupo DADEP	SAC- Gobierno
18/08/2016 1 hora	Jimmy Salcedo, Mauricio Mayorga, Claudia Quintero, Albeiro Escobar, Diana Marcela Cortes, Bernardo Perugache, Sandra Liliana Bautista	9.Reunión Grupo Atención al Ciudadano	DADEP
29/08/2016 1 hora	Bernardo Perugache, Alejandra María López	10.Revisión herramientas gestión Proceso Atención Cliente y/o usuario	Oficina Asesora Planeación
18/08/2016 1:30 horas	Jimmy Salcedo, Mauricio Mayorga, Claudia Quintero, Albeiro Escobar, Diana Marcela Cortes, Miguel Salamanca, Bernardo Perugache, Sandra Liliana Bautista	11. Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.	DADEP

CAPACITACIONES - SERVICIO AL CIUDADANO II SEMESTRE DE 2016			
08/09/2016 2 Horas	Bernardo Perugache, Alejandra María López, Rosalba Garcés, Mauricio Mayorga, Jimmy Salcedo, Sandra Liliana Bautista	12. Evaluación implementación Política Pública Distrital	DADEP
16/09/2016 1 hora	Bernardo Perugache, Alejandra María López, Rosalba Garcés, Mauricio Mayorga, Jimmy Salcedo	13. Socialización protocolo y guías de Atención al usuario, formato encuestas e indicadores	DADEP/SAF
21/10/2016 2 Horas	Bernardo Perugache, Alejandra María López	14. Capacitación de actualización Editores de Contenidos. Guía de trámites y servicios - Mapa Callejero	Instalaciones líneas 195 Av Dorado 90-10
28/09/2016 1:30 horas	Miguel Salamanca, Diana Cortés, Alejandra María López, Claudia Quintero	15. Reinducción SRI	DADEP
13/12/2016 1 hora	Bernardo Perugache, Alejandra María López, Albeiro Escobar, Miguel Salamanca, Diana Cortes, Leonardo Chala, Mauricio Mayorga	16. Socialización diagnóstico Atención Usuario realizado Veeduría Distrital	DADEP

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

1. Medios electrónicos:

- a. Correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co)
- b. Twitter: @dadepbogota
- c. Facebook: <https://www.facebook.com/DadepBogota/>
- d. Página Web: (<http://www.dadep.gov.co>), accediendo a la pestaña de “atención al ciudadano”, que contiene seis (6) submenús: Carta Trato Digno al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Mecanismos de Contacto en el que se encuentra el Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS; Preguntas y Respuestas Frecuentes; y Glosario o Diccionario de Términos. Así mismo se puede acceder por la pestaña “transparencia”, la que contiene Links de interés al ciudadano.

2. Sistemas de información:

A continuación se relacionan los sistemas de información que apoyan el proceso.

- a) (SIGDEP) Sistema de Información Geográfico de la Defensoría del Espacio Público.
- b) (SIDEWEB) Sistema de Información WEB del -DADEP, permite la consulta y verificación de la información de la propiedad inmobiliaria Distrital.
- c) (ROYAL) Sistema de Información que contiene digitalizados soportes, facilita suministrar información con relación a las actas de zonas de cesión y llevar a cabo el seguimiento de las respuestas de la entidad a las solicitudes.
- d) (ORFEO) Es el sistema de gestión documental, permite tener una trazabilidad de la correspondencia y sus imágenes documentales.
- e) (SDQS) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Alcaldía Mayor.
- f) (SAT) Sistema de Asignación de Turnos - Alcaldía Mayor.

3. Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

La entidad cuenta con cuatro (4) servicios debidamente aprobados por la Función Pública, y en relación a los cinco (5) trámites que se encontraban pendientes, se establece que el trámite relacionado con Escrituración de Zonas de Cesión al Distrito Capital fue admitido. Sin embargo, quedan aún los siguientes cuatro (4) trámites para aprobación (Certificación sobre Dominio, Destino y Uso de la Propiedad Inmobiliaria Distrital; Entrega de Zonas de Cesión al Distrito Capital; Entrega en Administración de Bienes a Terceros; y Proceso de Donación de Inmuebles al Distrito Capital).

Se evidencia avance significativo en el plan de racionalización y simplificación de trámites y en el posterior cargue de la información en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites - S.U.I.T., de conformidad con el estatuto anticorrupción y el plan atención al ciudadano. Se comprueba programación a reuniones de manera periódica, con el propósito de fortalecer las actividades de racionalización, sistematización, optimización, verificación y eliminación.

4. Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (decreto 124 de 2016)

En las actividades programadas para la vigencia 2016, se evidenció cumplimiento principalmente en la actividad concerniente a la revisión y actualización del procedimiento de atención al ciudadano y su documentación.

Al efectuar el seguimiento por parte de esta Oficina, a la divulgación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, para la vigencia 2017, se constata debidamente programadas las actividades en el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, componente 4 denominado "Mecanismos para mejorar la atención Al ciudadano".

5. Defensor del Ciudadano.

El DADEP, cuenta la Resolución 046 del 10 de marzo del 2010, "Por medio de la cual se Reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en el Departamento Administrativo del Espacio Público...". Esta figura permite la protección de los derechos de los ciudadanos, ciudadanas y usuarios en general, atendiendo reclamaciones que se presenten por posible incumplimiento de normas [legales o internas] que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos del DADEP; cuyo correo electrónico es defensordelciudadano@dadep.gov.co.

También cuenta con la Resolución No. 047 del 10 de marzo del 2010, "Por medio del cual se establece y designa el Defensor del Ciudadano en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público...", en su artículo segundo, establece: "Esta asignación se informara al Asesor de la Subdirección, Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, mediante comunicación escrita quien asume funciones desde la fecha de la misma.", la Resolución No.025 del 19 de enero de 2016 asigna a la Dra. Sandra Liliana Bautista López, siendo posteriormente socializado a través de la página web (<http://www.dadep.gov.co>); pestaña de "atención al ciudadano", en el submenú dos (2).

6. Puntos de Atención.

La entidad cuenta con tres (3) puntos de atención al ciudadano: SúperCADE CAD, Carrera 30 No. 25-90, módulos D-151 y D-152; SúperCADE de las Américas, Avenida Carrera 86 No. 43-55 Sur, módulo 33 y SúperCADE Suba, Avenida calle 145 No. 103 B-90, módulo 17.

- En el semestre en estudio se reporta un total de novecientos setenta y una (**971**) atenciones a usuarios en los diferentes puntos, de esta información, se verificó que en el SúperCADE CAD, Módulo 151, los registros entregados no fueron reportados en el formato Base de Datos de Atención al usuario, establecido y adoptado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) 127-FORAC-03, del 18/10/2016; lo que indica, falta de seguimiento y controles periódicos por parte del superior jerárquico en los diferentes puntos de atención, persistiendo la debilidad en el diligenciamiento de los diferentes formatos adoptados en el SIG.

PUNTOS	ATENCIONES
SúperCADE CAD (Modulo 151)	438
SúperCADE CAD (Modulo 152)	116
SúperCADE de las Américas	180
SúperCADE Suba	199
TOTAL	933

- En el SúperCADE CAD, módulo 152, se atendió 116 personas en el semestre, equivalente a un promedio de 0.65 ciudadanos por día, situación similar a lo ocurrido en el CADE Santa Helenita para el I semestre de la vigencia 2015 que reportó 109 personas atendidas, con promedio de 0.61 ciudadanos por día; circunstancia que llevó al cierre de ese punto de atención.
- Se encuentra en la programación de la vigencia 2017, la estrategia de socialización para los puntos de atención; sin embargo, a la fecha del seguimiento no ha sido puesta en ejecución, por lo que se reitera la observación presentada en el informe del semestre anterior, respecto de la ausencia de volantes o ayudas de divulgación.
- Se detectan fortalezas en los módulos de atención en recurso tecnológico y recurso físico; Sistema de asignación de turnos (SAT); atención preferencial a niños, ancianos y mujeres en estado de embarazo; rampas de acceso de discapacitados y tiempo de respuesta oportuna en los sistemas de información. Sin embargo, no fue posible confrontar los listados de los digiturnos asignados en cada punto de atención con los listados entregados por el DADEP en la Base de Datos de Atención al Ciudadano, limitando el seguimiento y verificación de la información por esta Oficina.

- Se evidenció corrección y presencia del nombre de la entidad en las pantallas de audiovisuales seleccionados en la muestra, y no únicamente con la abreviatura, facilitando el reconocimiento y visibilización por parte de los ciudadanos.
- La Oficina de Comunicaciones efectúa acciones de divulgación, a través de los medios de comunicación como Prensa, Televisión y Radio.

7. Encuestas de Percepción del Servicio

En el cuadro siguiente se observa que físicamente se encuentran cuatrocientas cuarenta y tres (443) encuestas de percepción del servicio prestado a los clientes y/o usuarios, equivalente al 61.61% del total de setecientos diecinueve (719) encuestas registradas; significando que doscientas setenta y seis (276) encuestas, no aparecen soportadas físicamente, correspondiendo al 38.39% del total de encuestas, arrojando registros e información poco veraz y confiable.

Consolidado Encuestas Julio- Diciembre 2016	
Registradas y físicas	443
No Evidencia- No físicas	276
TOTAL ENCUESTAS	719

A continuación, se establece que el punto de atención del SúperCADE Suba, demostró igual número de encuestas tanto registradas como físicas; y la mayor diferencia se manifestó en el SúperCADE CAD módulo 151, en el que no se encontró la evidencia física de 256 encuestas que corresponde al 67.9% de los encuestados.

Puntos de atención	Encuestas registradas	No físicas	% de no evidencia
SúperCADE de las Américas	109	17	15.6
SúperCADE Suba	173	0	0
SúperCADE CAD Módulo 151	377	256	67.9
SúperCADE CAD Módulo 152	50	3	6

En consecuencia se reitera el incumplimiento en la aplicación de la documentación del proceso de Atención al cliente y/o usuario, arrojando información poco veraz y confiable.

8. Resultados de confrontación de encuestas

Del total de encuestas aplicadas en los puntos de atención, se seleccionó una muestra de treinta y siete (37) encuestas que equivale al 5,15%; con las que se verificó por medio de llamadas telefónicas la información reportada, arrojando los siguientes resultados: el 98,64% de los usuarios contactados

tienen una percepción excelente del servicio prestado y solo el 1,35% de la muestra lo calificó como bueno, confirmando la información registrada en la muestra seleccionada.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (bueno)	4 (Excelente)	Total Encuestados
1. Califique el trato, actitud, cortesía y atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita.				37	37
2. Como califica la preparación, capacitación, y dominio del tema del personal que lo atendió.			1	36	37
3. Califique la oportunidad en la atención del trámite o servicio solicitado.			1	36	37
4. Como califica la información suministrada por el servidor (a) público (a)				37	37
Porcentaje de percepción	0	0	1.35%	98.64%	100%

9. Encuestas de Satisfacción del servicio.

Se evidencia el diseño y adopción de la encuesta de satisfacción a partir del 29-09-16, en el formato 127-FORAC-02, VERSIÓN 4, denominado “Encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado a los usuarios del DADEP”. En el que se observa en la parte correspondiente a satisfacción la inclusión de tres (3) preguntas, y referente a la valoración de la percepción de los usuarios, se establece cuatro (4) preguntas, lo que visualiza el ajuste efectuado a las encuestas.

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

La información suministrada reporta en el seguimiento SDQS-ORFEO un total de setecientos treinta y dos (732) requerimientos, en los que se presentan demoras en los tiempos de repuesta en cuarenta y seis (46) solicitudes, alcanzando una actuación solo del 93.72% de cumplimiento; sin embargo, al efectuar revisión de la información aportada en el cuadro SDQS-ORFEO y el Indicador de oportunidad, se constata diferencias en los dos reportes entregados por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF y CD), entre los que podemos citar:

Dependencias	Ingreso SDQS-ORFEO	Vencimiento	Reporte Indicador de oportunidad	Vencimiento
SAI	544	24	446	25
OAJ	13	5	13	3
SRI	159	16	227	17

CI	1	1	0	0
SAF	13	0	12	0
OAP	1	0	1	0
SAI-OAP	1	0	0	0
Total	732	46	699	45

De igual forma, se tomó la información facilitada para la actividad de Calificación por Dependencias, seleccionando la muestra correspondiente a los meses de julio y agosto, corroborando una vez más diferencias en los reportes entregados, como podemos ver a continuación.

Área	Ingreso SDQS-ORFEO Julio	Vencimiento Julio	Reporte Calificación por dependencias	Vencimiento	Ingreso SDQS-ORFEO Agosto	Vencimiento Agosto	Reporte Calificación por dependencias	Vencimiento
SAI	30	24	23	8	111	5	121	66
OAJ	0	0	0	0	7	3	2	2
SRI	5	1	11	7	3	6	77	34
CI	0	0	0	0	0	0		
SAF	0	0	61	11	4	0	277	21
OAP	1	0	0	0	0	0		
SAI-OAP	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	732	46	699	45	125	14	477	123

Lo anterior indica que la base de datos de los aplicativos de SDQS y ORFEO no se encuentra debidamente parametrizado y/o falta uniformidad de criterios y una debida capacitación del recurso humano, a fin de evitar que se presenten debilidades en la alimentación de la Información, y en consecuencia reportes errados y poco confiables.

Se reiteran algunas actividades necesarias para mejora del Sistema de gestión documental (ORFEO).

- Complementar los manuales del aplicativo con el quehacer diario de la entidad.
- Inconsistencias de operación por falta de procedimientos claros y definidos.
- Madurar su desarrollo de acuerdo a las necesidades y especificidad de cada dependencia.
- La generación de reportes consistentes.
- Las demoras en los tiempos de respuesta, significa que el mecanismo de alerta existente, dirigido a los funcionarios, requiere de la implementación o creación de una nueva alarma, que controle el vencimiento del plazo oportuno, y que en forma diaria avise no solo al funcionario sino al jefe de la dependencia.
- La información de manera veraz y confiable.

V. Canales de recepción

Entre los distintos medios de recepción de solicitudes citamos: presencial (atención verbal y/o escrito), vía telefónica, sistema de correspondencia, página web, entre otros.

El canal de comunicación preferido por los ciudadanos fue el canal presencial con novecientas treinta y tres (933) visitas, en segundo lugar el canal de la página WEB con trecientas veintinueve (329) solicitudes, y el resultado de cero (0), corresponde a los canales de e-mail, redes sociales y buzón.

CANALES DE RECEPCION	N° VISITAS - 2do SEMESTRE 2016
PRESENCIAL	933
TELEFONO	38
ESCRITO	1
E MAIL	0
PAGINA WEB	329
REDES SOCIALES	0
BUZÓN	0
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE 2016	1301

VI. Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora

En el aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora (CPM), se evidencia el cierre de la acción preventiva, Fortalecimiento del proceso atención al cliente y/o usuario, identificada con el id 100087, que contenía 8 actividades; acción que aparece cumplida en el 100%; sin embargo, esta Oficina observa que las actividades planteadas del procedimiento de atención al usuario se cerraron satisfactoriamente; situación que no se cumplió para el procedimiento de Administración de las Comunicaciones Oficiales, por lo que en opinión de esta Oficina debe ser planteada una nueva acción que involucre lo relacionado.

RECOMENDACIONES:

En ejercicio del Rol de Evaluación y Seguimiento, sin invadir la competencia administrativa, esta Oficina de Control, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 del 2011, se permite señalar las siguientes recomendaciones en aras del mejoramiento de la gestión:

1. En la vigencia 2016 se realizó el documento "Plan de Racionalización de Trámites DADEP 2016", el cual se contempló las recomendaciones realizadas por el DAFP en sus manuales vigentes de racionalización; sin embargo se debe continuar con la creación de los convenios estatales que permitan la racionalización de tramites en la obtención de certificados en línea, tales como, Certificado de Cámara de Comercio, Certificado de libertad y Tradición, Paz y Salvo de Impuestos predial y valorización.
2. Establecer una estrategia dirigida a la aprobación de los cuatro (4) tramites (Certificación sobre Dominio, Destino y Uso de la Propiedad Inmobiliaria Distrital; Entrega de Zonas de Cesión al Distrito Capital; Entrega en Administración de Bienes a Terceros; y Proceso de Donación de Inmuebles al Distrito Capital), que se encuentran a la fecha de la auditoria pendientes de la respectiva aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función pública y posterior incorporación en el SUIT- Sistema Único de Información de Tramite.
3. Revisar y ajustar el procedimiento de Administración de las Comunicaciones Oficiales, guías e instructivos, que pertenece al mismo proceso de Atención al cliente y/o usuario, con el fin de facilitar por los diferentes canales existentes la atención oportuna a las quejas presentadas por la ciudadanía.
4. Estudiar la necesidad de contar con dos (2) módulos de atención al ciudadano en el SúperCADE CAD, debido al promedio bajo de uno de los módulos, comparado con el promedio en los demás puntos de atención, al arrojar un resultado 117 personas atendidas en el semestre, presentando promedio inferior a una persona atendida en el día. Situación similar que llevo a eliminar la atención en el CADE Santa Helenita.
5. Ante poca afluencia de ciudadanos que acuden a los diferentes puntos de atención del DADEP, se reitera la recomendación de ejecutar campañas de divulgación relacionadas con el servicio ofertado por la entidad, específicamente en las localidades, a través de las Juntas de Acción Comunal y las diferentes ONG´s entre otros aliados; atendiendo la relación permanente con estas organizaciones en la ciudad a fin de aumentar la concurrencia a los puntos de atención.
6. Que a la fecha de los seguimientos la entidad cuente con la relación de los registros entregados por medio de los digiturnos asignados en cada punto, con el propósito de constatar y verificar en la Base de Datos de Atención al Ciudadano entregada y diligenciada por los funcionarios del punto de atención.
7. Llevar a cabo seguimiento y controles periódicos por parte del superior jerárquico en los diferentes puntos de atención, velando por el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión (Formato base de datos de atención al usuario y formato encuesta de percepción).
8. De acuerdo a la información recepcionada de los aplicativos ORFEO Y SDQS, en el que se refleja

diferencias en la información, se hace necesario establecer acciones de mejora precisas encaminadas a fortalecer los controles definidos, tanto en el aplicativo como en el recurso humano interno que se encuentre vinculado a su manejo.

9. Reforzar en los funcionarios la obligación de dar cumplimiento a los términos legales establecidos para resolver las distintas modalidades de petición, de conformidad con la ley 1755 del 30 de junio de 2015; y efectuar seguimiento a los casos de vencimiento de términos, con el propósito de analizar y constatar la causa del incumplimiento.
10. Crear en el aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora (CPM); la(s) acción(es) que permita fortalecer el proceso de atención al cliente y/o usuario de acuerdo a las debilidades plasmadas a lo largo de este informe.
11. Definir monitoreo constante al aplicativo ORFEO, con el fin implementar las mejoras expuestas en las dos últimas auditorías y detallar en el presente informe, “Sistema de gestión documental (ORFEO)”.
12. Determinar los métodos de medición de criterios de calidad a la información suministrada al cliente, con el propósito de constatar el cumplimiento de las partes interesadas, de conformidad con la Norma NTCGP1000:2009, numeral 8.2.1 satisfacción del cliente y 8.4 Análisis de datos.

Cordial saludo,



William Valderrama Gutiérrez
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Gina Eneida Gómez Rivera
Revisó y aprobó: William Valderrama Gutiérrez
Fecha: 22-03-2017
Código: 1301901