



Bogotá D.C., 29-02-2016

MEMORANDO

PARA: NADIME AMPARO YAYER 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 2015**.

ALCANCE

Conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, este informe tiene como propósito verificar que la atención a los ciudadanos en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, cumpla con la observancia de las normas legales vigentes y, con condiciones de equidad, transparencia y respeto; igualmente se evaluó la racionalización, efectividad y el fácil acceso de los trámites.

METODOLOGIA

Para el presente seguimiento se tomó como origen la información del Segundo Semestre de la vigencia anterior de la dependencia responsable; posteriormente se aplicaron pruebas selectivas y aleatorias para confrontar y analizar registros y soportes, conforme a la información facilitada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario de la entidad.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Proceso - Procedimiento

El mapa de procesos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, cuenta entre sus procesos de **“Verificación y Mejoramiento Continuo”**, con el proceso denominado de **Atención al cliente y/o usuario**. La responsable de su implementación es la Subdirección Administrativa, Financiera y de control disciplinario, este proceso tiene documentado el procedimiento **“Atención al Ciudadano”**, que tiene por objeto, recibir por medio de los canales establecidos las quejas, reclamos, requerimientos, felicitaciones, derechos de petición o solicitudes de información, presentados por los usuarios con respecto a los servicios o productos brindados por el DADEP, dando trámite y solución, o direccionándolo a la Entidad Competente.

La principal herramienta Tecnológica utilizada se **denomina S.D.Q.S.** En este aplicativo, se normalizan las actividades para atender y satisfacer a los usuarios frente a los servicios que prestan las diferentes Entidades que conforman el Distrito Capital.

Capacitación

La Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, informó sobre la programación y asistencia a actualizaciones de ocho (8) funcionarios y contratistas asignados al proceso en los siguientes temas:

CAPACITACION SERVICIO AL CIUDADANO II SEMESTRE 2015			
Fecha	Nombre	Capacitación	Entidad
9 -21 /07/15	Jennifer Gómez/ Albeiro Escobar/ Bernardo Duque	ORFEO	DADEP
28/08/15	Leonardo Chala	SUIT (creación de usuarios, creación de formularios y migración de trámites)	Departamento Administrativo de la Función Pública
29/08/15	Bernardo Duque/ Christian Sánchez/ Miguel Ángel Toro/ Juan Calderón	Excel intermedio	DADEP
11/11/15	09 personas del equipo de servicio al ciudadano	Sistema de Asignación de Turnos (SAT)	SuperCADE CAD
17/11/15	Bernardo Duque/ secretarias Subdirecciones	SDQS	DADEP
18/11/15	Bernardo Duque/ David Machado	Taller planes anti corrupción y atención al ciudadano	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Estrategias de Atención al Cliente y/o Usuario

La Defensoría del Espacio Público, cuenta con los siguientes medios electrónicos como son:

1. En la página Web del DADEP (<http://www.dadep.gov.co>) es posible acceder a la pestaña de “atención al ciudadano”, que contiene nueve (9) submenús: Preguntas y Respuestas Frecuentes, Glosario o Diccionario de Términos, Defensor del Ciudadano, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Suscripción a Servicios de Información, Tramites y Servicios, Datos Abiertos, Participación Ciudadana y Consulte su Radicado; Así mismo, se encuentra la pestaña “Transparencia y acceso a información pública, que contiene Links de interés al ciudadano; no obstante es necesario dar cumplimiento al numeral i) del artículo 11 de la Ley 1712 del 2014.
2. Correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co)
3. Twitter: @dadepbogota
4. Facebook: [dadepbta@dadep.gov.co](https://www.facebook.com/dadepbta@dadep.gov.co)

Los Sistemas de información que apoyan el proceso de Atención al Cliente y/o Usuario son:

- (SIGDEP) Sistema de Información Geográfico de la Defensoría del Espacio Público.
- (SIDEWEB) Sistema de Información WEB del -DADEP, el cual permite la consulta y verificación de los predios que requiera el ciudadano.
- (SIDEP 2.0) Sistema de Información del Espacio Público, el cual contiene la información del inventario de la propiedad inmobiliaria del Distrito (urbanizaciones, predios y construcciones), y los módulos de administración y defensa de la propiedad.
- (ROYAL) Sistema de Información que contiene digitalizados soportes, facilitando suministrar información con relación a las actas de zonas de cesión, al igual que al seguimiento de las respuestas de la entidad a las solicitudes.
- (CORDIS) Sistema de Correspondencia Distrital, es el Sistema que permite la consulta externa, es decir, el ciudadano puede consultar el estado de su solicitud, con el número de radicado dentro de la entidad, para realizar el seguimiento a las peticiones efectuadas.
- (ORFEO) Es el sistema de gestión documental, el cual permite tener una trazabilidad de la correspondencia y sus imágenes documentales.
- (SDQS) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Alcaldía Mayor
- (SAT) Sistema de Asignación de Turnos - Alcaldía Mayor.

Entre los nuevos sistemas de información se cuenta con el SIDEP 2.0 y ORFEO. El primero de ellos, a la fecha no se encuentra disponible en los diferentes puntos de atención y el segundo se halla en implementación en la entidad desde el 14 de diciembre del 2015.

Defensor del Ciudadano.

- El DADEP cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, cuyo correo electrónico es defensordelciudadano@dadep.gov.co. Esta figura permite a los ciudadanos hacer valer sus derechos, representación que recae en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, según la Resolución 046 del 10 de marzo del 2010, Por medio de la cual se Reglamenta la función del Defensor del Ciudadano.

- En el segundo semestre del 2015 la entidad prestó atención al ciudadano en cuatro (4) puntos ubicados en: 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; SúperCADE Suba, Avenida calle 145 No. 103 B-90, módulo 17 y el CADE Santa Helenita, Carrera 84 Bis No. 71B-53, módulo 6.
- De conformidad con la Circular 097 del 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los puntos de atención cuentan con el Sistema de asignación de turnos; prestando atención preferencial a niños, ancianos y mujeres en estado de embarazo: así mismo, se evidencia rampas de acceso de discapacitados, ofreciendo una prestación del servicio adecuada.
- En relación con los cinco (5) trámites que se encontraban pendientes de aprobación por la Función Pública y posterior incorporación en el SUIT- Sistema Único de Información de Tramites; la entidad efectuó los ajustes solicitados con fecha 11 de diciembre de 2015.
- En las visitas realizadas a los módulos de atención se evidenció como fortaleza el tiempo de respuesta de los aplicativos; sin embargo, se detectaron algunas debilidades como: falta de volantes que ayuden a la divulgación del puesto de atención, carencia del distintivo de la entidad en los buzones de sugerencias y ausencia de pantalla numérica en ventanilla del SúperCADE CAD.
- Se continuó con acciones de divulgación para lograr una mayor y mejor percepción y conocimiento de sus funciones de la entidad entre los ciudadanos, por medio de la oficina de comunicaciones, que reportó en el semestre, sesenta (60) salidas a través de los medios de: Prensa escrita, Televisión y Radio.
- En el segundo semestre se atendieron dos mil ciento noventa y tres (2.193) usuarios, de los cuales se aplicó la encuesta de percepción a trecientos veintiséis (326) usuarios, equivalente al 14.87% del total de ciudadanos que asistieron: Se presentó una disminución porcentual en la aplicación de la encuesta del 8.7% con respecto al primer semestre del 2015 al disminuir de 23.57% a 14.87%; los SuperCADE que continúan con los porcentajes más bajos son: CAD y Suba.

PUNTOS	ATENCIONES	ENCUESTAS	2015%
CAD	1565	119	7,60
AMERICAS	232	124	53,45
SUBA	287	31	10,80
SANTA HELENITA	109	52	47.70
TOTAL	2193	326	14.87

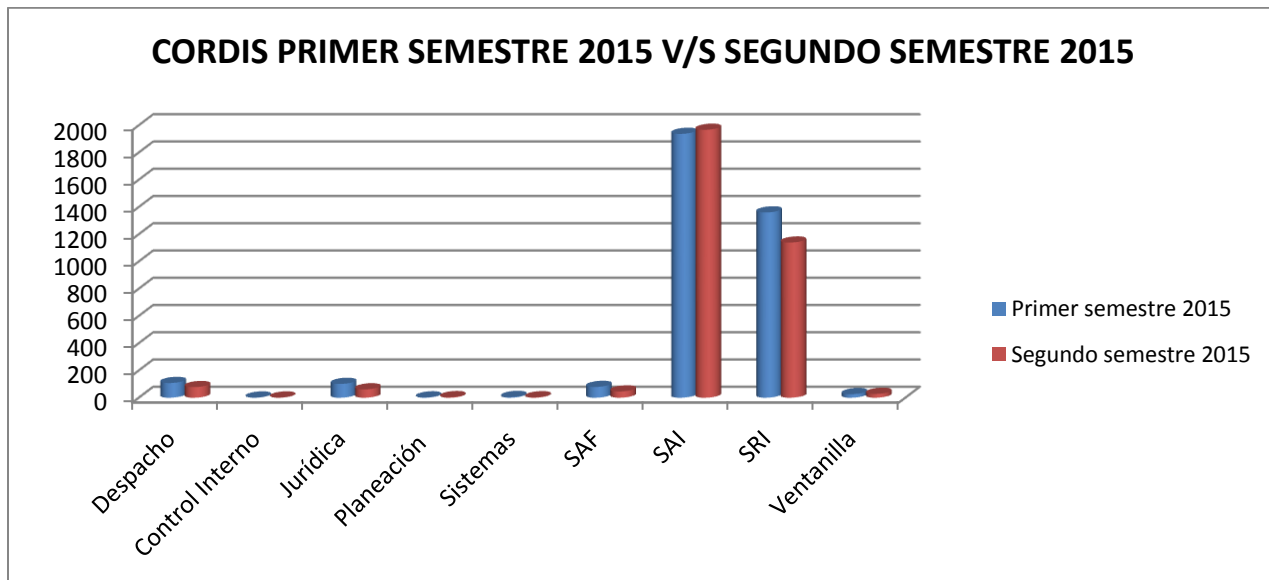
Seguimiento de la Satisfacción del Cliente y/o Usuario

En el cuadro siguiente se aprecia la gestión de las diferentes dependencias en relación a las solicitudes radicadas hasta el 13 de diciembre del semestre en estudio, indicando que las dependencias que continúan con mayor número de requerimientos

son las dependencias misionales.

DISTRIBUCION DE RADICADOS CORDIS POR DEPENDENCIAS - SEGUNDO SEMESTRE 2015	
DESPACHO DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	78
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	61
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4
OFICINA DE SISTEMAS	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA Y E.P	1967
SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO	1139
VENTANILLA	28
TOTAL TRAMITES CORDIS	3.327

Se observa a continuación que el número de radicados del segundo semestre vs primer semestre de la vigencia 2.015, presenta una baja respecto al número de solicitudes al pasar de 3.619 a 3.327 con una **disminución porcentual del 8,07%**.



- Esta Oficina llevo a cabo seguimiento a la información entregada por la SAF y CD, evidenciando sesenta (60) radicados que reportan demoras a los tiempos de respuesta, a pesar de que el sistema cuenta con dos (2) alarmas para evitar contestación tardía a los derechos de petición; es menester que se refuerce en los funcionarios la obligación de dar cumplimiento en los tiempos que ordena la ley, a continuación se relacionan los conceptos que presentaron retraso.

Concepto de la Demora	Cantidad
Demora respuesta usuario Final	(15)
Respuesta al usuario Final / sin embargo la secretaria presenta demora al efectuar el correspondiente cierre del radicado y el responsable asignado no advierte del cierre de la actuación.	(34)
Sin respuesta a la fecha o sin identificar radicado de respuesta radicados: 2015ER23213 del 03-12-15 y 2015ER23376 del 4-12-15	(2)
Mal clasificada o asignación equivocada	(9)
TOTAL	60

ORFEO

A partir del 14 de diciembre de 2.015, la entidad implementó este nuevo sistema de correspondencia, en el cual se evidencia algunas debilidades, como la ausencia de:

Reporte de radicados que se llevan a cabo por dependencias; estado del derecho de petición; falta de clasificación de acuerdo a la tipología; concepto de la demora y ausencia de alarmas que faciliten y ayuden a prevenir los riesgos; la consulta externa por parte de los usuarios.

Canales de Recepción

La entidad utilizo diferentes medios de recepción de solicitudes: La presencial (atención verbal y/o escrito), vía telefónica, sistema CORDIS, página web, entre otros.

El canal de comunicación preferido por los ciudadanos fue la página WEB con mil cuatrocientos veinticuatro **(1.424)** solicitudes y en segundo lugar el canal escrito con mil doscientos sesenta y un **(1.261)** requerimientos. Respecto de la utilización de la página web, se evidencia que el uso de este canal viene en aumento semestralmente, hasta llegar a ocupar el primer lugar; aportando beneficio en el tiempo de desplazamiento de los usuarios, disminución de gastos de transporte y agilidad en la gestión; por consiguiente, y ante todo aportando a la movilidad de la ciudad con la disminución de desplazamientos.

CANALES DE RECEPCION "DADEP" JULIO - 13 DICIEMBRE 2015 “

CONSOLIDADO SOLICITUDES -SEGUNDO SEMESTRE 2015	
PRESENCIAL	232
TELEFONO	425
ESCRITO	1261
E MAIL	204
PAGINA WEB	1424
REDES SOCIALES	0
BUZÓN	0
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE 2015	3546

Encuestas de precepción

El total de encuestas de percepción diligenciadas en los cuatro (4) puntos de atención fue de treientos veintiséis (326), seleccionando una muestra de treinta y seis (36) encuestas que corresponde al **11,04 %** del total de encuestas diligenciadas, se observan los siguientes resultados: el **75.69%** de los usuarios tienen una percepción de **excelente** al servicio prestado en los puntos de atención, sin embargo, el **13.19%** de la muestra calificó como **malo** el servicio prestado por la entidad.

Encuestas de precepción del servicio prestado a los clientes y/o usuarios DADEP

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.	5		3	28	36
2. Como califica la preparación, capacitación, y dominio del tema del personal que lo atendió.	5		4	27	36
3. Califique la oportunidad en la atención del trámite o servicio solicitado.	5		4	27	36
4. Como califica la información suministrada por el servidor (a) público (a)	4	1	4	27	36

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (bueno)	4 (Excelente)	Total Encuestados
Porcentaje de percepción	13.19%	0.69%	10.42%	75.69%	100%

- Respecto a la encuesta de satisfacción la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control disciplinario (SAF Y CD), diseñó y elaboró el instructivo al usuario, en el que se haya la encuesta de satisfacción; siendo remitida por correo electrónico a la oficina de Planeación para su revisión y aprobación desde el día 22 de mayo de 2015; sin embargo no se observa a la fecha sus ajustes y aprobación.
- A continuación se observa la gestión de las dependencias en relación con las quejas y reclamos recibidos por medio del aplicativo de la Alcaldía Mayor, indicando retrasos en las respuestas a los usuarios e incumpliendo la normatividad vigente.

SDQS- SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

DEPENDENCIAS	Recibidos	Retrasos	% cumplimiento
SAI	412	1	99.76
SRI	84	1	98.81
SAF	13	2	84.61
OAJ	4	0	100
Despacho	5	2	60
Varios	16	0	Traslados por competencia
TOTAL	534	6	

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, efectuó seguimiento al segundo semestre de la vigencia 2015, y se permite señalar las siguientes recomendaciones en aras del mejoramiento de la gestión:

1. Ante la disminución de ciudadanos que acuden a los diferentes puntos de atención del DADEP, es indispensable recurrir a la programación de campañas de divulgación relacionadas con el servicio ofertado por la entidad, a través de las Juntas de Acción Comunal y las diferentes ONG's entre otras; atendiendo la relación permanente con estas organizaciones en la ciudad.

2. De acuerdo a los resultados provenientes del seguimiento al

aplicativo CORDIS, en el cual se registra y controla los tiempos y respuestas de las solicitudes que ingresan a la entidad, se hace necesario establecer acciones de mejora encaminadas a fortalecer los controles definidos, tanto en el aplicativo como en el recurso humano interno que se encuentre vinculado a su manejo.

3. Se reitera efectuar seguimientos selectivos a las respuestas dadas a los usuarios por parte de la entidad, utilizando entre otras la información suministrada por el ciudadano a través de las herramientas del aplicativo CORDIS o el aplicativo destinado al Sistema de Correspondencia, para verificar su calidad y oportunidad. Con esto se busca disminuir el número de ciudadanos que se acercan a la entidad interesados en hacer valer sus derechos, como resultado de una respuesta poco efectiva y presentada en un término posterior al determinado por la normatividad vigente.
4. En relación con las encuestas de percepción se propone: incluir en estas el nombre de la persona que realiza la encuesta, cuidar que la información suministrada por el usuario sea clara y legible, de forma que permita verificar la información proporcionada e identificar el punto de atención del servicio.
5. Adicionalmente, se hace necesario fortalecer los controles de la información que se suministran de forma escrita con los reportes físicos entregados; revisando y depurando la información de manera que sea veraz y confiable.
6. Respecto de la encuesta de satisfacción que se encuentra diseñada, se evidencia que se tiene previsto llevar cabo su diligenciamiento de manera telefónica; sin embargo se considera pertinente contar con una evidencia que permita ser verificada, así mismo se advierte que los funcionarios que se encuentran validando la información no pueden ser juez y parte.
7. Para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio que presta el DADEP, conviene revisar y fortalecer la atención en los distintos puntos de prestación del servicio y así contribuir con el usuario en la accesibilidad en sitios cercanos a su residencia y por ende aportar a la movilidad de la ciudad.
8. Respecto de los radicados números: 2057642015 y 2047582015 del SDQS, los cuales no aparecen remitidos a ninguna dependencia, se solicita depurar la información y aclarar la gestión llevada a cabo para tomar las acciones pertinentes.

Cordial saludo,

William Valderrama Gutiérrez
Jefe de la Oficina de Control Interno

Cra 30 No. 25-90 Piso 15
Bogotá D.C. Código Postal 111311
PBX: 3822510
www.dadep.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Proyectó: Gina Eneida Gómez Rivera
Revisó y aprobó: William Valderrama Gutiérrez
Fecha: 29-02-2016
Código: 1301901 |

Cra 30 No. 25-90 Piso 15
Bogotá D.C. Código Postal 111311
PBX: 3822510
www.dadep.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS