

Bogotá D.C, 09-08-2016

### 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 Primer Semestre de la vigencia 2016.

#### OBJETIVO Y ALCANCE

Evaluar la gestión del proceso Atención al cliente y/o usuario, encargado de las quejas, sugerencias y reclamos, verificando el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos, de los usuarios en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, con el propósito de contribuir al ciclo de mejoramiento de la entidad.

En el seguimiento se evaluó el desarrollo y cumplimiento del proceso, y si estos se encuentran enmarcados dentro de la normatividad legal y técnica vigente; como los aspectos de la gestión del proceso. (Racionalización, efectividad y fácil acceso a los trámites).

#### METODOLOGIA

Para el presente seguimiento se tomó la información del primer semestre del 2016, suministrada por la dependencia responsable del proceso, la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario y el reporte entregado del aplicativo de correspondencia por la Oficina de Sistemas; posteriormente se analiza y confronta la información con los soportes y registros.

## RESULTADOS Y OBSERVACIONES

### I. Mapa de Procesos

En el Mapa de Procesos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, en **Verificación y Mejora**, se encuentra el proceso denominado **Atención al cliente y/o usuario**. Cuyo Liderazgo recae en la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF y CD); este proceso tiene documentado el procedimiento “**Atención al Ciudadano**”, cuyo objeto, es recibir por medio de los canales establecidos los derechos de petición o solicitudes de información, quejas, reclamos, requerimientos, felicitaciones, presentados por los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por el DADEP, dando trámite y solución, o trasladando a la Entidad Competente.

La principal herramienta Tecnológica utilizada se denomina Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **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.

### II. Capacitación

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

CAPACITACIONES - SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2016			
FECHA	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	TEMA DE LA CAPACITACIÓN	LUGAR DE LA CAPACITACIÓN
11/05/2016 8 -10 AM.	Bernardo Perugache (contratista) Sergio Lizarazo	Capacitación SUIT-, Estatuto Anticorrupción y rendición de cuentas.	DAFP
11/05/2016 8-10 PM.	Bernardo Perugache	Presentación Agenda por la Transparencia en Bogotá	Auditorio: Fabio Chaparro (CAN)
17/05/2016 10-12 AM	Bernardo Perugache	Construcción Plan de Participación Ciudadana y Control Social.	Sala Colombia
01/03/2016	Sandra Liliana Bautista Jimmy Salcedo	Capacitación en manejo de la plataforma documental ORFEO: Inducción Nivel Directivo	DADEP
02/05/2016	Jimmy Salcedo Bernardo Perugache	Capacitación ORFEO	DADEP SALA COLOMBIA
12/05/2016	Jimmy Salcedo	Capacitación ORFEO, tablas de retención documental y SDQS	DADEP /SALA COLOMBIA
14/04/2016	Jimmy Salcedo Sergio Lizarazo	Capacitación en el aplicativo ORFEO en el área de SAF.	DADEP
22/04/2016	Jimmy Salcedo	Capacitación ORFEO, tablas de retención documental y SDQS.	DADEP
10/06/2016.	Sandra Liliana Bautista Sergio Lizarazo Mauricio Mayorga Jimmy Salcedo Bernardo Perugache Diana Fonseca Miguel Salamanca S	Jornada de inducción y reinducción	Auditorio Compensar
12/05/2016	Bernardo Perugache Sergio Lizarazo	Capacitación herramienta SUIT sobre trámites y servicios DADEP	DADEP



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

CAPACITACIONES - SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2016			
FECHA	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	TEMA DE LA CAPACITACIÓN	LUGAR DE LA CAPACITACIÓN
17/05/2016	Bernardo Perugache Sandra Liliana Bautista	Construcción Plan de Participación Ciudadana y Control Social	DADEP SALA COLOMBIA
27/05/2016	Jimmy Salcedo Sergio Lizarazo	Reunión Presentación Uso y Consulta - Guía de Trámites y Servicios - mapa callejero	Alcaldía Mayor de Bogotá Sede Avda. el Dorado No. 90 -10
11/05/2016	Sergio Lizarazo Bernardo Perugache	Reunión SUIT, Plan anticorrupción, rendición de cuentas y transparencia.	DAFP

En el reporte anterior se evidencia la ausencia de capacitación al proceso de atención al cliente y/o usuario al 100% de los servidores que pertenecen directamente al mismo y se detectó distinto nivel de conocimiento e información.

### III. Estrategias de atención al cliente y/o usuario

#### 1. Medios electrónicos:

- a. Correo electrónico (dadedpbogota@dadep.gov.co)
- b. Twitter: @dadedpbogota
- c. Facebook: dadedpbta@dadep.gov.co
- d. Página Web: (<http://www.dadep.gov.co>), accediendo a la pestaña de “atención al ciudadano”, que contiene once (11) 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, Consulte su Radicado, Oferta de suelo público y Bienes de uso público de cesión; en la otra pestaña se encuentra “**transparencia y acceso a información pública**, que contiene Links de interés al ciudadano; encontrando diferencias en el contenido presentado entra las dos (2) pestañas; incumpliendo el numeral i) del artículo 11 de la Ley 1712 del 2014.

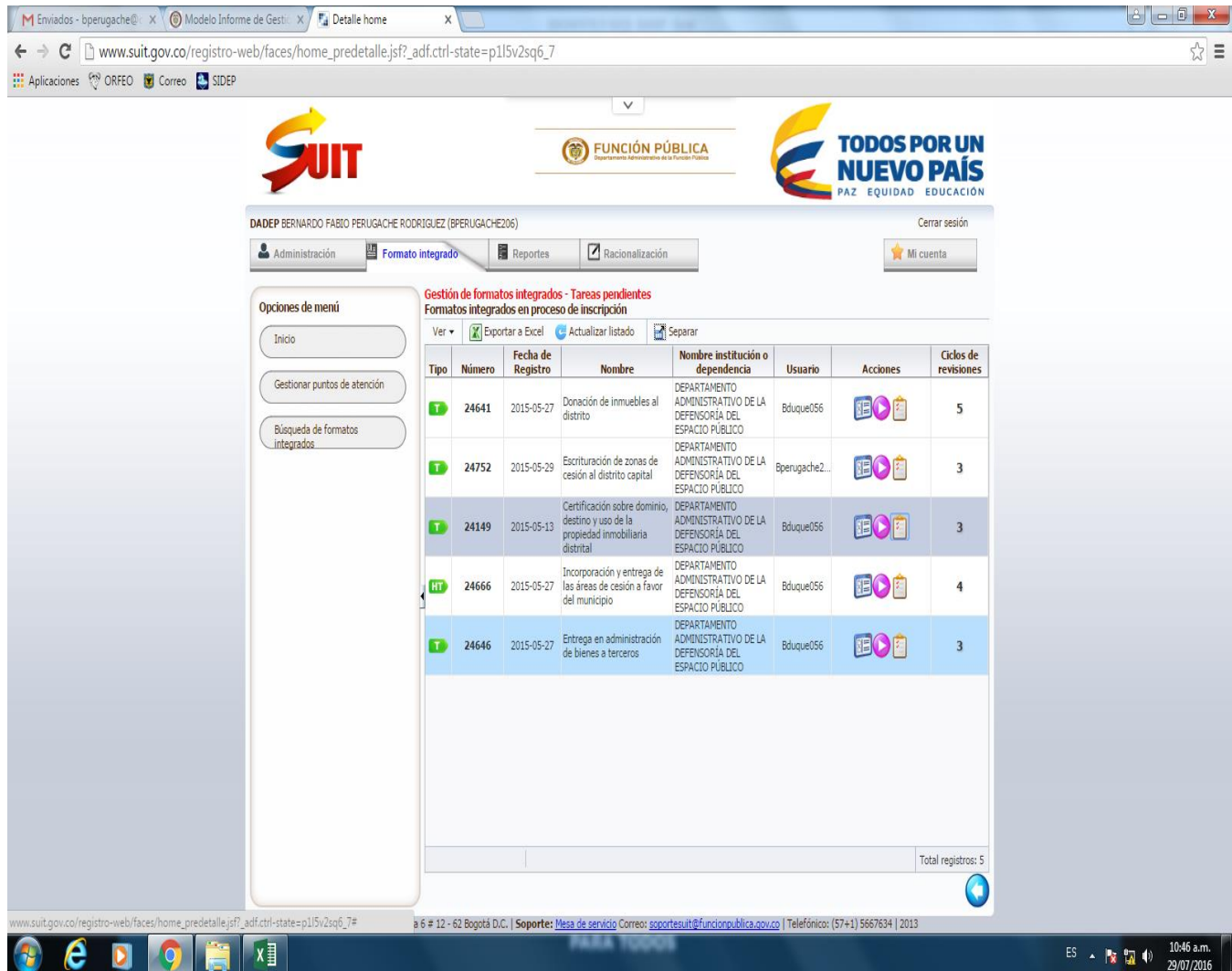
#### 2. Sistemas de información que apoyan el proceso.

- 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.

El sistema de información del Espacio Público (SIDEP 2.0), actualizado, se encuentra programado para estar disponible en los puestos de atención a partir de agosto de este año, con la información del inventario de la propiedad inmobiliaria del Distrito (urbanizaciones, predios y construcciones), y en los módulos de administración y defensa de la propiedad.

### 3. Sistema Único de Información de Tramites (SUIT)

La entidad cuenta con cuatro (4) servicios debidamente aprobados por la Función Pública, y en relación a los cinco (5) trámites: (Proceso de donación de inmuebles al distrito capital, Escrituración de zonas de cesión al distrito capital, Certificación sobre dominio, destino y uso de la propiedad inmobiliaria distrital, Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio y Entrega en administración de bienes a terceros), se observa que no han sido aprobados, a pesar de llevar a cabo varias correcciones, como se evidencia a continuación.



The screenshot shows the SUIT web application interface. At the top, there are logos for SUIT, FUNCIÓN PÚBLICA, and TODOS POR UN NUEVO PAÍS. The user is logged in as DADEP BERNARDO FABIO PERUGACHE RODRIGUEZ (BPERUGACHE206). The main content area is titled "Gestión de formatos integrados - Tareas pendientes" and displays a table of pending integrated formats.

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones	Ciclos de revisiones
T	24641	2015-05-27	Donación de inmuebles al distrito	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	Bduque056		5
T	24752	2015-05-29	Escrituración de zonas de cesión al distrito capital	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	Bperugache2...		3
T	24149	2015-05-13	Certificación sobre dominio, destino y uso de la propiedad inmobiliaria distrital	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	Bduque056		3
HT	24666	2015-05-27	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	Bduque056		4
T	24646	2015-05-27	Entrega en administración de bienes a terceros	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	Bduque056		3

At the bottom of the interface, there is a footer with contact information: "Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soporte@funcionpublica.gov.co | Telefónico: (57+1) 5667634 | 2013". The system clock shows 10:46 a.m. on 29/07/2016.

Por lo anterior, la SAF y CD, responsable de esta gestión, con el propósito de convalidar la racionalización de trámites, solicitó a través de memorando con radicado No. 20164001086763 del 7 de junio de 2016, el respectivo análisis, debate y aprobación de la propuesta de simplificación de trámites a las diferentes dependencias de la entidad. Esta Oficina evidencia el incumplimiento de las áreas de acuerdo al cronograma establecido; razón que conlleva a aumentar la demora, de aprobación por parte de la Función Pública, causando inobservancia de la política de racionalización de trámites (ley 962 de 2005) y, del fortalecimiento del principio de transparencia del servicio público (ley 1712 de 2014).

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

Al efectuar el seguimiento por parte de esta Oficina, a la divulgación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, vigencia 2016, de la Defensoría del Espacio Público, se evidencia el vencimiento en las actividades que deberían estar finalizadas a junio del presente año (Revisar y ajustar si fuera el caso el proceso de Servicio al Ciudadano de la Entidad; Revisar y actualizar el procedimiento y documentación; Realizar la Caracterización de usuarios y grupos de interés; y Revisar la pertinencia del punto de atención del Supercade de Américas).

#### 5. Defensor del Ciudadano.

La entidad cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, cuyo correo electrónico es [defensordelciudadano@dadep.gov.co](mailto:defensordelciudadano@dadep.gov.co). Esta figura permite la protección de los derechos de los ciudadanos, ciudadanas y usuarios en general, atendiendo las 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; a la luz de 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...”.

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 y quien asume funciones desde la fecha de la misma.”; la Resolución No.025 del 19 de enero de 2016 asigna a la Dra. Sandra Lilibian Bautista López, siendo posteriormente socializado a través de la página web (<http://www.dadep.gov.co>); pestaña de “atención al ciudadano”, en el submenú tres (3).

En la Resolución No. 067 del 01 de marzo de 2016, “Por el cual se realiza un encargo”; a otra funcionaria, en el empleo de Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, se determina un incumplimiento en la designación de la Resolución No.046 del 10 de marzo del 2010, Artículo Cuarto: Designación. Que a la letra dice: “*En caso de falta temporal o absoluta, las funciones del Defensor del Ciudadano serán asignadas a otro asesor de la Dirección*” y de la Resolución No. 047 del 10 de marzo del 2010 de conformidad con el artículo segundo.

Por otra parte, se observa incumplimiento a lo estipulado en los parámetros para la publicación en el Registro Distrital, ordenado en el artículo 21 del Decreto 654 de 2011, en relación a la designación de los actos administrativos.

#### 6. Puntos de Atención.

En el primer semestre del 2016 se reporta setecientos sesenta y cuatro (764) atenciones en el “Formato base de Atención al ciudadano”; no obstante, se evidencia que en el Súpercade CAD aparece registros adicionales de quinientos setenta (570) usuarios, reportes que se efectuaron en el “Formato encuesta de percepción”, formato éste, no autorizado para atenciones de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión (SIG); esto significa que la atención al ciudadano, en el punto de atención CAD, pudo llegar a un mil ochenta y tres (1083) personas; situación que no permite tener confiabilidad en la información registrada debido a que tampoco se encuentran los soportes físicos de las quinientos setenta (570) encuestas de los usuarios mencionados.

PUNTOS	ATENCIONES (formato establecido)	ATENCIONES (No soportadas)	Total Supercade
SúperCADE CAD	513	570	1083
SúperCADE de las Américas	119		
SúperCADE Suba	132		
<b>TOTAL</b>	<b>764</b>	<b>570</b>	<b>1083</b>

- De los cuatro (4) puntos de atención al ciudadano, la entidad suspende la atención del punto CADE Santa Helenita, a partir del 4 de enero de 2016; quedando tres (3) puntos de atención 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 y Súpercade Suba, Avenida calle 145 No. 103 B-90, módulo 17.
- Se detectan fortalezas en los módulos de atención como: cumplimiento a la Circular 097 del 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 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.
- Entre las debilidades se puede establecer:
  - Falta de volantes o ayudas publicitarias que permitan divulgar ante la ciudadanía los diferentes puntos de atención al usuario.
  - Buzones de sugerencias con diseño, color, y sitios de ubicación poco estratégicos.
  - Ausencia en las pantallas audiovisuales en los puntos de atención con el nombre de la entidad y no únicamente con su abreviatura; facilitando la visibilización y recordación del DADEP, como la entidad que se encarga de la defensa y administración del espacio público en la ciudad.
  - Desactualización del procedimiento Atención al cliente y/o usuario e Instructivo Atención al cliente y/o usuario.
  - Debilidad en el diligenciamiento de los formatos: Base de datos de Atención a usuarios y de percepción.
  - Debilidad en la aplicación de los controles y del seguimiento por parte del superior jerárquico.
  - Información poco veraz y confiable.

## 7. Encuestas de Percepción del Servicio

En el cuadro siguiente se observa que físicamente se encuentran doscientas sesenta y ocho (**268**) encuestas de percepción del servicio prestado a los clientes y/o usuarios, equivalente al **31.46%** del total de ochocientos cincuenta y dos (**852**) encuestas realizadas; significando que quinientas ochenta y cuatro (**584**) encuestas, no aparecen soportadas físicamente, que corresponde al **68.54%** del total de encuestas, arrojando información poco veraz y confiable.



Consolidado Encuestas Enero - Junio 2016	
Registradas	822
Física y No Registradas	30
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>852</b>
Evidencias de las Encuestas Enero - Junio 2016	
Físicas	238
Extraviadas	584
Física y No Registradas	30
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>852</b>

Por lo anterior, se reitera el incumplimiento del procedimiento Atención al cliente y/o usuario; y del instructivo con el mismo nombre en su numeral 6.1. ENCUESTAS.

➤ Resultados en Encuestas de percepción

De las ochocientos cincuenta y dos (**852**) encuestas se seleccionó una muestra de cuarenta y tres (**43**) encuestas, corresponde al **5%** del total; arrojando los siguientes resultados: el **93.60%** de los usuarios tienen una percepción, **excelente** del servicio prestado en los puntos de atención, sin embargo, el **5.81 %** de la muestra, lo calificó como bueno.

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.			3	40	43
2. Como califica la preparación, capacitación, y dominio del tema del personal que lo atendió.			2	41	43
3. Califique la oportunidad en la atención del trámite o servicio solicitado.			3	40	43
4. Como califica la información suministrada por el servidor (a) público (a)	(1) N/A		2	40	43
<b>Porcentaje de percepción</b>	<b>0.58%</b>	<b>0</b>	<b>5.81%</b>	<b>93.60%</b>	<b>100%</b>

8. Encuestas de Satisfacción del servicio.

En el primer semestre del 2016, no se aplicó la encuesta de satisfacción, debido a encontrarse en revisión por parte de la entidad, lo cual evidencia, un incumplimiento al instructivo de Atención al cliente y/o usuario, en su numeral 6.1 Condiciones de Operación, “trimestralmente se aplica una encuesta aleatoria de Satisfacción del servicio...”.

#### IV. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

En el semestre en estudio, se reportan tres mil novecientos cuarenta y un (**3941**) requerimientos, de los que fueron trasladados, por no competencia un mil quinientos ochenta y uno (**1581**), que equivale al **40.12%**.

Por competencia de la entidad se tramitan dos mil trescientos sesenta (**2360**) requerimientos; conforme al reporte suministrado por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, se observa un mil ciento setenta y nueve (**1179**) demoras en los tiempos de respuesta y/o cierres de requerimientos, alcanzando una actuación solo de un **50.04%** de cumplimiento, además a la fecha de corte del seguimiento, 30 de junio de 2016, se establece que los requerimientos del SDQS están en Estado “cerrado”; sin embargo, se distingue en el reporte varios trámites finalizados, sin radicados pero con fecha de salida, entre los que se citan los siguientes radicados de ingreso: 14522016 del 2016-01-06, 2109712015 del 2015-12-02, 14522016 del 2016-01-07, 240142016 del 2016-02-11, 62632016 de 2016-01-18, entre otros.

DEPENDENCIA	Recibidos	Vencidos o cierre inadecuado	% Cumplimiento de la entidad
SAI	869	740	50.04%
SRI	228	189	
SAF	1249	237	
OAJ	6	6	
Dirección	7	6	
OAP	1	1	
<b>Subtotal</b>	<b>2360</b>	<b>1179</b>	
Total Requerimientos radicados al DADEP			3941
Traslados por no competencia			1581
Total de Competencia del DADEP			2360

Por último, se reporta los medios de recepción de las solicitudes: La 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 de recepción escrito con mil trecientas (**1300**) solicitudes, en segundo lugar el canal de la página WEB con seiscientos siete (**607**) solicitudes, y el resultado de cero (0), corresponde al canal de comunicación de redes sociales; determinando carencia de estrategia de comunicación para incentivar este canal de participación.



**“CANALES DE RECEPCION “DADEP” PRIMER SEMESTRE 2016”**

PRESENCIAL	251
TELEFONO	83
ESCRITO	1300
E MAIL	78
PAGINA WEB	607
REDES SOCIALES	0
BUZÓN	41
<b>TOTAL SEGUNDO SEMESTRE 2015</b>	<b>2360</b>

**V. Sistema de gestión documental (ORFEO)**

El reporte proveniente de la Oficina de Sistemas, arroja un total de doce mil seiscientos cuarenta (12640) solicitudes, de los cuales, aparecen setecientos noventa y nueve (799) solicitudes con respuestas posterior a las fechas de vencimiento, veinticinco (25) de estas, con contestaciones con más de sesenta (60) días de retraso (20164000040752 del 09-03-2016, 20164000063692 del 15-04-2016, 20164000002822 del 08-01-2016 y 20164000031072 del 25-02-2016), entre otras.

A su vez, se encuentran radicados de ingreso con fecha de respuesta, sin número de radicado de salida, algunos de ellos son: (20164000002012 del 07-01-2016, 20164000001192 del 05-01-2016, 20164000002002 del 22-07-01-2016).

Por último, en la información suministrada, reportan (11679) radicados, en estado “Finalizado”, y en la columna denominada “dependencia Actual” no especifican la dependencia a la que pertenece el radicado, por el contrario, los ubican todos en dependencia de salida, denominación que no permite establecer la dependencia responsable de su trámite.

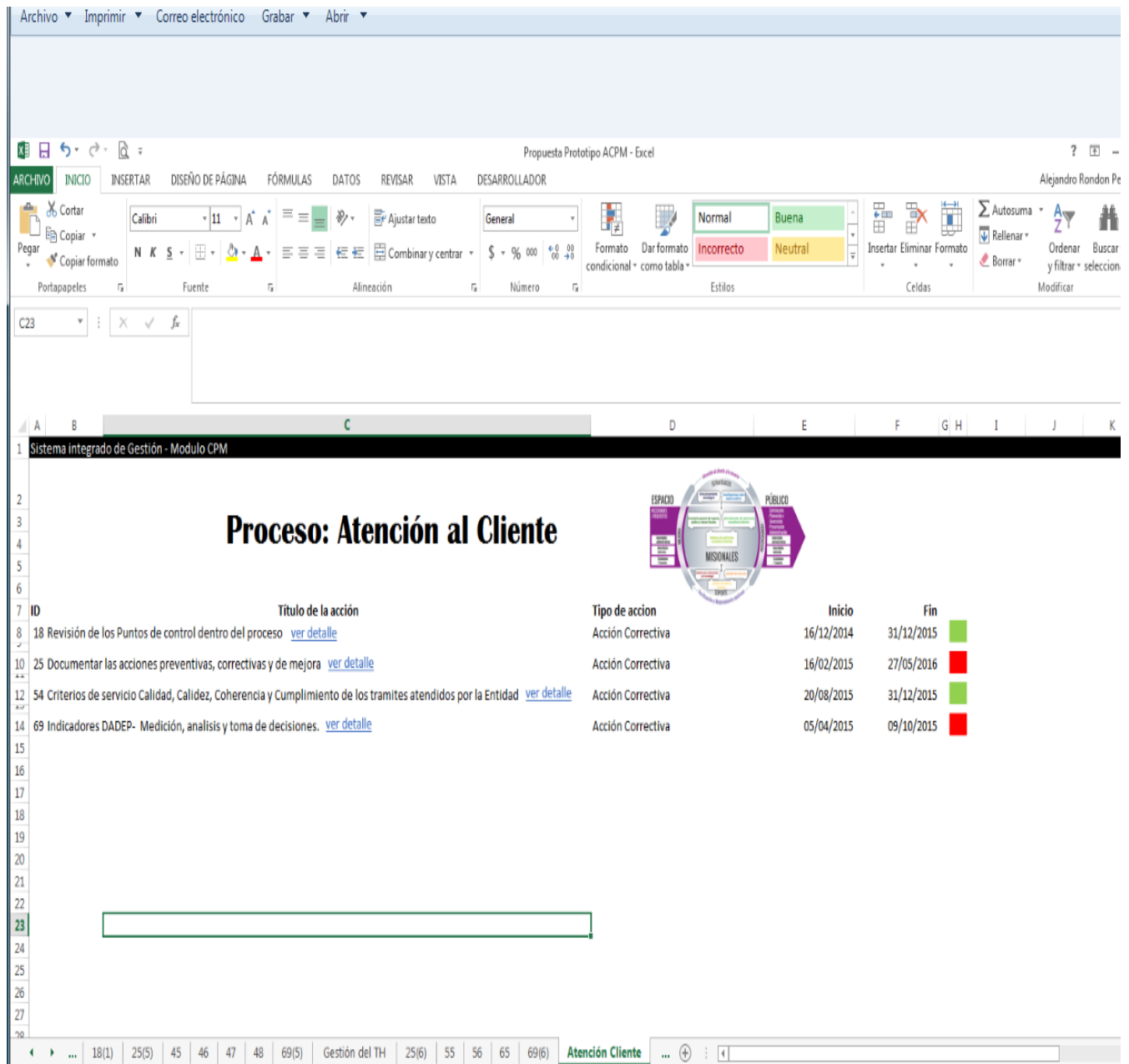
➤ Entre las mejoras a considerar están:

- Complementar los manuales del aplicativo con el quehacer diario de la entidad.
- Definir procedimientos claros y definidos para su operación.
- Madurar el desarrollo del aplicativo de acuerdo a las necesidades y especificidad de cada dependencia.
- implementar o crear 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, para evitar demoras en los tiempos de respuesta, adicional a las alarmas que requieran las áreas de acuerdo a sus especificidades.
- Permitir a los usuario generar información de acuerdo a sus necesidades de manera oportuna, integra y flexible, por medio de los reportes.

## VI. Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

En opinión de esta Oficina y de acuerdo a los resultados de la auditoría encontrados en el proceso de Servicio al Cliente y/o usuario, se considera necesario reabrir las dos (2) acciones identificadas con los ID 18 y 59 que fueron finalizadas en el aplicativo CPM; con el propósito de crear actividades que apunten directamente a la problemática identificada en el presente informe.

También se advierte el incumplimiento de otras dos (2) acciones, identificadas con los ID 25 y 60 de CPM, donde las actividades planteadas no fueron llevadas a cabo.



ID	Título de la acción	Tipo de acción	Inicio	Fin
18	Revisión de los Puntos de control dentro del proceso <a href="#">ver detalle</a>	Acción Correctiva	16/12/2014	31/12/2015
25	Documentar las acciones preventivas, correctivas y de mejora <a href="#">ver detalle</a>	Acción Correctiva	16/02/2015	27/05/2016
54	Criterios de servicio Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento de los tramites atendidos por la Entidad <a href="#">ver detalle</a>	Acción Correctiva	20/08/2015	31/12/2015
69	Indicadores DADEP- Medición, analisis y toma de decisiones. <a href="#">ver detalle</a>	Acción Correctiva	05/04/2015	09/10/2015

## 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. Extender capacitaciones teóricas y prácticas al 100% de los funcionarios, que están directamente relacionados con el proceso de atención al cliente y/o usuario, e instituir las acciones pertinentes que permitan corregir las debilidades descritas en el informe.
2. Dar cumplimiento a la Política de racionalización de trámites (ley 962 de 2005) y, al fortalecimiento del principio de transparencia del servicio público (ley 1712 de 2014), llevando a cabo Mesas de trabajo entre los responsables de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, la Oficina Asesora Jurídica y cada dependencia, con el propósito de analizar, debatir y aprobar en el menor tiempo posible, la propuesta de convalidar la racionalización de trámites; y así contribuir, a la aprobación definitiva por parte de la función pública de los cinco (5) tramites de la entidad, del Sistema Único de Información de Tramites (SUIT).
3. Establecer la acción inmediata correspondiente, con el fin de dar cumplimiento a las actividades que a la fecha se encuentran vencidas y, que fueron instituidas por la entidad en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2016, de conformidad con lo normado en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”.
4. Revisar y actualizar, si es del caso, 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 ...”, con el propósito de dar cumplimiento a lo estipulado en los Decretos 197 del 2014 por la cual se adopta “...la Política pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá...”, en el que el Defensor del ciudadano es el garante y Veedor en la implementación de la política, y el Decreto 392 del 2015 “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía...”, artículos 3 y 4, el primero relacionado con los informes y documentos técnicos en la implementación de la política y el segundo, que establece el periodo para su implementación, que es de cuatro (4) meses.
5. Contemplar lo preceptuado por el artículo 21 del Decreto 6540 de 2011, relacionado con los documentos que deben publicarse en el Registro Distrital, y en este caso específico, los actos administrativos relacionados con la designación del Defensor de Ciudadano del DADEP.

6. Estructurar campañas de divulgación sobre la misión de la entidad, específicamente en las localidades donde funcionan los puntos de atención al ciudadano, en busca de aliados (Alcaldías Locales, Juntas de Acción Comunal, ONG´s) entre otros aliados; atendiendo la relación permanente de estas organizaciones con la comunidad del sector, a fin de aumentar la concurrencia a los puntos de atención.
7. Revisar y ajustar el proceso, el procedimiento, guías e instructivos, entre otros instrumentos de la gestión administrativa, con el fin de mantener la misma unidad de criterios en la gestión.
8. Llevar a cabo seguimientos periódicos para fortalecer la eficaz operación y control de la información registrada, proveniente de: los sistemas de información que apoyan el proceso y puntos de atención, mitigando el riesgo de originar información poco veraz y confiable.
9. Incluir en las encuestas de percepción, el nombre del funcionario y/o contratista que realiza la encuesta, el punto de atención de la prestación del servicio, para velar que la información suministrada por el usuario sea clara y legible, facilitando efectuar los seguimientos de forma ágil.
10. En lo relacionado con nuestra obligación de implementar la Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, se evidencio la ausencia de scanner (recursos técnicos), y de encuestas de satisfacción de la prestación del servicio, incumpliendo el literal b) “aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos “y el numeral 6.1 Provisión de recursos, y numeral 8.2.1 “Satisfacción del cliente “respectivamente.
11. 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.
12. Establecer monitoreo periódico en coordinación de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario y la Oficina de Sistemas al aplicativo ORFEO, con el fin implementar algunas mejoras identificadas en esta auditoría y detalladas en el presente informe, “.. Sistema de gestión documental (ORFEO)”.  
  
Por lo anterior y de acuerdo a los resultados analizados, la Oficina de Control Interno invita a la administración a llevar a cabo una revisión al universo de la información, registrada en este sistema para el primer semestre de la presente vigencia, con el propósito de establecer los controles necesarios que permitan su adecuado funcionamiento.
13. Efectuar un análisis y depuración de los radicados de ORFEO que se encuentran en estado “Activo”, con el fin de constatar por dependencias la respuesta oportuna y/o cierre de finalización identificando en el procedimiento el responsable de dicha actividad.

14. Al Defensor del Ciudadano realizar seguimientos selectivos a las respuestas dadas a los usuarios de la Entidad, utilizando entre otras herramientas el aplicativo ORFEO, para verificar su calidad y oportunidad en la repuesta.
  
15. Implementar en el aplicativo ORFEO una segunda alarma, dirigida a los jefes de cada dependencia, y/o a un responsable designado por la Alta Dirección, para realizar seguimiento a los casos de vencimiento de términos, con el propósito de analizar y constatar la causa del incumplimiento.

Cordial saludo,

**William Valderrama Gutiérrez**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Con copia:

- Sandra Liliana Bautista López, Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario
- Claudia Patricia Galvis Sánchez, Subdirectora Administración Inmobiliaria y de Espacio Público
- Guillermo Enrique Ávila Barragán, Subdirector de Registro Inmobiliario
- Isaías Sánchez Rivera, Jefe Oficina Asesora de Planeación
- Pedro Alberto Ramírez Jaramillo, Jefe Oficina Jurídica
- Hugo Roberto Hernández Días, Jefe Oficina de Sistemas

Proyectó: Gina Eneida Gómez Rivera  
Revisó y aprobó: William Valderrama Gutiérrez  
Fecha: 8-08-2016  
Código: 1301901 |