



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE
DEFENSA DEL ESPACIO PÚBLICO

130-OCI

MEMORANDO

PARA: NELSON YOVANY JIMENEZ GONZALEZ
Director

DE: WILLIAM VALDERRAMA GUTIÉRREZ
Jefe Oficina de Control Interno

AL CONTESTAR CITO INT 2015082453
Fol7 Anexo Tipo doc: MEMORANDO
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO GS-03-2015 040702
ORIGEN : SD-AS - OSCI VALDERRAMA GUTIERREZ WILLIAM
DESTINADO : DEEP JIMENEZ GONZALEZ NELSON YOVANY
ASUNTO : SEGUIMIENTO PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y L
OBE : GINA ENCIDA GOMEZ

ASUNTO: Seguimiento proceso de Servicio a Clientes y Usuarios, 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, art 76 ley 1474 de 2011, Decreto Nacional 2641 de 2012, Decreto 943 de 2014, presenta a la Administración el informe de evaluación y seguimiento al Proceso de Servicio a Clientes y Usuarios, durante el Primer Semestre de la vigencia 2015.

ALCANCE

Acorde a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el alcance del presente informe, tiene como propósito confirmar 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; así mismo se evaluó la racionalización, efectividad y el fácil acceso de los trámites.

METODOLOGIA

Para el presente seguimiento se tomó como origen la información del Primer Semestre de la vigencia 2015 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, conforme a lo planeado en la evaluación.

Handwritten: Agosto 31/N. 4:10 p.m. 7 folios





130-OCI

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Procedimientos.

El mapa de procesos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, cuenta entre sus procesos de "Verificación y Mejoramiento Continuo", el denominado proceso de Atención al cliente y/o usuario; siendo responsable de su implementación 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, peticiones 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.

Entre las herramientas Tecnológicas utilizadas, se encuentra el Sistema virtual implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en donde los usuarios pueden registrar las quejas, reclamos, sugerencias, requerimientos, solicitudes de Información, felicitaciones, derechos de petición de interés general o particular, denominado 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.

La Subdirección Administrativa Financiera y de Control Disciplinario, informó sobre la programación y participación a las capacitaciones llevadas a cabo a los seis (6) funcionarios y contratistas asignados en el proceso mencionado anteriormente, brindando el conocimiento e información en los siguientes temas:

CAPACITACION SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE 2015			
Fecha	Nombre	Capacitación	Entidad
2 y 3 de Junio-15	Leonardo Fabio Chala	Seminario Distrital para la Implementación de la Ley de transparencia	Auditorio Huitaca Alcaldía Mayor de Bogotá
5 de Junio-15	Bernardo Alfonso Duque	Capacitación SUIIT	DAFP
22 de Mayo-15	Todos	Capacitación SAT	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
2 de Marzo-15	Cristian Camilo Sánchez	Capacitación de SDQS	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



CAPACITACION SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE 2015			
Fecha	Nombre	Capacitación	Entidad
18 de Marzo-15	Giovanni Russi Gómez	Guía de Tramites y Servicios y Mapa Callejero	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
31 de Marzo-15	Leonardo Chala/ Alberto Escobar/ Cristian Sánchez/ Leidy Carolina León/ Giovanni Russi/ Bernardo Duque	Capacitación Proceso de Atención al Cliente y/o Usuario	DADEP Supercade Américas
10 de Abril-15	Bernardo Alfonso Duque	Asistencia Red de Atención al Ciudadano (RED)	Veeduría Distrital
4 de Marzo-15	Giovanni Russi Gomes	Capacitación SUIT 3: Creación de Usuarios, Creación de Formularios y Migración de Tramites	DAFP

Estrategias de Atención al Cliente y/o Usuario

La Defensoría del Espacio Público en su procedimiento de atención al ciudadano, cuenta con los siguientes medios electrónicos como son:

1. Página Web (<http://www.dadep.gov.co>), se puede acceder a los doce (12) submenús de la pestaña de "atención al ciudadano", entre los que citamos: Defensor del Ciudadano, Participación Ciudadana, Guía de Trámites y Servicios, Contacto Peticiones, Quejas y Soluciones; a este último también se puede acceder de forma directa por medio de la siguiente página: www.bogota.gov.co/sdas que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general.
2. De igual forma en la página Web del DADEP, se encuentra la pestaña de "atención al ciudadano", y dentro de los vínculos se cuenta con el botón de "Trámites y Servicios", que contiene ocho (8) Links de interés al ciudadano, como son: Tramites y servicios, Trato Digno al Ciudadano, Consulte su radicado, Defensor del Ciudadano, Servicios, Mejor Ciudad, Oferta de Suelo Público y preguntas Frecuentes.

Sin embargo, se evidencia que el contenido que se encuentra en los submenús de la pestaña de "atención al ciudadano", no son los mismos que se observan dentro de los vínculos del botón "Trámites y Servicios", de la pestaña de atención al ciudadano; situación que amerita ser revisada y ajustada, a fin de dar información consistente al usuario.

130-OCI

3. Así mismo, en la página se encuentra la pestaña “Transparencia y acceso a información pública, que contiene Links de interés al ciudadano, como: “sedes y horarios de atención”, “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y la “Guía de Trámites y Servicios”.
4. Correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co)
5. Twitter: @dadepbogota
6. Facebook: dadepbta@dadep.gov.co,
Se constata que la dirección del Facebook que aparece en los plegables no direcciona correctamente, por lo que debe ser revisada y corregida.

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

- (SIGDEP) Sistema de Información Geográfico de la Defensoría del Espacio Público.
- (SIDEPWEB) Sistema de Información WEB del -DADEP, el cual permite la consulta y verificación de los predios que requiera el ciudadano.
- (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.
- (SDQS) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Alcaldía Mayor
- (SAT) Sistema de Asignación de Turnos - Alcaldía Mayor

Defensor del Ciudadano.

- El DADEP cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, donde los ciudadanos, pueden 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.
- La entidad por medio de la Resolución No. 047 del 10 de marzo del 2010, “Por medio de la cual se establece y designa el Defensor del Ciudadano en el Departamento Administrativo de la defensoría del Espacio Público...”, y de conformidad con el artículo segundo, comunica esta asignación de manera formal a la Dra. Camila Andrea Rodríguez Reyes, con radicado 2014IE1875 del 5-11-2015, como defensor del Ciudadano, con correo electrónico defensordelciudadano@dadep.gov.co; la cual fue debidamente socializada a través de la página WEB, y la Imprenta Distrital. Y la divulgación por un canal de comunicación interno se llevó acabo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL

130-OCI

el día 13 de octubre 2014 por Intranet, categoría nuevos funcionarios, este último, había sido observado en el informe anterior.

- La entidad cuenta con cuatro (4) puntos de atención al Ciudadano 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. 103B-90, módulo 17
 - CADE Santa Helenita, Carrera 84 Bis No. 71B-53, módulo 6
- Los puntos de atención cuentan con el Sistema de asignación de turnos de conformidad con la circular 097 del 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, no obstante, en el CADE de Santa Helenita hay ausencia del visualizador de turnos en el módulo.

De la misma manera se observa que se entregan turnos preferenciales en todos los puntos de atención para los niños, ancianos y mujeres en estado de embarazo; así mismo, se evidencian rampas de acceso de discapacitados, en los tres (3) Súper CADE y en el CADE, ofreciendo una prestación del servicio adecuada.

- Hasta el 31 de mayo del 2015, la entidad debía de subir al SUIT- Sistema Único de Información de Tramites, los cuatro (4) servicios: (Adecuación de mobiliario urbano en parques vecinales y de bolsillo, Consulta bibliográfica sobre espacio público, Asesoría Pedagógica sobre espacio público y Restitución voluntaria de espacio público indebidamente ocupado), los que fueron revisados y aprobados por la Función Pública; y 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), estos fueron revisados pero no aprobados por la Función pública, por lo que se requiere que la administración efectúe la actividad de revisión y fije la nueva fecha de entrega.
- La entidad a través de la Oficina de Comunicaciones, continúa con acciones de divulgación para lograr mayor y mejor percepción entre los ciudadanos por medio de comunicación de Prensa, Televisión y Radio.
- Revisada la información de la página WEB y los plegables entregados en los módulos de atención al ciudadano. se evidencia la corrección llevada a cabo por la entidad en relación con las direcciones de cada punto de atención; sin embargo, se constata que existe contradicción en la información suministrada en la página, respecto de los días y horario de atención del Súper CADE CAD, en la pestaña "atención al ciudadano", dentro del vínculo "Trámites y Servicios", botón "Trato Digno al Ciudadano", y, la información suministrada en la página principal parte inferior; como se puede ver a continuación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

130-OCI

Trámites y Servicios Trato Digno al Ciudadano	Página principal
SuperCade CAD- Carrera 30 No. 25-90 Módulos: D151 - D152 <u>Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 11:00 a. m.</u>	Supercade CAD- Carrera 30 # 25-90 Modulo D151 - D152 <u>Lunes a viernes de 7:00 a.m - 5:00 p.m</u>

- Igualmente, se observa al efectuar la verificación en la página web y en los folletos de divulgación, la ausencia de los números telefónicos de cada punto de atención.
- En las visitas realizadas a los módulos de atención se evidenció que en los cuatro (4) puntos de atención al ciudadano, los aplicativos mejoraron en el tiempo de respuesta.
- Merece ser objeto de reconocimiento el CADE de Santa Helenita, que comenzó a prestar atención al usuario el 2 de mayo de 2014, siendo este el punto de atención el más reciente de los instalados, en el cuadro siguiente se observa que en el semestre atendió a trescientos sesenta y siete (367) usuarios, aplicando la encuesta de percepción a (200) usuarios, equivalente al 54,5% del total de ciudadanos que asistieron, reflejando el deseo del usuario de dejar constancia del servicio prestado. Se evidencia que los porcentajes más bajos de diligenciamiento de encuestas, se dieron en el Súper CADE CAD y Súper CADE Suba.

PUNTOS	ATENCIONES	ENCUESTAS	2015%
CAD	1291	180	13,94
AMERICAS	462	151	32,68
SUBA	298	39	13,09
SANTA HELENITA	367	200	54,50
TOTAL	2418	570	23.6

Seguimiento de la Satisfacción del Cliente y/o Usuario

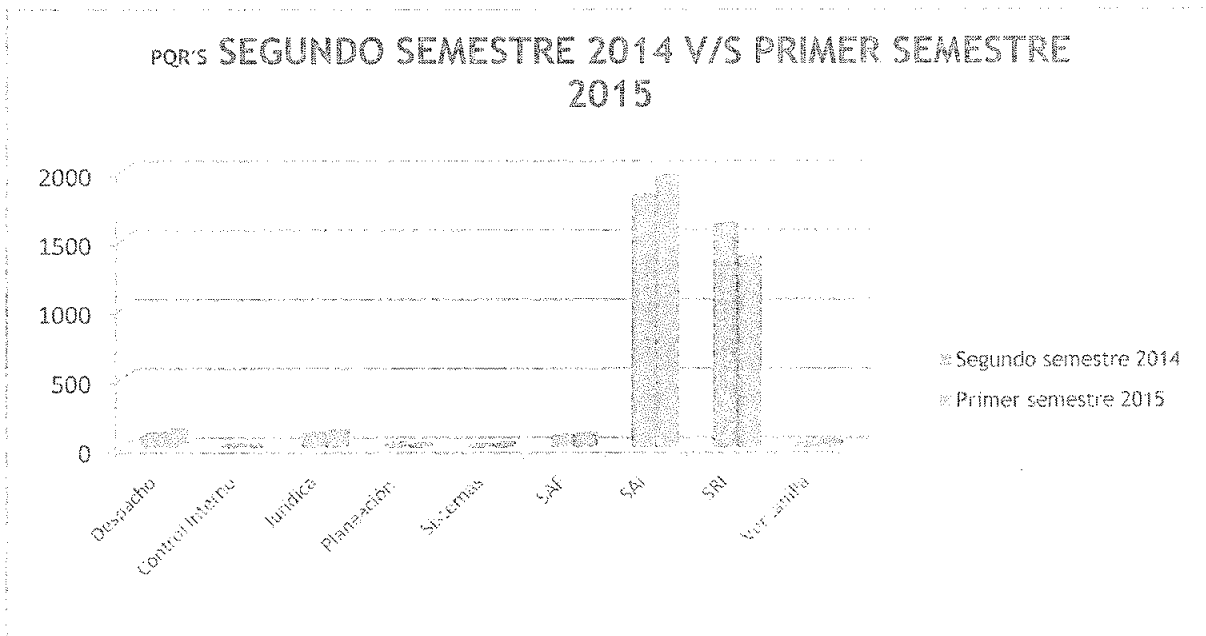
- El DADEP posee diferentes medios de recepción de solicitudes: La presencial (atención verbal y/o escrito), vía telefónica, sistema CORDIS, página web, entre otros.

En el cuadro siguiente se aprecia la gestión de las diferentes dependencias con relación a las solicitudes del semestre en estudio, denotando que las dependencias que atendieron el mayor número de requerimientos son: la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público, y la Subdirección de Registro Inmobiliario.



DISTRIBUCION DE RADICADOS CORDIS POR DEPENDENCIAS - PRIMER SEMESTRE 2015	
DESPACHO DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	108
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	101
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2
OFICINA DE SISTEMAS	5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	79
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA Y E.P	1937
SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO	1360
VENTANILLA	26
TOTAL TRAMITES CORDIS	3619

Se observa a continuación que el número de radicados del primer semestre de la presente vigencia vs el semestre anterior, presenta una baja respecto al número de solicitudes al pasar de 3.634 en el 2014 a 3.619 para el 2015 con una disminución porcentual del 0.4%.



130-OCI

- El seguimiento a los radicados se lleva a cabo en las dependencias por medio del Sistema de Información CORDIS, el cual posee dos (2) mecanismos de alerta, el primero hacia los funcionarios, recordando la fecha del vencimiento de respuesta y el segundo, posterior al vencimiento del plazo oportuno, por medio del cual se informa al funcionario y al jefe de la dependencia diariamente el número de días de retraso para las respuestas no diligenciadas. Sin embargo, de acuerdo con la información entregada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario en la relación de cumplimiento de respuestas de PQRS, asignadas por el sistema, en el primer semestre de la vigencia 2015, se establece que ciento treinta y dos (132) radicados se encontraron con respuestas posteriores a las fechas de vencimiento, a pesar de contar el sistema con dos alarmas.

Esta Oficina selecciona una muestra de quince (15) de estos radicados entregados por la SAF y CD, estableciendo que:

Concepto de la Demora	%
Demora respuesta usuario Final	(10) 66,67%
Respuesta anticipada al radicado / sin embargo la secretaria no efectúa el cierre correspondiente y el responsable asignado no advierte del cierre de la actuación	(2) 13,33%
Demora en la respuesta al usuario Final / además la secretaria presenta demora al efectuar el correspondiente cierre del radicado y el usuario final el responsable asignado no advierte del cierre de la actuación.	(2) 13,33%
Asignación equivocada	(1) 6,67%
Total	100%

En opinión de esta Oficina de Control, se considera que los controles establecidos no están dando los resultados esperados, por lo que reitera la necesidad de designar un responsable que constate, analice y reporte a la Alta Dirección, la verificación de la culminación de la actuación, la causa del riesgo y la acción respectiva.

- También, en el momento de llevar al cabo el seguimiento se observó que el cálculo de los días de duración en los derechos de petición se estaba realizando con base en días, horas, minutos y segundos, para cumplir el plazo estipulado para la respuesta, y de esta manera pasar en el sistema, de estado activo a vencido, limitando el tiempo de contestación a la persona responsable de la respuesta; por lo que de forma inmediata el administrador del mismo (Oficina de Sistemas), efectuó el ajuste a los parámetros, con el fin de que el cálculo se hiciera basado únicamente en días y así poder cumplir con lo establecido en la norma.

130-OCI

- En relación con la observación plasmada en el informe anterior, respecto de la hoja de vida del indicador denominado "Oportunidad de respuesta a las solicitudes (derechos de petición, quejas, reclamos, consulta, información)", se establece que la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario envió a la Oficina de Planeación, el 27 de marzo del presente año, los indicadores validados por los líderes de esta dependencia para su revisión y aprobación.

En el siguiente cuadro se observa el comportamiento y la frecuencia de utilización de los diferentes canales de recepción utilizados por la entidad durante el primer semestre de la presente vigencia en las solicitudes, indicando que los canales de comunicación que prefirieron los ciudadanos para la recepción SDQS, es de forma escrita con mil ciento cuarenta y siete (1.147) solicitudes y en segundo lugar la página WEB con quinientos setenta y seis (576); ubicándose nuevamente el canal de comunicación telefónica en el tercer lugar.

**CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS "DADEP"
ENERO - JUNIO 2015**

CONSOLIDADO SOLICITUDES -PRIMER SEMESTRE 2015	
PRESENCIAL	151
TELEFONO	176
ESCRITO	1147
E MAIL	74
PAGINA WEB	576
REDES SOCIALES	3
BUZÓN	0
TOTAL PRIMER SEMESTRE 2015	2127

- En el primer semestre del 2015, la entidad ajusto la encuesta de percepción del servicio prestado a los clientes y/o usuarios del DADEP, en el formato 127-FORAC-02, la cual se aplicó a partir del 21-abril de 2015; esta encuesta es ofrecida una vez finalizada la atención presencial, con el propósito de indagar acerca de la percepción del ciudadano en el servicio suministrado.

El total de encuestas de percepción diligenciadas en los cuatro (4) puntos de atención es de quinientos setenta (570), de las cuales cuatrocientas ochenta y tres (483), fueron generadas con

7

130-OCI

el formato de la versión 1 y ochenta y siete (87), de la versión 2; seleccionando una muestra de 87 encuestas que corresponde al 15,3% del total de encuestas, otorgando los siguientes resultados, el 99% de los usuarios consideraron que el trato, actitud, cortesía y atención; preparación, capacitación y dominio del tema y la información suministrada por el servidor público fue excelente.

Encuestas de percepción del servicio prestado a los clientes y/o usuarios DADEP versión 2

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	1 (Malo)	2 Regular)	3 /bueno	4 (Excelente)	Total Encuestados
Califique el trato, actitud, cortesía y atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita.				87	87
Como califica la preparación, capacitación, y dominio del tema del personal que lo atendió.				87	87
Califique la oportunidad en la atención del trámite o servicio solicitado.			1	86	87
Como califica la información suministrada por el servidor (a) público (a)				87	87
Porcentaje de percepción	0%	0%	1%	99%	100%

- Respecto de la encuesta de satisfacción la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF Y CD), diseño y elaboro el instructivo al usuario, en el que se halla la encuesta de satisfacción; siendo remitido por correo electrónico a la Oficina de Planeación para su revisión y aprobación desde el día 22 de mayo del presente año. De igual forma la SAF Y CD, busca revalidar las preguntas que contiene la encuesta de satisfacción con los ciudadanos; por lo que de las ochenta y siete (87) encuestas diligenciadas en el semestre en el formato de la versión 2, se toma una muestra de veintinueve (29) encuestas, de las cuales al efectuar las llamadas de indagación, 2 usuarios no contestan, por lo que se llega a veintisiete (27) llamadas efectivas que corresponden al 33.33% del total de encuestas; arrojando los resultados que se observan en el cuadro siguiente.



Encuestas de satisfacción del servicio prestado a los clientes y/o usuarios del DADEP versión 2

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	1 (Malo)	2 Regular)	3 /bueno	4 (Excelente)	Total Encuestados
Claridad y oportunidad en los requisitos y documentos necesarios para la atención del trámite y/o servicio			1	26	27
Claridad en la respuesta obtenida		1	6	20	27
Oportunidad en la atención del trámite y/o servicio			3	24	27
Grado de satisfacción general con respecto al trámite y/o servicio recibido			4	23	27
Promedio de las valoraciones	0%	1%	13%	86%	100%

De los 27 usuarios contactados y de acuerdo a la valoración otorgada en las encuestas de la muestra, en la **pregunta 1**, veintiséis (26) usuarios que corresponde al 96.3%, considera que le brindaron claridad y oportunidad en los requisitos y documentos necesarios para la atención del trámite; en la **pregunta 2**, solo veinte (20), o sea, el 74.1% consideran que existió claridad en la respuesta obtenida y el 25.9% de los encuestados en la muestra opinan lo contrario; situación esta, que amerita indagar las debilidades encontradas en la prestación del servicio con el propósito de instruir a las personas responsables de la atención al usuario en los temas que se identificaron; la **pregunta 3**, refleja que veinte cuatro (24), es decir, el 88.9% de las personas considera que hubo oportunidad en la atención del trámite; y, para la **pregunta 4**, veinte tres (23) personas correspondiente al 85,2% calificaron de excelente el grado de satisfacción general respecto del trámite recibido.



[Handwritten signature]



130-OCI

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 primer semestre de la vigencia 2015, y se permite exponer las siguientes recomendaciones en pro del mejoramiento de la gestión:

1. De los resultados arrojados del seguimiento al aplicativo CORDIS, en el cual se registra y controla los tiempos y respuestas a las PQRS que ingresan a la entidad, se reitera la recomendación realizada en el informe del segundo semestre de 2014, y que consiste en que la entidad debe establecer “acciones de mejora, encaminadas a fortalecer los controles definidos, en el aplicativo y el recurso humano vinculado” a prestar el servicio de atención a los usuarios, así:

- a. Establecer monitoreo periódico en coordinación de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF Y CD) y la Oficina de Sistemas al aplicativo CORDIS o al aplicativo destinado al Sistema de Correspondencia, con el fin de disminuir la probabilidad de error que se viene evidenciando en los dos últimos seguimientos, llevados a cabo y relacionados con la parametrización proveniente de situaciones no contempladas en el cálculo para el tiempo de respuesta.
- b. Fortalecer el recurso humano con capacitaciones teóricas y prácticas al personal vinculado para prestar el servicio de atención al usuario, necesidad que se identificó en los puntos de atención al verificar el memorando enviado por la Dirección referente a la ley 1755 de 2015, al no existir unificación de criterios al aplicarla.
- c. Realizar revisión y depuración del ítem “asunto” en el CORDIS, relacionado con los conceptos de clasificación, para que estos queden de acuerdo a la normatividad vigente y, a las necesidades propias de la Entidad; con la asesoría de la Oficina Jurídica, depurando la información y/o eliminando aquellos que se encuentran repetidos en el menú y que aumentan la probabilidad de error de los funcionarios que deben seleccionar el tipo de PQRS.
- d. Seleccionar un responsable que lleve a cabo un seguimiento a las acciones implementadas posteriormente a la segunda alarma, establecida para los casos de vencimiento de fecha esperada, con el fin de analizar, constatar y reportar a la Alta Dirección la causa del incumplimiento y la verificación de la respuesta de culminación de la acción.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE
ADMINISTRACIÓN LOCAL
CALLE 100 No. 25 - 90

130-OCI

2. Continuar con la disponibilidad, accesibilidad y reducción de tiempos de respuesta, en los aplicativos de soporte en los puntos de atención.
3. La Defensoría del Espacio Público efectuó actualización de las direcciones de los cuatro (4) puntos de atención al usuario en la página web, sin embargo, no se evidenciaron los números de teléfono de los puntos de atención y diferencias en la información publicada por el link de atención al usuario.
4. Que el Defensor del Ciudadano realice seguimientos selectivos a las respuestas dadas a los usuarios de la Entidad, utilizando entre otras herramientas el *aplicativo CORDIS* o el *aplicativo destinado al Sistema de Correspondencia*, para verificar su calidad y oportunidad; propendiendo con estos, disminuir el número de ciudadanos que se acercan a ella 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.
5. La entidad realizó la divulgación del Defensor del Ciudadano a través de un medio de comunicación interna, sin embargo se reitera la observación concerniente a la identificación de la oficina por medio de un aviso, para que los ciudadanos puedan acceder a ella fácilmente.
6. A la Oficina de Planeación llevar a cabo la revisión de los documentos enviados por la Subdirección Administrativa y Financiera y de Control Disciplinario, con el fin de facilitar la gestión relacionada con el proceso de atención al usuario.

Cordial saludo,

William Valderrama Gutiérrez
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Gina Encida Gómez Rivera *GG*
Revisó y aprobó: William Valderrama Gutiérrez
Fecha: 31-07-2015
Código: 1301901



