



Bogotá D.C, 25-10-2017
130-OCI

MEMORANDO

PARA: **GUILLERMO ENRIQUE AVILA BARRAGÁN**
Director (e)

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 2017.**

OBJETIVO Y ALCANCE

Evaluar la gestión del proceso de Atención al cliente y/o usuario, encargado de las quejas, sugerencias y reclamos.

Acorde a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el alcance del presente informe, tiene como propósito confirmar la atención a los ciudadanos en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, cotejando la observancia de normas legales vigentes y técnicas, con condiciones de equidad, transparencia y respeto; así como, el desarrollo y aplicación de aspectos de la gestión del proceso. (Efectividad, racionalización y fácil acceso a los trámites).

METODOLOGIA

Para el presente seguimiento se tomó como origen la información suministrada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF Y CD), responsable del proceso, correspondiente al Primer Semestre de la vigencia 2017; seguido de la verificación de la información y pruebas selectivas y aleatorias para confrontar y analizar los registros y soportes.

RESULTADOS Y OBSERVACIONES

I. Proceso- Procedimiento

En el mapa de procesos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, se encuentra el tipo de proceso de **“Verificación y Mejoramiento Continuo”**, que contiene el proceso denominado **Atención al cliente y/o usuario**; como responsable de su ejecución está la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (SAF y CD); el cual tiene dos (2) procedimientos, denominados “Atención al Usuario” y “Administración de las Comunicaciones Oficiales”; el procedimiento de **“Atención al Usuario”**, tiene como 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 direccionarlos cuando el tema sea competencia de otra Entidad Distrital.

La herramienta de Tecnológica principal es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **S.D.Q.S**, 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.

Al efectuar el seguimiento a la documentación del proceso, a través de la Intranet, se observa que continúan algunas debilidades evidenciadas y mencionadas en los dos informes anteriores, así:

- ❖ En el procedimiento de “Atención al usuario”, se establece diferencias en la denominación que se da en el Sistema Integrado de Gestión; menú izquierdo, donde lo denominan Atención al ciudadano; pero en el formato del procedimiento aparece en unos casos atención al usuario y en otros formatos atención al cliente y/o usuario.
- ❖ En relación con el procedimiento de “Administración de las Comunicaciones Oficiales”, se observa que, para finales del mes de junio, aun se encontraba sin revisión y ajuste; encontrándose 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.
- ❖ El manual de datos personales, no tiene diligenciado el control de cambios y al mismo tiempo presenta diferencias en páginas respecto de la versión.

II. Capacitación

El siguiente cuadro evidencia, la programación y asistencia a nueve (9) actualizaciones y/o charlas a once (11) funcionarios y/o contratistas asignados directamente al proceso.

CAPACITACIONES - SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2017			
FECHA	NOMBRE	CAPACITACIÓN	ENTIDAD
08/02/2017 2 horas	Sandra Liliana Bautista, Claudia Quintero, Diana Marcela Cortes, José Jimmy Salcedo, Mauricio Mayorga, Alejandra María López, Leonardo Chala, Miguel Salamanca. (8)	1. Habeas Datos	Sala Bogotá DADEP
20/04/2017 2 horas	Albeiro Escobar, Leonardo Chala, Miguel Salamanca, Jimmy Salcedo, Claudia Quintero, Diana Marcela Cortes. (6)	2. 1ra. Sesión. Discapacidad. Plan mejoramiento competencias Talento Humano.	Sala Bogotá DADEP
27/03/2017 2 horas	Sandra Liliana Bautista, José Jimmy Salcedo, Leonardo Chala, Miguel Salamanca, Bernardo Perugache, Claudia Quintero, Alejandra María López. (7)	2. Taller Lenguaje claro para servidores públicos en Colombia.	Sala Bogotá DADEP
25/04/2017 2 horas	Diana Marcela Cortes, Albeiro Escobar, Miguel Salamanca, Leonardo Chala, Claudia Quintero, Bernardo Perugache, Alejandra María López, José Jimmy Salcedo. (8)	3. 2da. Sesión. Módulo de discapacidad auditiva.	Sala Bogotá DADEP
27/04/2017 2 horas	Diana Marcela Cortes, Claudia Quintero, Bernardo Perugache, Miguel Salamanca, Albeiro Escobar, Leonardo Chala, José Jimmy Salcedo, Alejandra María López. (8)	3. 3ra. Sesión. Módulo de discapacidad.	Sala Bogotá DADEP
02/05/2017 2 horas	Alejandra María López, Claudia Quintero, Miguel Salamanca, Diana Marcela Cortes, Albeiro Escobar, Leonardo Chala. (6)	4. 4ta. Sesión. Módulo de discapacidad.	Sala Bogotá DADEP
11/05/2017 2 horas	José Jimmy Salcedo, Bernardo Perugache (2)	5. Aspectos técnicos del Derecho de petición y Orfeo.	Sala Bogotá DADEP
04/05/2017 2 horas	Miguel Salamanca, Bernardo Perugache, Mauricio Mayorga, José Jimmy Salcedo, Alejandra María López, Albeiro Escobar, Claudia Quintero, Diana Marcela Cortes, Leonardo Chala, José Gustavo Vázquez (9)	6. 5ta. Jornada Atención a personas con discapacidad	Sala Bogotá DADEP
09/05/2017 2 horas	Bernardo Perugache, Claudia Quintero, Albeiro Escobar, Diana Marcela Cortes, José Jimmy Salcedo, Miguel Salamanca, Leonardo Chala, Alejandra María López, José Gustavo Vázquez. (9)	7. 6ta. Jornada Atención a personas con discapacidad	Sala Bogotá 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, Notificaciones por aviso, 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) (SIDEP 2.0) Sistema de Información misional del DADEP, permite la consulta y verificación de la información de la propiedad inmobiliaria Distrital, registro inmobiliario, incorporación y gestión de predios.
- c) (ROYAL) Sistema de Gestión documental, que contiene digitalizados documentos misionales, facilita suministrar información con relación a las actas de zonas de cesión.
- d) (ORFEO) Es el sistema de gestión de correspondencia oficial, permite tener una trazabilidad de la correspondencia y sus imágenes documentales y llevar a cabo el seguimiento de las respuestas de la entidad a las solicitudes.
- e) (SDQS) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Alcaldía Mayor. Recepción de solicitudes, quejas, felicitaciones y reclamos de la ciudadanía.
- f) (SAT) Sistema de Asignación de Turnos - Alcaldía Mayor.

3. Sistema Único de Información de Tramites (SUIT)

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, cuenta con cuatro **(4) servicios** debidamente aprobados por la Función Pública, y en relación con los tramites, la entidad ajusto el inventario, quedando determinados **seis (6) tramites**; de los cuales, se cuenta únicamente con el trámite de Titulación de Zonas de Cesión al Distrito Capital, admitido y aprobado; encontrando aun cinco (5) tramites, sin la respectiva aprobación por parte de la Función Pública, (Certificación sobre la utilización de la propiedad inmobiliaria distrital, Entrega de Zonas de Cesión al Distrito Capital, Solicitud de entrega en Administración de Bienes a Terceros, Donación de Inmuebles al Distrito Capital y Expedición de permisos de aprovechamiento económico del espacio público para eventos temporales), ocasionando 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 seguimiento a las actividades programadas en tres (3) componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano, no es posible identificar los soportes que demuestren los avances llevados a cabo en el primer semestre de la presente vigencia y relacionados con el componente de racionalización de trámites, el cual consta de siete (7) actividades sin terminar, de las cuales una (1) vence en el mes de noviembre y las otras seis (6) se encuentran programadas, con fecha de finalización a diciembre del año en curso, por lo que es necesario emprender acciones en caminadas a la oportunidad y cumplimiento.

En el componente de racionalización, se encuentra 2 actividades con fecha de terminación en el primer semestre de 2017, en las que se evidencio:

Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente 1, identificación de trámites, se encuentra establecido 3 actividades, una con fecha de vencimiento 30 de junio de 2017, con la actividad “Revisar medidas de carácter legal para actualización de trámites”; no logrando verificar en las evidencias la finalización de esta actividad y por lo tanto se halla vencida.

Subcomponente 3, Racionalización de trámites, se encuentra establecido 2 actividades, una con fecha de vencimiento 6 de mayo de 2017, con la actividad “Actualización de la Matriz para la Racionalización de Trámites; en el que se evidencia actualización del inventario, llevado a cabo por las dependencias misionales, donde se establece los trámites y servicios, no obstante, a la fecha de la auditoria no se encuentra aprobados cinco (5) trámites por la función pública, ni se pudo constatar los envíos de corrección a esa entidad.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención Al ciudadano.

Este componente se encuentra conformado por cinco (5) subcomponentes, con un total de doce (12) actividades, en el que se observa diez (10) actividades, con fecha de terminación de diciembre de la presente vigencia y dos (2) actividades con fecha de finalización de junio. Las actividades que se encontraban con fecha de finalización de junio, pertenecen al mismo subcomponente 2, en el que se evidenció lo siguiente.

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención

Actividad 2.1. “Realizar capacitación a los funcionarios en temas relación con la atención a las personas en condición de discapacidad”; encontrando que el DADEP, dio cumplimiento a la actividad al llevar a cabo 6 jornadas de capacitación para la atención de personas en discapacidad.

Actividad 2.3. “Mejorar y redireccionar los medios de difusión de información de la entidad”; hallando el diseño y contrato la elaboración de 15.000 piezas informativas, las cuales a la fecha de la auditoría no han sido difundidas, encontrando programación de entregadas serán entrega en el segundo semestre.

5. Defensor del Ciudadano.

La entidad cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, cuyo correo electrónico es defensordelciudadano@DADEP.gov.co. Esta figura permite la protección de los derechos de los ciudadanos, ciudadanas y usuarios en general, estando atento a los requerimientos 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 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. Veeduría Distrital

En la “Metodología para evaluación de sistemas de servicio al ciudadano en las entidades del DC y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC.”, liderada por la Veeduría Distrital; selecciona al DADEP entre las entidades para llevar a cabo la prueba piloto. A continuación, la entidad es seleccionada para la prueba piloto; cumpliendo con los objetivos y tiempos establecidos.

Posteriormente, la Veeduría Distrital entrega el seguimiento al avance de las recomendaciones identificadas, en la que se establece la necesidad de incluir algunas evidencias e implementar acciones que lleven al cumplimiento total de las recomendaciones.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de las acciones de conformidad con las recomendaciones, esta Oficina de Control interno, observa a través del aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora CPM, el proceso de atención al cliente y/o usuario, con la acción id 200001, Fortalecimiento del proceso atención al cliente y/o usuario, con nueve (9) actividades, en el que se registra progreso cuantitativo de las actividades, no obstante, no se

evidencia ningún tipo de soporte que demuestre el cumplimiento parcial o total; lo que implica incumplimiento en la actualización del aplicativo, impidiendo llevar a cabo el seguimiento.

De igual forma, se observa que las recomendaciones del organismo de control, no se está realizando en la clasificación por origen, dificultando la identificación de las actividades específicas provenientes por las recomendaciones de la Veeduría.

7. Puntos de Atención.

En el primer semestre de la vigencia actual, la entidad conto 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.

❖ A continuación, se observa que el DADEP, atendió en forma presencial en el primer semestre, un total de novecientos tres (**903**) usuarios, siendo el SúperCADE CAD (Modulo 151), el punto con mayor número de atenciones, con doscientas sesenta y tres (**263**) personas, equivalente al **29,1%** del total atendidas.

❖ El número menor de personas atendidas por día en el semestre, se encuentra en el SúperCADE CAD, módulo 152, con ciento treinta y ocho (138) personas, equivalente a un promedio de 0.76, ciudadanos por día.

❖ La Oficina de Comunicaciones efectúa acciones de divulgación, a través de los medios de comunicación como Prensa, Televisión y Radio, sin embargo, estas no han logrado aumentar la cantidad de ciudadanos en los puntos de atención situados en la ciudad, sino por el contrario de cuatro (4) módulos en el que se presta la atención, en tres (3) de ellos se observa disminución de usuarios.

I Semestre 2017 VS II Semestre 2016				
Puntos de Atención	Atenciones II S 2016	Promedio personas por día.	Atenciones I S 2017	Promedio personas por día.
SúperCADE CAD (Modulo 151)	438	2,43	263	1.46
SúperCADE CAD (Modulo 152)	116	0,64	138	0.76
SúperCADE de las Américas	180	1	241	1.33
SúperCADE Suba	199	1,1	261	1.45
TOTAL	933	5,17	903	5

❖ Revisados los formatos de base de datos diligenciados en los puntos de atención, se identifica

y reitera la observación, relacionada con la utilización de diferentes tipos de formatos, en los que se ve el diligenciamiento de la información, en el formato adoptado por el Sistema Integrado de Gestión-SIG, formato: Base de datos de Atención al usuario, sin embargo, en el SuperCADE CAD, persiste el diligenciamiento en planillas de Excel no aprobadas, lo que indica, falta de seguimiento y controles periódicos y oportunos por parte del superior jerárquico en los diferentes puntos de atención, persistiendo la debilidad, trasgrediendo el “INSTRUCTIVO ATENCIÓN AL USUARIO”, Código: 127-INSAC-01, Versión: 3, Vigencia desde: 30/10/2016”, en su numeral “7.1.2. ATENCIÓN PRESENCIAL...”

❖ Otra debilidad evidenciada y observada en el informe anterior, consiste en la limitación de poder llevar a cabo la confrontación de los listados de digiturnos asignados, en cada punto de atención del Sistema de asignación de turnos SAT, con los listados entregados por el DADEP, en la Base de Datos de Atención al Ciudadano.

8. Encuestas de Percepción y satisfacción del Servicio

En cuanto a las encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado, se establece físicamente trescientas setenta y nueve (**379**) encuestas, **equivalente** al **41.97%** del total de novecientos tres (**903**) ciudadanos atendidos en el semestre, sin embargo no es posible comparar los resultados de las encuestas físicas, con registros diarios, mensuales y semestrales del punto de atención SuperCade CAD, por no existir base de datos que consolide los resultados, situación que no permite su verificación.

Por lo anterior, se establece que el punto de atención del SúperCADE Suba, demostró el mayor número de encuestas tanto registradas como físicas; y el punto de atención con menor número de encuestas aplicadas es el SuperCADE CAD.

Puntos de atención	Encuestas registradas	Físicas
SúperCADE de las Américas	73	73
SúperCADE Suba	207	207
SúperCADE CAD Módulo 151	0	61
SúperCADE CAD Módulo 152	0	38
TOTAL	280	379

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

9. Resultados de confrontación de encuestas

Se observa físicamente trescientas setenta y nueve (**379**) encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado, lo que equivale al **41.97%** del total de novecientos tres (**903**) ciudadanos atendidos en el semestre.

En el seguimiento se selecciona una muestra de treinta y ocho (**38**) encuestas que equivale al **10,03%**; del total de encuestas de percepción y satisfacción diligenciadas, con las que se verifico por medio de llamadas telefónicas la información reportada, arrojando los siguientes resultados:

Percepción

El 100% de los usuarios contactados tienen una percepción de **Excelente** del servicio prestado, confirmando la información registrada en la muestra seleccionada.

PREGUNTAS DE PERSEPCION DE LA ENCUESTA	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (bueno)	4 (Excelente)	Total Encuestas Verificadas
1. La persona que lo atendió su solicitud fue amable y respetuosa.				38	38
2. Como califica la preparación, capacitación y dominio del tema del Funcionario que lo atendió.				38	38
3. Cree que el sitio está limpio y ordenado.				38	38
4. La persona que lo atendió (a) ¿estuvo dispuesta a ayudarle a solucionar su solicitud o petición, queja consulta y/o reclamo.				38	38
Porcentaje de percepción				100%	100%

10. Encuestas de Satisfacción del servicio.

Satisfacción

El 100% de los usuarios contactados tienen una percepción de **Excelente** del servicio prestado, confirmando la información registrada en la muestra seleccionada.

PREGUNTAS DE SATISFACCION DE LA ENCUESTA	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (bueno)	4 (Excelente)	Total Encuestas Verificadas
1. Califique el nivel de satisfacción en el tiempo de espera y/o duración del trámite y/o servicio solicitado.				38	38

2. Califique el nivel de satisfacción relacionado con la claridad en los requisitos y documentos necesarios para la realización del trámite y/o servicio.				38	38
3. Efectivamente se resolvió su requerimiento, duda, inquietud y/o necesidad.				38	38
Porcentaje de Satisfacción				100%	100%

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

De acuerdo a la información suministrada en el periodo enero a junio de la vigencia actual, se evidencia un total un mil doscientos veintisiete (**1227**) requerimientos clasificados por dependencias, sin embargo, se encuentran doce (**12**) Derechos de petición que no se pueden contabilizar correctamente en la dependencia respectiva, por no existir en el esquema organizacional de la entidad, estas subdirecciones y/o oficinas.

Adicionalmente, se encuentra que en las subdirecciones misionales recae el **95,76%**, de los derechos de petición que ingresaron a la entidad.

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SAI	65	152	146	67	106	187	723
OAJ	6	1	5	3	7	8	31
SRI	46	96	122	33	63	92	452
OS	0	1	1	0	0	0	2
SAF	2	3	4	2	2	3	16
OAP	0	1	0	1	0	1	3
DIRECCION	0	0	1	0	0	0	1
Total	119	254	279	106	178	291	1227
Cero	0	0	0	0	1	0	1
SA	0	0	0	1	0	0	1
SAR	0	0	0	1	0	0	1
VACIAS	0	0	0	0	3	6	9

Entre las debilidades, se establece reportes con:

- ❖ Clasificaciones por dependencias errada e inexistentes (Vacías, SA y SAR)
- ❖ Información incompleta, al no diligenciar todas las columnas que contienen los registros.
- ❖ Clasificación incorrecta de canales de atención (supercade suba, supercade américas).
- ❖ Parámetros de comparación diferentes al no contener los mismos criterios.
- ❖ Interpretaciones distintas de las herramientas de soporte, entre los funcionarios y/o contratistas del proceso.

Vencimientos

Los derechos de petición revisados en la información suministrada de los aplicativos SDQS-ORFEO, registra un total de un mil doscientos treinta y nueve (**1239**) requerimientos en el primer semestre del año, en los que en el periodo de enero a marzo, se presentó demoras en los tiempos de repuesta en ciento setenta y cinco (**175**) solicitudes; y entre abril a junio, los reportes no contienen las mismas columnas de información (tipos de canales, tiempo de envío al área, total días en el DADEP), impidiendo llevar a cabo la confrontación en las mismas condiciones planteadas para el primer trimestre.

Así mismo, los reportes, en la parte denominada observaciones, se evidencia la selección de “respondió con documento”, no obstante, no se observa diligenciadas todas las columnas, especialmente las correspondientes a: fecha de cierre, fecha de salida, Radicado de salida, total días en el DADEP; por lo que esta Oficina, se abstiene de clasificarlos como cerrados, entre los que se citan: 221592017, 284842017, 324452017, 306142017,361722017,260372017, 413492017,413912017, 421552017, 427922017, 413762017, 221592017, entre otros.

También se observa, en la columna “Observaciones”, que se permite escribir de manera abierta consideraciones, las cuales llevan a confusión en el momento de filtrar los derechos de petición que han sido contestados, como: (No requiere tramite adicional, Archivar se concretó apertura, vacías, sin firma, sin digitalizar, en trámite por asignación, se notificó a la vigilancia para préstamo de salón..., etc.), situación que de nota falta de delimitación de criterios y unificación de los mismos.

Por lo anterior se reitera, 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.

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
	Ingreso Mensual de Requerimientos SDQS-ORFEO						
	119	254	279	108	182	297	1239
	Requerimientos Vencidos						
SAI	21	63	30				114
OAJ	4	0	0				4
SRI	12	17	27				56
SAF	0	0	0				0
Comunicaciones	0	0	1				1
OS	0	0	0				0
OAP	0	0	0				0
OCI	0	0	0				0
Total	37	80	58				175

V. Canales de recepción (SDQS) - Informe Revisión por la dirección

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

De acuerdo con el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el canal de comunicación preferido por los ciudadanos fue el canal presencial con quinientas diecinueve (**519**) visitas, en segundo lugar, el canal escrito con cuatrocientos cincuenta y dos (**452**) solicitudes, y el resultado de cero (0), corresponde a los canales de e-mail, redes sociales y buzón. Es necesario precisar que perciben diferencias entre la información procedente de este aplicativo y la suministrada por los puntos de atención.

Así mismo, se observa criterios de canales de atención inexistentes, contraviniendo lo estipulado en el “INSTRUCTIVO ATENCIÓN AL USUARIO”, Código: 127-INSAC-01, Versión: 3, Vigencia desde: 30/10/2016”, en su numeral “7. CANALES DE ATENCIÓN...”

Posteriormente, se identifica diferencias entre la información suministrada en el Informe General de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Enero a Junio de 2017, en el que se reporta: “1. En el buzón del Defensor del Ciudadano fueron recibidas 21 peticiones durante el primer semestre de 2017, las cuales fueron registradas en el SDQS y direccionadas a las áreas del DADEP y a las Entidades competentes”; y la información entregada en los puntos de atención y relacionados con el Buzón, que registra la cantidad de cero (0).

CANALES DE RECEPCION	SDQS I SEMESTRE 2017
PRESENCIAL	519
TELEFONO	221
VENTANILLA	452
E MAIL	0
PAGINA WEB	162
REDES SOCIALES	0
BUZÓN	0
TOTAL PRIMER SEMESTRE 2017	1354

VI. Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora- CPM

[Al efectuar revisión del aplicativo CPM, no se evidencia en las consultas por origen, correspondiente a “Otros Entes de control”, las acciones que fueron implementadas por el seguimiento llevado a cabo por la Veeduría Distrital.](#)

[Adicionalmente se identifica actividades con avances cuantitativos, no obstante carecen de](#)

[documentos soportes adjuntos en el aplicativo.](#)

RECOMENDACIONES:

La entidad como mejoramiento del proceso, en el año 2016, se postula para participar en el plan piloto de evaluación del cumplimiento de las políticas distritales de atención al ciudadano, diseñado y establecido por la Veeduría Distrital, en el primer semestre de 2017, se comienza a llevar a cabo acciones de mejora, señaladas en el informe entregado por ese organismo, acciones que aún se encuentran en ejecución.

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 2017, y se permite señalar las siguientes recomendaciones en búsqueda del mejoramiento a la gestión:

Se reitera las siguientes recomendaciones:

1. Revisar y depurar la información encontrada en la Intranet, mapa de procesos y mencionado en los dos (2) informes anteriores, en el procedimiento de “Atención al usuario”, en el cual se establece diferencias en la denominación que se le da en el Sistema Integrado de Gestión al procedimiento y su documentación.
2. 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.
3. Establecer una estrategia dirigida a la aprobación de los cinco (5) trámites, que se encuentran a la fecha de la auditoria pendiente 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.
4. Ante la 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.
5. 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 de **(138)** personas atendidas en el semestre, presentando promedio inferior a una persona atendida en el día.

6. Contar 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 seguimientos y controles 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.

8. De acuerdo a la información recepcionada de los aplicativos ORFEO Y SDQS, en el que se refleja tanto diferencias en la información suministrada, como falta de claridad en la aplicación del procedimiento, se hace necesario establecer acciones de mejora precisas encaminadas a fortalecer las debilidades mencionadas a lo largo del informe, tanto en el aplicativo como en el recurso humano interno que se encuentre vinculado a su manejo.

- 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.

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. Fortalecer la capacitación a los funcionarios y/o contratistas asignados directamente al proceso, principalmente en el conocimiento del Sistema integrado de gestión, proceso a cargo, procedimientos y su documentación, interiorizando los instructivos, formatos, consolidados y reportes a utilizar en la atención al ciudadano.

11. Establecer formatos para consolidar mensualmente la información recibida en los puntos de atención y encuestas, con el fin de llevar a cabo controles periódicos que logren, por fin superar la falta de información oportuna y confiables.

12. Crear una acción inmediata, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades instituidas por la entidad en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2017, y que a la fecha del seguimiento no se identificó avances a pesar de registrar fecha de finalización de diciembre de la presente vigencia.

13. 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).

14. 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.

Cordial saludo,

WILLIAM VALDERRAMA GUTIÉRREZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Gina Eneida Gómez Rivera
Revisó y aprobó: William Valderrama Gutiérrez
Fecha: 19-10-2017
Código: 1302201