

Bogotá 03 de agosto de 2018

Doctora
NADIME YAVER LICHT
Directora
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO
Carrera 30 # 25 - 90 piso 15
Teléfono: 3822510
Ciudad

ASUNTO: Informe Defensor del Ciudadano Primer Semestre 2018

Estimada Doctora Nadime,

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 2º del Decreto 392 de 2015, el informe semestral que presento como Defensora del Ciudadano en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se encuentra en concordancia con las funciones señaladas en la norma indicada anteriormente.

La información contenida en el presente informe corresponde al periodo (enero - junio) de la vigencia 2018, refleja los datos cuantitativos y cualitativos más relevantes de las actividades desarrolladas en el primer semestre por la Defensora del Ciudadano y el área de Atención al Ciudadano.

Los datos de los reportes mencionados en el informe se remiten mensualmente a la Veeduría Distrital dando cumplimiento al artículo 3º del Decreto 371 de 2010.

En total, durante el primer semestre de 2018 los ciudadanos registraron en Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Solucione-SDQS 2.500 requerimientos, los cuales, para efectos del presente informe, se clasifican por tipo, temas frecuentes, el tratamiento dado a los mismos y los tipos de ciudadanos.

A continuación, se presentan los resultados:

1. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

La clasificación por tipo de requerimiento registrado por la ciudadanía en Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Solucione-SDQS, se muestra en la tabla de porcentajes de participación siguientes:

POR TIPO DE REQUERIMIENTO		
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
CONSULTA	81	3,24%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	22	0,88%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1596	63,84%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	653	26,12%
FELICITACIÓN	3	0,12%
QUEJA	53	2,12%
RECLAMO	26	1,04%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	46	1,84%
SOLICITUD DE COPIA	9	0,36%
SUGERENCIA	11	0,44%

De acuerdo con la información anterior se evidencia que el Derecho de Petición de Interés General y Particular son los tipos de requerimientos más escogidos por la ciudadanía en el SDQS y corresponden al 89,69% del total de requerimientos registrados.

En cuanto a las 22 denuncias por hechos de corrupción se evidenció lo siguiente:

- 9 corresponden a traslados a otras entidades por competencia. 8 fueron tramitadas en el sistema con cierre por respuesta definitiva, dado que la denuncia ya se encontraba asignada a la entidad competente. 1 fue cerrada automáticamente en el sistema por desistimiento y 4 fueron asignadas a la Entidad.
- Las 81 consultas hacen referencia a temas relacionados con: contratación, certificaciones de la propiedad inmobiliaria del Distrito, Administración de espacios públicos, entre otros.
- Las solicitudes clasificadas como quejas por los ciudadanos no corresponden a la definición establecida por la Secretaría General en Bogotá de Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS “Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”. En su mayoría corresponden a Derechos de Petición de interés general relacionados con temas de espacio público.
- En las solicitudes presentadas como reclamo se observa que algunas corresponden a esa clasificación, otras corresponden a derechos de petición.

Es importante señalar que analizada una muestra de las solicitudes clasificadas como quejas y reclamos se encuentra que las mismas no obedecen a conductas irregulares de los servidores públicos de la Defensoría del Espacio Público ni a la prestación del servicio de la entidad.

2. POR SUBTEMA

SUBTEMA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
ADECUACION DE MOBILIARIO URBANO EN PARQUES VECINALES Y DE BOLSILLO	12	0,48%
ADMINISTRACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO	16	0,64%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	0,24%
ASESORIA PEDAGOGICA SOBRE ESPACIO PUBLICO	161	6,44%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7	0,28%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4	0,16%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	29	1,16%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	2	0,08%
CERTIFICACIÓN Ó CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL	6	0,24%
CERTIFICACION SOBRE DOMINIO, DESTINO Y USO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL	227	9,08%
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL	1	0,04%
CONCEPTOS JURÍDICOS	1	0,04%
CONTRATACIÓN	1	0,04%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,04%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	20	0,80%
ENTREGA EN ADMINISTRACION DE BIENES A TERCEROS	362	14,48%
ENTREGA Y ESCRITURACION DE ZONAS DE CESION AL DISTRITO CAPITAL	52	2,08%
GESTIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO, DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL Y DEL PLAN ANTI-CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,04%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,04%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	0,04%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	2	0,08%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,04%
RECUPERACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO	6	0,24%
RESTITUCION VOLUNTARIA DE ESPACIO PUBLICO INDEBIDAMENTE OCUPADO	275	11%
REVISIÓN NORMATIVA	3	0,12%
SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO	3	0,12%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	4	0,16%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	15	0,60%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	86	3,44%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,04%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	992	39,68%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	0,04%
VACÍAS	200	8,00%
TOTALES	2500	100,00%

Una vez realizado el análisis de las solicitudes por subtemas se encontró que 200 no cuentan con información suficiente para ser clasificadas dentro de uno de los subtemas, algunas de las cuales han sido cerradas por desistimiento.

3. ESTADO FINAL DE LA PETICIÓN

El tratamiento dado a cada una de las peticiones según la parametrización en Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Solucione-SDQS, puede ser: Cerrado o solucionado por alguna de las siguientes causas:

Cancelado por no petición, desistimiento, no competencia, respuesta consolidada, vencimiento de términos, asignación, respuesta definitiva, traslado.

Los requerimientos solucionados por traslado corresponden a las peticiones con tema frecuente “denuncias de invasión”, por ocupación indebida del espacio público con

elementos como: Vehículos, habitantes de calle, ventas informales, construcciones, basuras y otros, que por competencia son atendidas por entidades como: Secretaría de Movilidad, Secretaría de Gobierno, IPES, Secretaría de Ambiente, entre otras.

4. POR CANALES DE ATENCIÓN

Se revisó la recepción de las solicitudes presentadas a través de los canales de atención que tiene la entidad así:

CANAL	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	92	3,31%
PRESENCIAL	1105	39,72%
REDES SOCIALES	3	0,10%
TELEFONICO	1429	51,38%
CHAT	153	5,49%
TOTALES	2782	100%

De lo anterior se evidencia que los canales presencial y telefónico siguen siendo los preferidos por la ciudadanía para presentar sus solicitudes.

5. SATISFACCIÓN DE USUARIOS (ENCUESTA TELEFÓNICA)

Durante el primer semestre de 2018 se realizaron 66 encuestas con el fin de establecer el nivel de satisfacción de los usuarios que radicaron peticiones así:

MES	TOTAL, USUARIOS REGISTRADOS EN SDQS	TOTAL, USUARIOS CON TELEFONO REGISTRADO	% USUARIOS REGISTRADOS CON NÚMERO TELEFÓNICO	CANTIDAD DE LLAMADAS REALIZADAS	CONTESTAN ENCUESTA	% de USUARIOS QUE CONTESTAN LA ENCUESTA
Enero	108	63	58%	37	9	24%
Febrero	149	90	60%	54	26	48%
Marzo	169	97	57%	53	13	25%
Abril	188	90	48%	40	18	45%

Una vez aplicada la encuesta, de acuerdo con el análisis realizado, se evidencia por parte de la funcionaria de atención al ciudadano, las siguientes manifestaciones de los ciudadanos:

- Que la entidad tarda en dar solución al requerimiento
- Que en algunos casos la respuesta emitida no es clara

6. RESULTADOS ENCUESTA ASPECTOS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

Durante el primer semestre de 2018 se realizaron 72 encuestas con el fin de establecer el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios atendidos en el módulo de atención así:

Punto de atención	Aspecto calificado	Calificación
Super CADE CAD 72 encuestas	Percepción	
	1. Amabilidad y respeto	100% Excelente
	2. Preparación, capacitación y dominio del tema	97% Excelente
	3. Limpieza y orden del sitio	100% Excelente
	4. Disposición del funcionario para ayudar a solucionar la solicitud, petición, queja, consulta o reclamo	99% Excelente
	Satisfacción	
	5. Tiempo espera y/o duración del trámite o servicio	96% Excelente
	6. Claridad en los requisitos y documentos para la realización del trámite	97% Excelente
	7. Se resolvió su requerimiento, duda o inquietud	97% Excelente

Los aspectos evaluados superaron el 96% por tanto se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo con el rango de gestión establecido en la hoja de vida del indicador de percepción y satisfacción establecido en el Sistema Integrado de Gestión.

Es importante tener en cuenta que la Secretaría General desde los meses de mayo y junio ha venido realizando la implementación de la actualización del sistema Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, lo cual ha generado inestabilidad en la plataforma impidiendo el trámite de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

7. ACCIONES ADELANTADAS

7.1 GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

El área de atención al ciudadano adelantó gestiones interinstitucionales con organizaciones y entidades del orden distrital y nacional tales como: Centro de Relevó, Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL, Sud Red Suroccidente, Veeduría Distrital, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Integración Social y Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer el proceso de Atención al Cliente y/o Usuario y adoptar mejores prácticas que permitan fortalecer las competencias laborales de los funcionarios y contratistas de la Defensoría del Espacio Público, acceso a la información por parte del ciudadano, actualización de trámites y servicios, priorización para su virtualización y racionalización y talleres y relacionados con Lenguaje Claro, atención a personas con discapacidad, entre otros.

7.2 POLÍTICA DE LENGUAJE CLARO

Esta política se ha implementado en la Defensoría del Espacio Público con el acompañamiento de la Veeduría Distrital y de acuerdo con lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación en la Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia, en la cual establece pautas generales para transmitir de forma clara y efectiva la información sobre Programas, trámites y servicios de las entidades.

La entidad a través del área de Atención al Ciudadano se encuentra implementando la Política de Lenguaje Claro, es así como en el Instructivo de Correspondencia Oficial se estableció como una de las condiciones de operación con el fin de mejorar las respuestas a la ciudadanía con criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Es de señalar que a la fecha un número importante de funcionarios y contratistas emplean las “respuestas guías” desarrolladas en la proyección de respuestas.

7.3 CAPACITACIÓN

Con el fin de potenciar las competencias laborales de funcionarios y contratistas en atención al usuario de la Defensoría del Espacio Público, se han gestionado las siguientes capacitaciones:

1. Temas de Atención al Ciudadano (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)
2. Socialización instructivo de correspondencia (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)
3. Capacitación Atención a personas con discapacidad (SubRed Suroccidente)

4. Socialización de creación de usuarios SDQS puntos focales (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)
5. Capacitación atención módulo DADEP (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)
6. Taller de comunicación para la gente (Veeduría Distrital)
7. Se socializó a través de correo electrónico la inscripción para el curso virtual de Lenguaje Claro para servidores públicos que ofrece el Departamento Nacional de Planeación (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)
8. Socialización a los puntos focales de las áreas misionales de los resultados del seguimiento a la calidad y manejo del SDQS que hace la Secretaría General (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)
9. Capacitación en temas disciplinarios en la cual se incluyó los aspectos de Cumplimiento a términos de derechos de petición (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)
10. Capacitación de Introducción al Sistema de Gestión Documental ORFEO (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)
11. Cambio de usos de las zonas de uso público (funcionario de Atención al Ciudadano DADEP)

7.4 RED DISTRITAL DE PQRS

La Defensora del Ciudadano, funcionarios y contratistas del área de Atención al Ciudadano participaron de las convocatorias realizadas por la Red Distrital de PQRS a través de los siguientes NODOS:

- Seguimiento a la PPDSC
- Comunicaciones y lenguaje claro
- Articulación PQRS y Ciudadanía
- Capacitación y Formación

7.5 GUÍAS E INSTRUCTIVOS

- Se reemplaza en el procedimiento de comunicaciones oficiales por el Instructivo de Correspondencia Oficial en el cual se incluye, entre otras, la política de Lenguaje Claro, controles, distribución de correspondencia, política de cero papel. Actualmente se encuentra en trámite la actualización del instructivo en lo relacionado al manejo de denuncias por actos de corrupción.
- Se diseñó la ficha de monitoreo de la correspondencia oficial, la cual se aplica trimestralmente y está formalizada con el Formato 127-FORAC-11 dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- Se elaboró un formato para tabular las encuestas el cual se encuentra en revisión por parte de la Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario para su posterior envío a la Oficina Asesora de Planeación.

- Se modificó el formato de encuesta de percepción y satisfacción el cual se encuentran en revisión por parte de la Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario para su posterior envío a la Oficina Asesora de Planeación.

7.6 DIVULGACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Se ha participado en el SuperCADE Movil programado por la Secretaría General en las localidades de Suba, San Cristóbal, Antonio Nariño, Bosa, Mártires, Ciudad Bolívar, Fontibón y Engativá, donde se han atendido consultas de los ciudadanos y se han distribuido piezas informativas de los trámites y servicios de la defensoría del Espacio Público.

7.7 ACTUALIZACIONES DE LOS TRÁMITES REGISTRADOS EN EL SISTEMA ÚNICO DE TRÁMITES - SUIT

Se brindó apoyo al equipo de atención al ciudadano para adelantar en coordinación con las dependencias de la entidad la actualización de los trámites y servicios en la plataforma SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Se presentó al Comité Directivo una propuesta para la actualización de los trámites y servicios la cual fue aprobada el 19 de abril de 2018 así:

⇔ **Trámite:**

Recepción, Incorporación y Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital

⇔ **Servicios- otros procedimientos administrativos (OPA)**

1. Cambio de uso de las zonas de bienes de uso público del Distrito Capital
2. Observatorio del Espacio Público de Bogotá - Pagina Web
3. Certificación de la propiedad inmobiliaria Distrital
4. Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes.
5. Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público

Así mismo y de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría Distrital se actualizó el listado de temas y subtemas de Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, con el fin de facilitar la clasificación de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

7.8 VIRTUALIZACIÓN DE TRÁMITES

En coordinación con la Oficina de Sistemas se han adelantado acciones con el fin de llevar a cabo la virtualización de acciones administrativas y el trámite asociado a la

cadena de urbanismo. Así mismo en la implementación de lo señalado en la circular 038 emanada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - MinTIC.

7.9 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En coordinación con el contratista de la oficina Asesora Jurídica se ha venido trabajando en la implementación del Programa Integral de Datos Personales.

Cordial saludo,

SANDRA LILIANA BAUTISTA LÓPEZ

Defensora del Ciudadano

Copia: Comité Directivo

Proyectó: Gustavo Vázquez

Revisó: Sandra Liliana Bautista

Fecha: Agosto de 2018

Registro de Comunicaciones Oficiales;