# INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

**VIGENCIA 2017** 







### INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN

#### **VIGENCIA 2017**

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTUDIOS SOBRE ESPACIO PÚBLICO

INVENTARIO DEL PATRIMONIO PÚBLICO Y BIENES FISCALES

<u>ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DISTRITAL</u>

DEFENSA DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DISTRITAL

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN YLA TECNOLOGÍA

GESTIÓN DE RECURSOS

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

VERIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA









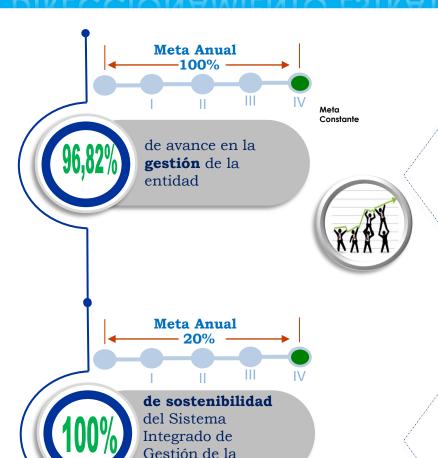


#### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO









entidad.

Para la medición del avance total, se tomo el porcentaje de avance de 22 indicadores que hacen parte de este informe. Las mestas relacionadas con el proceso de atención al cliente y/o usuario serán objeto de plan de mejora, teniendo en cuenta que su reporte es el más bajo en la entidad.

Para el cumplimiento de este indicador, la entidad desarrolló los planes de trabajo establecidos para cada uno de los siguientes subsistemas: Gestión de Calidad, Control interno, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental, Gestión documental y archivo, Seguridad de la información y Responsabilidad Social.





















#### ESTUDIOS SOBRE ESPACIO PÚBLICO









Meta Anual
— 50% —

Durante el año 2017 para actualizar la información sobre el sistema de espacio público de la ciudad disponible en la Entidad, se elaboró un reporte técnico alineado con las necesidades de la Política pública de Espacio Público, en el cual se incluyeron una serie de indicadores que permiten medir el comportamiento del espacio público del Distrito.





Durante la vigencia 2017 se elaboró el documento de la Política General de Espacio Público de Bogotá, escrito que se socializó con actores clave durante el tercer trimestre y de igual manera se estructuró el plan de acción de adopción e implementación de la política; una vez concertado con las partes interesadas aportará en la actualización del Plan de Ordenamiento Territorial (POT), argumentos técnicos en materia de espacio público.



#### ESTUDIOS SOBRE ESPACIO PÚBLICO





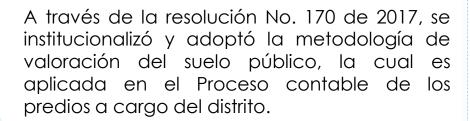




Se realizaron 7 investigaciones para la toma de decisiones en materia de espacio publico.

Se llevó a cabo la sistematización de las investigaciones realizadas desde el 2012, para el reconocimiento ante Colciencias

de avance en la implementación de la metodología de valoración de Suelo público.



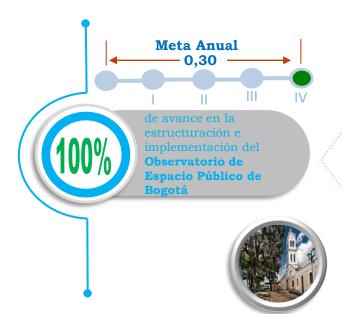


#### ESTUDIOS SOBRE ESPACIO PÚBLICO









Se llevó a cabo la implementación del Observatorio del Espacio Público de Bogotá que es una herramienta que apoya el proceso de toma de decisiones, aportando el análisis de datos y la recopilación y publicación de información existente, manifiesto poniendo en importancia de contar con información útil, confiable, oportuna y acertada.

Se realizó el evento titulado "III Workshop de Espacio Público", encuentro académico que fue liderado por el Observatorio del Espacio Público, Grupo de Estudios y Análisis del Espacio Público, dirigido a estudiantes universitarios, de arquitectura, con el objetivo de fortalecer la Red de Universidades por el Espacio Público, el cual se centró sobre los temas de generación y sostenibilidad del espacio público en Bogotá.

Se realizó el 1er Congreso Internacional de Espacio Público "Buenas Prácticas, Mejor Espacio Público" el cual agrupo las diferentes miradas y propuestas en materia de generación, recuperación y sostenibilidad de espacio público.

> Se realizó el evento titulado "IV Workshop de Espacio Público", encuentro académico y profesional que permitió el diseño y desarrollo de una herramienta pedagógica para el diseño urbano.

















### INVENTARIO GENERAL DE ESPACIO PÚBLICO Y BIENES FISCALES









Se incorporaron al inventario de 1.069.411,14 m² correspondientes a zonas de uso público existentes y otras que se generaron con los proyectos de urbanización y/o construcción; los cuales se encuentran ubicados en las localidades de Bosa con 38.136,25 m², Suba con 436.526,64 m², Ciudad Bolívar con 3.874,55 m², Chapinero con 91.547,31 m², San Cristóbal con 91.991,75 m², Kennedy con 3.757 m², Fontibón con 123.668,68 m², Barrios Unidos con 84.134,73 m², Usaquén con 15.711,9 m², Usme con 2.200,57 m² y Mártires con 131.149,36 m², Engativá con 13.112 m², Rafael Uribe con 30.000 m² y en Puente Aranda 3.600,4 m².

Se adelantaron procesos de registro y saneamiento de 1.049.365,81 m2 de bienes de uso público /zonas de uso público y bienes fiscales que conforman el patrimonio inmobiliario de Bogotá, ubicados en las localidades de Ciudad Bolívar con 627.223,27 m², Kennedy con 19.493,18 m², Engativá con 13.168,00 m², Teusaquillo con 2.524,00 m², Suba 279.366,11 m², Barrios Unidos con 4.490,85 m², San Cristóbal con 221,40 m², Usaquén 10.412,31 m², Rafael Uribe 50,40 m², Bosa 1.468,98 m², y Fontibón 90.947 m².

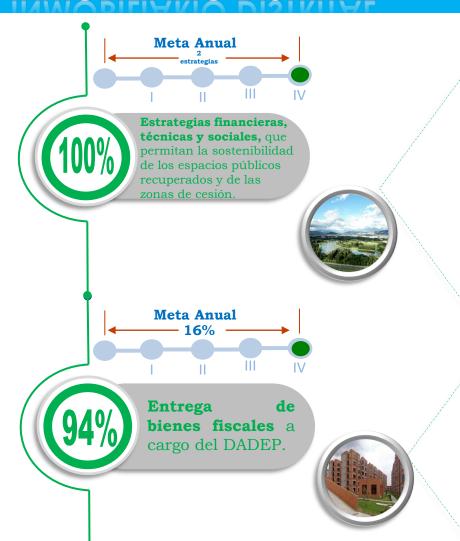


### ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DISTRITAL









Se llevó a cabo el desarrollo de las siguientes estrategias:

Reestructuración, de acuerdo a nueva modelación económica, de 4 contratos de administración, mantenimiento y aprovechamiento económico del espacio público -CAMEP, a través de la renegociación de las condiciones contractuales de los documentos suscritos.

Administración de las Alianzas Públicas Privadas, a la fecha se encuentran registradas en el Registro Único de Asociaciones Público Privadas – RUAPP, 33 iniciativas privadas sin recursos públicos de las cuales Cinco (5) se encuentran en estado de factibilidad y seis (6) en Pre factibilidad en estudio.

Como una estrategia de corresponsabilidad entre la Administración y la Empresa Privada cuyo objetivo es brindar sostenibilidad a los espacios públicos que presentaban ocupaciones indebidas y que fueron restituidos por las diferentes entidades del Distrito para el uso, goce y disfrute de la ciudadanía, surgen los 6 Pactos de sostenibilidad.

En el marco de la meta de entregar bienes fiscales bajo las modalidades permitidas por la Ley, para la vigencia 2017 se entregaron **14 Bienes Fiscales**.

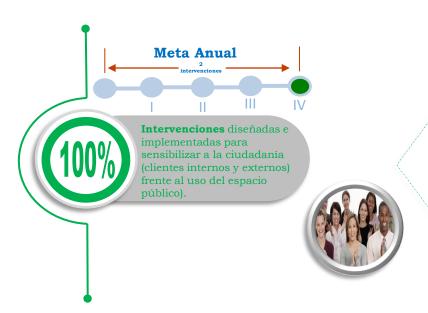
Así mismo, se Desarrollaron acciones preventivas, correctivas y de sostenimiento requeridas, a fin de garantizar la protección y el mantenimiento de los bienes fiscales y de uso público del inventario general del patrimonio inmobiliario distrital, a cargo del DADEP.

### ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DISTRITAL









La Defensoría del Espacio Público diseñó e implementó 2 campañas de cultura ciudadana: Guardianes del espacio público y alimentos sin control, a través de las cuales se llevó el mensaje de buen comportamiento y buenas prácticas en el uso del Espacio público por parte de los ciudadanos.

Dichas campañas fueron divulgadas, por intermedio de los medios masivos de comunicación. Su contenido desarrolló las acciones que sobre el espacio público realizó el DADEP en cumplimiento de su misionalidad para una mejor calidad de vida de los ciudadanos.



#### **DEFENSA DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DISTRITAL**





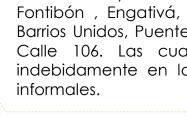




A través de la realización de intervenciones integrales se recuperó para los habitantes de la ciudad:

23.62 km de los principales de ejes viales de alto peatonal y vehicular. impacto recuperados, revitalizados y sostenidos; los cuales se encuentran ubicados en las localidades de: Fontibón, Chapinero, Santafé, Bosa, Mártires, Barrios Unidos, Rafael Uribe, Engativá, Kennedy, Suba, Usaguén, etc.





Se recuperaron 48 estaciones de Transmilenio y sus entornos adyacentes, ubicadas en la localidad de Fontibón, Engativá, Teusaquillo, Santafé, Chapinero, Barrios Unidos, Puente Aranda, Los Mártires, Profamilia, Calle 106. Las cuales estaban siendo ocupadas indebidamente en la gran mayoría por vendedores



### DEFENSA DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DISTRITAL









410 predios de zonas de cesión a cargo del DADEP, recuperados (zonas verdes, parqueaderos y equipamiento comunal público), a través del proceso de Restituciones Voluntarias, los cuales se encuentran ubicados en las localidades de: Santafé, Bosa, Barrios Unidos, Rafael Uribe, Suba, Usme, Puente Aranda, Kennedy, Candelaria, Teusaquillo, Mártires, San Rafael, Usaquén, Fontibón, Ciudad Montes y Ciudad Bolívar.



## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA TECNOLOGÍA









- Administración de la Plataforma Informática y Servidores.
- Atención de soportes de los aplicativos Web y firma digital.
- Soporte, monitoreo y administración de las bases de datos, infraestructura tecnológica y servidores de aplicaciones Oracle de la entidad.
- Actualizaciones de SIDEP, SIGDEP, Sí capital, CPM, MAP, ORFEO, SUMA.
- Actividades de soporte técnico.
- Adquisición de Servicios de Actualización, Soporte y Mantenimiento de Software.



#### GESTIÓN DE RECURSOS









Para el cumplimiento de esta meta la entidad desarrolló las siguientes estrategias:

- público 1. Recuperación de las zonas de uso indebidamente ocupado.
- 2. Gestión de Recursos económicos Procesos Judiciales (generación y ahorro): Con base en estrategia de defensa judicial, no se registran fallos representativos de condenas en contra del Distrito. Se realiza seguimiento Central de Inversiones eventual negociación procesos divisorios.
- 3. Investigaciones Penales Exitosas: Evacuación de las viabilizaciones penales, visita y seguimiento a los procesos penales en curso, recopilación de material probatorio dentro de los procesos penales priorizados, impulso procesal en procesos penales en curso por medio de la radicación de memoriales, obteniendo órdenes a policía judicial que aún no habían sido emitidas por la autoridad competente.
- 4. Contratación.
- 5. Elaboración de Conceptos y estudios jurídicos















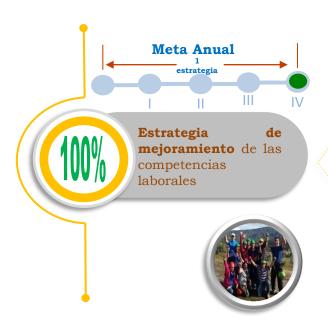


#### GESTIÓN DE TALENTO HUMANO









El fortalecimiento de las competencias laborales se ha realizado por medio de:

- 1. Desarrollo de Herramientas para fortalecer competencias laborales: categoría está encargada de proporcionar a los funcionarios del DADEP, herramientas para fortalecer competencias en conocimientos, y actitudes para su mejor desempeño habilidades laboral y logro der los obietivos institucionales.
- 2. Trabajo en equipo: Desarrollo de estrategias de capacitación que estimulen los valores de trabajo en equipo, responsabilidad y probidad.
- 3. Actualización de los funcionarios frente a cambios normativos: Esta categoría está encargada de mantener actualizados a los funcionarios frente a los cambios normativos, acorde a los nuevos retos de la entidad.
- 4. Condiciones organizacionales: Esta categoría está encargada de desarrollar condiciones las organizacionales necesarias para garantizar el pleno desarrollo del potencial humano de los servidores públicos del DADEP.













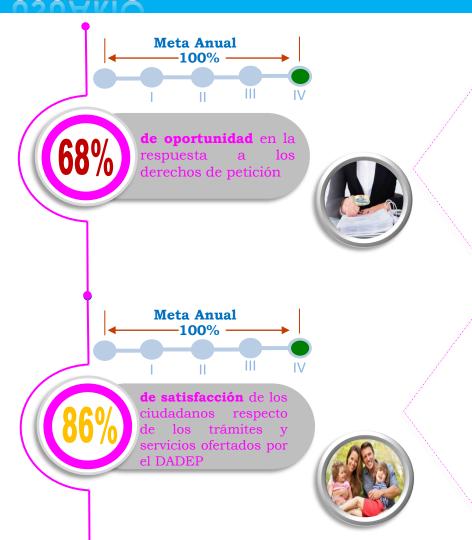


#### ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO









Total de peticiones registradas en SDQS: 4124

No. que se contestaron y se cerraron dentro de los términos de Ley: 2794

Para el 2018 se fortalecerán los controles con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas a las peticiones a los ciudadanos, la realización de charlas divulgativas a ciudadanos y funcionarios del distrito, la capacitación sobre lenguaje claro y la racionalización de trámites.

No. total de usuarios atendidos en los módulos de la Red CADE: 1677

No. total de encuestas aplicadas: 298

Resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción: **86% Nivel satisfactorio** 

De un total de 894 preguntas de satisfacción al año, 768 fueron calificadas con nivel excelente.

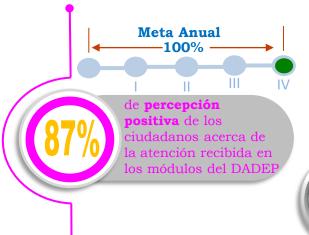


### ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO









No. total de usuarios atendidos, durante el 2017, en los módulos de la Red CADF: 1677

No. total de encuestas aplicadas: 298

Resultado de la aplicación de la encuesta percepción: **87% Nivel satisfactorio** 

De un total de 1192 preguntas de percepción respondidas en el año, 1040 fueron calificadas con nivel excelente.



Las actividades más relevantes realizadas en el 2017, fueron:

- Realización de charlas divulgativas de los trámites y servicios del DADEP y competencias de otras entidades sobre el espacio público, dirigida a Juntas de Acción Comunal y a funcionarios del Distrito.

- Reconocimiento a los funcionarios que acompañaron y apoyaron las actividades desarrolladas por el área de Atención al Ciudadano y que participaron en las charlas divulgativas de trámites y servicios del DADEP dirigidas a funcionarios del Distrito y a las Juntas de Acción Comunal.

- Articulación con otras entidades para dar a conocer los trámites y servicios del DADEP y las competencias de otras entidades relacionadas con el espacio público.

- Capacitación a funcionarios del DADEP sobre lenguaje claro para simplificar respuestas dadas a los ciudadanos.







#### VERIFICACIÓN Y MEJORA











La Oficina de Control Interno, ha llevado, en cumplimiento de esta a llevado a cabo la presentación de sus informes de Seguimiento de la Gestión a los procesos institucionales, el seguimiento al desarrollo del Modelo de Autoevaluación, con la respectiva confrontación de evidencias, y la medición de campañas, impacto y nivel de satisfacción, de acuerdo con su planeación inicial.



De las 55 auditorías programadas para el año 2017, se realizaron 54. Así las cosas el indicador refleja un cumplimiento del 98%, con lo cual alcanza a ubicarse en un rango satisfactorio.

















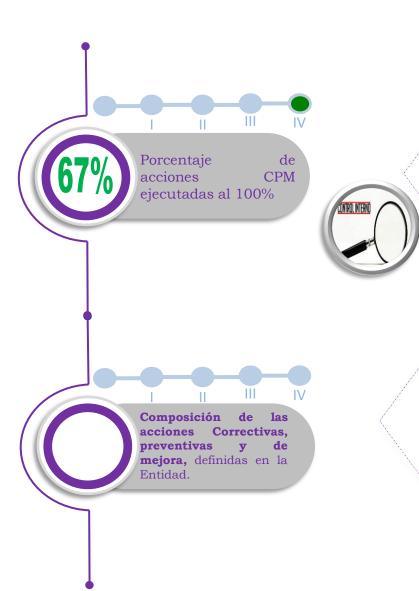


#### VERIFICACIÓN Y MEJORA









De las 113 acciones abiertas en el aplicativo, se cerraron a 31 de Diciembre de 2016, 76 acciones lo cual resulta en un cumplimiento del 67%. Este resultado muestra un avance significativo, si se tiene en cuenta que la entidad 'ara esta vigencia incluyó dentro de su sistema de gestión de acciones CPM las asociadas al plan de mejoramiento de la contraloría el cual se encuentra en ajuste.

El propósito de esta medición es realizar seguimiento al tipo de acciones creadas. Se pretende disminuir las acciones correctivas y aumentar las de mejora a medida que el sistema de gestión de calidad adquiere madurez. Con respecto al periodo 2017 se tiene que el 91% de las acciones corresponde a acciones correctivas, el 5% corresponde a acciones de mejora y el 4% corresponde a acciones preventivas. Lo anterior obedece a que la entidad esta intentando implementar un solo sistema de gestión de todas las acciones de mejora, por lo cual se incluyeron para este reporte las asociadas a los hallazgos de la contraloría.