

COMUNICACIÓN INTERNA

Para : Ursula Ablanque Mejía
Gerente General

Gemma Edith Lozano Ramírez
Defensora del Ciudadano.



No: 20194200037203 Folios: Anexos: Fecha:
31/10/2019 8:29am Cód vert: h8a1e Remitente:
VEEDURIA DISTRITAL

De : Jefe Oficina de Control Interno

Asunto : Informe de seguimiento Veeduría Distrital a la Gestión de los Defensores del Ciudadano - Requerimiento 20195000118191 Radicado eru 20194200131562.

A continuación, se presenta resumen del informe citado en el asunto correspondiente al primer semestre de 2019 en los siguientes términos:

La Veeduría Distrital, con el fin de hacer seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito Capital solicitó a los servidores designados en todas las entidades del Distrito, que informaran las acciones desarrolladas en el marco de sus funciones otorgadas en el Decreto 392 de 2015, durante el primer semestre de 2019.

En el documento, se presenta un análisis por entidad del cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano, con lo que se pretende identificar las acciones puntuales que vienen realizando los defensores al interior de cada una de las entidades del Distrito y que han aportado tanto a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano PPDSC, como al cumplimiento de la norma Así:

Implementación de la PPDSC

El Decreto 392 de 2015 señaló en el literal a del artículo 2: "*Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento*".

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá en este tema presentó las siguientes acciones:

Cualificación de los equipos de trabajo en temas de servicio al ciudadano. Cuenta con canales de atención y se gestionan actividades de conocimiento y apropiación de la PPDSC. Se realiza medición de percepción del servicio.

Velar por la disposición de recursos para la prestación del servicio a la ciudadanía

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal b del artículo 2: "*Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad*".

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá propende por el Fortalecimiento de la infraestructura física y operativa en los puntos de atención al ciudadano a través de la disposición de un espacio dotado con el mobiliario y tecnología necesarios para brindar un servicio de calidad.

Medidas para garantizar respuesta a los requerimientos ciudadanos

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal c del artículo 2: *"Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS"*.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá a través del canal telefónico se realiza encuestas trimestrales para medir la oportunidad y calidad de las respuestas dadas al ciudadano.

Seguimiento estratégico a planes de mejoramiento

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal d del artículo 2: *"Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad"*.

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá realiza seguimiento a los compromisos adquiridos relacionados con las recomendaciones emitidas por la Veeduría Distrital en el informe de evaluación de accesibilidad del punto de atención de la ERU.

Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal e del artículo 2: *"Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos"*.

No obstante, la existencia de normas que establecen la obligatoriedad de racionalización de trámites en las entidades, no se evidencia gestión alguna por parte del defensor del ciudadano para la identificación y simplificación de los trámites y servicios en las mismas. Las actividades reportadas se circunscriben a la actualización mensual de la Guía de Trámites y Servicios que se exige por parte de la Secretaría General.

Conclusiones

Con el análisis realizado a la información reportada en los informes de gestión del primer semestre de 2019 de los defensores ciudadanos de las entidades del Distrito Capital, es posible evidenciar que aunque las entidades han realizado un trabajo diligente y acucioso desde las áreas u oficinas de servicio al ciudadano para el cumplimiento de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital al Servicio de la Ciudadanía, en la mayoría de ellas no es claro el valor agregado que le genera

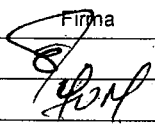
la intervención del defensor del ciudadano a esta tarea.

En virtud de lo anterior y en relación con la presentación de los informes, se encontró que no hay homogeneidad en la elaboración de los mismos, lo que evidencia la falta de claridad respecto de las actividades que deben ser desarrolladas por el defensor del ciudadano en cumplimiento de las funciones previstas en el Decreto 392 de 2015, pues algunas de ellas son muy amplias y generan traslajos con las funciones ejercidas por las áreas de servicio a la ciudadanía.

En lo que respecta a las funciones relacionadas con el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad y a velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, el 77% de las entidades no reportaron actividades desarrolladas por las áreas de servicio al ciudadano o por los defensores del ciudadano que apunten al cumplimiento de estas funciones, por lo que se considera importante fortalecer la labor que se desarrolla al interior de las entidades para la simplificación de trámites y la verificación de la correcta ejecución, así como el seguimiento a los planes de mejora que se formulan, ya sea por recomendaciones en procesos de auditoría o por procesos de mejora continua de las áreas de servicio al ciudadano.

Finalmente, según los registros del Tablero de Control Ciudadano, el primer semestre de 2019 sumó un total de 154.068 peticiones y, de acuerdo con las estadísticas reportadas por las entidades solo un 1% de éstas, que corresponden a un total de 1.228 peticiones, fueron tramitadas directamente por los defensores ciudadanos lo que denota la necesidad de incrementar los esfuerzos para promover con la ciudadanía, la existencia de la figura del defensor como garante y veedor de sus derechos.


 Janeth Villalba Mahecha
 Jefe de Oficina Control Interno

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina de Control Interno	
Aprobó:	N/A			
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				