

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
II SEMESTRE DE 2021**

INFORME FINAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, ABRIL 2022

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	2 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

1. INTRODUCCIÓN:

En el marco de lo ordenado por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece ***“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”***.

Por lo anterior y en cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Auditorías 2022, la Oficina de Control Interno efectuó la auditoría de seguimiento correspondiente al periodo julio - diciembre de 2021, en observancia de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual define Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y así evaluar el servicio que presta el proceso de Atención a la Ciudadana en relación al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS; asimismo de conformidad con la ampliación de términos para atender las peticiones, definidas en el Decreto 491 de marzo 28 de 2020.

2. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

Ley 1474 de 2011 ***"Por la cual se dictan normas orientadas para el ejercicio a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión"***, artículo 76.

Ley 87 de 1993. ***“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades”***.

Ley 1712 de 2014 ***“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y su Decreto Reglamentario 103 de 2015.***

Ley 1755 de 2015 ***“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”***.

Decreto 491 de 2020 ***“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”***.

Decreto 591 de 2018 ***“Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones”***.

Resolución interna 284 de 2018 ***"Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se integra y establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión del IDIPRON”***.

Circular Conjunta No.006 de 2017 Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.

Decreto 124 de 2016 ***" Por el cual se sustituye el Título IV de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."***

Acuerdo 731 de 2018 ***“por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”***, artículo 3.

Decreto 1166 de 2016 ***"Por el cual regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz".***

Acuerdo 630 de 2015 ***“por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”***

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	3 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Decreto 392 de 2015 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*

Decreto Distrital 197 de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*

Decreto 448 de 2007 - *Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana*

Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades *"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición"*.

Artículos 54 y 55 de la Ley 190 de 1995 *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."*

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia *"Derecho de Petición"*.

3. OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento a la normativa aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias -PQRS y servicio ciudadano en términos de la calidez, coherencia y oportunidad al proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 491 de 2020.

4. ALCANCE:

Revisar la gestión la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias -PQRS y servicio ciudadano, durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021.

5. EQUIPO DE TRABAJO:

Carlos Andrés Guerra Jiménez – Contratista oficina de control interno.

6. METODOLOGÍA APLICADA:

Con el fin de evaluar el cumplimiento de la normativa aplicable en la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRS) se desarrollaron las siguientes actividades:

Se analizó y verificó las bases de datos del aplicativo Bogotá te escucha SDQS y el formato digital A-ACI-FT-003, en relación con la oportunidad en la atención de Peticiones Quejas Reclamos o Sugerencias -PQRS, entre del 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021. Se revisaron los datos y estadísticas de los informes de gestión trimestral elaborados por el proceso y publicados en la web, cotejando la aplicación de procedimientos, instructivos y formatos del proceso de Atención al Ciudadano, así como también se realizó validación y cruces con la información del aplicativo Bogotá te escucha.

Por otra parte, se realizó observación del estado físico de los buzones de sugerencias de algunas sedes del instituto.

7. CONTEXTO DEL PROCESO, PROYECTO, PROCEDIMIENTO, ACTIVIDAD O REQUISITO A AUDITAR:

El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, implementa el proceso de Atención a la Ciudadanía, cuyo objetivo corresponde a establecer lineamientos y principios básicos de atención, que fortalezcan las relaciones de los servidores públicos del IDIPRON con la ciudadanía en términos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad a los requerimientos realizados por parte de las y los ciudadanos.

El proceso de Atención al Ciudadano actualmente cuenta con lineamientos y directrices definidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y con el ánimo de realizar un seguimiento continuo a la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRS), se incluye en el Plan Anual de Auditorías de la Oficina

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	4 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

de Control Interno de la Entidad para verificar el cumplimiento del marco normativo y los procedimientos que lo soportan.

8. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES:

Se realizó la verificación de los Planes de Mejoramiento vigentes a la fecha, producto de las auditorías de seguimiento realizadas, se evaluaron en total 14 actividades contempladas en el tablero de control:

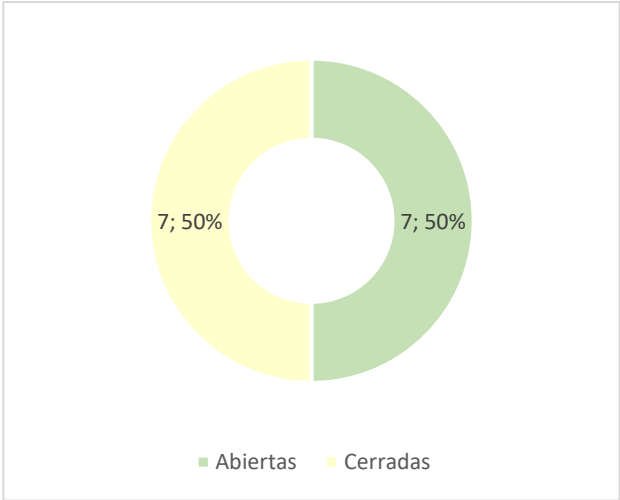


Gráfico 1. Estado de acciones. Construido por la OCI. Fuente tablero de control.

A la fecha de la presente auditoria, el proceso de atención al ciudadano tiene 7 acciones que corresponden al 50% vencidas y 7 acciones que representan el 50% restante abiertas y se encuentran en ejecución, según el siguiente detalle:

ORIGEN	SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCION DE LA ACCION	CERRADA	SIN CERRAR	OBSERVACION
Auditoría interna de seguimiento al proceso atención al ciudadano vigencia 1 de julio 2018 al 30 de junio de 2019 - PMAI-2019-120	OBSERVACIÓN * Se observó que Atención a la Ciudadanía no se encuentra dentro del organigrama del Instituto y no se pudo evidencia en las resoluciones que aparecen en la página web que pueda sustentar su creación, para garantizar el Decreto 197 de 2014; por el cual se adopta la Política Distrital de Servicios a la Ciudadanía contemplando las cuatro líneas estratégicas de acuerdo con el artículo 8.	* Adelantar los trámites pertinentes ante las instancias internas de la Entidad para validar la creación del área.		X	La acción se encuentra vencida
Atención a la ciudadanía Auditoría interna I semestre 2020. - PMAI-2020-018	No conformidad No 1 Se evidenció que continúa el incumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido.	Teniendo en cuenta que es un hallazgo que implica a más dependencias se realizarán mesas de trabajo con el área de salud ocupacional e infraestructura para la formulación de un plan de trabajo y adquisición e instalación de la señalización necesaria en los puntos de atención de la entidad.		X	La acción se encuentra vencida
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2020 AL 30 DE JUNIO DE 2020 - PMAI-2021-002	OBSERVACIÓN: Se evidenció incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 Art 14. “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente	Atención a la ciudadanía enviará de forma mensual al área de control interno disciplinario la información de las dependencias que cerrará por fuera de términos. Así mismo realizará capacitaciones al personal administrativo sobre los términos para dar respuestas según la ley 1755 y las implicaciones según el código único disciplinario.		X	La acción se encuentra vencida

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	5 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

ORIGEN	SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCION DE LA ACCION	CERRADA	SIN CERRAR	OBSERVACION
	previsto.”, esto porque se evidenció respuesta fuera de términos durante la vigencia auditada. Cómo se puede evidenciar en el punto 15.1.2 Requerimientos Fuera de Términos.				
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2020 AL 30 DE JUNIO DE 2020 - PMAI-2021-003	HALLAZGO: Se evidenció que continúa el incumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido.	Teniendo en cuenta que es un hallazgo que implica a más dependencias se realizarán mesas de trabajo con el área de salud ocupacional e infraestructura para la formulación de un plan de trabajo y adquisición e instalación de la señalización necesaria en los puntos de atención de la entidad		X	La acción se encuentra vencida
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE JULIO 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 - PMAI-2021-081	Observación 11.1 Se evidenció incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 frente a los términos de los tiempos para resolver las peticiones de acuerdo con el Art 14, cómo se puede evidenciar en el punto 15.1.2 Requerimientos Fuera de Términos. Por lo cual se sugiere dar traslado o poner en conocimiento a las áreas o procesos las peticiones incumplidas en los términos de respuesta para que en conjunto se establezcan acciones de mejora para minimizar el riesgo de responder las peticiones fuera de términos.	Atención a la ciudadanía enviará de forma mensual al área de control interno disciplinario la información de las dependencias que cierran por fuera de términos las peticiones. Incluir como política dentro del procedimiento de "Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá te Escucha - SDQS".		X	La acción se encuentra vencida
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE JULIO 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 - PMAI-2021-082	Observación 11.1 Se evidenció incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 frente a los términos de los tiempos para resolver las peticiones de acuerdo con el Art 14, cómo se puede evidenciar en el punto 15.1.2 Requerimientos Fuera de Términos. Por lo cual se sugiere dar traslado o poner en conocimiento a las áreas o procesos las peticiones incumplidas en los términos de respuesta para que en conjunto se establezcan acciones de mejora para minimizar el riesgo de responder las peticiones fuera de términos.	Así mismo realizará capacitaciones al personal administrativo sobre los términos para dar respuestas según la ley 1755 y las implicaciones según el código único disciplinario.		X	La acción se encuentra vencida
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE JULIO 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 - PMAI-2021-083	Observación 11.1 Se evidenció incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 frente a los términos de los tiempos para resolver las peticiones de acuerdo con el Art 14, cómo se puede evidenciar en el punto 15.1.2 Requerimientos Fuera de Términos. Por lo cual se sugiere dar traslado o poner en conocimiento a las áreas o procesos las peticiones incumplidas en los términos de respuesta para que en conjunto se establezcan acciones de mejora para minimizar el riesgo de responder las peticiones fuera de términos.	Se realizará socialización ante el Comité de Gestión y Desempeño de las dependencias de la entidad que han respondido peticiones fuera de términos		X	La acción se encuentra vencida
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021 - PMAI-2022-019	Se observó debilidad en el diligenciamiento del formato “Control de requerimientos ciudadanos – ACI-FT-003, frente a dejar espacios sin información o información incompleta.	Realizar modificación al formato “Control de requerimientos ciudadanos – ACI-FT-003” para incluir campo en que se especifique el área a la cual se entrega el requerimiento		X	En ejecución
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021 PMAI-2022-020	Se observó debilidad en el diligenciamiento del formato “Control de requerimientos ciudadanos – ACI-FT-003, frente a dejar espacios sin información o información incompleta.	Realizar modificación al procedimiento “Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha” SDQS A-ACI-PR-001 para establecer punto de control con el fin de identificar las áreas o dependencias que no contestan oportunamente los requerimientos		X	En ejecución
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021 PMAI-2022-021	Se evidenció incumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido, este incumplimiento es compartido con las áreas de Mantenimiento de bienes y Seguridad y salud en el trabajo.	Emitir concepto técnico sobre la intervención de la infraestructura de los baños de la sede calle 63 una vez sea recibido el diagnóstico que sobre ellos realizará la Veeduría		X	En ejecución

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	6 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

ORIGEN	SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCION DE LA ACCION	CERRADA	SIN CERRAR	OBSERVACION
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021 - PMAI-2022-022	Se evidenció incumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido, este incumplimiento es compartido con las áreas de Mantenimiento de bienes y Seguridad y salud en el trabajo.	Realizar instalación de señalética en los puntos de atención a la ciudadanía, de acuerdo con las necesidades identificadas		X	En ejecución
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021 - PMAI-2022-023	Se evidenció incumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido, este incumplimiento es compartido con las áreas de Mantenimiento de bienes y Seguridad y salud en el trabajo.	Realizar el cambio e instalación de los buzones de sugerencias en los puntos de atención a la ciudadanía, de acuerdo con las necesidades identificadas y lo señalado en la norma NTC 6047.		X	En ejecución
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021 - PMAI-2022-024	Incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 Art 14. “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, adicionalmente se debe tener en cuenta que la no respuesta oportuna puede acarrear proceso disciplinario; Por esta razón se traslada este incumplimiento a las siguientes áreas o procesos Subdirección de métodos, Subdirección Administrativa y financiera, Convenios, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Desarrollo y Oficina Asesora de Planeación	Enviar mensualmente al área de Control Disciplinario Interno, la información de las dependencias que cierran las peticiones fuera de términos con sus respectivos anexos.		X	En ejecución
AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021 - PMAI-2022-025	Incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 Art 14. “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, adicionalmente se debe tener en cuenta que la no respuesta oportuna puede acarrear proceso disciplinario; Por esta razón se traslada este incumplimiento a las siguientes áreas o procesos Subdirección de métodos, Subdirección Administrativa y financiera, Convenios, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Desarrollo y Oficina Asesora de Planeación.	Realizar capacitaciones sobre el manejo del aplicativo SDQS		X	En ejecución

Tabla 1 Estado de hallazgos vigentes. Construido por la OCI.
Fuente tablero de control.

9. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:

Se resalta el trabajo realizado por el proceso de atención al ciudadano, enfocando actividades para fortalecer talento humano, potencializando las competencias del equipo de trabajo en pro del desarrollo y crecimiento del proceso, para beneficio de la atención de los funcionarios, contratistas y de los NNAJ.

10. OBSERVACIONES:

10.1 Debilidades en la identificación y señalización de los buzones de sugerencias de las unidades de protección integral Oasis, Perdomo, Santa Lucia, así como también el ubicado en la sede administrativa de la calle 63, lo cual puede estar dado porque no se ha documentado lineamientos detallados y claros de identificación y señalización de los buzones de sugerencias en el procedimiento “Atención a requerimientos ciudadanos y denuncias de corrupción Bogotá te escucha – SDQS- A-ACI-PR-001”, ni en el “Manual de atención a la ciudadanía A-ACI-MA-001”. Lo cual puede generar desconocimiento de este canal de atención.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	7 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

11. NO CONFORMIDADES:

11.1 Incumplimiento de la oportunidad durante el periodo evaluado (II semestre de 2021), dado que se detectaron diez (10) respuestas emitidas fuera de términos, en contravía de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 **“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”**, asimismo de lo definido en el Decreto 491 de 2020 artículo 5 **“Ampliación de términos para atender las peticiones”**, lo que puede estar causado por debilidades en los controles dirigidos a la oportunidad en la respuesta de las PQRS, ocasionándose materialización del riesgo de gestión del proceso atención al ciudadano: **“Inadecuado trámite o demora en la respuesta de los requerimientos ciudadanos asignados a la Entidad, no se puede realizar un debido control de los documentos que ingresan por la ventanilla”**.

11.2 Discrepancias entre lo registrado en el formato ACI-FT-003 reporte de SDQS y los informes de gestión mensuales y trimestrales publicados, lo cual constituye incumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 en su artículo 3: **“Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”**, situación que pudo presentarse por debilidades o falta de conciliación de datos entre las diferentes fuentes de información de PQRS, generando debilidad en los atributos de la calidad de la información, que se predicen desde la dimensión Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, además de riesgos de incumplimiento de la normatividad aplicable y posibles sanciones por parte de los entes de control.

12. RECOMENDACIONES:

Documentar los lineamientos de manejo del canal de buzón de sugerencias, estableciendo lineamientos frente a su ubicación, identificación y socialización del canal a los NNAJ con el fin de fomentar el uso y confianza de este canal en las unidades.

Promover la participación de los NNAJ en el manejo y operación de los buzones de sugerencias, a través de actividades de control, tales como la designación de beneficiarios que hagan parte de la apertura y control de estos.

Diligenciar de manera completa el formato **“Control de requerimientos ciudadanos-ACI-FT-003”** detallando claramente el área que tienen asignado los PQRS.

Implementar acciones y controles de consulta y conciliación de las diferentes fuentes de información de PQRS

Fortalecer los controles de oportunidad en las respuestas, a fin de gestionar el riesgo materializado.

Formalizar el formato de **“Seguimiento a las respuestas canal escrito”**, toda vez que este formato no se encuentra formalizado dentro del sistema integrado de gestión.

Fortalecer el mecanismo de seguimiento establecido en el **“Procedimiento: Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá te escucha – SDQS”**.

Continuar con el fortalecimiento de la capacitación de los colaboradores y beneficiarios del Instituto en los temas de Atención al Ciudadano.

13. CONCLUSIONES:

El proceso de Atención al Ciudadano en la vigencia del segundo semestre del 2021, continúa trabajando en mejorar los controles y seguimientos a las distintas áreas para el oportuno cierre de las PQRS, ahora bien, se debe estandarizar el diligenciamiento del formato de control de requerimientos -ACI-FT-003; Si bien, se está dando cumplimiento al Procedimiento: Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá te escucha – SDQS, se debe trabajar y fortalecer la socialización de los beneficios y el correcto manejo del buzón de sugerencias los NNAJ del instituto, con el fin de fomentar su uso y confianza del buzón de sugerencias de las unidades.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	8 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

ANEXO: DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Dentro del plan de auditoria 2022, fue programada la auditoria para evaluar la gestión de los PQRSD realizada por el proceso de Atención al Ciudadano, por lo anterior en el marco de esta se determinó verificar y analizar la oportunidad, pertinencia y trazabilidad de los PQRSD, exigida por el marco normativo que lo regula y los lineamientos y documentos del Sistema Integrado de Gestión del IDIPRON (SIGID). Con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que se radican a diario al Instituto, así como los establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital, que define los lineamientos para generar la información, mediante los distintos canales de información. Esta evaluación se realizó a la gestión correspondiente al período comprendido del 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

PQRSD II semestre de 2021.

En el segundo semestre del 2021, se recibieron directamente en el Instituto un total de trescientas veintinueve (329) PQRS en los distintos canales de atención según el siguiente detalle:

REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2021 – FORMATO A-ACI-FT-003				
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
QUEJA	24	15	39	11,85%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	61	78	139	42,25%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	34	22	56	17,02%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16	6	22	6,69%
CONSULTA	13	16	29	8,81%
FELICITACIÓN	9	4	13	3,95%
RECLAMO	2	6	8	2,43%
DENUNCIA POR CORRUPCION	1	0	1	0,30%
SUGERENCIA	11	6	17	5,17%
ACCESO A LA INFORMACION	0	2	2	0,61%
SOLICITUD DE COPIA	1	2	3	0,91%
TOTAL	172	157	329	100%

Tabla 2: Construido por la OCI Fuente Formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

Ahora bien, de conformidad a los reportes mensuales de Bogotá te Escucha – SDQS; los tipos de requerimientos fueron clasificados de la siguiente así:

REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2021 - SDQR				
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
QUEJA	17	19	36	10,62%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	59	86	145	42,77%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	25	20	45	13,27%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18	11	29	8,55%
CONSULTA	16	14	30	8,85%
FELICITACIÓN	12	7	19	5,60%
RECLAMO	3	10	13	3,83%
DENUNCIA POR CORRUPCION	3	0	3	0,88%
SUGERENCIA	9	8	17	5,01%
SOLICITUD DE COPIA	0	2	2	0,59%
TOTAL	162	177	339	100%

Tabla 3: Construido por la OCI informe SDQS

Se observa que existe diferencias en la información reportada y en el total de requerimientos atendidos por el instituto en segundo semestre del 2021; Al revisar los informes de gestión mensuales, se observa que el dato del total de los requerimientos reportados no coincide con los reportes del SDQS.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	9 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

MES	N° PQRS
Informe de Gestión Julio	61
Informe de Gestión Agosto	36
Informe de Gestión Septiembre	75
TOTAL, PQRS	172
MES	N° PQRS
Informe de Gestión Octubre	54
Informe de Gestión Noviembre	67
Informe de Gestión Diciembre	81
TOTAL, PQRS	202
TOTAL, PQRS SEGUNDO SEMESTRE	374

Tabla 4: Construido por la OCI informe SDQS

Como se detalla en las tablas 2,3 y 4 se observa que el total de PQRS no coinciden, al igual que tampoco es coherente el número de requerimientos por cada tipo, es importante que la información de PQRS fortalezca los controles y conciliación de los datos con el fin de emitir informes que cumplan los criterios de veracidad y completitud.

PQRS Traslados por competencia:

En el segundo semestre del 2021, se realizaron 28 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia, así:

ENTIDAD	No DE REQUERIMIENTOS
INTEGRACIÓN SOCIAL	8
SECRETARIA EDUCACIÓN	4
SECRETARIA DE SALUD	3
ICBF	3
IDPAC	2
IPES	1
SECRETARIA DE GOBIERN	1
SECRETERIA DISTRITAL	1
SECRETARIA SEGURIDAD	1
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1
SISBEN	1
IDPYBA	1
TOTAL	28

Tabla 5: Construido por la OCI formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

Seguimiento a las respuestas de los requerimientos (Coherencia, claridad y calidez):

Teniendo en cuenta que el criterio de Calidad en las respuestas debe contemplar los conceptos de (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ); conforme a información entregada por el área de atención a la ciudadanía se observa que el proceso revisó a doscientas ochenta y tres (283) respuestas emitidas por el Instituto durante el segundo semestre del 2021, reportando que el 96% de las respuestas a los requerimientos fueron de manera coherente, equivalente a doscientas setenta y dos (272), frente a la claridad registró que doscientas setenta y un (271) respuestas se respondieron cumpliendo este criterio, lo que representan también un 96%, y finalmente con respecto a la calidez de las respuestas se observó que a doscientas setenta y dos (272) que corresponden al 96% se les respondió de una manera cálida y con lenguaje claro

Nombre	Numero seguimientos realizados	%
COHERENCIA	272	96%
CLARIDAD	271	96%
CALIDEZ	272	96%

Tabla 6: Construido por la OCI formato “Seguimiento a las respuestas canal escrito”

Por otra parte, revisada la documentación del proceso, se evidenció que el formato “*Seguimiento a las respuestas canal escrito*” no se encuentra en los formatos del Sistema integrado de gestión, se recomienda formalizar el formato, toda vez que se está utilizando como una herramienta de control.

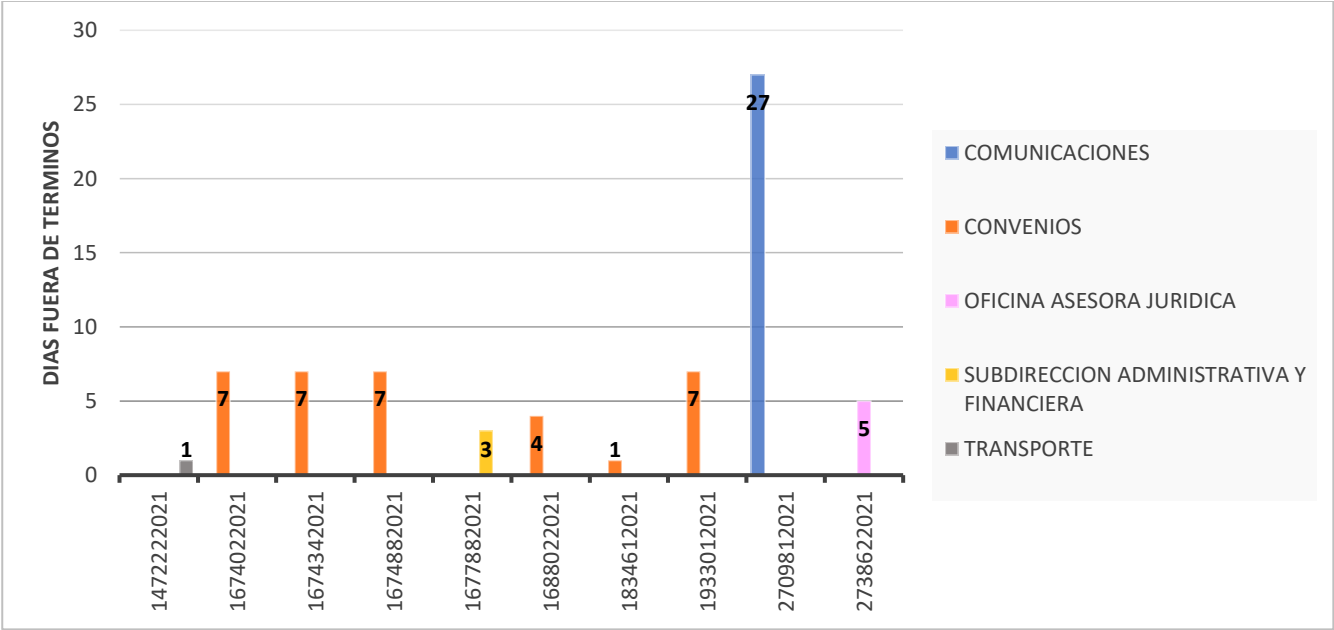
Oportunidad en la respuesta

Conforme a lo establecido en el procedimiento “Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá te escucha–SDQS A-ACI-PR-001” el proceso de Atención al ciudadano se encarga de realizar seguimiento semanal mediante correo electrónico a las áreas para que respondan en los tiempos establecidos, por ello es responsabilidad del funcionario o contratista asignado por cada área, dependencia o proceso de estar atento del aplicativo SDQS y así dar respuesta en los tiempos establecidos por norma.

Realizado el análisis de oportunidad correspondiente, se detectó que, para el segundo semestre del año 2021, se respondieron diez (10) PQRS fuera de términos, las cuales se detallan a continuación:

NUMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	PQRS	DIAS VENCIMIENTO
2709812021	COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27
1674022021	CONVENIOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
1674342021	CONVENIOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
1674882021	CONVENIOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
1688022021	CONVENIOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4
1834612021	CONVENIOS	QUEJA	1
1933012021	CONVENIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
2738622021	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5
1677882021	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
1472222021	TRANSPORTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1

Tabla 7–Realizada por la OCI



Grafica2 – Realizada por la OCI

Se observa en la tabla y en la gráfica que la dependencia que presento más respondió fuera de términos fue Convenios con 6 requerimientos, de igual manera, se observa que el área de comunicaciones dio una respuesta 27 días después del vencimiento de términos.

Estado de los Buzones de sugerencias

Es importante el fortalecimiento del uso del buzón de sugerencias por parte de nuestros usuarios teniendo en cuenta que es un medio de participación ciudadana que sirve como retroalimentación y herramienta del mejoramiento de los servicios. Frente a los buzones se realizó observación con los siguientes resultados:

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	11 de 11
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Buzón Calle 63



Buzón Oasis - Externado



Buzón Oasis – Internado



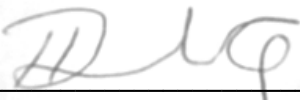
Buzón Perdomo



Buzón Santa Lucia

Como se observa en el registro fotografico anterior, se instalaron los nuevos buzones de sugerencias en madera, lo cual puede redundar en una mejor durabilidad, sin embargo se detecto debilidad en la identificación y señalización de estos.

Asimismo y de conformidad con el procedimiento “Atención a requerimientos ciudadanos y denuncias de corrupción Bogotá te escucha – SDQS- A-ACI-PR-001” se enuncia que el proceso se comunicará mensualmente a cada unidad para verificar la existencia de peticiones en el buzón de sugerencias y realizará un acta con la información recopilada, se recomienda Documentar los lineamientos de manejo del buzón de sugerencias, estableciendo lineamientos frente a su ubicación, identificación y socialización del canal a los NNAJ con el fin de fomentar el uso y confianza de este canal en las unidades.

VºBº Auditor (a) Líder	Aprobación jefe Oficina de Control Interno
FIRMA: 	FIRMA: 
NOMBRE: CARLOS ANDRÉS GUERRA JIMENÉZ	NOMBRE: MARCELA DELGADO GUARNIZO