



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la promoción de la
pañez y la Juventud

INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. (SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQRS).

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
niñez y la juventud

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. CRITERIOS DE LA AUDITORIA**
- 3. OBJETIVOS**
 - 3.1. OBJETIVO GENERAL**
 - 3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**
- 4. ALCANCE**
- 5. EQUIPO DE TRABAJO**
- 6. METODOLOGIA APLICADA**
- 7. CONTEXTO DEL PROCESO A AUDITAR**
- 8. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES**
- 9. DESARROLLO DE LA AUDITORIA**
 - 9.1 ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS**
 - 9.2 OBSERVACIONES**
 - 9.3 NO CONFORMIDADES**
 - 9.4 RECOMENDACIONES**
- 10. CONCLUSIONES**

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SISTEMA DE DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- SDQR)

1. INTRODUCCION

De conformidad con las disposiciones del artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del 1991 y lo reglamentado por la Ley 87 de 1993, el Decreto 1599 de 2005 y el programa anual de Auditorías vigencia 2015 del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON, la Oficina de Control Interno auditó el Proceso de Atención al Ciudadano, bajo los principios y orientaciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas y concebida como una actividad independiente y objetiva de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad.

La auditoría interna como herramienta de seguimiento y evaluación para la retroalimentación al Sistema Integrado Gestión del Instituto, analiza las debilidades y fortalezas del proceso en busca de una mejora continua y así mismo con el propósito de formular las recomendaciones de ajustes o mejoramiento de los procesos y servir de apoyo a la Alta Dirección en la toma de decisiones.

El presente informe tiene como propósito dar a conocer los resultados del desarrollo de la auditoría al Proceso de Atención Ciudadana en relación al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS los procedimientos y normatividad que lo soportan, así como también las actividades adelantadas en el Plan de mejoramiento correspondiente a la actual vigencia.

2. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991 determinó que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76. Dispone que en toda entidad pública debe:

- Tener por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Vigilar por parte de la oficina de control interno 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.
- Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Decreto 2641 de 2012, que reglamenta el artículo 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, dispone la herramienta “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” la cual en su Cuarto Componente: “Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano” aborda los elementos que deben integrar una estrategia de servicio al ciudadano, así como estándares para la atención de denuncias y peticiones (quejas, reclamos y/o sugerencias) para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

En el mismo sentido la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital mediante el Decreto 371 de 2010, y en su Artículo 3 estableció los lineamientos para garantizar por parte de las Entidades del Distrito, la prestación de servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos. A su vez da competencia a la Veeduría Distrital para realizar seguimiento al cumplimiento quien mediante Circular 03 de 2011 estable los lineamientos a tener en cuenta en las auditorías internas de gestión, establecidos en el precitado Decreto.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Hacer seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía con respecto al cumplimiento en la atención a requerimientos ciudadanos mediante el SDQS y al buzón de quejas reclamos y sugerencias implementados en las UPIS del Instituto de acuerdo a los tiempos establecidos para las respuestas.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Verificar las acciones adelantadas contempladas en el plan de mejoramiento del proceso de Atención a la ciudadanía correspondiente al primer semestre 2015, de acuerdo a la normatividad vigente, a los procedimientos y lineamientos establecidos en el SIGID.

Verificar la efectividad en cuanto a la oportunidad, coherencia y calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS durante la vigencia 2015.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Hacer seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, durante el primer semestre vigencia 2015, en relación a los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos y en relación a la Ley 1474 de 2011 donde se establece una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

5. EQUIPO DE TRABAJO

La Auditoría fue realizada por un auditor Líder: Andrés Ricardo Castillo.

6. METODOLOGÍA APLICADA

La auditoría se realizó de acuerdo a los procedimientos y técnicas de auditoría con el objeto de obtener evidencia suficiente, confiable y útil, para lo cual se aplicaron procedimientos como observación de documentos, indagación, comprobación, pruebas aleatorias, inspección al cumplimiento normativo y de procedimientos. Se aplicaron listas de chequeo para verificación de cumplimiento de los criterios legales y del sistema integrado de gestión SIGID.

7. CONTEXTO DEL PROCESO A AUDITAR

La Oficina de Control Interno en su Programa Anual de Auditorías para la vigencia 2015 y dentro de su rol de evaluación y seguimiento a la gestión institucional programó auditoría al Proceso de Atención Ciudadana en lo referente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS para ser desarrollada durante el mes de Julio del año en curso, proceso que tiene como objeto “Dar respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos realizados por parte de las y los ciudadanos al IDIPRON a través de los diferentes canales de comunicación que se encuentran dispuestos para tal fin.”

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, es una herramienta virtual por la cual se interponen quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar intereses individuales o de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

El Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud IDIPRON interactúa con la ciudadanía a través del equipo de funcionarios de su oficina de Atención al Ciudadano para brindar información y responder a sus inquietudes con respecto a los servicios prestados por la Entidad, así como recibir sus peticiones (quejas, reclamos y/o sugerencias) y denuncias para lo cual estableció el Proceso de Atención a la Ciudadanía con sus Procedimientos de: 1. Atención a Requerimientos Ciudadanos y 2. Buzón, quejas y reclamos.

Cra. 27A No. 63B – 07

Tel. 3100411

www.idipron.gov.co

Info: Línea 195

Por lo anterior se ha dispuesto de canales de comunicación con el ciudadano de manera presencial en la oficina de Atención al Ciudadano y por medio escrito en la ventanilla única de radicación de correspondencia, los buzones de quejas y reclamos situados en las diferentes unidades de protección integral del Instituto y comedores comunitarios, por vía telefónica, correo electrónico y página Web del Instituto.

8. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES

Se hizo seguimiento a Planes de Mejoramiento de vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015 producto de las auditorías de gestión efectuadas durante estas vigencias, evidenciando el cierre de 13 de los 17 hallazgos identificados, quedando a la fecha 4 hallazgos pendientes por cerrar:

SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCION DE LA ACCION	AVANCE	Cerrada	Sin Cerrar	OBSERVACIONES
En los informes trimestrales presentados a la dirección establecen las dependencias que obtienen el mayor número de requerimientos, quedando pendiente remitir esta información a los líderes de proceso y gerentes de proyecto para que analicen y propongan acciones de mejora.	Realizar reporte trimestral a los líderes de procesos o gerentes de proyecto, que presenten el mayor número de requerimientos, para que propongan acciones de mejora.	Los informes trimestrales son publicados en la página web del Instituto con el fin de informar a los líderes de procesos, gerentes de proyectos y a la ciudadanía en general, sobre los requerimientos y así poder realizar seguimiento y acciones de mejora a los mismos.	X		Mediante la verificación a la página web del Instituto se evidencia cumplimiento en cuanto a la publicación del informe trimestral, a través del Link <i>Servicios de Información al ciudadano</i> , para su socialización.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
niñez y la juventud

Las respuestas dadas a la ciudadanía deben cumplir los requisitos legales y en caso de contestar que "posteriormente se hará seguimiento y de ser el caso se tomarán las medidas", deben realizarse las acciones ampliando la respuesta dada al ciudadano de acuerdo a la verificación.	Realizar seguimiento de las respuestas dadas a los requerimientos en los que se dé el caso, para dar a conocer a la ciudadanía las acciones tomadas.	Se realiza el Comité de Atención al Ciudadano con el fin de hacer seguimiento a los requerimientos, ya que quien debe ampliar las respuestas a los requerimientos son los líderes de procesos.	X	Se verifican las actas de los comités en donde se describen acciones de mejora en cuanto a que se den respuestas de fondo a los requerimientos.
Es importante diseñar un mecanismo idóneo que permita realizar un seguimiento efectivo al control de las respuestas que se publican en el sistema, garantizando que las mismas sean de fondo y oportunas.	Realizar seguimiento estadístico de la calidad de las respuestas de los requerimientos cerrados.	Se realizan informes mensuales dirigidos a la Subdirección Administrativa y financiera como líder del proceso, con el fin de informar y hacer seguimiento a las respuestas emitidas.	X	Se evidencian informes mensuales en donde se describen las respuestas a requerimientos que no son contestadas de fondo con el fin de realizar un seguimiento a las mismas como mecanismo de control.
Se debe informar al líder del proceso o gerente de proyecto, el incumplimiento de los responsables de manejo de buzones en lugares donde se tenga contacto directo con la ciudadanía, de reportar semanalmente las actas de apertura y la remisión de requerimientos.	Enviar memorando quincenal a los líderes de proceso que no hayan cumplido con el reporte semanal de actas de apertura de buzón.	El procedimiento de atención a requerimientos ciudadanos, se actualizó descentralizando la operación de cierre de peticiones por el SDQS por las áreas responsables, para mejoramiento del desempeño y la capacidad de la entidad para responder los requerimientos ciudadano. El proceso realiza	X	Se verifico la actualización del procedimiento establecido para el Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias, A-ACI-PR-002, con el ánimo de realizar un mejoramiento en la eficiencia y efectividad del proceso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
niñez y la juventud

		visita mensual a las Unidades de Protección Integral y Comedores Comunitarios.			
Es importante señalar que remiten informe trimestral a la Dirección del Instituto de manera informal, por lo que se recomienda hacerlo mediante memorando para contar con la evidencia de su envío.	Enviar los informes a la Dirección del Instituto mediante memorando.	Actualmente el informe trimestral dirigido a la Dirección del Instituto, se realiza mediante memorando con el fin de llevar trazabilidad de los resultados.	X		Mediante la verificación a los informes trimestrales, se evidencia cumplimiento de esta acción.
Es importante realizar seguimiento a los requerimientos que no se contestaron dentro de los términos de ley, ya que de la muestra seleccionada, 14 no cumplieron con este requisito.	Realizar seguimiento semanal de vencimientos del SDQS por usuario, para programar las respuestas.	Se realizan seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente y a los procedimiento establecidos por la Entidad.	X		Se tomó una muestra de los meses Abril, Mayo y Junio de 2015 y se evidencia cumplimiento de las respuestas de acuerdo a los plazos establecidos por la norma.
Legalizar la oficina de atención al ciudadano en el proyecto de reestructuración de la planta de personal y estructura organizacional de la entidad.	Realizar solicitud a talento Humano para la Oficina de Atención al Ciudadano según Auditoria Interna.	N/A		X	Este hallazgo no es atribuible al proceso de Atención a la Ciudadanía si no al área de Planeación con el fin de realizar acciones de mejora que correspondan.
Implementar encuestas que permitan establecer la percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	Implementar instrumentos estadísticos que permitan medir la percepción de los usuarios.	Aplicación de la encuesta de percepción de atención al ciudadano, una vez por año en las diferente UPIS.	X		Mediante la verificación a los soportes de la encuesta diseñada para medir la percepción de atención al ciudadano, se evidencia cumplimiento de esta acción.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
niñez y la juventud

Diseñar mecanismos para medir la satisfacción de las respuestas dadas a sus solicitudes.	Diseñar encuesta de percepción ciudadana en la página web e implementar tabulación mensual de resultados.	Aplicación de la encuesta de percepción de atención al ciudadano, una vez por año en las diferente UPIS.	X	Se realiza verificación a los soportes de la encuesta diseñada para medir la percepción de atención al ciudadano, sin embargo continua sin cerrar ya que no se evidencia la implementación de la encuesta de percepción en la página web del Instituto.
Contar con mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del ciudadano y su interacción a los procesos y las personas de la institución.	Realizar una jornada de información sobre la resolución 099 del 30 de mayo de 2011. Icono socialización en página web de datos de contacto.	Socializar en la página del Instituto y sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano.	X	Mediante la verificación a la página del Instituto se evidencia cumplimiento de esta acción.
Informar y establecer mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del defensor del ciudadano, como agente de sus derechos, su ubicación y formas de contacto.	Se socializo la figura del defensor del ciudadano en la página web del Instituto. Realizar mínimo 2 jornadas de socialización en el segundo semestre 2012.	Socializar en la página del Instituto y dictar capacitaciones en las diferentes Upis sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano.	X	Se verifica correo al área de comunicaciones en el cual se solicita socializar en la página del Instituto la figura del defensor al ciudadano, como líder del proceso de Atención a la ciudadanía con el fin de dar alcance a la ciudadanía en general.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
niñez y la juventud

Los informes de resultado de peticiones, deben ser presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos.	Presentar el informe de resultados del SDQS, en los comités institucionales para analizar acciones de mejora.	Se realizan comités de Atención al ciudadano con el fin de establecer acciones de mejora frente a los requerimientos y al proceso mismo.	X	Mediante la verificación de actas de comités, se evidencia cumplimiento de esta acción.
Emprender acciones de coordinación entre los procesos institucionales y el encargado de Quejas y Reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	Realizar seguimiento semanal de vencimientos del SDQS por usuario, para programar las respuestas.	Se realizan comités de atención a la ciudadanía con el fin de hacer seguimiento a las peticiones hechas al Instituto.	X	Se verificaron las actas de los comités en donde se evidencia cumplimiento a esta acción, es de aclarar que la respuesta a los requerimientos ciudadanos no es competencia de la oficina de Atención a la ciudadanía.
Implementar o incluir en los procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.	Diseñar agenda de trabajo con planeación y Control Interno para tercer y cuarto trimestre 2012.	La información se encuentra en la página web del Instituto, con el fin de dar a conocer a toda la ciudadanía y dependencias del Instituto sobre la gestión. Se realizan comités de atención a la ciudadanía con el fin de hacer seguimiento a las peticiones hechas al Instituto como se menciona en el procedimiento.	X	Mediante la verificación a la página web del Instituto y actas de comités, se evidencia cumplimiento en cuanto a la publicación de los requerimientos y seguimiento de las respuestas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
niñez y la juventud

Incumplimiento de la función consagrada en el artículo 9 del decreto 2232 de 1995 que señala "Coordinar actividades con el jefe de área de control interno y con el jefe de la Unidad de Planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.	Diseñar agenda de trabajo con planeación y Control Interno para tercer y cuarto trimestre 2012.	No se evidencia agendas de trabajo ni soportes para el cumplimiento de esta acción.	X	Persiste el incumplimiento de la norma.
El proceso de Atención y Participación, no ha definido claramente los niveles de responsabilidad y autoridad que contribuyan con el logro de los objetivos del proceso, incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.2.3 del MECI y el 5.5.1 de la NTCGP 1000:2009	De acuerdo al nuevo enfoque que se le dará a la participación ciudadana en IDIPRON, se estableció que los subprocesos de control social y gestión interinstitucional se integrarán al proceso de planeación estratégica bajo el liderazgo de la jefe de la oficina asesora de planeación y el subprocesos de atención al ciudadano quedará como un procesos aparte de apoyo cuyo líder será el subdirector Administrativo	Se actualizó el Mapa de procesos de la entidad donde se evidencia la separación del Proceso de Atención a la Ciudadanía del proceso de Planeación de la Gestión y Participación, el cual se encuentra en la página web del Instituto.	X	Se verificaron las actividades relacionadas en el avance evidenciando un mayor alcance a la normatividad y donde se definieron claramente los niveles de responsabilidad para cada uno de los procesos.

El procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos se encuentra desactualizado de conformidad con la CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011, del CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en relación con la publicación del registro público sobre derechos de petición que le sean formulados a la entidad. Este registro deberá ser publicado en la página WEB u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.	AC: Realizar la consulta de la Normatividad vigente en la Secretaría de Gobierno. C: Realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos de Atención a Requerimientos Ciudadanos.	El día 16 de Octubre de 2014. Se solicitó al área de comunicaciones publicación en la página Institucional de la base de datos SDQS del mes de Octubre de 2014. El día 10 de Diciembre se solicita la publicación de la base de datos SDQS del mes de Noviembre de 2014.	X	Si bien es cierto se realizó la publicación de la base de datos SDQS y el informe de gestión del segundo trimestre de la vigencia 2015, para consulta y seguimiento de la ciudadanía en la página del Instituto, no se evidencia la actualización en los procedimientos con el fin de dar alcance a la CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011.
---	--	---	-----------------	---

9. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La fase de ejecución de la auditoría, se inició con la comunicación para la realización de la reunión de apertura el día 07 de Julio de 2015, a través de memorando 2015IE7396, se acordó realizarla el día 13 de Julio de 2015, en la cual asistieron la Subdirectora Administrativa y Financiera, el Jefe de la Oficina de Control Interno, la Profesional responsable de SDQS y el Profesional encargado de realizar la auditoria al proceso, donde se trataron los temas relacionados con el objeto y el alcance de la auditoria y donde se dio respuesta a las inquietudes presentadas.

En el desarrollo de la auditoria se solicitaron carpetas y demás documentos con el ánimo de verificar temas de procedimientos, se solicitaron encuestas de percepción ciudadana, cronograma y actas de reuniones realizadas mensualmente para las aperturas de los buzones, informes mensuales y trimestrales presentados a la veeduría y a la dirección del Instituto donde se resume la gestión realizada por el área en temas de oportunidad tipos de requerimientos, porcentajes de participación de los mismos y en donde se determina si las respuestas fueron contestadas de fondo, con el ánimo de realizarle un seguimiento por parte de las áreas involucradas.

- **Oportunidad en las Respuestas.**

Con respecto a los plazos máximos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos que llegan al Instituto mediante distintos medios, se tomó una muestra de los meses Abril, Mayo y Junio de las peticiones donde se verificaron fechas de recepción y de vencimiento evidenciando que se da respuesta dentro de los términos legales. Con la Ley 1755 del 30 de Junio 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”*, en su Artículo 14. *“Términos para resolver las distintas modalidades de petición”*, se modifican estos plazos máximos establecidos lo que hace necesario actualizar y ajustar los procedimientos del proceso de Atención a la ciudadanía de conformidad con las orientaciones dadas por la citada ley.

Se tomaron como muestra los informes de los meses Abril, Mayo y Junio del presente año, con el ánimo de observar la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones recibidas, como resultado de este análisis se evidencia que se están contestando de manera oportuna de acuerdo a los plazos establecidos en la normatividad vigente dentro del periodo auditado, en cuanto a la calidad de la respuesta en términos de satisfacción y claridad, se observa que las peticiones relacionadas con quejas en materia de “abusos de autoridad” presentadas en UPIS, en proyectos como Misión Bogotá y Jóvenes en paz, se dan respuestas en cuanto a que “queda a disposición del área de Control Interno Disciplinario para su respectiva investigación”, las cuales quedan sin responder a fondo, no es posible realizar seguimiento a estas por parte de la oficina de atención a la ciudadanía ya que es información confidencial del área de Disciplinarios.

Medición de la Gestión

Frente a los indicadores de gestión con que cuenta el proceso para medir la eficiencia y eficacia del desarrollo de la gestión, se evidencia que actualmente se encuentra implementado uno que permite medir el número de capacitaciones realizadas frente a las programadas en el plan de acción y otro relacionado con los PQR frecuentes. El proceso en su caracterización cuenta con otros dos indicadores relacionados con los trámites atendidos, los cuales no permiten implementar correctivos como resultado del seguimiento de la medición toda vez que estos tienen como finalidad el contribuir al mejoramiento en la prestación del servicio y a la toma efectiva de decisiones.

- **Mapa de Riesgos**

Se realizó un análisis al mapa de riesgos del proceso de Atención a la Ciudadanía donde se observa que los controles existentes, tales como *copia de seguridad periódica de la base de datos de requerimientos*, no menciona el responsable ni la periodicidad con la que realizan esta actividad, actualmente la información es salvaguardada directamente en el servidor del Instituto, con el fin de que se conserve y se proteja la información que se encuentra activa en la oficina de Atención a la Ciudadanía.

- **Manejo de la Información**

Uno de los canales de comunicación con que cuenta la entidad para establecer una comunicación efectiva con los ciudadanos, son los buzones de quejas y reclamos situados en las diferentes unidades de protección integral y comedores comunitarios. Producto del seguimiento se verificó que no existen registros, tales como soportes ni planillas de asistencia firmadas por las personas o beneficiarios a quienes van dirigidas estas charlas con el fin de soportar la gestión, así como del desarrollo del proceso de retroalimentación en materia atención al ciudadano y sobre las funciones y competencias de la persona designada en el IDIPRON como Defensor del Ciudadano como garante de sus derechos, así como su ubicación y forma efectiva de contacto. Por otra parte, se evidencia el cumplimiento del procedimiento relacionada con la apertura de buzones, en la medida en que se ajusta el cronograma mensual de visitas

Con respecto al tema de seguridad de la información, el control de requerimientos ciudadanos en donde se registran a diario todas las peticiones que llegan al Instituto, se registran en un cuadro en Excel donde es almacenado en la carpeta compartida nombrada "bd-sdqs" con los demás archivos que se generan del proceso. La responsable de Atención a la Ciudadanía realiza la solicitud al área de sistemas para que generen un Back-up a la información contenida en la carpeta compartida como mecanismo de seguridad, se observa que el área de sistemas es la responsable de salvaguardar la información que se maneja en el área, ya que esta información se encuentra grabada directamente en el servidor donde se custodia toda la información del Instituto de acuerdo a la política de seguridad y controles básicos para el manejo de la información establecidos.

9.1. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:

9.1.1. Tiempos de respuestas

En el periodo auditado se observa que las respuestas a la ciudadanía se tramitaron y se dieron respuesta de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos de conformidad con la normatividad vigente y como resultado del seguimiento realizado por el responsable del área de Atención a la ciudadanía.

9.1.2. Disposición de servicio a la ciudadanía

Las encuestas de percepción como instrumento de medición del servicio al cliente interno y externo del Instituto, muestran que en el primer semestre de 2015 existe conformidad de acuerdo con la atención, amabilidad y mejoras en el servicio prestado por el área de atención a la ciudadanía aportando positivamente a la imagen institucional.

9.1.3. Mejoramiento al proceso

El proceso de Atención a la Ciudadanía realizó mejoras y actualizaciones en el procedimiento de *Atención a Requerimientos Ciudadanos A-ACI-PR-001* en concordancia con los hallazgos establecidos en auditorías realizadas por la oficina de control interno, sin embargo es necesario realizar otras actualizaciones teniendo en cuenta las recomendaciones anteriormente mencionadas.

9.2. OBSERVACIONES

- Actualmente las peticiones de documentos y de información se vienen resolviendo en un término de 15 días siguientes a su recepción, tal como lo establece el actual procedimiento; con la actualización de la normatividad en cuanto al derecho fundamental de petición con la Ley 1755 del 30 de Junio 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*", en su Artículo 14. "*Términos para resolver las distintas modalidades de petición*", se hace necesario actualizar y ajustar los procedimientos "*buzón de quejas, reclamos y*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
niñez y la juventud

sugerencias” y “*Atención a requerimientos ciudadanos*” del proceso de Atención a la ciudadanía de conformidad con las orientaciones dadas en la ley para su cumplimiento.

9.3. NO CONFORMIDADES

9.3.1. Retroalimentación del Proceso

Se evidencia que no se realizan actividades de retroalimentación en las unidades de protección integral en relación con el proceso, sus actualizaciones, responsables sobre las funciones y competencias de la persona designada en el IDIPRON como Defensor del Ciudadano como garante de sus derechos, así como su ubicación y forma efectiva de contacto, incumpliendo con lo establecido en el ítem No. 2 del artículo 3° *de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital*, del Decreto 371 de 2010 y lo dispuesto en el MECI numeral 1.2.2 Modelo de Operación por procesos en cuanto a la Divulgación de los procedimientos.

9.3.2. Indicadores de Gestión del Proceso

El proceso de Atención a la Ciudadanía no cuenta con indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia y efectividad con el fin de evaluar impacto de la gestión para la toma de decisiones y realizar el seguimiento y mejora continua para el cumplimiento de objetivos, lo anterior incumpliendo con el numeral 1.2.4 Indicadores de gestión del MECI y 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos de la NTCGP 1000:2009.

9.4. RECOMENDACIONES

- Realizar ajustes al formato Encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía A ACI-FT-005 con el fin de identificar en qué periodo se realizó y en qué lugar con el ánimo de realizar acciones de mejora.
- En cuanto a las respuestas de los requerimientos que no han sido atendidos oportunamente, ni coherentes en contenido temático y normativo, se recomienda hacer

Cra. 27A No. 63B – 07
Tel. 3100411
www.idipron.gov.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
HUMANANA

seguimiento desde el área de Atención a la ciudadanía a las quejas que son reiterativas en los diferentes proyectos y convenios, a través de planes de mejoramiento con el fin de tomar las acciones pertinentes y poder asegurar la efectividad de los procesos en condiciones de equidad, transparencia y respeto.

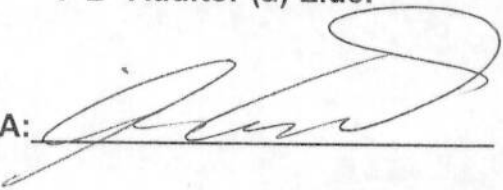
- Se recomienda implementar de indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de identificar los factores críticos del proceso, permitiendo establecer medidas correctivas que garanticen la continuidad en la operación.

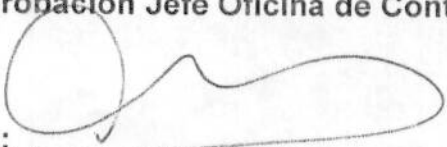
10. CONCLUSIONES

El proceso de Atención a la Ciudadanía en el Instituto se desarrolla respondiendo a las directrices y disposiciones normativas establecidas sobre la materia, entre otras el cumplimiento en relación a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el *espacio en la página web para que los ciudadanos presenten solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción*, al cual se puede acceder a través del siguiente dirección: www.idipron.gov.co, por medio de los Link: 1. SDQS Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no obstante en el marco del mejoramiento continuo, se debe fortalecer los mecanismos de seguimiento a la atención del requerimiento, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como también el realizar jornadas de socialización a todo el Instituto sobre las responsabilidades de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el ánimo de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
Niñez y la Juventud

VºBº Auditor (a) Líder	VºBº Equipo Auditor*
FIRMA: 	FIRMA: _____
NOMBRE: <u>AUDREZ CASTILLO</u>	NOMBRE: _____

Aprobación Jefe Oficina de Control Interno
FIRMA: 
NOMBRE: <u>Gustavo Aza</u>

