



INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

Al Contestar Cite Nr:2017IE938 O 1 Fol:1 Anex:9

ORIGEN: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO/OLAYA FERREIRA

DESTINO: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/C

ASUNTO: INFORME DEFINITIVO PROCESO ATENCION A LA CIUDADAN

OBS: Fec.Radic:15/02/2017 04:49:35Obs.:

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

CÓD: A-GDO-FT-013 VR: 05

MEMORANDO

4000

PARA: **Dr. MAURICIO DIAZ LOZANO**
Defensor del Ciudadano

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Definitivo de Auditoria al Proceso de Atención a la Ciudadanía

Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito remitir el informe definitivo de auditoria interna correspondiente al Proceso de Atención a la Ciudadanía, una vez surtida la respectiva reunión de cierre de conformidad con el procedimiento de auditorías internas E-AUD-PR-001.

Por lo anterior y de acuerdo con el procedimiento de Mejoramiento Institucional, invitamos radicar dentro de los 15 días calendario al recibo de este comunicado, en la Oficina de Control Interno, el plan de mejoramiento por procesos (E-MEJ-FT-005), con las situaciones encontradas producto de la auditoria de la vigencia 2016 primer semestre, describiendo las acciones de mejora a implementar en este proceso.

Cordialmente,

GUSTAVO OLAYA FERREIRA

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: controlinterno@idipron.gov.co

Anexo: Informe Definitivo 9 folios a doble cara con la información.

Elaboró: Bleidys Polo U - Contratista *BPD*

Revisó y aprobó: Gustavo Olaya Ferreira – Jefe Oficina de Control Interno *92*

Cra. 27A No. 63B – 07

Tel. 3100411

www.idipron.gov.co

Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE DE 2016

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	2 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. CRITERIOS DE LA AUDITORIA
3. OBJETIVOS
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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	3 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

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

1. INTRODUCCION

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.

Por otra parte, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., implementó el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por las diferentes entidades y organismos distritales y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, lo que permite evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las nuevas exigencias ciudadanas, con el fin de evaluar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad. Por lo tanto, se requiere que por parte de cada entidad se lleve a cabo el control y seguimiento permanente a la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que diariamente manifiestan los ciudadanos y ciudadanas.

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 regulan, así como también las actividades adelantadas en el Plan de mejoramiento correspondiente a la actual vigencia.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	4 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

2. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 87 de 1993 - Normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado
- Decreto 4485 del 2009 Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Decreto 943 de 2014. Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.
- Resolución No. 183 de 2011, por la cual se actualiza el Manual del Sistema Integrado de Gestión del Idipron - SIGID
- Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
- Decreto 371 de 2010 - Prevención de la Corrupción
- Directiva 02 de 2005 - Política de Servicio al Ciudadano
- Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de petición
- Directiva 03 de 2007 Establecimiento del defensor del ciudadano
- Documento 02 de 2005 - SECRETARIA GENERAL. Manual del Servicio al Ciudadano
- Procedimientos y Políticas establecidas por el Instituto
- Decreto 2641 de 2012 - por el cual se reglamentan los art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Guía participación ciudadana A-ACI-DI-001
- Decreto 019 de 2012 - Ley Antitrámites
- Circular Interna 007 – Cumplimiento de términos legales vigentes para respuestas de Propositiones, Derechos de petición e Informes a Congressistas.
- Decreto 1166 de 2016 - Relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Hacer seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía con respecto a la oportunidad y coherencia en las respuestas a los requerimientos ciudadanos recibidos a través del aplicativo SDQS y el buzón de quejas reclamos y sugerencias ubicados en las UPIS del Instituto, verificando el cumplimiento del marco normativo y los procedimientos que lo soportan.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	5 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

4. ALCANCE

Verificar para el primer semestre de la vigencia 2016 la oportunidad, eficacia y calidad en las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía a través del SDQS, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 371 de 2010.

5. EQUIPO DE TRABAJO

Bleidys Polo Urrutia - Contratista

6. METODOLOGÍA APLICADA

La metodología que se aplicó en esta auditoría a fin de verificar la efectividad del SDQS, se realizó teniendo en cuenta los procedimientos internos, Plan de acción y los tiempos de apertura a buzones en las diferentes unidades, muestras aleatorias para la revisión de las diferentes peticiones realizadas al Instituto a fin de obtener evidencia suficiente, confiable y útil que puedan evidenciar los resultados de la misma y su cumplimiento.

Es de anotar que los estudios y el análisis sobre el contenido de esta auditoría, se encuentran debidamente documentado en papeles de trabajo los cuales reposan en los archivos de la Oficina de Control Interno.

7. CONTEXTO DEL PROCESO A AUDITAR

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 ha dispuesto de canales de comunicación con el ciudadano de manera presencial en la oficina de Atención al Ciudadano tales como:

Medio escrito en la ventanilla única de radicación de correspondencia.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	6 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

Buzones de quejas y reclamos situados en las diferentes unidades de protección integral del Instituto y comedores comunitarios.

Vía telefónica: 0180000113604 Línea gratuita y 2112287.

Correo electrónico: atencionciudadano@idipron.gov.co y defensorciudadano@idipron.gov.co

Página Web del Instituto – www.idipron.gov.co

8. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES

Se hizo seguimiento a Planes de Mejoramiento de vigencias 2012, 2014 y 2015 producto de las auditorías de gestión efectuadas durante estas vigencias, evidenciando que a la fecha quedan 2 hallazgo pendientes por cerrar:

Origen	SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCION DE LA ACCION	AVANCE	Cerrada	Sin Cerrar	OBSERVACIONES
Auditoria interna 2012	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		En cuanto a la legalización de la oficina de evidencia que esta se encuentra debidamente legalizada, por lo anterior se procede a cerrar el presente hallazgo.
Auditoria interna 2015	Diseñar mecanismos para medir la satisfacción de las respuestas dadas a sus solicitudes.	Publicar en el link de atención al ciudadano el informe relacionado con la encuesta de percepción de atención a la ciudadanía que se elabora anualmente.	Informe publicado en el link http://www.idipron.gov.co/images/extras/docs/pqrs/percepcion_ciudadano2016.pdf	X		Verificada la información se evidencia publicación del informe durante el primer semestre de 2016, por la cual se procede a cerrar el presente hallazgo.
Auditoria interna 2014	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	AC: Realizar consulta de la Normatividad vigente en la Secretaria 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	X		se evidencia la actualización en los procedimientos con el fin de dar alcance a la CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011, teniendo en cuenta que se encuentra publicado en la página el II trimestre 2016 de acuerdo a la actividad N° 19 del



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

PROCESO

SEGUIMIENTO Y EVALUACION A
LA GESTION

CÓDIGO

S-SEG-FT-007

VERSIÓN

01

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

PÁGINA:

7 de 16

VIGENTE DESDE

13/11/2014

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.		solicita la publicación de la base de datos SDQS del mes de Noviembre de 2014.			procedimiento Atención a Requerimientos Ciudadanos; por la cual se procede a cerrar el presente hallazgo.
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,	Realizar en las jornadas de apertura de buzón de Quejas y Reclamos la retroalimentación de todos los temas incluyendo, los canales de comunicaciones, la figura del defensor del ciudadano, sus funciones y números de contacto, dejando copia de acta de apertura y listado de asistencia a la capacitación.	A la fecha 31 de marzo de 2016 se han realizado un total de 17 capacitaciones en las Unidades de Protección Integral, Convenios y Comedores. Durante el II Trimestre 2016 y a la fecha 27 de Junio de 2016 se han realizado un total de 20 capacitaciones en las Unidades de Protección Integral y Comedores Comunitarios.	X		Se evidencia en los soportes que adjuntan para el presente seguimiento, aplicación de las acciones de mejora establecidas mitigando la situación encontrada. Se procede a cerrar el presente hallazgo. Se recomienda seguir socializando los temas relacionados con atención a la ciudadanía, SDQS con el fin de mostrar la gestión del proceso en todos los proyectos del Instituto.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	8 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

	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.					
	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.	Diseñar e implementar indicadores que permitan evaluar oportunidad, calidad y satisfacción de los ciudadanos.	5. A la fecha 1 de marzo de 2016 se definieron 3 indicadores, con frecuencia de medición trimestral y anual. Se encuentra legalizado ante la O.A.P. 3 indicadores relacionados con calidad, oportunidad y satisfacción, los cuales reposan en el listado de indicadores de la Entidad. Carpeta compartida O.A.P. Adicionalmente se actualizo la caracterización del proceso que se encuentra en proceso de aprobación por parte del líder del proceso. Con el informe de la gestión del proceso Atención a la Ciudadanía del primer Trimestral de la	X		Se realiza verificación de la actualización a la caracterización del proceso, evidenciando que actualmente se encuentran diseñados los indicadores para medir oportunidad y calidad en relaciona quejas y reclamos, razón por la cual se procede a cerrar el presente hallazgo se recomienda su implementación y seguimiento.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	9 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

			vigencia 2016, se realiza seguimiento a los indicadores de calidad y oportunidad en las respuestas. Con informe del II. Trimestre de 2016, el cual se entrega mediante oficio 2016IE5391 del 23 de Junio de 2016 se realiza seguimiento a los indicadores de Calidad y Oportunidad en las respuestas. Con informe En cuentas de percepción entregado mediante oficio 2016IE5339 de fecha 21 de junio de 2016 se realiza seguimiento al indicador relacionado con la satisfacción de las respuestas.			
--	--	--	--	--	--	--

9. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

REVISIÓN Y ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

Con el fin de verificar el cumplimiento a los plazos establecidos para dar respuesta a las peticiones que se radican a diario al Instituto mediante los distintos canales de información durante el primer semestre de la vigencia 2016 y poder determinar la oportunidad y calidad de las respuestas, se

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	10 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

solicitó al área de Atención a la ciudadanía los informes mensuales, trimestrales, así como la base de datos *Control de Requerimientos Ciudadanos* donde se registran todos los requerimientos.

➤ *Oportunidad en las Respuestas*

La Ley 1755 de 2015 menciona los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, en relación al procedimiento *Atención a requerimientos ciudadanos* los siguientes plazos son los máximos, establecidos por la Ley para dar respuesta:

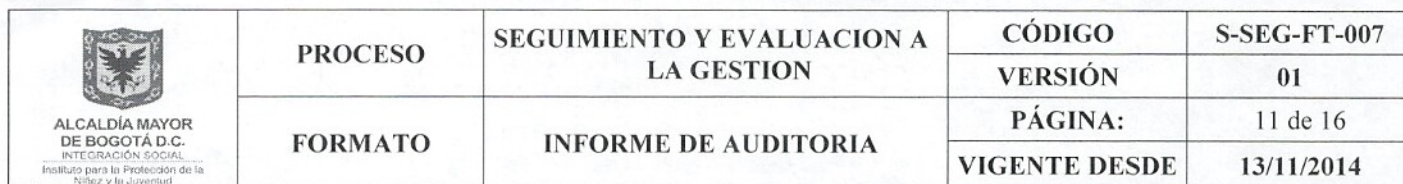
- Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la petición para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la petición para contestar consultas.

A continuación se muestra el cuadro con la relación de requerimientos radicados al Instituto durante el primer semestre 2016 clasificados por tipo:

CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

TIPO DE REQUERIMIENTOS	PRIMER TRIMESTRE 2016			SEGUNDO SEMESTRE 2016			TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Felicitación	1	0	0	0	1	2	4
Solicitud de Copia	1	1	0	0	0	0	2
Solicitud de Información	3	3	2	3	1	2	14
Reclamos	3	5	4	6	13	4	35
Petición Interés General	5	5	2	0	1	1	14
Queja	4	7	2	1	7	7	28
Sugerencia	6	3	10	7	11	2	39
Petición Interés Particular	11	12	14	4	16	11	68
Total General	34	36	34	21	50	29	204

Se puede observar que de acuerdo a la tipología, con mayor número de requerimientos durante el semestre fueron en su orden *peticiones de interés particular* (68), *Sugerencias* (39) y los *Reclamos* (35), correspondientes a las áreas y/o proyectos de Misión Bogotá, Submétodos y el convenio de



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

PROCESO

SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION

CÓDIGO

S-SEG-FT-007

VERSIÓN

01

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

PÁGINA:

11 de 16

VIGENTE DESDE

13/11/2014

Baños Públicos, así mismo se puede concluir que el mes de mayo fue donde se presentó el mayor número de requerimientos.

Por otra parte y de acuerdo al análisis de la información contenida en el *Control Requerimientos Ciudadanos* que tiene como propósito controlar todos los requerimientos, se evidencia que de los 204 requerimientos presentados por los ciudadanos en el periodo evaluado, 10 se contestaron por fuera de términos así:

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano Calle 100 No. 10-10 Bogotá, D.C. Tel: 271 2000				PROCESO		ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA										CÓDIGO		A-ACI-FI-003	
				FORMATO		CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS										VERSIÓN		04	
																PÁGINA:		1 DE 1	
																VIGENTE DESDE		23/02/2014	
ID	NUMERAL	TIPO REQ.	REQUERIMIENTO	ESTADO REQ.	RADICADO ID/PRO	FECHA INGRESO REQ.	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	NOMBRE	ASUNTO REQUERIMIENTO	TIPIFICACION SERVICIOS	CLASIFICADO A	CANAL	RESPUESTA	ASUNTO 2	Fecha de término	RANGOS DE CONTENSTACIÓN		
8	8	SOLICITUD DE COPIA	41672016	Atendido	YA0003	12-ene-16	26-ene-16	27-ene-16	MOQUEL ANGEL CUEVAS CUEVAS	presenta derecho de petición solicitando certificados de pagos.	TEMAS ADMINISTRATIVOS	SUBFINANCIER A	ESCRITO	OFICIO 201602255 DE FECHA 27 ENERO 2016	SUB	11	Fuera de término		
29	29	PETICION INTERES PARTICULAR	11603016	Atendido	2016ER36	26-ene-16	16-feb-16	18-feb-16	JENNY ALEXANDRA ROMERO PULIDO	Interpone derecho de petición solicitando se dejen continuar en el programa del cual la sacaron por deserción.	TEMAS ADMINISTRATIVOS	MISION BOGOTA	ESCRITO	OFICIO 2016021494 DE FECHA 18 FEBRERO 2016	MIS	17	Fuera de término		
36	2	PETICION INTERES PARTICULAR	145612016	Atendido	N/A	01-feb-16	23-feb-16	25-feb-16	ROCIO CARDENAS	EL DIA DE HOY ME ACERQUE A LOS BAÑOS DE IDIPROM QUE QUEDAN CERCA AL SUPERCADE BOGA CON MI HULA KAREN HERNANDEZ MENOR DE 5 AÑOS EN CONDICION DE DECAPACIDAD VISUAL RAUL QUE YO AL LLEGAR ME DI CUENTA QUE EL DINERO SE ME HUBO.	TEMAS ADMINISTRATIVOS	BAÑOS PUBLICOS	WEB	OFICIO 201602566 DE FECHA 25 FEBRERO 2016	BAÑ	18	Fuera de término		
38	4	RECLAMO	167922016	Atendido	2016ER443	03-feb-16	23-feb-16	25-feb-16	WILLIAM NOMEQUE	WILLIAM NOMEQUE INTERPONE RECLAMOS POR SU DISCONTENTO SOBRE EL MAL DISEÑO ESTRUCTURAL DE LOS SANITARIOS DEL SUPERCADE DE MOVILIDAD	TEMAS ADMINISTRATIVOS	BAÑOS PUBLICOS	ESCRITO	OFICIO 201602563 DE FECHA 23 FEBRERO 2016	BAÑ	17	Fuera de término		
39	3	QUEJA	167872016	Atendido	2016ER444	02-feb-16	23-feb-16	25-feb-16	ERIKA PAULA GOMEZ	ERIKA PAULA GOMEZ INTERPONE QUEJA POR SUPUESTO MALTRATO RECIBIDO POR LAS PERSONAS QUE ADMINISTRA EL BAÑO DEL SUPERCADE DE MOVILIDAD	FUNCIONARIO Y O TRABAJADOR PUBLICO	BAÑOS PUBLICOS	ESCRITO	OFICIO 201602540 DE FECHA 25 FEBRERO 2016	BAÑ	17	Fuera de término		
42	8	PETICION INTERES PARTICULAR	169872016	Atendido	N/A	02-feb-16	23-feb-16	24-feb-16	ANONIMO	CON EL VISTO DE LA TRANSPARENCIA E REALIDAD ENTRE LOS FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO, SOLICITO SE REVISE EL SALARIO DE LA ODONTOLOGA YA QUE SU MONTO ES ENORRRIANTE EN RELACION CON EL SALARIO DE LOS DEMAS PROFESIONALES NO SOLO DEL AREA A LA CUAL PERTENECE SINO CON EL RESTO DE EMPLEADOS BAJO QUE PARAMETROS SE TASA DICHO SUELDO??? SI LAS FUNCIONES QUE REALIZA EN SU DESEMPEÑO LABORAL SON DE UNA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA CUAL ES LA JUSTIFICACION PARA INTERPONE RECLAMO POR EL MAL MANEJO DEL PROGRAMA JOVENES EN PAZ	TEMAS ADMINISTRATIVOS	DIRECCION	WEB	OFICIO 201602555 DE FECHA 24 FEBRERO 2016	DIR	16	Fuera de término		
110	6	RECLAMO	62534016	Atendido	YA0044	14-ene-16	09-may-16	12-may-16	MOQUEL ZAPATA	SEÑOR DIRECTOR COMO ES POSIBLE QUE LA ADMINISTRACION CONTINUE INSISTIENDO EN CONVIVIR CON EL SEÑOR MAJURANA QUI ES UN PELIGRO PARA LOS FUNCIONARIOS TRABAJO HACE TIEMPO ACA Y NUNCA HABA TENIDO MIEDO DE VENIR A TRABAJAR PERO EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO DE EL SEÑOR ME ATEMOREZA LO MAS TRISTE ES QUE LOS JESES DE UNO NO ENTENDEN QUE EL IDIPROM YA LO HABIA AYUDADO ANTES Y SU RESPUESTA HA SIDO SIEMPRE AGRESIVO Y VILDEADANES CONTRA DE LOS QUE LE TEMEMOS Y NO LE AYUDAMOS QUE ESTAN ESPERANDO QUE CORTE A ALGUIEN? PORQUE CON LOS JESES ES UN ANGELITO PERSEGUIDO Y DISCRIMINADO Y CON LOS TRABAJADORES ES GROSIERO PATAN Y AGRESIVO QUE ESTAN ESPERANDO QUE ALGUNO DE NOSOTROS SALGA HERIDO PARA HACER ALGO? SEGUN LAS NORMAS DEL IDIPROM ESTE SEÑOR YA CUMPLEO SU EDAD PARA SER BENEFICIARIO Y DE SER ASI LO	TEMAS ADMINISTRATIVOS	DIRECCION	WEB	OFICIO 201602130 DE MAY 12/2016	DIR	19	Fuera de término		
123	19	PETICION INTERES PARTICULAR	699432016	Atendido	N/A	26-ene-16	18-may-16	08-jun-16	ANÓNIMO	ANónimo presenta queja en contra de los funcionarios Luis Vicente Hernández Santalla y Mabel Castillo Hernández por presuntos actos de maltrato en contra de otros funcionarios.	TEMAS ADMINISTRATIVOS	DIRECCION	WEB	OFICIO 2016021543 DE JUN 03/2016	DIR	26	Fuera de término		
172	47	QUEJA	952482016	Atendido	2016ER2301	31-may-16	22-jun-16	30-jun-16	ANÓNIMO	ANónimo presenta queja en contra de los funcionarios Luis Vicente Hernández Santalla y Mabel Castillo Hernández por presuntos actos de maltrato en contra de otros funcionarios.	FUNCIONARIO Y O TRABAJADOR PUBLICO	DESARROLLO HUMANO	ESCRITO	OFICIO 2016021815 DE JUN 30/2016	DES	21	Fuera de término		
185	10	PETICION INTERES PARTICULAR	1027712016	Atendido	2016ER2307	10-jun-16	01-jul-16	13-jul-16	JOSE NICOLAS MARTINEZ ARENAS	Empleado del IDIPROM solicita que se le garantice su continuidad laboral por temas médicos.	TEMAS ADMINISTRATIVOS	DESARROLLO HUMANO	ESCRITO	OFICIO 2016022076 DE JUN 13/2016	DES	22	Fuera de término		

Al respecto no se evidenció acciones de mejoras por parte del proceso y coordinador para evitar se repita nuevamente el incumplimiento de los términos establecidos por la ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	12 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

➤ *Claridad en las Respuestas*

En materia de la Calidad y Claridad en las respuestas dadas a la ciudadanía por parte del Instituto, se tomó una muestra de la base de datos *Control de Requerimientos Ciudadanos* de la vigencia auditada para determinar si las respuestas que se remitieron fueron de fondo y coherentes con su contenido temático, analizada la información se evidencia que en cuanto a la calidad y claridad en las respuestas de los diferentes tipos de requerimientos estas fueron contestadas de manera clara, de fondo de acuerdo a los lineamientos normativos.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

De conformidad con el marco normativo que lo regula, el Instituto formuló y aplicó la *Encuesta de Percepción del Servicio a la Ciudadanía* en el primer semestre de 2016, con el propósito de establecer la percepción de los ciudadanos frente a las condiciones y calidades de las respuestas emitidas; una vez revisadas, se encontraron estas observaciones:

- Existen varias encuestas diligenciadas por una misma persona.
- En algunos casos no se diligenciaron los datos personales de las personas quienes elaboraron la encuesta.
- El total de encuestas realizadas (54 encuestas) como muestra para determinar la calidad en el servicio, no es lo suficientemente amplia para medir en términos de calidad y oportunidad la gestión realizada en el área responsable.
- El formato de encuesta no contiene los campos de fecha y lugar de aplicación.

En cuanto al informe de análisis relacionado con la información de las encuestas aplicadas realizado por el área de atención a la ciudadanía, señala que se realizaron 86 encuestas cuando en realidad se evidenciaron 54 en físico, por cuanto no es posible determinar en qué grado de satisfacción se encuentran los ciudadanos en cuanto al servicio prestado por el área de atención a la ciudadanía en términos de oportunidad, amabilidad y claridad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto para la Protección de la Paz y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	13 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

	PROCESO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CODIGO	
	FORMATO	ENCUESTA DE PERCEPCION SERVICIO A LA CIUDADANIA	VERSION	
			PAGINA	1 de 1
			VIGENTE DESDE	

Apreciado ciudadano su opinión es muy importante para el mejoramiento de nuestra Institución.

DATOS PERSONALES DEL CIUDADANO
 NOMBRE Nery Alejandra Morales TI ☒ CC ☐ No. 7.076.518.43
 TELEFONO 322 5976236

RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACION, PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
1. ¿Que medio utilizó para contactarse con el Idipron?	El servidor que lo atendió:
http://www.idipron.gov.co ☐ Presencial ☐ Buzón ☒ Web SDQS (Requerimiento) ☐ Correspondencia (Radicado) ☐	5. ¿Lo escuchó atentamente? Si ☒ No ☐ 6. ¿Fue paciente? Si ☒ No ☐
2. ¿Recibió respuesta oportuna a su petición?	7. ¿Entendió la solicitud y lo atendió adecuadamente?
Si ☒ No ☐	Si ☒ No ☐
3. ¿La respuesta fue satisfactoria?	8. ¿Se expresó en forma clara?
Si ☐ No ☒	Si ☒ No ☐
4. ¿Ha evidenciado mejoras en el servicio prestado por la Entidad?	9. ¿Fue amable?
Si ☒ No ☐	Si ☒ No ☐
10. ¿Tiene alguna observación o sugerencia?	
Si ☐ No ☒	

	PROCESO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CODIGO	
	FORMATO	ENCUESTA DE PERCEPCION SERVICIO A LA CIUDADANIA	VERSION	
			PAGINA	1 de 1
			VIGENTE DESDE	

Apreciado ciudadano su opinión es muy importante para el mejoramiento de nuestra Institución.

DATOS PERSONALES DEL CIUDADANO
 NOMBRE _____ TI ☐ CC ☐ No. _____
 TELEFONO _____

RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACION, PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
1. ¿Que medio utilizó para contactarse con el Idipron?	El servidor que lo atendió:
http://www.idipron.gov.co ☐ Presencial ☐ Buzón ☒ Web SDQS (Requerimiento) ☐ Correspondencia (Radicado) ☐	5. ¿Lo escuchó atentamente? Si ☒ No ☐ 6. ¿Fue paciente? Si ☒ No ☐
2. ¿Recibió respuesta oportuna a su petición?	7. ¿Entendió la solicitud y lo atendió adecuadamente?
Si ☒ No ☐	Si ☒ No ☐
3. ¿La respuesta fue satisfactoria?	8. ¿Se expresó en forma clara?
Si ☒ No ☐	Si ☒ No ☐
4. ¿Ha evidenciado mejoras en el servicio prestado por la Entidad?	9. ¿Fue amable?
Si ☐ No ☒	Si ☒ No ☐
10. ¿Tiene alguna observación o sugerencia?	
Si ☒ No ☐	

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	14 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGID)

Indicadores de 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 encuentran diseñados en su caracterización indicadores relacionados con *Requerimientos identificados carentes de Claridad, Calidez y Coherencia, Requerimientos contestados dentro de términos y Ciudadanos con nivel de respuesta satisfactoria*, si bien es cierto su aprobación fue a partir del mes de junio, en el momento de la auditoria no fue posible detectar su implementación, debido a los cambios de funcionarios encargados de estas actividades y a su desconocimiento de los mismos, lo que no permiten medir la gestión e 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.

9.1 ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:

Es de resaltar que el Instituto implementó canales de comunicación que permiten al ciudadano presentar sus requerimientos, recomendaciones y quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio, tales como, medios masivos de comunicación como redes sociales, pagina web y los Buzones de quejas y reclamos situados en las diferentes unidades de protección integral del Instituto y comedores comunitarios entre otros.

9.2 OBSERVACIONES

Las encuestas realizadas por el área de atención a la ciudadanía para medir la percepción de los ciudadanos en la prestación del servicio, no cumplen con la finalidad o propósito, por cuanto alguno no son confiables por carecer de validez en la información.

9.3 NO CONFORMIDADES

9.3.1 No se evidenciaron los respectivos seguimientos relacionados con las quejas y reclamos reiterativos, teniendo en cuenta que en los informes presentados por el proceso de atención a la Ciudadanía se reporta reiteradamente el mismo tipo de requerimiento a los proyectos de Misión Bogotá y Baños Públicos, lo que no garantiza la mitigación de las causas que

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	15 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

originan estos requerimientos, incumplimiento de la función consagrada en el artículo 9 del decreto 2232 de 1995.

9.3.2 Durante el periodo evaluado se presentaron respuestas fuera de los términos establecidos por la Ley por parte del Instituto, evidenciando falta de controles efectivos y eficaces que no permitan garantizar a la ciudadanía respuestas sustanciales y oportunas, incumpliendo lo establecido en Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de petición.

9.4 RECOMENDACIONES

Realizar una labor coordinada entre los procesos asociados al de Atención al Ciudadano junto con el Defensor al Ciudadano, en donde se realice retroalimentación constante de las actualizaciones realizadas a los instrumentos utilizados.

Diseñar una herramienta que permita a la entidad medir y evaluar en tiempo real, eficiente, oportuno y confiable la satisfacción de los usuarios del instituto a través de la página web, con el fin de abarcar todas las áreas, proyectos y/o unidades del Instituto.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	16 de 16
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

10. CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoria se puede concluir que el proceso de Atención a la Ciudadanía responde con los lineamientos establecidos por la instancias competentes y las normas que lo regulan, no obstante, existe debilidades en el seguimiento y puesta en marcha de acciones de mejora que subsanen las posibles situaciones que faciliten la relación del Ciudadano- Instituto y así garantizar la adecuada prestación del servicio.

VºBº Auditor (a) Líder FIRMA: <u>Bleidys Polo</u> — NOMBRE: <u>Bleidys Polo</u> —	VºBº Equipo Auditor* FIRMA: _____ — NOMBRE: _____ —
--	--

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