

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 23
			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., OCTUBRE DE 2017

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	2 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. CRITERIOS DE LA AUDITORIA
3. OBJETIVO
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. ADHERENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS DEL CIUDADANO A LOS CRITERIOS DE OPORTUNIDAD, CALIDAD Y SATISFACCIÓN
 - 9.2. CANALES DE COMUNICACION
 - 9.3. ADHERENCIA DEL PROCESO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL IDIPRON (SIGID)
 - 9.4. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS
 - 9.5. OBSERVACIONES
 - 9.6. NO CONFORMIDADES
 - 9.7. RECOMENDACIONES
10. CONCLUSIONES

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	3 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

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

1. INTRODUCCION

En el marco del Plan de Desarrollo *Bogotá Mejor para Todos*, el eje Transversal No 4, *Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia*, tiene como propósito consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano, a través del mejoramiento de la eficiencia administrativa mediante el uso de la tecnología y la información, implementando un modelo de gobierno abierto para la ciudad que consolida una administración pública de calidad, eficaz, eficiente, colaborativa y transparente, que esté orientada a la maximización del valor público, a la promoción de la participación incidente, al logro de los objetivos misionales y el uso intensivo de las TIC.

En tal sentido el Decreto 2641 de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, define la herramienta “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”; como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. Es así como en el cuarto componente tiene como propósito garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

Por su parte, la Alcaldía Mayor de Bogotá expide el Decreto 371 de 2010, definiendo mecanismos de información y comunicación entre la ciudadanía y la administración implementando 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.

 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:	4 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

El presente informe tiene como propósito dar a conocer los resultados del desarrollo del seguimiento 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 vigencia anterior en el Instituto.

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
- Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de petición
- Directiva 03 de 2007 Establecimiento del defensor del ciudadano
- Decreto 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.
- 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
- Decreto 1166 de 2016 - Relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- 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.
- Decreto 2232 de 1995. Reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia del Sistema de Quejas y reclamos.
- Circular Conjunta No.006 de 2017 Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.

 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:	5 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía, teniendo en cuenta los aspectos relevantes que comprometen la eficacia y eficiencia del proceso en la entidad; verificando el cumplimiento del marco normativo y los procedimientos que lo soportan.

4. ALCANCE

Verificar para el primer semestre de la vigencia 2017 los criterios de calidad, oportunidad y satisfacción; en las respuestas a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales definidos por el Instituto, conforme a los términos establecidos por la normatividad vigente.

5. EQUIPO DE TRABAJO

Rosa Alejandra Páramo Cadena – Planta Temporal

6. METODOLOGÍA APLICADA

La metodología que se aplicó en esta auditoría a fin de verificar la efectividad del aplicativo SDQS, se realizó teniendo en cuenta los procedimientos internos, informes de gestión y seguimientos periódicos a la gestión de requerimientos, indicadores y controles que se manejan actualmente en el proceso; apertura de buzones en las diferentes unidades/comedores, 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.

Al igual se efectuó revisión, observación y análisis del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS versus el aplicativo que maneja alterno la entidad Control de Requerimientos Ciudadanos A-ACI-FT-003; con el ánimo de realizar cruces de información y poder verificar que no se presenta duplicidad en la información y que el aplicativo de la entidad es confiable.

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

 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:	6 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

7. CONTEXTO DEL PROCESO A AUDITAR

El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, establece el proceso de Atención a la Ciudadanía, cuyo objetivo es dar respuesta en términos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad a los requerimientos realizados por parte de las y los ciudadanos. Por ello adopta la herramienta virtual del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, que permite el registro de los diferentes tipos de solicitudes a través de los canales de comunicación que se encuentran dispuestos para tal fin como son:

- Medio escrito en la ventanilla única de radicación de correspondencia. Cra 27A No. 63B - 07 Piso 1 Oficina de Correspondencia.
- 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 – <http://www.idipron.gov.co> , <http://bogota.gov.co/sdqs>

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, se incluye en el Plan Anual de Auditorías del área 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 seguimiento al Plan de Mejoramiento de vigencias 2015 y 2016, producto de las auditorías de gestión efectuadas durante estas vigencias. Para la primera se evidenció una observación y para la segunda se encontraban abiertas 2 No conformidades y una observación.

<i>Origen</i>	<i>SITUACIÓN ENCONTRADA</i>	<i>DESCRIPCION DE LA ACCION</i>	<i>AVANCE</i>	<i>Ce rra da</i>	<i>Sin Cerrar</i>	<i>OBSERVACIONES</i>
Auditoria interna 2016	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	1. Realizar el seguimiento a cada uno de las respuestas proyectadas a los requerimientos ciudadanos, actualización del formato A-ACI-FT-003 Fortaleciendo el control en el tipo de respuesta y seguimiento. 2. Informar vía correo	1. Se actualiza el formato Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003 a versión 06, agregando una columna para registrar el tipo de respuesta; a partir de este año se ha realizado seguimiento	X		Se procedió a revisar cada ítem de acuerdo a la acción tomada versus el respectivo avance y cumple con los lineamientos para dar cierre a la situación encontrada.



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 23

VIGENTE DESDE

13/11/2014

Ciudadanía se reporta reiteradamente el mismo tipo de requerimiento a los procesos de Misión Bogotá y Baños Públicos, lo cual no garantiza la mitigación de las causas que originan estos requerimientos, incumplimiento de la función consagrada en el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995.

electrónico al Defensor del Ciudadano sobre las quejas y reclamos reiterativos.

3. Elaborar comunicado dirigido a las áreas correspondientes sobre las quejas y reclamos reiterativos.

4. Elaborar informe mensual de PQRS señalando las quejas y reclamos reiterativos.

a cada una de las respuestas dadas a los requerimientos a través de este formato.

2. A través de correo electrónico se reporta el informe sobre quejas y reclamos reiterativos registrados en el SDQS al Defensor del Ciudadano, esta información se complementa con los informes escritos presentados mensualmente.

3. Mediante memorando 2017IE1137 se remitió el 22 de febrero de 2017 el informe de quejas y reclamos reiterativos del primer bimestre a la Dirección, subdirección de Métodos educativos y Convenio de comedores solicitando su respectivo plan de mejoramiento. Sobre las demás áreas no se elaboró informe debido a que una vez verificada la información de las peticiones, no se presentó temas reiterativos.

4. De manera mensual se rinde informe al Defensor al Ciudadano sobre la gestión realizada a la PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demandas), entre otros aspectos, el informe incluye los temas más reiterativos por área;



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:

8 de 23

VIGENTE DESDE

13/11/2014

			adicionalmente en informe trimestral y en el Comité de atención al Ciudadano se da a conocer las peticiones reiterativas por dependencia. A partir del mes de marzo de 2017 con el cambio del formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos adoptado mediante Circular 006 del 07 de marzo de 2017 y que se presentada a la Veeduría Distrital y a la Secretaria General a través de la página de Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, se incluyó en el ítem número 4. Los Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso, a través del cual se analiza esta información.			
Auditoria interna 2016	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 permitan garantizar a la ciudadanía respuestas sustanciales y oportunas, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015- Términos para resolver las distintas modalidades de	1. Coordinar el desarrollo de una cualificación a servidores y contratistas en concepto de atención a la ciudadanía 2. Coordinar el desarrollo de una Capacitación de Servidores y contratistas en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 3. Informar vía correo electrónico al Defensor del Ciudadano sobre las los requerimientos vencidos. 4. Actualizar el	1. El 16 de marzo de 2017 se llevó a cabo la jornada de cualificación en concepto de atención a la ciudadanía dirigida a los servidores y contratistas, la cual abordó la temática de Claridad, Calidez, Coherencia y Oportunidad. Se convocó mediante memorando y correo electrónico un total de 35 personas y se registró asistencia a 20 personas. 2. El 16 de febrero se llevó a cabo la	X		Verificada la información se evidencia que se realizaron capacitaciones y se tomaron los correctivos que subsanan el hallazgo encontrado.



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:

9 de 23

VIGENTE DESDE

13/11/2014

	petición	Procedimiento Atención a requerimientos Ciudadanos A-ACI-PR-001, incluyendo la apertura de proceso disciplinario.	capacitación en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS funcional a servidores y contratistas del IDIPRON, en ella participó 11 personas que administran en SDQS en las diferentes Dependencia del Instituto; dentro de la agenda desarrollada se trató el tema de oportunidad en la respuesta 3 Cuando se identifican requerimientos vencidos, se envía mediante correo electrónico al área donde se generó el vencimiento con copia al Defensor de Ciudadano la notificación, informando que el incumplimiento a los términos de respuesta a las peticiones puede conllevar a hallazgos por entes externos o control interno, se solicita informar la razón por la cual no se le dio cierre oportuno. 4. Se actualizó el Procedimiento de Atención a requerimientos Ciudadanos A-ACI-PR-001 incluyendo en las actividades 23, 24 y 25 la apertura de proceso disciplinario para requerimientos vencidos, a la fecha el procedimiento se encuentra en etapa 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:	10 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

			revisión y aprobación por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera .			
Auditoria interna 2016	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 la finalidad o propósito, por cuanto algunas no son confiables por carecer de validez en la información.	1. Rediseño de la encuesta en un formato más sencillo 2. Diseño y publicación de un link de la encuesta de percepción en la página Web del Instituto	1. Se actualiza la encuesta de Percepción de Servicio a la Ciudadanía A-ACI-FT-005 a versión 04, se eliminan las 10 preguntas del formato vigente y se formulan tres preguntas para la medición de la calidez, claridad y coherencia de las respuestas dada a los requerimientos. 2. Se publicó en la página Web del Instituto el link https://docs.google.com/a/idipron.gov.co/forms/d/e/1FAIpQLSf2RzC5LwqrSMvexF089RzeSphA4LkvN6LsuFBcCdSCXY9Jig/viewform de Encuesta de percepción.	X		Se evidencia las modificaciones realizadas a la encuesta de percepción en el primer trimestre de 2017, por lo anterior se cierra el hallazgo definido en la auditoría anterior.
Auditoria interna 2015	Incumplimiento de la función consagrada en el artículo 9 del decreto 2232 de 1995 que señala "Coordinar actividades con el jefe del área de control interno y con el jefe de la Unidad de Planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.	Con base en los informes trimestrales de la Gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía Diseñar Plan de trabajo con las áreas de Planeación y Control Interno en pro del mejoramiento continuo de la Entidad	No se cuenta con evidencias documentales que evidencien las acciones emprendidas por el Gerente del Proyecto 968 sobre las reiteradas quejas por mala actitud de los funcionarios encargados de la prestación del servicio en baños públicos y guías de Misión Bogotá. A la fecha el proyecto 968 se homólogo en dos proyectos: El primero recibió el proyecto 971 referente a Baños Públicos y los	X		Al revisar el plan de mejoramiento y validar con la Oficina de Atención a la Ciudadanía en la auditoria, se pudo determinar que en este momento no hay situaciones que impacten al Instituto sobre esta situación. Se recomienda definir acciones ante posibles quejas. Por lo anterior se procede a cerrar la situación encontrada.

 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 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

			guías de Misión Bogotá hacen parte del convenio 041/2016 suscrito con Transmilenio en el proyecto 1104. No se ha diseñado nuevos planes de trabajo en el segundo semestre con el área de Planeación y Control Interno.			
--	--	--	---	--	--	--

9. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En el marco de la presente auditoría se determinó verificar y analizar la pertinencia y oportunidad del proceso de atención a la ciudadanía en términos de trazabilidad y satisfacción exigida por el marco normativo que lo regula y el Sistema Integrado de Gestión del IDIPRON (SIGID).

Con el fin de verificar el cumplimiento del marco normativo respecto a las peticiones que se radican a diario al Instituto, mediante los distintos canales de información durante el período comprendido de Enero a Junio de 2017, se revisó el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS; los procedimientos y la base de datos interna de la entidad *Control de Requerimientos Ciudadanos A-ACI-FT-003*; donde se registran todos los requerimientos, para evaluar finalmente la oportunidad, calidad y satisfacción en las respuestas.

9.1. ADHERENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS DEL CIUDADANO A LOS CRITERIOS DE OPORTUNIDAD, CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Con el ánimo de determinar la confiabilidad en la información de los aplicativos tanto del Distrito como el que utiliza IDIPRON; se procedió a descargar la información tomando como base el primer semestre de 2017. Cabe anotar, que la información que se obtiene del aplicativo SDQS se realiza de acuerdo a la Circular Conjunta 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital, que define los lineamientos para generar la información.

 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 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

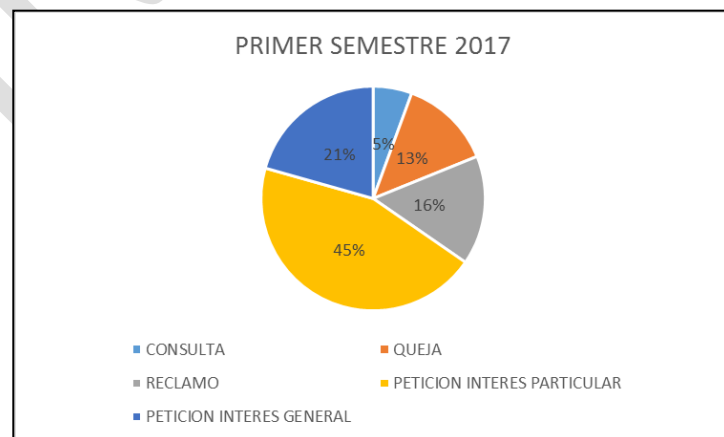
9.1.1. Oportunidad en las Respuestas

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.

De acuerdo, a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS enmarcadas en la norma y de algunas propias que ha definido el Instituto de acuerdo a su misionalidad, se seleccionaron 5 para el análisis y seguimiento correspondiente al primer semestre del presente año, de la siguiente manera:

TIPO DE PETICION APLICATIVO SDQS	PRIMER SEMESTRE 2017
CONSULTA	16
QUEJA	38
RECLAMO	45
PETICION INTERES PARTICULAR	128
PETICION INTERES GENERAL	59
TOTAL	286



Información extraída del Aplicativo SDQS

En el marco del seguimiento del proceso de Atención a la Ciudadanía, se observa que la mayor concentración de requerimientos se presentó en la *petición de interés particular*, con un porcentaje del 45% representado en las áreas de Desarrollo Humano con relación al proceso de selección de la planta temporal con la Convocatoria No. 001 y la Subdirección Técnica de Métodos con temas

 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:	13 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

relacionados con la misionalidad, entre los cuales se puede resaltar por su reiteratividad quejas hacia algunos profesores, actividades que desean que se les realicen, inconformidad por temas de indigencia que afectan a la comunidad, mala atención que se brinda en los baños administrados por el Idipron y finalmente en temas relacionados con los Comedores Comunitarios administrados por la entidad.

Por otra parte y basados en la información contenida SDQS, se evidencia que de los 286 requerimientos presentados por los ciudadanos y tomados de los cinco tipos de petición seleccionados para el periodo evaluado, 13 se contestaron por fuera de términos así:

Fuera de términos	13
COMEDORES	2
DIRECCION	1
JURIDICA	1
SUB-METODOS	6
PROYECTO1104	2
PROYECTO 1104 DISTRITO JÓVEN	1

Información extraída del Aplicativo Control de Requerimiento A-ACI-FT-003

Al realizar el respectivo seguimiento de estos 13 requerimientos; se evidenció que 6 de estos a cargo del área de Submétodos se les dio respuesta aproximadamente después de tres a cuatro días del plazo establecido por la norma. Frente a esta situación, el área de Atención a la Ciudadanía tiene implementados controles tales como, el informe mensual con el propósito de dar a conocer al Subdirector Administrativo y Financiero (Defensor del Ciudadano) las quejas y reclamos reiterativos y las novedades presentadas en materia de cumplimiento de términos; así como alertas que permiten monitorear y hacer seguimiento al criterio de oportunidad como es el mismo aplicativo SDQS, que al momento de ingresar el usuario responsable de dar respuesta al requerimiento se activa un semáforo informando el tiempo próximo a vencerse el requerimiento y el envío de correos electrónicos para advertir del próximo vencimiento de los términos para la respuesta.

En consecuencia de las anteriores situaciones presentadas, se pudo establecer que en concordancia a la Resolución 108 del 2017 emitida por el Instituto, el *Comité de Atención al Ciudadano* se reunirá ordinariamente una (1) vez cada 4 meses y extraordinariamente siempre que sea convocado por el Presidente o por la mayoría absoluta de su miembros, con el ánimo de fortalecer el seguimiento a las PQRS. Se evidencio que en el mes de Abril del año en curso, se reunió este Comité donde se presentaron los resultados y mejoras logrados a través de la gestión de atención a la ciudadanía referente a la atención de requerimientos ciudadanos, generando así compromisos en materia de planes de mejoramiento por parte de las áreas responsables de la atención de este tipo de requerimientos, tal y como se evidencia en el acta No. 01 del 28 de abril de 2017.

 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:	14 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

9.1.2. Calidad en las Respuestas

En materia de la Calidad y Claridad en las respuestas dadas a la ciudadanía por parte del Instituto, es importante resaltar que el 16 de marzo de 2017 se llevó a cabo la jornada de cualificación en concepto de atención a la ciudadanía dirigida a los servidores y contratistas, la cual abordó la temática de Claridad, Calidez, Coherencia y Oportunidad. Sin embargo, al realizar la auditoría se evidenció que el área de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento posterior a las respuestas que han sido generadas por las diferentes dependencias con el propósito de medir dichos criterios, a través del aplicativo de Control de Requerimientos ciudadanos donde se incluye una columna de CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ). No obstante, al revisar 4 de los 8 registros que se determinaron que no cumplían con el criterio de Calidad, se observó que el requerimiento No. 25322017 corresponde a un traslado a otra entidad, por lo anterior, no hubo respuesta adjunto; y los requerimientos Nos. 353222017, 343872017 y 480622017 al revisarlos en el sistema se pudo evidenciar que la respuesta dada esta acorde con lo solicitado por parte del peticionario, es decir, no se debió considerarlos en esta valoración.

9.1.3. Satisfacción de los Ciudadanos en la Respuesta

Encuestas de Percepción:

Es una herramienta que formuló el Instituto con el propósito de establecer la percepción de los ciudadanos, frente a las condiciones y calidades de las respuestas emitidas y son fuente de información que retroalimenta a la entidad sobre el servicio que se está brindando a los ciudadanos. En la auditoría se evidenció que durante el primer semestre; entre los meses de febrero y marzo del 2017 se diligenciaron 49 encuestas de forma presencial; de las cuales seis (6) no tienen validez en la medida en que no respondieron las preguntas. Las encuestas fueron diligenciadas en las unidades del Perdomo, Bosa, Oasis I, Oasis II, La 32 y Comedor de Usme. Es decir, no se cuenta con el concepto de satisfacción en las demás unidades y sedes administrativas con que cuenta el Instituto.

 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:	15 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	CÓDIGO	A-ACI-FT-005
			VERSIÓN	04
	FORMATO	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANIA	PÁGINA:	1 de 1
			VIGENTE DESDE:	09/02/2017

Estimado ciudadano, su opinión es muy importante para el mejoramiento de nuestra Institución. Le agradecemos por invertir dos minutos de su tiempo para responder la encuesta con confianza.

DATOS PERSONALES	
Fecha: <u>02/03/2017</u>	Tipo de ID: T.I. ☐ C.C. ☐ N°
Nombres y Apellidos: <u>Jazmin Jasbeidy Salamanca Bermudez</u>	
Teléfono:	e-mail:
Sede/UPI/Lugar donde genera el requerimiento: <u>ESCUELA NORMANDIA</u>	
1. ¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento?	2. ¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida?
☒ SI ☐ NO	☒ SI ☐ NO
3. ¿Recibió un trato digno, amable y respetuoso en la respuesta emitida?	*Espacio para ser diligenciado por el Funcionario
☒ SI ☐ NO	N° del requerimiento en SDQS <u>192862017</u>
	<u>JAZMIN JASBEIDY SALAMANCA BERMUDEZ</u> <u>090510012713</u>

Esta misma herramienta se encuentra publicada en la página Web del Instituto el link <https://docs.google.com/a/idipron.gov.co/forms/d/e/1FAIpQLSf2RzC5LwqrSMvexF089RzeSphA4LkvN6LsuFBcCdSCXY9Jig/viewform>. Pero al validar con el Profesional de Atención a la Ciudadanía manifiesta que no ha sido efectiva esta herramienta en la web debido en parte al desconocimiento de la misma y falta interés por parte del ciudadano.

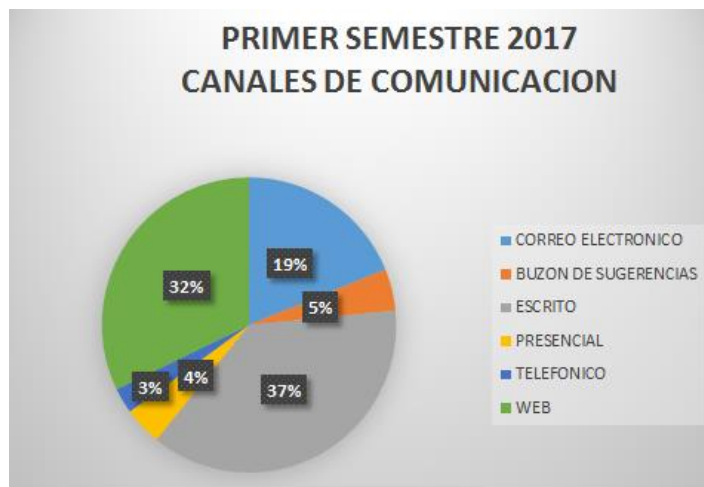
9.2. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación se constituyen en herramientas que garantizan la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información dirigida a los a diferentes grupos de interés para su conocimiento de la planeación y ejecución de la gestión de tal manera que permita realizar procesos de retroalimentación y seguimiento para garantizar la prestación eficiente de servicios. En tal sentido, el Idipron ha puesto al servicio canales de comunicación que propenden por la interacción entre el Instituto y la ciudadanía, tales como el correo electrónico (e-mail), buzón de sugerencias, escrito SDQS, presencial, telefónico y página Web.

 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:	16 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

Basados en la información del SDQS, el comportamiento de estos canales de comunicación durante el primer semestre del 2017 reflejo los siguientes resultados:

CANALES DE ATENCION	CANTIDAD
CORREO ELECTRONICO	54
BUZON DE SUGERENCIAS	13
ESCRITO	107
PRESENCIAL	12
TELEFONICO	8
WEB	92
TOTAL	286



Información extraída del Aplicativo SDQS

Una vez analizada la información, se observa que el canal más utilizado por parte de los ciudadanos, es el medio *escrito* con 107 requerimientos durante el primer semestre de 2017 con un 37%, representado por aquellos requerimientos que son radicados por ventanilla al Instituto y posteriormente son ingresados al aplicativo SDQS, por los radicados directamente en el aplicativo SDQS por otras entidades y por los mismos ciudadanos.

El segundo canal más utilizado es la página WEB del Instituto con 92 requerimientos, correspondiente al 32% del total de requerimientos radicados y al constatar la utilización de este canal, se valida que es el ingreso al portal WEB del instituto <http://www.idipron.gov.co> y que el mismo en caso de que el ciudadano desee radicar un requerimiento, cuenta con un link que lo direcciona al aplicativo del Distrito SDQS. Por lo anterior, se revisaron tres registros para validar la trazabilidad de los mismos en el aplicativo de SDQS Nos. 460252017, 194972017 y 367922017 y se evidencio que éstos habían ingresado por correo electrónico, mientras que se reportó por vía página web, lo que indica deficiencias en la alimentación del Sistema por parte del funcionario.

Al realizar un análisis más detallado sobre el comportamiento de los canales en el primer semestre, se observó que en los primeros meses del año en curso, el canal que venía siendo más utilizado era el buzón de sugerencias ubicado en las diferentes Upis y comedores comunitarios. Pero en el transcurso de los meses siguientes se pudo evidenciar que este canal fue disminuyendo paulatinamente en su uso, tal y como se evidencia en la gráfica en un 5% del total de la muestra. Algunas posibles causas que se pueden asociar a esta situación, es la falta de socialización y la

 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:	17 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

apertura de buzón que la realizaba antes el funcionario de Atención de la Ciudadanía y fue delegada a los Responsables de Unidad y Comedores de acuerdo a la modificación realizada al procedimiento Atención a Requerimientos Ciudadanos A-ACI-PR-001.

En relación con el medio telefónico, algunas no se radican en los aplicativos por ser de rápida atención; como información sobre donde pueden enviar hojas de vida, como pueden los jóvenes ingresar al programa, información sobre ubicación de dependencias, etc. Estas llamadas quedan registradas en medio físico en una planilla y digital. Cuando consideran que debe registrarse en los aplicativos inician el proceso normal de cargue de la información.

9.3. ADHERENCIA DEL PROCESO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL IDIPRON (SIGID)

El Sistema Integrado de Gestión del Idipron (SIGID); es una herramienta de gestión sistemática y transparente que tiene como uno de sus propósitos lograr la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes, partes interesadas, usuarios, comunidad, beneficiarios a través del servicio tal y como se encuentra definida en la Plataforma Estratégica específicamente en su objetivo 10 “Robustecer la gestión institucional implementando de manera eficaz y eficiente los lineamientos asociados a la calidad , seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, responsabilidad social, gestión documental, seguridad de la información, control interno y lucha contra la corrupción”.

9.3.1. Sistema de Información

Durante el transcurso al seguimiento del proceso de Atención a la Ciudadanía, se pudo determinar la importancia que tiene el manejo de la información; en cuanto a que debe ser exacta, oportuna y relevante. Por lo anterior, al realizar el proceso de descargue de la información del aplicativo SDQS se evidenció que existen inconsistencias por duplicidad de la información, en el desarrollo del ejercicio se observó que para el primer semestre del 2017 arrojó 908 registros, de los cuales 461 son duplicados, lo que la veeduría a través de la circular Conjunta No 006 de 2017, solicita su respectiva depuración; actividad que genera sobrecostos en los recursos utilizados tales como el talento humano y tecnológicos y la presencia de riesgos relacionados con la calidad y confiabilidad de la información. Entre los cuales se pueden señalar:

 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:	18 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

REGISTRO	No. VECES QUE SE REPITE
26162017	4
25322017	4
18692017	2
6302017	2
36092017	2
42902017	2
47812017	2
56322017	2
61702017	2
65532017	3

Es por eso que el Instituto ha generado el aplicativo de Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003, con el ánimo que sea un instrumento que permita realizar un seguimiento juicioso de las quejas y reclamos que presenta el ciudadano. Una vez realizado el respectivo análisis de la información dio como resultado 445 registros para el primer semestre de 2017, presentándose una diferencia de dos registros generados por deficiencias en el cargue y asignación de los requerimientos en ambos sistemas.

9.3.2. Procedimientos/ Formatos/Documentos Internos/caracterización

De acuerdo a los hallazgos presentados en la auditoria de la vigencia anterior, la Oficina de Atención a la Ciudadanía realizó actualizaciones en algunos formatos que se encontraban desactualizados y que no cumplían con las necesidades que actualmente exige el proceso, tal es el caso de los procedimientos de Atención a requerimientos ciudadanos A-ACI-PR-001 versión 07 y Buzón de quejas, reclamos y sugerencias A-ACI-PR-002 versión 07. También el formato Cronograma Atención al Ciudadano A-ACI-FT-007 versión 03. Los documentos internos que figuran en el Manual de Procesos y Procedimientos relacionados con el proceso de Atención a la Ciudadanía como son: Compromiso de Servidores y Servidoras A-ACI-DI-001 versión 01 y el Protocolo Atención a la Ciudadanía A-ACI-DI-002 versión 01 se encontraron desactualizados.

La caracterización de Atención a la Ciudadanía A-ACI-Cp-002 versión 04, se encuentra desactualizada y no cumple con el direccionamiento de la Plataforma Estratégica definida por el Instituto.

 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:	19 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

9.3.3. Indicadores de Gestión

El proceso tiene formalmente definidos los indicadores para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del desarrollo de la gestión en la caracterización aunque la misma no se encuentra actualizada. Se determinan los siguientes indicadores: Calidad (Requerimientos identificados carentes de claridad, calidez y coherencia / Total de requerimientos contestados al SDQS)*100; oportunidad (Requerimientos contestados dentro de términos / Total de requerimientos clasificados al SDQS)*100; Satisfacción (Ciudadanos con nivel de respuesta satisfactoria / ciudadanos encuestados)*100. Se evidencia el seguimiento periódico de los mismos a través de los informes trimestrales que publican en la página institucional.

9.3.4. Plan de Acción

De acuerdo a la revisión del Plan de Acción del Proceso, se encontró que no se ha desarrollado la acción estratégica No. 2 en una de las actividades definidas como *“Dictar 27 capacitaciones en las Unidades de protección Integral (22) y comedores (5) para el reconocimiento en la entidad del Proceso de Atención a la Ciudadanía y del Defensor del Ciudadano”*. No obstante se evidenció que cuentan con un cronograma de visitas realizado por el área de Atención al Ciudadano para el segundo semestre de 2017.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION ÁREA DE ATENCION A LA CIUDADANIA VIGENCIA 2017														
ACCIÓN ESTRATÉGICA No. 2. Dar cumplimiento a la normativa, políticas y directrices vigentes en el componente Sistema Integrado de Gestión														
1 META GENERAL: Implementar cinco (5) actividades para el fortalecimiento del proceso de Atención a la Ciudadanía conforme a la normatividad vigente.														
ACTIVIDADES A REALIZAR	P/E	ENER.	FEB	MARZ.	ABRIL	MAYO	JUN.	JUL.	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL PLAN/ EJE.
*Dictar 27 capacitaciones en las Unidades de Protección Integral (22) y comedores (5) para el reconocimiento en la entidad del Proceso de Atención a la Ciudadanía y del Defensor del Ciudadano.	PLANEADO	0%	0%	0%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	12%	11%	100%
Cumplimiento al Decreto 371 de 2010 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital."	EJECUTADO						0%							0%

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	20 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

9.3.5. Mapa de riesgos

De acuerdo a la política que el Instituto estableció para su administración, se evidencio que en lo referente al mapa de riesgos de gestión del proceso de Atención al Ciudadano, al revisar en la página web se determina que no se han realizado seguimientos o actualización del mismo. En lo relacionado al mapa de riesgos de corrupción este se encuentra actualizado a corte del mes de mayo de 2017 con su respectivo seguimiento.

9.3.6. Gestión documental

En el transcurso de la auditoría se pudo establecer que el archivo documental se encuentra actualizado, la tabla de retención documental de la dependencia productora Área Administración Documental (Sistema Distrital Quejas y Soluciones) cumple con los parámetros establecidos en el proceso. Se evidencia que en lo relacionado a la serie/Subserie 51.35 que los informes no se llevan en forma física sino su disposición final es digitalización por ahorro cero papel.

9.4. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS

- Es de resaltar que en este momento se encuentran vinculados al proceso de Atención a la ciudadanía personas con vinculación de planta temporal, lo que genera que se establezca el proceso debido a que en el primer semestre de 2017 por rotación de personal no permitió que hubiera continuidad en el mismo.
- A través de la auditoria se puede evidenciar que por las debilidades que presenta el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en cuanto a las caídas de sistema, duplicidad de la información y limitación al trabajar la información; se evidencia que la herramienta de Control de requerimientos ciudadanos que actualmente maneja el Instituto y como herramienta alterna al del SDQR administrado por el Distrito, ofrece una alternativa de control que permite realizar un seguimiento más oportuno y efectivo para la toma de decisiones con el ánimo de fortalecer el proceso.

 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:	21 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

9.5. OBSERVACIONES

1. El Instituto implementó canales de comunicación que permiten al ciudadano presentar sus requerimientos, recomendaciones, 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. Sin embargo, se estableció que hay inconveniente en la asignación de las claves o usuarios para acceder a las redes sociales, las cuales se encuentran asignadas al área de comunicaciones y no ha sido posible realizar seguimiento por ese canal.
2. Se observó un bajo nivel de efectividad en la herramienta de la encuesta de percepción lo que no permitió conocer el nivel de satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio por parte del Instituto.
3. Se evidencia que de acuerdo al procedimiento A-ACI-PR-002 Buzón de quejas, reclamos y sugerencias, donde se le delega al Responsable de Upi/Comedores la realización de la apertura del buzón; conlleva a que la función de extraer las quejas de buzón podría derivar en una incompatibilidad, teniendo en cuenta que es susceptible de manipulación de la información y puede incidir negativamente en el cálculo cualitativo y cuantitativo de las quejas. Se establece también que los Responsables de Upi/comedores no cumplen con los tiempos de apertura del buzón y el envío de la respectiva acta de apertura.

9.6. NO CONFORMIDADES

Durante el periodo evaluado se presentaron respuestas fuera de los términos establecidos por la Ley por parte del Instituto, evidenciando que aunque se han desarrollado controles efectivos y eficaces por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, se debe trabajar mancomunadamente con las diferentes áreas al igual que con el Defensor al Ciudadano, con el ánimo de generar mecanismos que fortalezcan y reduzcan el riesgo de incumplimiento establecido en la Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de petición.

 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:	22 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

9.7. RECOMENDACIONES

1. Evaluar el uso del canal de comunicación WEB, dentro de la herramienta de Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003, debido a que este es un portal de acceso a la información del Instituto y tiene un link que direcciona al aplicativo SDQS, más no como canal de atención para radicar requerimientos debido a que se está utilizando para descargar por esta opción en la matriz los requerimientos que ingresan por medio e-mail y SDQS, lo que genera que en el momento de emitir los informes la información no sea veraz.
2. Situar un espacio físico para el área de la Oficina de Atención al Ciudadano teniendo en cuenta que actualmente se comparte con el área de Gestión documental, lo que genera hacinamiento de los funcionarios y no se considera apto en aquellos casos en que la atención se realice por el canal presencial, debido a que se debe direccionar al ciudadano al área de cafetería.
3. Crear estrategias para incentivar al ciudadano al uso de esta herramienta ó determinar otro mecanismo para poder medir la satisfacción del ciudadano. También es importante replantear la conveniencia que la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana fuera delegada en las unidades y comedores a los responsables y coordinadores de los mismos.
4. Realizar seguimiento al estado físico y ubicaciones de los buzones de Quejas y Reclamos que se encuentran principalmente en unidades/comedores y verificar que todas las sedes cuenten con este canal de comunicación.
5. Revisar los formatos que actualmente se encuentran en la página institucional como es el caso de los documentos internos y caracterización del proceso, debido a que al revisarlos no se encuentran actualizados.
6. Documentar la planilla que actualmente se tiene para el registro de llamadas, debido a que ésta no se encuentra formalmente aprobado por SIGID aunque se aclara que se lleva el control por medio digital.
7. Incluir al personal de vigilancia de las diferentes sedes y unidades de acuerdo al Protocolo de Atención a la Ciudadanía; con el ánimo de desarrollar una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante situaciones que facilite brindar información relevante sobre el Instituto conforme a la misión. También es importante apoyar y capacitar permanentemente a los nuevos funcionarios de planta temporal que intervienen en el proceso con el ánimo de garantizar la eficiencia en el servicio.

 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:	23 de 23
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

8. Actualizar en la página institucional los informes del segundo trimestre ya que a la fecha solo se encuentra el informe del primer trimestre y primer semestre del año 2017.
9. Realizar seguimiento a la Oficina Jurídica; en cuanto a que se actualice en la página institucional el Normograma que aplica al proceso de Atención a la Ciudadanía.
10. Aprovechar los Comités de Atención al Ciudadano que se realizan con la Alta Dirección para presentar los casos puntuales de reiteratividad y respuestas fuera de términos, por parte de aquellas áreas que se ven involucradas con el ánimo que puedan facilitar la toma de decisiones y realizar los respectivos seguimientos a las acciones propuestas.

4. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía, se concluye que este cumple con los lineamientos establecidos por las instancias competentes y la normatividad que lo regula. Sin embargo, en el transcurso de la auditoría se encontraron debilidades al interior del proceso que pueden generar ineficacia en los resultados esperados relacionados con la oportunidad, claridad, calidez y coherencia en la atención de los requerimientos presentados. Por lo cual, se deben tomar acciones que permitan convertir estas debilidades en fortalezas y así robustecer el proceso donde prevalezca ante todo el servicio al ciudadano.

VºBº Auditor (a) Líder

FIRMA: (FIRMADO EN ORIGINAL)
ALEJANDRA PARAMO C.

Aprobación Jefe Oficina de Control Interno

FIRMA: (FIRMADO EN ORIGNAL)
GUSTAVO OLAYA FERREIRA