

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, PRIMER SEMESTRE 2018. (SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS).

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE DE 2018

 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:	2 de 25
			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 COMUNICACIÓN
 - 9.3. INFRAESTRUCTURA
 - 9.4. ADHERENCIA DEL PROCESO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL IDIPRON (SIGID)
 - 9.5. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS
 - 9.6. OBSERVACIONES
 - 9.8. NO CONFORMIDADES
 - 9.7. 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 25
			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 cumplimiento al Plan Anual de Auditoria vigencia 2018, la Oficina de Control Interno de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012, por el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 como herramienta “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”; este instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, y como 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 lo anterior el presente informe tiene como propósito evaluar el servicio que presta el Proceso de Atención a la 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, el período comprendido para el mismo es del 1 de Enero de 2018 al 30 de Junio de 2018.

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 448 de 2007 - Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.
- Decreto 2623 de 2009 - Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Circular 033 de 2008 - Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Decreto 371 de 2010 - Por el cual se establecen lineamientos para fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG.
- Ley 1474 de 2011 – Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

- Decreto 019 de 2012 – Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1581 de 2012 – Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Acuerdo 529 de 2013 – Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.
- **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
- 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
- Protocolo Atención a la Ciudadanía A-ACI-DI-002
- 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.
- Circular Conjunta No.006 de 2017 Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- 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
- Acuerdo 24 de 1993, la Ley 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047

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.

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

4. ALCANCE

Verificar para el primer semestre de la vigencia 2018 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

Sulma Esperanza Avendaño Muñoz – Contratista Profesional Especializado.

6. METODOLOGÍA APLICADA

La propuesta metodológica aplicada a la Auditoria vigencia Primer Semestre de 2018, al proceso de Atención a la Ciudadanía se basó en revisar la normatividad vigente para la aplicación de los criterios del presente informe; análisis de la información suministrada por el Proceso de Atención a la Ciudadanía con relación a la efectividad y eficiencia de las respuestas de los requerimientos presentados por la Ciudadanía, teniendo en cuenta los procedimientos internos, informes de gestión trimestrales 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, verificación de la información registrada en la página web de la Entidad.

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.

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, implementa el proceso de Atención a la Ciudadanía, cuyo objetivo es Establecer lineamientos y principios básicos de atención que fortalezcan las relaciones de los servidores públicos del IDIPRON con la ciudadanía en términos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad a los requerimientos realizados por parte de las y los ciudadanos.

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

-Dirección de correspondencia y Atención al Ciudadano: 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.

-Líneas de atención al ciudadano (57 1) 2112287 - 018000-113604.

-Sede Calle 61: Calle 61 # 7 - 78 Chapinero. Teléfono: (571) 3779997

-Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

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

-Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@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 de la Oficina 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

Al realizar la verificación a los Planes de Mejoramiento vigencia 2017, producto de las auditorías de gestión efectuadas durante esta vigencia, se observa que el proceso de Atención a la Ciudadanía ha venido trabajando para fortalecer las situaciones encontradas en las dos auditorías. Por lo tanto se cerraron dos observaciones y la No conformidad quedando la Observación 3 de la primera auditoria, y para el segundo semestre se cierran. La observación y la No conformidad.

ORIGEN	SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCION DE LA ACCION	AVANCE	Cerrada	Sin Cerrar	OBSERVACIONES
Auditoria interna Primer Semestre 2017	OBSERVACIÓN 1: Se estableció que hay inconvenientes en la asignación de claves para el acceso de redes sociales, las cuales han sido asignadas al área de comunicaciones y no ha sido posible realizar seguimiento por medio de este canal			X		Se cierra la observación luego de analizar las evidencias presentadas, se validó que se trabajó en conjunto con el área de Comunicaciones y Sistemas con el propósito de gestionar el acceso a las solicitudes de la Ciudadanía por redes sociales para poder darles respuesta.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	7 de 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

Auditoria interna Primer Semestre 2017	OBSERVACIÓN 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.			X		La observación se cierra, pero es importante aclarar que el área de Atención a la Ciudadanía debe continuar con el fortalecimiento con capacitaciones sobre el manejo de las respuestas de SDQS.
Auditoria interna Primer Semestre 2017	OBSERVACIÓN 3: Se establece que los responsables de Upi/comedores no cumplen con los tiempos de apertura del buzón de sugerencias y el envío de la respectiva acta de apertura.				X	De acuerdo a las evidencias reportadas la Observación se deja abierta. Se observó que se trabajó en el fortalecimiento de proceso de Atención a la Ciudadanía en las Unidades, pero es importante continuar realizando este proceso. De igual manera trabajar con los responsables de la Unidades para que sigan el procedimiento de la apertura de los buzones. Por otra parte es importante trabajar en el seguimiento al Diagnóstico de los buzones realizado durante el primer trimestre de 2018.
Auditoria interna Primer Semestre 2017	NO CONFORMIDAD Se presentaron respuestas fuera de los términos establecidos por la Ley por parte del			X		Se cierra la No conformidad. De acuerdo a las evidencias suministradas se constató que se trabajó en la cualificación 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:	8 de 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

	Instituto, se debe trabajar mancomunadamente con las diferentes áreas, con el ánimo de generar mecanismos que fortalezcan y reduzcan el riesgo de incumplimiento establecido en la ley 1755 de 2015.					funcionarios, viene realizando seguimiento y control aunque es importante resaltar que los controles deben realizarse permanentemente.
Auditoria interna Segundo Semestre 2017	OBSERVACIÓN 1: Se evidenció un bajo nivel de efectividad en la herramienta de la encuesta de percepción lo que dificulta conocer el nivel de satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio por parte del Instituto.			X		La Observación se cierra. Pero es importante tener en cuenta que el área de Atención a la Ciudadanía debe continuar con el seguimiento y fortalecimiento del proceso de Atención a la Ciudadanía
Auditoria interna Segundo Semestre 2017	NO CONFORMIDAD Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 123 requerimientos de los cuales 3 fueron gestionados fuera de los tiempos establecidos por la Ley, evidenciándose que aunque se han desarrollado controles para la efectividad del proceso por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, se debe trabajar			X		De acuerdo a las evidencias suministradas y luego del análisis de las mismas se cierra la No conformidad. No obstante es importante continuar con el seguimiento y realizando los controles y alertas semanales para evitar el vencimiento de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

conjuntamente con las diferentes áreas del Instituto al igual que con el Defensor al Ciudadano, con el ánimo de generar mecanismos que fortalezcan el riesgo de incumplimiento establecido en la <i>Ley 1755 de 2015 – Capítulo I Derecho de Petición Art. 14</i> Términos para resolver las distintas modalidades de petición						
--	--	--	--	--	--	--

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 2018, 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 2018. 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:	10 de 25
			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 los requerimientos parametrizados en el SDQS enmarcados en la norma, para el primer semestre de 2018 se recibieron 293 requerimientos. El tipo de requerimiento con mayor solicitud fue la de petición de interés particular con un total de 80 solicitudes, esto es una participación de un 27% del total de requerimientos recibidos, seguidos por las queja con un 22% equivalente a 63 solicitudes y en un tercer lugar las sugerencias con 55 requerimientos equivalente a un 19%.

REQUERIMIENTOS I SEMESTRE 2018				
TIPO DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2018	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	36	44	80	27
SUGERENCIA	31	24	55	19
FELICITACIÓN	9	8	17	6
QUEJA	24	39	63	22
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16	7	23	8
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	16	14	30	10
RECLAMO	4	11	15	5
DENUNCIA	4	1	5	2
CONSULTA	2	1	3	1
SOLICITUD DE COPIA	1	1	2	1
TOTALES	143	150	293	100



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

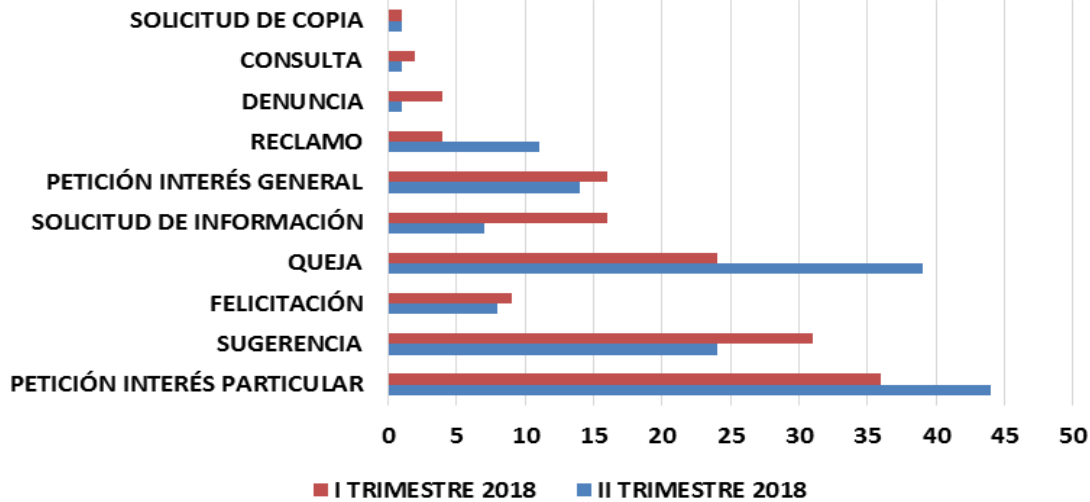
PÁGINA:

11 de 25

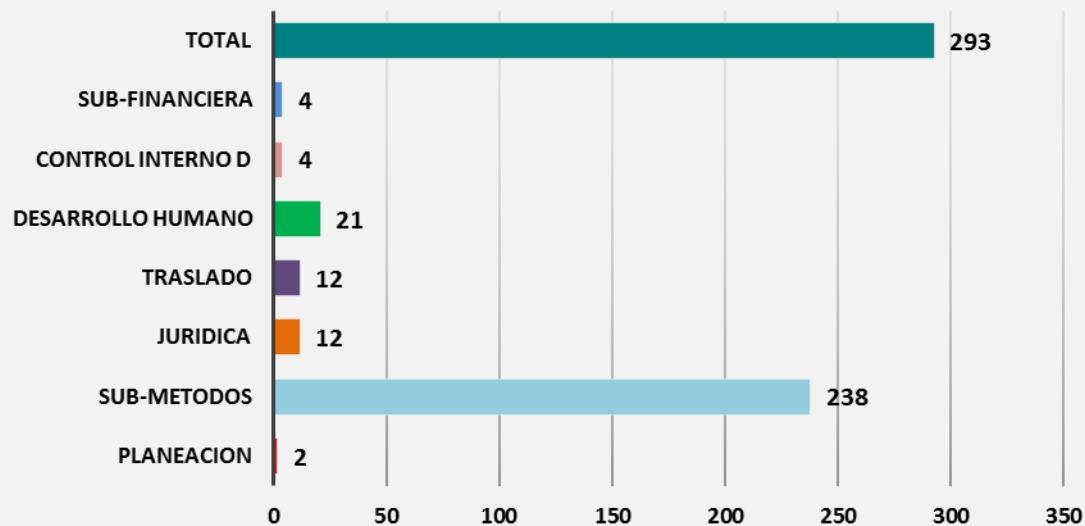
VIGENTE DESDE

13/11/2014

FRECUENCIA REQUERIMIENTOS TRAMITADOS POR TIPO



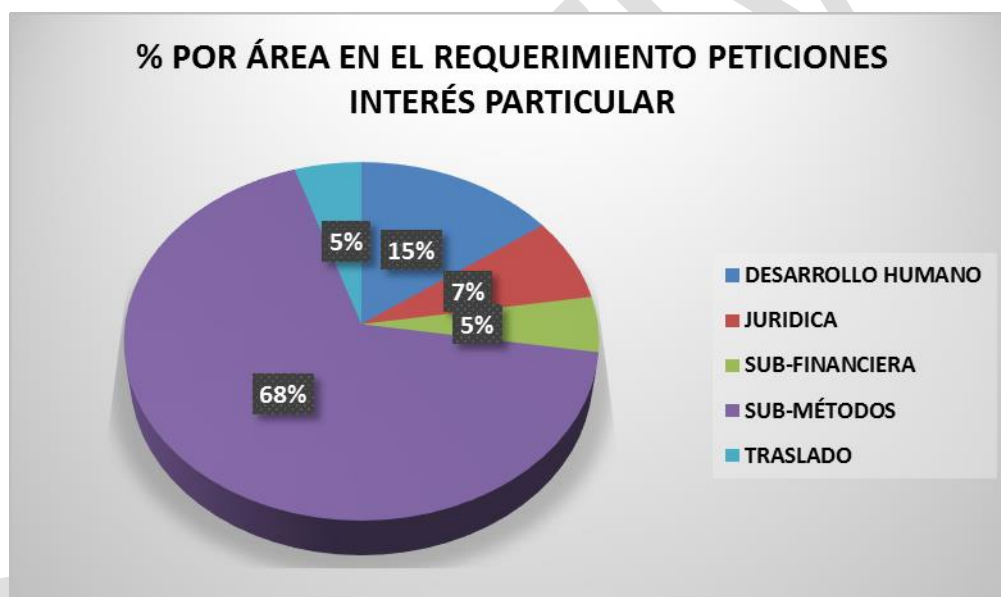
No DE SOLICITUDES RECIBIDOS POR ÁREAS



Información extraída del Control de Requerimientos Ciudadanos SDQS.

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

Realizando un análisis más detallado al proceso de Atención a la Ciudadanía, se observa que el número más alto de requerimientos se presenta en la modalidad ***petición de interés particular***, con un número total de requerimientos de 80 equivalente a un porcentaje del 27% representado por la Subdirección Técnica de Métodos con temas relacionados con la misionalidad del área referentes a las unidades y requerimientos de los NNAJ, seguido por solicitud de intervención: Presencia de Habitante de Calle, Pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad entre otros; la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano es el área que ocupa el segundo lugar, los requerimientos con más frecuencia que le solicitan al área tienen que ver con Administración del Talento Humano (Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación). El área de Jurídica se encuentra en tercer lugar y los temas de mayor solicitud tienen que ver con procesos contractuales (Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos)



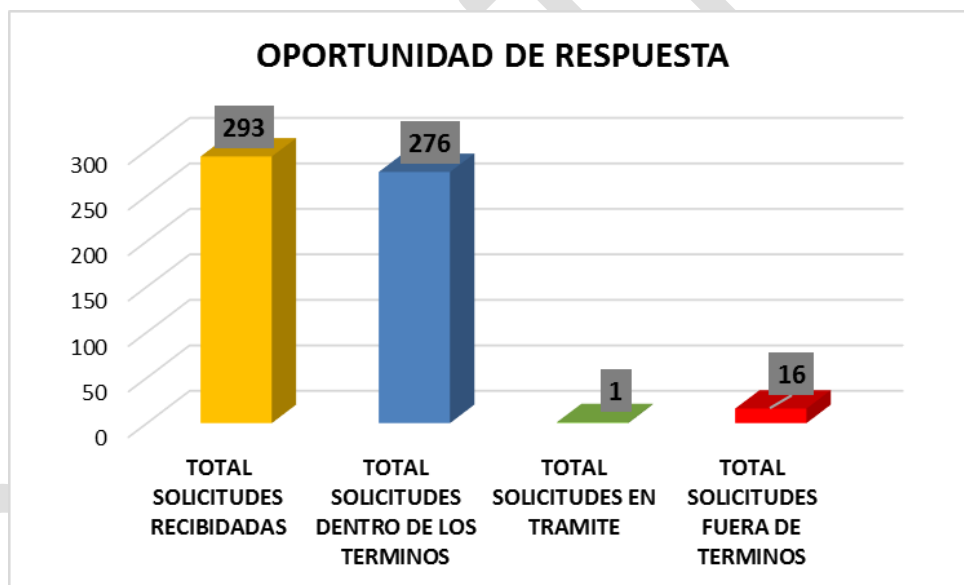
El segundo requerimiento fue el de ***Quejas*** con 63 solicitudes equivalente a un 22% y el tercer requerimiento con un volumen alto es el de ***Sugerencias*** con 55 peticiones durante el primer semestre esto equivale al 19%.

Por otra parte al realizar la verificación por medio del aplicativo del Control de Requerimientos A-ACI-FT-003, se pudo constatar que al cierre del Primer semestre de 2018, no se encontraron requerimientos pendientes por responder, con esto se evidencia un trabajo permanente con las áreas para que las solicitudes se respondan en los tiempos establecidos. Es importante dar claridad frente a la gráfica cuando se observa que durante el semestre se dieron solicitudes fuera de los términos, dado que aparecen 16 peticiones en el aplicativo donde las respuestas se dieron fuera 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:	13 de 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

los términos establecidos pero al realizar la verificación se observó que se siguió el conducto regular el cual fue solicitar para cada uno de los 13 requerimientos la ampliación de términos en conformidad a la Ley 1755 de 2015, por lo tanto no existe vencimiento y frente a los otros tres casos debido a que el aplicativo no tiene en cuenta los días festivos esto afecta los tiempos de respuesta en las fechas de vencimiento; un ejemplo que se pudo corroborar fue con el requerimiento No 878572018 cuyo vencimiento para el aplicativo era el día primero de Mayo siendo este el Día internacional del Trabajador, y para Colombia es un día festivo.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA			
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	TOTAL SOLICITUDES DENTRO DE LOS TERMINOS	TOTAL SOLICITUDES EN TRAMITE	TOTAL SOLICITUDES FUERA DE TERMINOS
293	276	1	16



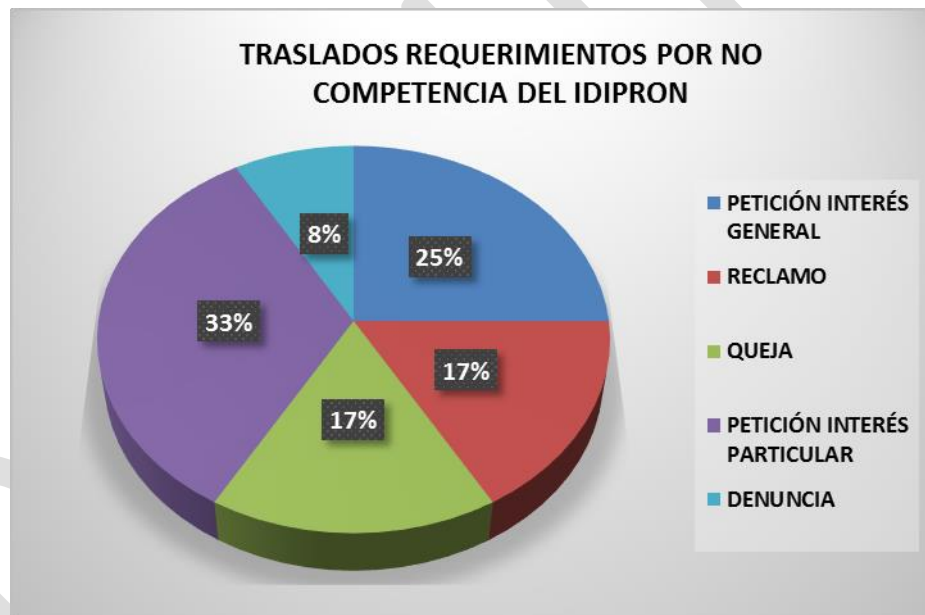
Información extraída del Aplicativo Control de Requerimiento A-ACI-FT-003

9.1.2. Traslado por No Competencia

De los 293 requerimientos recepcionados por los diferentes canales dispuestos por el Instituto, durante el primer semestre de 2018 se realizó el traslado de 15 solicitudes a las entidades competentes.

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

TRASLADOS REQUERIMIENTOS POR NO COMPETENCIA DEL IDIPRON						
	ESCRITOS SDQS	MAIL	WEB	TOTAL	%	ENTIDAD A QUE SE TRASLADO
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	3	0	0	3	25	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL -IDPAC TRASMILENIO INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE
RECLAMO	2	0	0	2	17	SECRETARIA DE CULTURA EDUCACIÓN Y DEPORTE SECRETARIA DE CULTURA EDUCACIÓN Y DEPORTE
QUEJA	2	0	0	2	17	SECRETARIA DE PLANEACION TRASMILENIO
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	2	1	7	33	POLICIA NACIONAL SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL INITUTIO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE
DENUNCIA	1	0	0	1	8	SECRETARIA DE GOBIERNO
TOTALES	12	2	1	15	100	



9.1.3. Calidad en las Respuestas

Teniendo en cuenta que el criterio de Calidad en las respuestas tiene en cuenta los conceptos de (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ); se evidenció de acuerdo al *aplicativo Control de Requerimiento A-ACI-FT-003*, de los 293 requerimientos 11 lo que equivale a un 4% de solicitudes que no cumplieron con el criterio de Calidad, dado que erar

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

CALIDAD DE LA RESPUESTA EN LOS REQUERIMIENTOS	
SI	281
NO	11
NO APLICA	1
TOTAL	293



9.1.4. Satisfacción de los Ciudadanos en la Respuesta

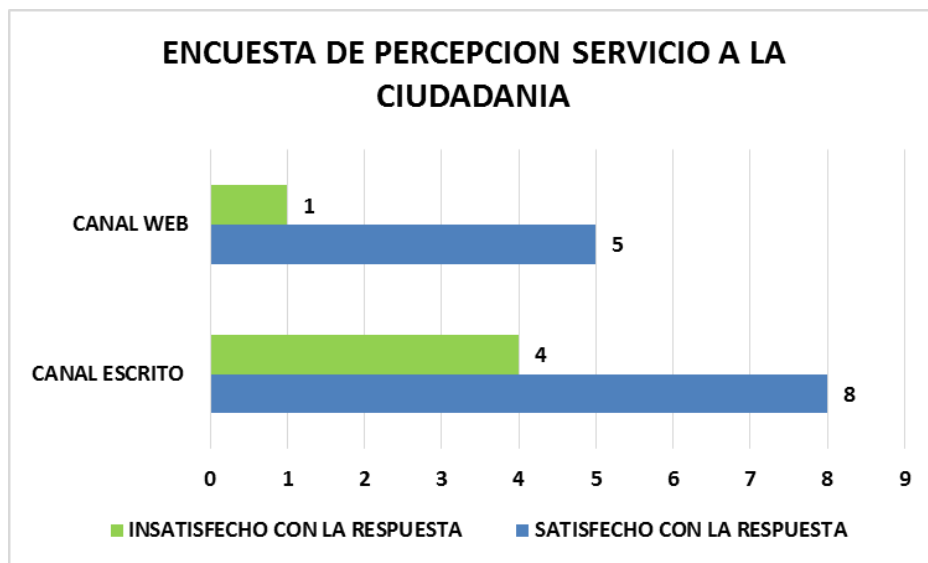
Encuestas de Percepción Servicio a la Ciudadanía

La encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía se ajustó a inicio del 2018, es una herramienta que el Instituto estableció con el propósito de verificar la Percepción de los ciudadanos, frente a las condiciones y calidades de las respuestas emitidas, las cuales son fuente de información que retroalimenta a la entidad sobre el servicio que está brindando a los ciudadanos. Durante este primer semestre de 2018 se diligenciaron 12 encuestas por medio escrito, y 6 encuestas vía web. Se observó un incremento en el diligenciamiento de la encuesta con respecto al segundo semestre de 2017 el cual fue de 3 encuestas escritas y dos vía web.

La encuesta en la página Web del Instituto se encuentra en el link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2RzC5LwqrSMvexF089RzeSphA4LkvN6LsuFBcCdSCXY9Jig/viewform>.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANIA		
CALIDAD RESPUESTA	CANAL ESCRITO	CANAL WEB
SATISFECHO CON LA RESPUESTA	8	5
INSATISFECHO CON LA RESPUESTA	4	1
TOTAL	12	6

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014



De acuerdo a la evidencia suministrada estas son las Unidades diligenciaron la Encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía por los canales escrito o vía Web.

UNIDADES O SEDES	
LA 27	7
FLORIDA	3
ARBORIZADORA ALTA	1
SANTA LUCIA	1
SERVITA	2
CALLE 15	1
PERDOMO	1
DISTRITO JOVEN	1
NO DILIGENCIÓ INFORMACIÓN	1
TOTAL	18

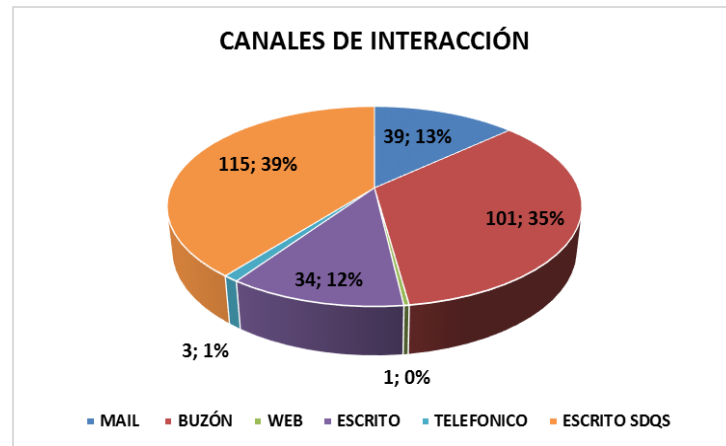
9.2. CANALES DE COMUNICACIÓN

El Instituto dispone de diferentes mecanismos de comunicación los cuales se constituyen en una herramienta que garantizan que los Ciudadanos expongan sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, buzón de sugerencias, telefónico.

De acuerdo a lo anterior y basados en la información del SDQS, el comportamiento de estos canales de comunicación durante el primer semestre del 2018 reflejo los siguientes resultados:

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

CANALES DE INTERACCIÓN	
CANAL	No de SOLICITUDES
MAIL	39
BUZÓN	101
WEB	1
ESCRITO	34
TELEFONICO	3
ESCRITO SDQS	115
TOTAL	293



Información extraída del Aplicativo SDQS

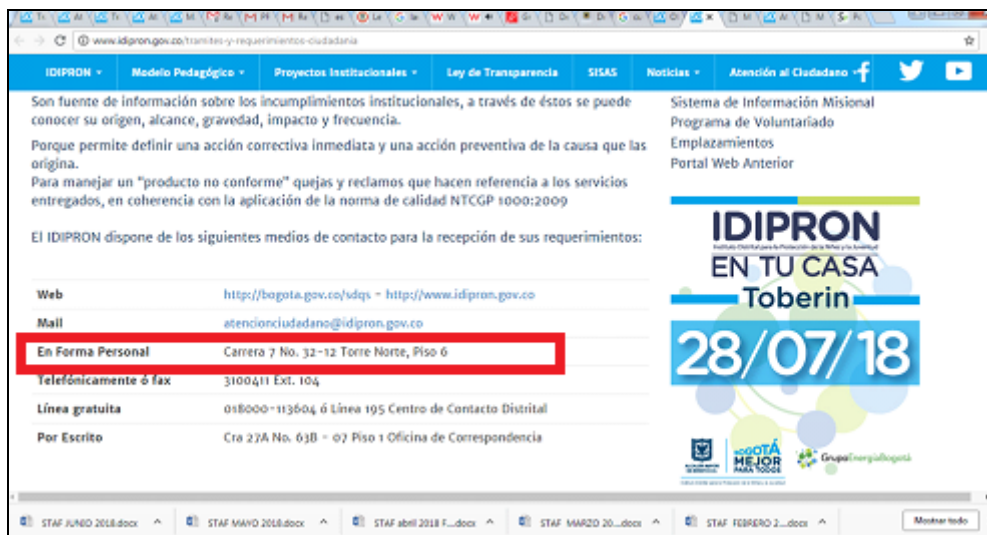
Una vez analizada la información, se observa que el canal más utilizado por parte de los ciudadanos, fue el medio **Escrito** con 115 requerimientos durante el primer semestre de 2018 con un 39%, representado por aquellos requerimientos que son radicados por ventanilla en el Instituto y posteriormente son ingresados al aplicativo SDQS, los radicados directamente en el aplicativo SDQS por otras entidades y por los mismos ciudadanos.

El segundo canal más utilizado fue el **Buzón** con 101 requerimientos, correspondiente al 35% del total de requerimientos radicados, se evidenció que a pesar del establecimiento de los planes de mejoramiento de las auditorias vigencia primer semestre y segundo semestre de 2018 en desarrollar capacitaciones para reforzar en los funcionarios el procedimiento de **Buzón de quejas, reclamos y sugerencias Cód. A-ACI-PR-002**, se presenta aún en varias unidades el incumplimiento de este como en la Favorita, Luna Park y el Edén en esta última los funcionarios de Atención a la Ciudadanía no han asistido a la Upi para realizar la capacitación. Por otra parte no cuentan con buzón las unidades de la Rioja, Belén, Molinos y Liberia y el tercer medio de interacción más utilizado fue el mail con 39 solicitudes lo que equivale a un 13%. Por otra parte se observó que el canal menos utilizado es el **Web** solo se realizó 1 requerimiento por este medio.

9.2.1 Seguimiento Página Web

Al realizar un seguimiento a la página Web se pudo evidenciar que existe un link www.idipron.gov.co/tramites-y-requerimientos-ciudadania, donde aparecen los diferentes medios de contacto que tiene el Instituto para que los Ciudadanos radiquen los requerimientos. En la solicitud “En Forma Personal” aparece la dirección de la Secretaria de Integración Social.

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014



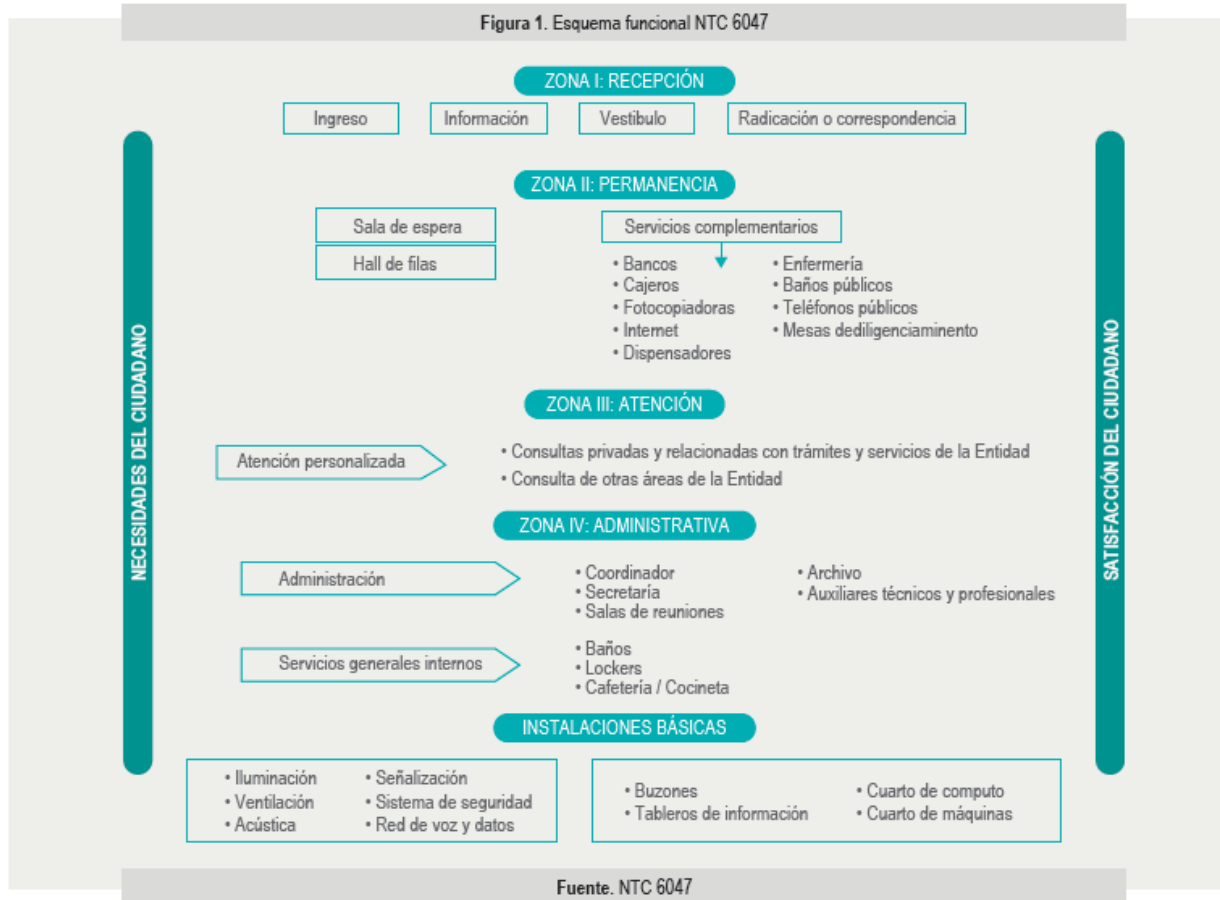
9.3. INFRAESTRUCTURA

Dentro del marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública fundamentada en el Ciudadano, donde se han definido unos estándares para una Atención de calidad los cuales el Instituto ha venido trabajando, pero a un falta fortalecer el estándar de Infraestructura relacionado al espacio físico de atención, mobiliario y equipamiento para la Atención. En auditorías realizadas en vigencias anteriores se había dejado como recomendación que el Instituto trabajará en el mejoramiento del espacio físico.

Por lo tanto y teniendo en cuenta la Cartilla que elaboró la Veeduría Distrital sobre los lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico de los puntos de servicio fundamentada en el Acuerdo 24 de 1993, la ley 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047. Se realizó un cuadro con los requisitos mínimos que se deben cumplir:

Esquema sugerido por la Norma NTC 6047

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014



CONDICIONES ESPACIO FISICO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA			
Áreas	Cumple	No Cumple	Observaciones
INFRAESTRUCTURA: Facilidad de acceso peatonal y vehicular,	X		
VESTIBULO	X		Es importante realizar un mantenimiento ya que al ingresar a la sede de la Calle 63, esta se observa oscura, y es el primer contacto con la Institución.
INFORMACIÓN		X	El área de Información es pequeña y oscura, se tiene un lugar donde se dejan tapas para una campaña de Seguridad y Salud en el trabajo, y estas no se recogen con frecuencia lo que hace que no se vea limpio y ordenado. La sala de espera es reducida y pequeña y de acuerdo a la norma debe existir un vestíbulo aparte de la sala de espera.
RADICACIÓN DE		X	La correspondencia se radica, actualmente en un punto muy retirado de la entrada principal, lo cual genera que en ocasiones las personas que

 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:	20 de 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

CORRESPONDENCIA			radican documentos se pierdan en la sede, o que la seguridad se vea vulnerada porque tienen acceso a casi todas las oficinas.
MOBILIARIO		X	No se cuenta con un espacio libre para personal en condiciones de discapacidad que sea amplio para manipular una silla de ruedas. Los asientos deben contar apoyabrazos para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie. El mobiliario para la atención del ciudadano debe ser cómodo y diseñado para tráfico pesado, con una pintura de tonos claros, que permitan disminuir la ansiedad para crear un espacio relajante y tranquilo.
VENTILACIÓN, LIMPIEZA E ILUMINACIÓN		X	La ventilación de la Oficina de atención es poca, ya que esta área es encerrada y por el número de personas que laboran allí se encierra calor, adicionalmente la tubería que se encuentra expuesta en la oficina en algunos momentos se generan malos olores. De igual manera la iluminación de la recepción como de la oficina de atención a la ciudadanía es reducida.
SEÑALIZACIÓN		X	Para centros de atención al ciudadano se debe tener como mínimo señalización que atienda población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente. Para la población invidente los anuncios o señalización deben contener lenguaje braille.

En resumen, teniendo en cuenta el cuadro anterior se pudo evidenciar que el espacio físico del área de la Oficina de Atención a la Ciudadanía es reducido ya que están compartiendo el espacio con el área de Gestión Documental lo cual está generando hacinamiento de funcionarios, por otra parte el cielo raso esta averiado donde se encuentra la persona de Atención de Ciudadanía, lo cual hace visible la tubería al público además que se encuentra suelta y permite que se introduzcan animales, esta situación conlleva a tener un riesgo en el ambiente laboral del funcionario de acuerdo al primer factor establecido por la Organización Mundial de la Salud que es el ambiente físico donde tiene en cuenta aspectos como el aire, la estructura, el mobiliario, los productos químicos o materiales que hay en el entorno de trabajo, todos estos elementos pueden afectar a la seguridad, la salud y el bienestar físico y mental de los empleados.

De igual manera de acuerdo al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de los factores de riesgos se encuentra el ergonómico este tiene en cuenta el diseño del puesto del trabajo y las características del entorno al espacio de trabajo, las áreas, los planos, las herramientas, los equipos, y las máquinas de trabajo. Se convierten en factor de riesgo cuando esas condiciones del trabajo o requerimientos de la tarea no corresponden a las aptitudes físicas del trabajador.

Por otra parte no se cuenta con un lugar apto para la atención del usuario cuando requiere ser atendido de manera presencial y razón por la cual la atención se efectúa en el área de cafetería. Por

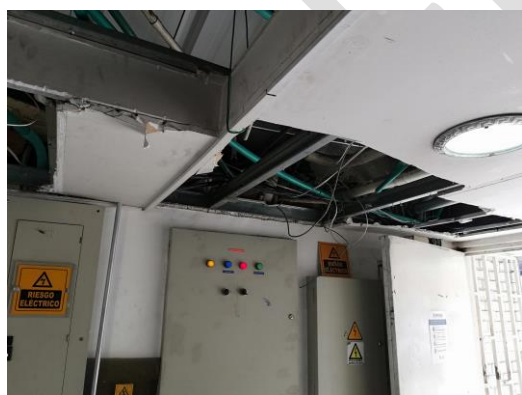
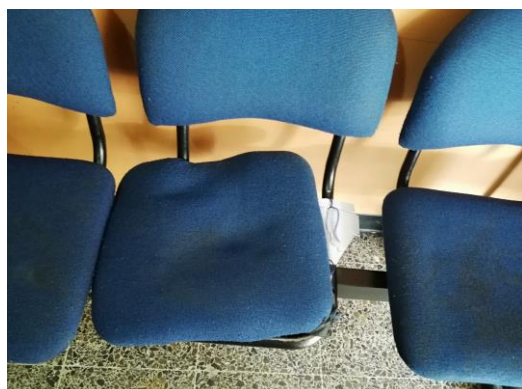
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA GESTION	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	01
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	21 de 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

otra parte la sala de espera con que cuenta la sede de la calle 63 es oscura, cuenta con tres sillas las cuales se encuentran deterioradas y un pupitre, se observa en el techo cableado descubierto. Por esto se está incumpliendo con los requisitos mínimos en cuanto a condiciones del espacio físico para la Atención a la Ciudadanía.



Oficina Atención a la Ciudadanía Fotografía tomada el día 29 de Agosto 2018

 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014



 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 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014



Recepción Sede Calle 63 Fotografía tomada el 29 de Agosto 2018.

9.4. 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”.

9.4.1. Procedimientos/ Formatos/Documentos Internos/caracterización

Al realizar una verificación de los formatos se evidenció que se encuentran en la página están actualizados, el formato Planilla de entrega de requerimientos A-ACI-FT-002 versión 4, se ha dejado de gestionar debido a que se están manejando radicados. El formato Asistencia Ferias de Servicio al Ciudadano A-ACI-FT-004 se encuentra formalizado pero el área que lo diligencia es Planeación por el proceso de Participación Ciudadana.

La caracterización de Atención a la Ciudadanía A-ACI-Cp-002 versión 04 del 28-06-2016, 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:	24 de 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

9.5. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS

- 9.5.1.** Se observa que el área de Atención a la Ciudadanía ha logrado estabilizar el proceso al contar con personal de planta temporal, evitando así que los procesos se fraccionen por la rotación de personal.
- 9.5.2.** El haber establecido procesos de formación frecuentes a los funcionarios sobre el proceso de Atención a la Ciudadanía ha generado concientización en los funcionarios del Instituto.

9.6. OBSERVACIONES

- 9.6.1.** La efectividad de la herramienta de la Encuesta de Percepción Cód. A-ACI-FT-005, no puede evidenciarse aún porque el formato está diseñado para un sí o no lo cual no permite al usuario escribir observaciones o sugerencias frente a la prestación del servicio por parte del Instituto en caso de ser necesario.
- 9.6.2.** Es importante de acuerdo al procedimiento A-ACI-PR-002 Buzón de quejas, reclamos y sugerencias tener en cuenta que este debe manejarse en todas las Unidades, al no contar con buzones en algunas unidades hace que este proceso no esté estandarizado. Como también que algunos responsables de Unidades/ Comedores no cumplan con los tiempos de apertura del buzón y el envío del acta de apertura.

9.7. NO CONFORMIDADES

Durante el proceso de la auditoria se observó que la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la sede de la Calle 63 no cuenta con las condiciones adecuadas para la Atención al usuario siendo esta la oficina principal, lo que impide prestar un Servicio adecuado, de calidad y pertinente a los Ciudadanos. Por estas condiciones se está incumpliendo el *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. en su Art 8., el cual da las líneas estratégicas en el ítem 2 sobre Infraestructura.

9.8. RECOMENDACIONES

- 9.8.1** En las PQRS es importante establecer una comunicación clara y sencilla al momento de responder los requerimientos entendiéndose como un mecanismo de Gestión Ciudadana o Rendición de cuentas.

 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:	25 de 25
			VIGENTE DESDE	13/11/2014

9.8.2. Al momento de gestionar un traslado por no competencia es importante realizar seguimiento con la entidad para saber si esta le dio respuesta al Ciudadano lo cual ayuda a cerrar el proceso con el usuario para que no se quede solo con la respuesta del Instituto en caso que la otra entidad no le responda.

9.8.3. Seguir teniendo en cuenta al personal de vigilancia de las diferentes sedes y unidades de acuerdo al Protocolo de Atención a la Ciudadanía; con el objetivo de desarrollar una atención de calidad con el ciudadano.

9.8.4. Continuar con la capacitación permanente a los funcionarios con el ánimo de garantizar la eficiencia en el servicio.

10. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía, se puede concluir que el Instituto viene desarrollando un trabajo continuo para dar cumplimiento a la normatividad vigente en el área de Atención a la Ciudadanía, sin embargo es importante continuar con el fortalecimiento paulatino de la infraestructura de cada una de las sedes y/o unidades con el fin de garantizar el acceso a la información y a los servicios del Instituto. Se observó una gestión positiva del área en pro del mejoramiento continuo en los aspectos relacionados al proceso de Atención a la Ciudadanía.

VºBº Auditor (a) Líder

FIRMA: (FIRMADO EN ORIGINAL)
SULMA E AVENDAÑO MUÑOZ.

Aprobación Jefe Oficina de Control Interno

FIRMA: (FIRMADO EN ORIGINAL)
LUIS ORLANDO BARRERA CEPEDA.