

MEMORANDO

4000

Bogotá D.C., 15 de Enero de 2020

PARA: **MAURICIO DIAZ LOZANO**
Subdirector Técnico Administrativo y Financiero

DE: **Oficina de Control Interno**

ASUNTO: **Informe Definitivo Auditoría Seguimiento Proceso Atención al ciudadano vigencia 1 de Julio al 31 de Diciembre 2018 y del 1 de Enero de 2019 al 30 de Junio de 2019.**

Reciba Cordial Saludo

Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito remitir el informe definitivo de la auditoria en mención, una vez se surtió la respectiva reunión de cierre.

Queda pendiente dentro de los siguientes 15 días, la entrega del respectivo plan de mejoramiento por parte del líder del proceso a la Oficina de Control Interno, de acuerdo a las observaciones, no conformidades y recomendaciones escritas en el informe final.

Cordialmente,


LUIS ORLANDO BARRERA CEPEDA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo 19 folios – Informe definitivo Auditoria Seguimiento Proceso Atención al ciudadano.

Proyectó: Sulma E Avendaño M – Profesional Especializado OCI
Revisó y Aprobó: Luis Orlando Barrera Cepeda

CC: Área Atención al Ciudadano – Manuel Isáí Díaz Cudris -Contratista, vía e-mail manueldc@idipron.gov.co

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Central para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 1 DE JULIO 2018 AL 30 DE JUNIO DE 2019**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, ENERO 2020

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	2 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	Pág. 3
2. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	3
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	4
4. ALCANCE	4
5. EQUIPO DE TRABAJO	4
6. METODOLOGÍA APLICADA	4
7. CONTEXTO DEL PROCESO A AUDITAR	4
8. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES	5
9. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS	6
10. OBSERVACIONES	6
11. NO CONFORMIDADES	7
12. RECOMENDACIONES	7
13. CONCLUSIONES	8
14. ANEXO: DESARROLLO A LA AUDITORIA	8

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	3 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

1. INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento al Plan Anual de Auditoria vigencia 2019, 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 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; procedimientos y normatividad que lo regulan, así como también las actividades adelantadas en el plan de mejoramiento correspondiente a las anteriores auditorías realizadas al proceso, el plan anticorrupción de atención al ciudadano, en los periodos comprendidos desde el 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018 y 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

2. CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

- Circular Conjunta No.006 de 2017 Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG.
- Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título IV de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz."
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y lo Contenciosos Administrativo."
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- "Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas para el ejercicio a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión", artículo 76.
- Decreto 2623 de 2009 - Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto 448 de 2007 - Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	4 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047
- Manuales, Procedimientos, Instructivos y Formatos del proceso de Atención al Ciudadano del Instituto
- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa., artículo 54.
- Ley 87 de 1993 " por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades.

3. OBJETIVO:

Verificar el proceso de Atención a la Ciudadanía en términos de calidez, coherencia y oportunidad a las respuestas para atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS de los ciudadanos, así como el cumplimiento de la normatividad aplicable y en especial en lo relacionado con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

4. ALCANCE:

Revisar la gestión realizada por el proceso de Atención al Ciudadano, durante las vigencias del 1 de Julio de 2018 – 31 de diciembre de 2018 y del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, teniendo en cuenta 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. METODOLOGIA APLICADA:

Con el fin de evidenciar el nivel de cumplimiento de la normatividad aplicable en la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la juventud se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se analizó la información de las bases de datos de los requerimientos de las vigencias del 1 de julio de 2018 – 31 de diciembre de 2018 y desde 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.
- Se revisaron las encuestas de Satisfacción de las vigencias del 1 de julio de 2018 – 31 de diciembre de 2018 y desde 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.
- Se revisó la información publicada en la página web del Instituto.
- Se revisaron los informes de gestión trimestrales elaborados por el proceso de Atención al Ciudadano y publicados en la web.
- Se realizó solicitud de información a través de correo electrónico, carpetas y reuniones con el proceso.
- Se revisó los procedimientos, instructivos y formatos de Atención al Ciudadano.
- Se revisaron los mapas de riesgos, gestión y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Se revisaron los planes de mejoramiento de Auditorias anteriores.
- Se analizó la información del tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital.
- Se evidenció apertura de buzones en las sedes de la calle 61 y 63.

[Handwritten signature]

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	5 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

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, PROYECTO, PROCEDIMIENTO, ACTIVIDAD O REQUISITO A AUDITAR:

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

- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- Dirección de Correspondencia y Atención al Ciudadano: Cra. 27A # 63B - 07
- 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 5:30 p.m.
- Contáctenos: atencionciudadano@idipron.gov.co - anticorrupcion@idipron.gov.co
- Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@idipron.gov.co
- Política de uso del sitio web

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:

Se realizó la verificación del Plan de Mejoramiento vigencia Primer Semestre 2018, producto de la auditoría de seguimiento efectuada, se observa que el proceso de Atención a la Ciudadanía ha venido trabajando para fortalecer las situaciones encontradas. Por lo tanto, se cerró una observación. La No Conformidad se dejó abierta luego de hacer el seguimiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTERVENCIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	6 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

ORIGEN	SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	AVANCE	CERRADA	SIN CERRAR	OBSERVACIONES
Auditoria interna Primer Semestre 2018	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. No conformidad I. De igual forma respecto a la No Conformidad en relación se aclara, que la misma no es producto de la gestión del proceso. Como es de conocimiento, actualmente se encuentran realizando mejoras locativas en la Sede Administrativa Calle 63, que implican e incluyen mejorar los espacios, distribución, ubicación e infraestructura respecto al proceso de Atención al Ciudadano, mejorando con ello no solo la calidad y bienestar de los funcionarios sino de los mismos ciudadanos, enfocando los esfuerzos en poder dar cumplimiento y ejecución de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014.	Formular estrategias y/o acciones interdisciplinarias, como la requisición a los procesos competentes con el objetivo de implementar acciones tendientes a mejorar y fortalecer la infraestructura para la adecuada prestación del servicio por parte del Proceso de Atención al Ciudadano.	Se remite el Informe con los diferentes ajustes razonables adelantados por la Entidad en las Unidades de Protección Integral.		X	Se deja abierta esta No Conformidad, porque no obstante se ha venido realizando mejoras frente a la Infraestructura de las sedes, aún se está incumplimiento la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014, la Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Decreto Distrital 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047.
Auditoria interna Primer Semestre 2018	Es importante de acuerdo con el 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 este 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. Observación No 2.	Acción Correctiva: Realizar las gestiones, recomendaciones y/o acciones necesarias para que los responsables tanto de las UPIS/Comedores, cumplan con los tiempos de apertura del buzón de sugerencias y el envío de la correspondiente acta de apertura en los términos estipulados. De igual forma concertar estrategias con la Subdirección Técnica de Métodos Educativos (como Responsable) y demás procesos involucradas, tendientes a direccionar esfuerzos en la consecución de los buzones de sugerencias para las Unidades que carecen del mismo. Acción Preventiva: 1. Continuar con las visitas a las diferentes sedes y comedores de la entidad, a fin de brindar nuevo diagnóstico y seguimiento al estado de los buzones de sugerencias como canal efectivo de comunicación con los ciudadanos. 2. Reforzar y continuar a través de capacitaciones a las Unidades de Protección Integral y Comedores Comunitario para el reconocimiento en la entidad del Proceso de Atención a la Ciudadanía, del Defensor del Ciudadano. De igual forma el manejo del Buzón de Quejas y Reclamos y la importancia de la encuesta de percepción del servicio al ciudadano, en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015	1-A Acción Correctiva: Se ha realizado las correspondientes comunicaciones a través de correo electrónico y en físico remitidos en radicado 2019IE3892 del 11-04-2019, estos mismo son producto de revisión 1-B Acción Preventiva: (1) Se cuenta con cronograma de visitas contempladas, las cuales se han realizado. Se gestionó el correspondiente buzón de sugerencias para su instalación en la sede Bosa Estación (2) Se ha adelantado tres (3) cualificaciones de las cinco (5) contempladas en Atención y Servicio a la Ciudadanía con la Dirección de Calidad y Servicio de la Alcaldía Mayor en las siguientes fechas: 16-03-2019, 28-05-2019 y 06-06-2019		X	De acuerdo con las evidencias suministradas al proceso, se pudo observar el trabajo ha realizado el proceso de Atención al Ciudadano frente al proceso de apertura de los buzones se cierra la Observación No 2. Se sugiere continuar con el cronograma de las visitas a las unidades y el seguimiento al procedimiento A-ACI-PR-002 Buzón de quejas, reclamos y sugerencias, para que este se cumpla y se mitigue el riesgo de incumplir el mismo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Infancia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	7 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Por otra parte, se revisaron los hallazgos encontrados por la Veeduría Distrital en la Evaluación de Accesibilidad del Punto de Servicio a la Ciudadanía del IDIPRON cuyo informe fue entregado en el mes de Julio de 2019.

CATEGORIA INFRAESTRUCTURA					
ITEM	HALLAZGO	AVANCE	CERRADA	SIN CERRAR	OBSERVACIONES
Punto de información	El punto no es fácil de identificar, carece de señalización adecuada.			X	
	No cuenta con un sistema de bucle magnético, para el uso de personas con discapacidad auditiva que usen implante coclear o audífonos medicados.			X	
	La altura del mesón no garantiza la aproximación frontal a una persona usuaria de silla de ruedas o el uso adecuado de una persona de talla baja o niño. Actualmente posee una altura de 113 cm-	Se realizó una modificación en el mesón en la parte lateral.		X	
Sala de espera	El mobiliario de la sala de espera no cumple con las especificaciones técnicas de la normativa vigente.			X	
	No existen zonas destinadas para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas, la espera se realiza sobre circulaciones o independiente al proceso general de la sala, siendo no accesible.			X	
Procesos Administrativos (Dependencias)	En algunas dependencias, el ancho de las circulaciones es inadecuado, porque se presentan obstáculos y en otros espacios porque el ancho de libre de paso es de 50 cm.			X	
Salas polivalentes (auditorios, salas de conferencia, salas de reuniones)	La altura libre por debajo del mesón es inadecuada, imposibilitando su uso de manera adecuada a todas las personas, principalmente con usuarias de ayudas técnicas para el desplazamiento.			X	
	Las circulaciones no cuentan con un ancho de paso adecuado. No se garantizan zonas donde se puedan realizar giros y maniobras por parte de las personas con discapacidad física.			X	
Señalética y señalización	No cuenta con una señalética accesible, ya que el material es reflectivo y la información no se encuentra de manera audible y visual (en sistema braille, lengua de señas, macro carácter y alto relieve).			X	

9 ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:

- Se observa el fortalecimiento al proceso de Atención al Ciudadano, con la contratación del Encargado y de otro contratista más.
- Se evidenció una adecuación en el mesón del punto de información en la parte lateral, de igual manera se ubicó una pantalla de televisión para presentar las noticias y servicios que tiene el Instituto.

10. OBSERVACIONES:

- No se evidencia la aplicación del procedimiento Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias A-ACI-PR-02 en todas las Unidades. Para ello se debe continuar con la capacitación para reforzar el procedimiento y asegurar su total implementación, dado que este es un mecanismo importante de Participación y retroalimentación de nuestros usuarios.
- Se evidencia el poco uso de la encuesta de Percepción Cód. A-ACI-FT-005, lo que limita la efectividad de esta herramienta para el mejoramiento de los procesos del Instituto y por ende la Participación de la Ciudadanía.
- Se observó que Atención a la Ciudadanía no se encuentra dentro del organigrama del Instituto, y no se pudo evidenciar en las resoluciones que aparecen en la página web que pueda sustentar su creación, para

B

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	8 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

garantizar el Decreto 197 de 2014; por el cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, contemplando las cuatro líneas estratégicas de acuerdo con el Art 8.

11. NO CONFORMIDADES:

- Se evidenció que no se está teniendo un control adecuado frente al registro de todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes que llegan al Instituto, incumpliendo lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en el ítem 3 el cual debe garantizar “El registro de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información que reciba la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.
- Se constató incumplimiento a la Ley 1755 de 2015, en su Artículo 21 -funcionario sin competencia, que establece que “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará”.
- Se evidenció incumplimiento al Decreto 197 de 2014, por el cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en su Art 8, que da las líneas estratégicas en el ítem 2 sobre Infraestructura, igualmente a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 que establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano.

12. RECOMENDACIONES:

- Al establecer un requerimiento de traslado por no competencia es importante soportar a que entidad se traslada la petición, para facilitar el seguimiento de esta en caso de que ella no de respuesta al usuario y él solicite alguna información al respecto.
- Fortalecer la capacitación permanente a los funcionarios sobre Atención al Ciudadano y su herramienta Encuesta de Percepción, para garantizar la eficiencia en el Servicio y conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con las entidades públicas
- En las respuestas a las PQRS es importante establecer una comunicación clara y sencilla al momento de dar contestación a los requerimientos, entendiéndose como un mecanismo de Gestión Ciudadana o rendición de cuentas, evitando establecer una respuesta mecánica o estandarizada.
- Capacitar al personal de vigilancia de las diferentes sedes y unidades de acuerdo con el Protocolo de Atención al Ciudadano, para fomentar una atención calidad con el ciudadano.

13. CONCLUSIÓN:

Luego del ejercicio de seguimiento realizado al proceso de Atención al Ciudadano, se puede concluir que el Instituto viene trabajando en robustecer el proceso para dar cumplimiento a la normatividad vigente, sin embargo es relevante priorizar en el fortalecimiento de la Infraestructura y/o mejoras con el fin de garantizar la accesibilidad a los ciudadanos, por otra parte se hace necesario realizar un análisis de las debilidades evidenciadas en este informe con el objetivo de tomar las acciones de mejora adecuadas, que deben plasmarse en un plan de mejoramiento que debe remitirse a esta Oficina en un término de 15 días, de tal forma que facilite el seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	9 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

ANEXO: DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En el marco de la presente auditoría se determinó verificar y analizar la pertinencia y oportunidad del proceso de Atención al Ciudadano 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 los períodos comprendidos del 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018 y 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, 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.

COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS PQRS

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 los períodos comprendidos entre el 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018 y 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019. Cabe anotar, que la información que se obtiene del aplicativo SDQS se realiza de acuerdo con la Circular Conjunta 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital, que define los lineamientos para generar la información.

Oportunidad en las Respuestas

La Ley 1755 de 2015, menciona los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, en relación con el 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.

II Semestre de 2018: (1 de julio – 31 de diciembre de 2018)

Para el periodo de 1 de julio de 2018 y 31 de diciembre de 2018 se tomó una muestra aleatoria de los 245 requerimientos. A continuación, se muestran los resultados:

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 245 requerimientos. El tipo de requerimiento con mayor solicitud fue la de petición de interés particular con un total de 82 solicitudes, esto es una participación de un 33,5% del total de requerimientos recibidos, seguidos por las quejas con un 15,1% equivalente a 37 solicitudes y en un tercer lugar las peticiones de interés general con 34 requerimientos equivalente a un 13,9%.

Al realizar una comparación entre el formato de Control de Requerimientos Ciudadanos, los informes de gestión publicados en la página web del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON (tercer y cuarto trimestre 2018), se recibieron 245 solicitudes y el número de requerimientos que aparecen en el cuadro de control de la Veeduría

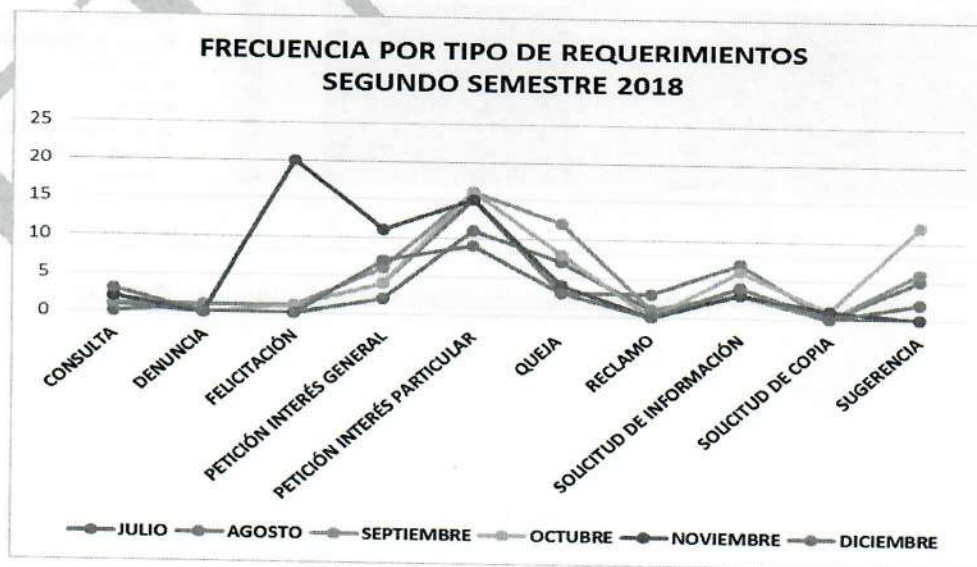
B

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	10 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Distrital son de 171, observando una diferencia de 75 requerimientos lo que puede generar confusión al momento de analizar los datos para toma de decisiones.

REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2018				
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CONSULTA	2	7	9	3,7
DENUNCIA	2	0	2	0,8
FELICITACIÓN	2	21	23	9,4
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	12	22	34	13,9
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	42	40	82	33,5
QUEJA	22	15	37	15,1
RECLAMO	5	0	5	2,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13	13	26	10,6
SOLICITUD DE COPIA	0	2	2	0,8
SUGERENCIA	11	14	25	10,2
TOTAL	111	134	245	100,00

FRECUENCIA REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2018								
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
CONSULTA	1	0	1	2	2	3	9	3,7
DENUNCIA	0	1	1	0	0	0	2	0,8
FELICITACIÓN	0	1	1	1	20	0	23	9,4
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2	4	6	4	11	7	34	13,9
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	11	15	16	16	15	9	82	33,5
QUEJA	7	3	12	8	4	3	37	15,1
RECLAMO	1	3	1	0	0	0	5	2,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	7	3	6	3	4	26	10,6
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	1	1	0	2	0,8
SUGERENCIA	0	5	6	12	0	2	25	10,2
TOTAL	25	39	47	50	56	28	245	100,00

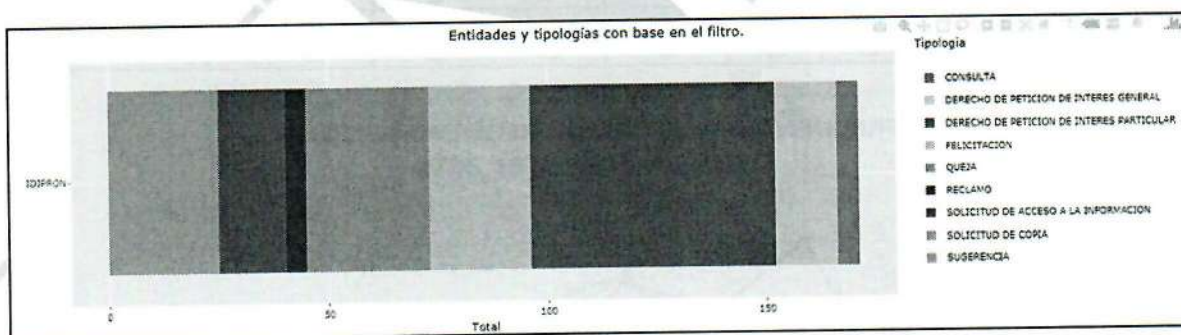
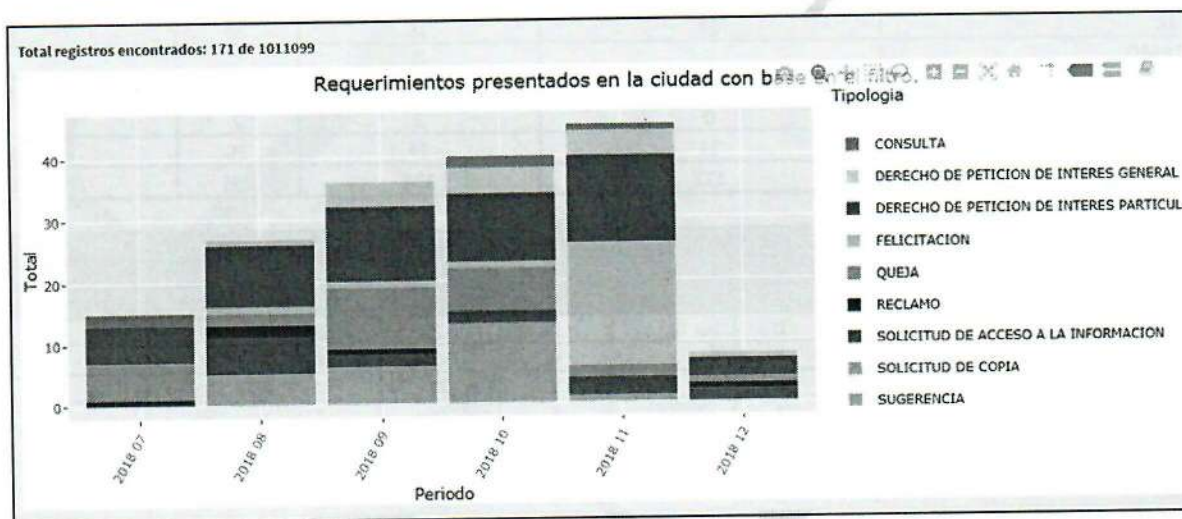


Información tomada de la base de requerimientos Julio - diciembre 2018

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	11 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital

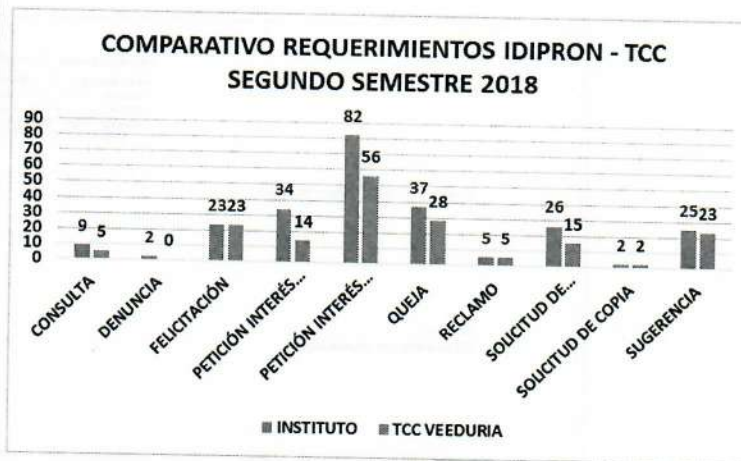
Se efectuó un comparativo con lo publicado en el Tablero de Control Ciudadano (TCC) de la Veeduría Distrital se observa que el número de requerimientos no coincide con los que relacionó el proceso de Atención al Ciudadano en su base de datos. En la base de datos de la Veeduría aparecen solo 171 requerimientos de los 245 registrados por el Instituto en su base de datos, generándose una diferencia 74 requerimientos frente a la información presentada por el Instituto. Los tipos de requerimientos que coinciden en este comparativo son dos: requerimiento de felicitación, reclamo y solicitud de copia registrados. De la revisión del tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, de igual manera se observaron diferencias frente a los informes de gestión (tercer trimestre y cuarto trimestre 2018).



Información tomada de: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	12 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

TIPOS DE REQUERIMIENTOS	INSTITUTO	TCC VEEDURIA
CONSULTA	9	5
DENUNCIA	2	0
FELICITACIÓN	23	23
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	34	14
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	82	56
QUEJA	37	28
RECLAMO	5	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	26	15
SOLICITUD DE COPIA	2	2
SUGERENCIA	25	23
TOTAL	245	171



Por otra parte, se pudo constatar que el proceso de Atención al Ciudadano no está registrando y tramitando todos los requerimientos presentados por la ciudadanía ante el Instituto a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, conforme a los términos establecidos por la normatividad vigente, esto porque cuando un ciudadano solicita información directamente a un proceso específico, estos requerimientos no pasan por Atención al Ciudadano. Esto se pudo evidenciar en un caso donde un Ciudadano solicita información a Desarrollo Humano, realizando la trazabilidad se constata que el proceso recibe la solicitud el 25 de Octubre de 2018, y traslada la solicitud al proceso de transportes el 1 de Noviembre de 2018 y el ciudadano recibe respuesta el 5 de Diciembre de 2018, lo cual se estaría *incumpliendo el Decreto 371 de 2010, en el ítem 3 el cual debe garantizar "El registro de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información que reciba la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"*.



INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite N° 2018EE3651 O 1 Folio 1 An
ORIGEN: PROYECTO DE LEY 166 DE 2018
DISTRITO: HENRY MAURICIO SANABRIA MOLINA
ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO N° 2018ER3917
QUE: FOLIO 1 RADICADO N° 2018ER3917

8203

Bogotá D.C. 05 de diciembre de 2018

Señor
HENRY MAURICIO SANABRIA MOLINA
 Teléfono: 3288681146
 Dir: Cra 24 No 63 A 83
 Bogotá.

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO 2018ER3917 SOBRE COPIAS DE VIDEOS DE SEGURIDAD

Cordial saludo, En atención al Oficio radicado bajo el No 2018ER3917 confidencialmente se le informa, que de acuerdo con nuestra Legislación Colombiana solo se puede tener acceso a dicho video a través de una Orden de la Autoridad Judicial Correspondiente.

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando una Autoridad Competente nos solicite copia del video, por intermedio de una orden judicial, nos pronunciaremos al respecto. En conclusión, esta entidad no puede entregar copia alguna del video en el momento.

Cordialmente,

LUZ ADRIANA GARCIA ESCOBAR
LUZ ADRIANA GARCIA ESCOBAR
 Profesional de Apoyo del Contrato Vigilancia 0868/2017.

Proceso: Sandra Z. Prieto Casas - Profesional Uno - Cui: 219 graduada

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	13 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
2018ER3917 O 1 Folio Anexo 0
ORIGEN: Henry Mauricio Sanabria Molina
DESTINO: Gerente SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO
ASUNTO: Asunto: SOLICITUD DE VISION VIDEO DEL SEGUIMIENTO Y MONITORIA
Obs: Por Medio de Competencia

Bogotá, 23 de octubre de 2018

Señores:
DESARROLLO HUMANO

La presente es para pedir el favor de ver las cámaras, ya que el pasado 05 de octubre estaba participando en el torneo del parque y me robaron mi maleta y en esta tenía todas mis cosas personales, esto fue el día 05 de octubre 2018 hora 7:00 pm.

Agradecer su ayuda, gracias

Henry Sanabria 805853345
Henry Mauricio Sanabria Molina
Teléfono: 320 868 1146

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
2018ER3917 O 1 Folio Anexo 0
ORIGEN: Subdirector Técnico de Desarrollo Humano
DESTINO: PROYECTO DE TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDAD
ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA
Obs: Por Medio de Competencia

Bogotá D.C., 03 de noviembre de 2018

MEMORANDU

PARA: LUZ ADRIANA GARCIA ESCOBAR
Profesional Universitario Código 219 Grade 10 (PT)
Sede Calle 61

DE: Subdirector Técnico de Desarrollo Humano

ASUNTO: Remisión por Competencia

De manera atenta, remito por competencia la solicitud realizada con radicado en IDIPRON No. 2018ER3917 del día 25 de octubre de 2018, para su respectivo trámite.

Cordialmente,

Emmy Humberto Solano Julio
LEMMY/HUMBERTO SOLANO JULIO
Subdirector Código 070, Grado 02
Subdirección Técnica de Desarrollo Humano
e-mail: desarrollohumano@idipron.gov.co

Atento: Luz Adriana (C)

Elaborado: Vany Andrea Escobedo Montes Álex Adm Código 401 Grado 01
Revisó: Patricia Arias - Responsable Área de Normas y Expedientes

León
Escobedo
26/11/2018
11:09pm

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL, Instituto Central para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	14 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

El área o dependencia con más requerimientos durante el II semestre de 2018 fue Sub-métodos con 189, en segundo lugar, traslado por no competencia 16 y en tercer lugar Desarrollo Humano con 14 solicitudes.



Durante el II semestre de 2018 el tipo de requerimiento que más tramitó el proceso de Atención al Ciudadano fue el de petición de interés particular, con un total de requerimientos de 82 equivalente a un porcentaje del 33,5%, afectando a la Subdirección Técnica de Métodos con 55 requerimientos donde los subtemas con mayor número de peticiones corresponden a: Temas misionales: Upi (14), Solicitud de Intervención (11), Comedores comunitarios (7); la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano ocupa el segundo lugar, con el subtema más predominante Administración de Talento Humano (8) y en tercer lugar el área Jurídica los subtemas de Administración de Talento Humano (2), Convenios interadministrativos o interinstitucionales (2), página web, sistemas de información (1) y veedurías ciudadanas (1).

% POR AREA REQUERIMIENTOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	
AREA	No DE REQUERIMIENTOS
DESARROLLO HUMANO	8
JURIDICA	6
PLANEACIÓN	1
SUB-FINANCIERA	4
SUB-MÉTODOS	55
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8
TOTAL	82



El segundo requerimiento fue el de Quejas con 37 solicitudes equivalente a un 15,1% y el tercer tipo de requerimientos fue el de petición interés general con 34 peticiones durante el primer semestre esto equivale al 13,9%.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Ciudadano para la Protección de la Mujer y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	15 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Por otra parte, al verificar el formato Control de Requerimientos Ciudadanos A-ACI-FT-003 del período comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se evidenció que la información fue diligenciada en un formato desactualizado.

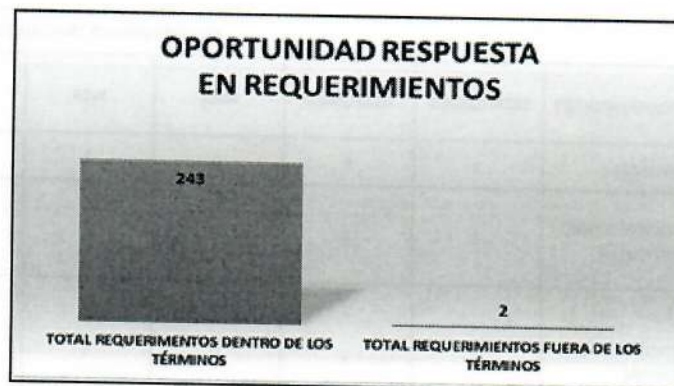
PROCESO		ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA														CÓDIGO	A-ACI-FT-003
FORMATO		CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS														VERSIÓN	05
ESTADO REQ	RADICADO IDIPRON	FECHA INGRESO REQ	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	NOMBRE	ASUNTO REQUERIMIENTO	SUB TEMA	CLASIFICACIÓN	CANAL	Nº DE RADICADO DE LA RESPUESTA	PERSONA QUE PROYECTA LA RESPUESTA	CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDAD)	DÍAS DE CONTESTACIÓN	RANGOS DE CONTESTACIÓN	DÍAS FALTANTES DE VENCIMIENTO	PÁGINA:	1 DE 1
Atendido	RF311	19/07/2018	09/08/2018	30/07/2018	ANONIMO	UT NO ESA TIA DE COSINA MONA ES	TEMAS MISIONALES UPI: Requerimientos por	SUB-METODOS	BUZÓN	2018EE2036	MABEL CASTILLO	SI	7	Dentro de términos	-289	VIGENTE DESDE	10/02/2017
Atendido	RF325	15/08/2018	05/09/2018	14/08/2018	MAVERLY HUERTAS MONROY	AGOSTO/18 CORDIAL SALUDO	MISIONALES UPI: Requerimientos por	SUB-METODOS	BUZÓN	2018EE2244	DIANA DUARTE	SI	7	Dentro de términos	-270	ME PERMITO MENCIONAR QUE DE ACUERDO EXPRESADO, LAMENTAMOS LAS INCOMODIDADES MANIFESTADAS EN SU COMUNICACIÓN, INFORMAMOS QUE ATENDEREMOS DE FORMA INMEDIATA LA SITUACIÓN A TRAVÉS DE LA SUPERVISORA DE LOS CONTRATOS AUXILIARES DE COCINA DEL INSTITUTO DE COCINA POR LO CUAL DEBEMOS PRECISAR QUE EL PROGRAMA CURRICULAR DE MÚSICA DEL IDIPRON ESTÁ DIVIDIDO EN COMPONENTES ASÍ: MUSICAL TEÓRICO, PEDAGÓGICO MUSICAL, SOCIO HUMANÍSTICO, MUSICAL INSTRUMENTAL Y MUSICAL URBANO, ESTE ÚLTIMO HASTA EL SEPTIEMBRE DE 2018 CONTANDO CON 3 TALLERES.	
Atendido	RF326	15/08/2018	05/09/2018	22/08/2018	MIGUEL ANGEL CASILLO	BÚLA BUENOS DIAS HAGO ESTA CARTA	MISIONALES UPI: Requerimientos por	SUB-METODOS	BUZÓN	2018EE2225	DIANA DUARTE	SI	5	Dentro de términos	-270		
Atendido	RF327	15/08/2018	05/09/2018	24/08/2018	DANIELA GONZALEZ	CORDIAL SALUDO LA	MISIONALES UPI: Requerimientos por	SUB-METODOS	BUZÓN	2018EE2243	DIANA DUARTE	SI	7	Dentro de términos	-270		

Al revisar el Control de Requerimientos Ciudadanos se evidenció en el II Semestre de 2018, 2 solicitudes fuera de términos de las 245 peticiones asignadas a la Subdirección de Métodos, se analizó el requerimiento No 2653492018 encontrando en el formato de control de requerimientos ciudadanos información incompleta (No. de radicado de la respuesta, persona que proyectó la respuesta y la valoración de la calidad de la respuesta), lo cual dificulta tener la trazabilidad de la información, adicionalmente, en la observación se enuncia que fue cerrado automáticamente por vencimiento de términos – “El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), informa que: Se ha cerrado su petición de manera automática, porque a la fecha, no se encontró registro alguno que diera respuesta a la solicitud de ampliación o aclaración de la información para atender su petición. Por lo anterior, y teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, se da por superado el término para realizar la ampliación o aclaración de la información en el SDQS y, en consecuencia, se cierra la petición de manera automática. Se precisa, que en el evento de encontrarse el estado – motivo anterior “POR ACLARAR - POR SOLICITUD ACLARACIÓN”, su correspondiente cierre se finaliza como “CERRADO - POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS”, y en el caso de encontrarse el estado – motivo anterior “POR AMPLIAR - POR SOLICITUD AMPLIACIÓN”, su correspondiente cierre se finaliza como “CERRADO - POR DESISTIMIENTO”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano Unidad de Atención a la Ciudadanía				PROCESO		ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA															CÓDIGO	A-
FORMATO		CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS															VERSIÓN					
CONTEO ANUAL	CONTEO MENSUAL	TIPO REQ.	Nº DE REQUERIMIENTO	ESTADO REQ	RADICADO IDIPRON	FECHA INGRESO REQ	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	NOMBRE	ASUNTO REQUERIMIENTO	SUB TEMA	CLASIFICACIÓN A	CANAL	Nº DE RADICADO DE LA RESPUESTA	PERSONA QUE PROYECTA LA RESPUESTA	CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ)	DÍAS DE CONTESTACIÓN	RANGOS DE CONTESTACIÓN	DÍAS FALTANTES DE VENCIMIENTO	TIPO RESPUESTA		
453	49	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2,653E+09	Atendido	F453	31/10/2018	21/11/2018	06/12/2018	CAROLINA GALLEGO	Buen día. Quisiera saber como puedo lograr que	COMEDORES COMUNITARIOS	SUB-METODOS	MAIL				26	Fuera de terminos	-215	Cierre automático por vencimiento de termino		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Ministerio Distrital para la Protección de la Infancia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	16 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

OPORTUNIDAD RESPUESTAS		
TOTAL REQUERIMIENTOS	TOTAL REQUERIMIENTOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL REQUERIMIENTOS FUERA DE LOS TÉRMINOS
245	243	2



Información tomada del Control de requerimientos al ciudadano A-ACI-FT-003, Julio - diciembre 2018

Traslado por No Competencia

De los 245 requerimientos recepcionados por los diferentes canales dispuestos por el Instituto, durante el segundo semestre de 2018 se realizó el traslado de 16 solicitudes a las entidades competentes. En primer lugar y respecto a los traslados por no competencia, tenemos la Secretaria de Integración Social con un total de siete requerimientos (7) ciudadanos correspondiendo a una representación del 44%, y con un (1) requerimiento cada una de las siguientes instituciones: Defensoría del Espacio Público, IDEARTES, IDRD, Secretaria Jurídica, Secretaria de Educación, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Salud, Secretaria de Planeación, Transmilenio, siendo esto una representatividad del 6% a cada una de ellas.

ENTIDAD A DONDE SE TRASLADO EL REQUERIMIENTO	No de REQUERIMIENTOS TRASLADADOS II SEMESTRE 2018	%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	44
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	6
IDEARTES	1	6
IDRD	1	6
JURIDICA	1	6
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	6
SECRETARIA DE SALUD	1	6
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	6
TRANSMILENIO	1	6
TOTAL	16	100



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Especial para la Protección de la Infancia y la Adolescencia	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	17 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

REQUERIMIENTOS TRASLADO DE NO COMPETENCIA								
REQUERIMIENTOS	ESCRITOSDQS	TELEFONICO	MAIL	WEB	TOTAL	%	ENTIDAD A QUE SE TRASLADO EL REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES
DENUNCIA	1	0	0	0	1	6,25	-SECRETARIA DE GOBIERNO	
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	2	1	2	8	50	-IDEARTES -IDRD -SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2	1	0	0	3	18,75	-DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO.	Para dos requerimientos de petición de Interés general no se dejó en la observación el nombre de la Entidad a donde iba a ser trasladado el
QUEJA	1	0	0	0	1	6,25	-SECRETARIA DE EDUCACIÓN	
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	0	1	6,25	-SECRETARIA DE SALUD	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0	0	0	1	6,25	-SECRETARIA JURIDICA	
SUGERENCIA	1	0	0	0	1	6,25		En la observación no se dejó el nombre de la Entidad a donde iba a ser trasladado el requerimiento.
TOTAL					16	100		

Se evidenció en el seguimiento realizado para el II semestre de 2018 que el proceso de Atención al Ciudadano trasladó por no competencia dieciséis (16) requerimientos, se pudo observar en tres (3) solicitudes No 2806122018, No 2846602018, No 2932142018 en el cuadro de control de requerimientos ciudadanos que no se dejó registro a que entidad fueron trasladadas, se constató en el Sistema de Bogotá Te Escucha que estos fueron remitidos a Secretaria de Planeación, Transmilenio, Secretaria de Integración Social, pero no se pudo evidenciar copia de la respuesta remisoría al Ciudadano, lo cual se estaría incumpliendo a la *“Ley 1755 de 2015, en su Artículo 21 Funcionario sin competencia, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.*

 ALCALDÍA MAYOR DEL DISTRITO B.C. MAYORADO DE TERCER ORDEN DE CALIDAD 2001															ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA										CÓDIGO	A-
		PROCESO			CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS													VERSIÓN								
		FORMATO																PÁGINA	1							
CÓDIGO ANUAL	CÓDIGO MENSUAL	TIPO REQ.	Nº DE REQUERIMIENTO	ESTADO REQ.	RADICADO IDIPROM	FECHA INGRESO REQ.	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	NOMBRE	ASUNTO REQUERIMIENTO	SUBTEMA	CLASIFICACIÓN	CANAL	Nº DE RADICADO DE LA RESPUESTA	PERSONA QUE RECIBE EL PROYECTO DE LA RESPUESTA	CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDAD)	DÍAS DE CONTESTACIÓN	RANGOS DE CONTESTACIÓN	DÍAS FALTANTES DE VENCIMIENTO	TIPO DE RESPUESTA						
495	41	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2,806E+09	Atendido	F 495	21/11/2018	12/12/2018	21/11/2018	WILSON FLOREZ VELASQUEZ	DE ACUERDO A DOCUMENTOS BUENAS TARDES, SE COMUNICARÁ	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO	ESCRITOS DQS			SI	0	Dentro de términos	-200	IDIPROM es la entidad Distrital que a través de su sistema de atención al ciudadano						
513	3	SUGERENCIA	2,847E+09	Atendido	F 513	04/12/2018	25/12/2018	04/12/2018	GLORIA LILY MEZA	BUENAS TARDES, SE COMUNICARÁ	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO	ESCRITOS DQS			SI	0	Dentro de términos	-191	IDIPROM es la entidad Distrital que a través de su sistema de atención al ciudadano						
514	4	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2,932E+09	Atendido	F 514	05/12/2018	26/12/2018	05/12/2018	SOL TERESA VALBUENA	SOLICITUD DONACIÓN REGALOS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO	ESCRITOS DQS			SI	0	Dentro de términos	-190	IDIPROM es la entidad Distrital que a través de su sistema de atención al ciudadano						

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Central para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	18 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



El tipo de requerimiento con mayor traslado por no competencia fue petición de interés particular.

Calidad del Requeriente

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2018, se observa que el 78% corresponde a ciudadanos identificados y el 22% a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUERIENTE		
NOMBRE PETICIONARIO	No de REQUERIMIENTOS	%
ANONIMO	54	22
IDENTIFICADO	191	78
TOTAL	245	100



Calidad de las respuestas

Teniendo en cuenta que el criterio de Calidad en las respuestas debe contemplar los conceptos de (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ); se evidenció en el formato Control de Requerimientos Ciudadanos A-ACI-FT-003, que de las 16 solicitudes equivalentes al 7% de los 245 requerimientos recibidos no cumplieron con el concepto de calidez. Se evidenció al realizar el análisis del diligenciamiento del formato Control de Requerimientos Ciudadanos A-ACI-FT-003 que el proceso no realizó a 5 solicitudes el criterio de calidez y 9 registros los asignaron como N/A.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Ciudad para la Protección de la Mujer y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	19 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CALIDAD EN LA RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS		
CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ)	No de REQUERIMIENTOS	%
SI	229	93
NO	2	1
N/A	9	4
SIN ASIGNACIÓN FRENTE A LA CALIDEZ DE RESPUESTA	5	2
TOTAL	245	100



Satisfacción de los ciudadanos en las respuestas

Encuestas de Percepción Servicio a la Ciudadanía

La encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2018 tuvo un ajuste durante el inicio del 2018 y 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. Para el segundo semestre de 2018 se diligenciaron 18 encuestas por medio escrito, y 5 encuestas vía web. Evidenciándose un aumento en el diligenciamiento de la encuesta escrita con respecto al primer semestre de 2018 en 6 encuestas escritas y disminución en el diligenciamiento vía web de 1 encuesta.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN		
CALIDAD EN LA RESPUESTA	CANAL ESCRITO	CANAL WEB
SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA	17	4
INSATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA	1	1
TOTAL	18	5



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

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2RzC5LwqrSMvexF089RzeSphA4LkvN6LsuFBcCdSCXY9Jig/viewform>

De acuerdo con la evidencia suministrada en estas unidades diligenciaron la Encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía por los canales escritos o vía web.

B

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	20 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

SEDES/UPI/LUGAR	No de REQUERIMIENTOS
FLORIDA	3
NO DILIGENCIÓ INFORMACIÓN DEL LUGAR	7
SANTA LUCIA	3
LA 27	3
SAN FRANCISCO	5
PERDOMO	1
CALLE 63	1
TOTAL	23

Frente al mecanismo de Participación ciudadana la encuesta es una herramienta para identificar el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención brindada en cada uno de los servicios que presta el Instituto, por ello es importante fortalecer esta herramienta ya que es uno de los canales de retroalimentación para el mejoramiento continuo de los procesos del Instituto. Esto porque con respecto al I semestre de observó una disminución en la participación de las Unidades frente al diligenciamiento de la Encuesta.

Canales de Comunicación

Los canales de comunicación se constituyen en herramientas que garantizan la divulgación, circulación y focalización de la información dirigida a los diferentes grupos de interés. En tal sentido el Instituto ha dispuesto canales de comunicación que propenden por la interacción entre el Instituto y la ciudadanía, tales como correo electrónico (e-mail), buzón de sugerencias, escrito SDQS, escrito, telefónico, y página web.

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

CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	No de SOLICITUDES	%
BUZÓN	80	33
ESCRITO	4	2
ESCRITO SDQS	104	42
MAIL	42	17
TELEFONICO	6	2
WEB	9	4
TOTAL	245	100



Una vez analizada la información, se observó como el canal más empleado por la ciudadanía es el escrito SDQS con 104 solicitudes equivalentes a un 42%, representado por los requerimientos radicados por ventanilla en el Instituto y

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	21 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

posteriormente son ingresados al aplicativo SDQS, o los radicados directamente en el aplicativo Bogotá te escucha por otras entidades y por los mismos ciudadanos.

El segundo canal más utilizado fue el buzón de sugerencias con 80 solicitudes, correspondiente a un 33%, evidenciándose un mejoramiento en su uso con respecto al primer semestre de 2018, el tercer canal con mayor índice de utilización es el correo electrónico (Mail) con 42 peticiones equivalente a un 17%. Al confrontar la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía con respecto al procedimiento de Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias A-ACI-PR-002 sobre la apertura de los buzones se pudo constatar diferencias frente a los informes trimestrales de gestión donde se relacionaron 78, frente a las carpetas de las actas de aperturas de los buzones observándose en físico 95 peticiones, sugerencias y finalmente el formato de control de requerimientos el cual soporta 80 requerimientos, lo cual puede generar confusión en el momento de analizar los datos y para la toma de decisiones.

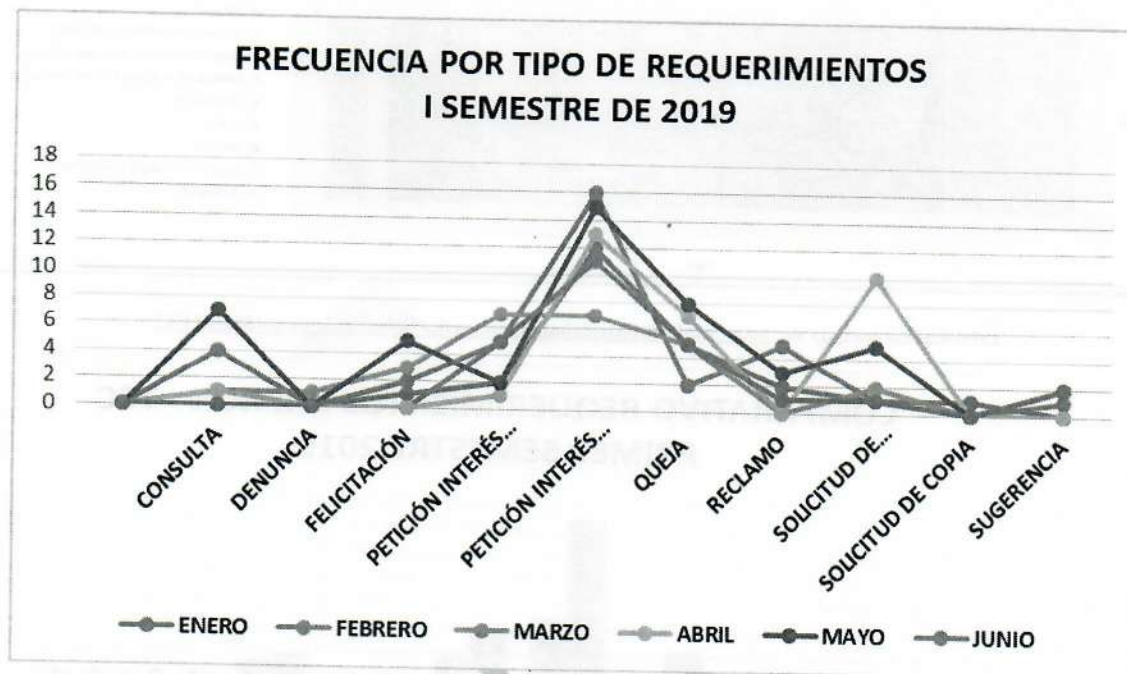
I SEMESTRE DE 2019: (1 de enero – 30 de junio de 2019).

Para el primer semestre del 2019 se realizó la comparación de la información del formato de Control de requerimientos ciudadanos donde se evidenciaron 190 solicitudes, en los informes de gestión publicados en la página web del Instituto Distrital para la protección de la niñez y la juventud – IDIPRON (primer y segundo trimestre 2019 aparecen para el primer trimestre 84 solicitudes y para el segundo trimestre 105 peticiones al consolidar los requerimientos dan un total de 190, al validar la información que aparece en el Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital solo aparecen reportadas 109 peticiones; generando una diferencia de 81 solicitudes no ingresadas al sistema, estas diferencias pueden generar confusión al momento de analizar los datos para toma de decisiones.

REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2019				
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CONSULTA	5	8	13	6,8
DENUNCIA	1	0	1	0,53
FELICITACIÓN	4	7	11	5,8
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	14	8	22	11,6
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	35	39	74	38,9
QUEJA	12	20	32	16,8
RECLAMO	7	4	11	5,79
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	16	21	11,1
SUGERENCIA	1	4	5	2,6
TOTAL	84	106	190	100,00

FRECUENCIA REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2019								
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
CONSULTA	0	4	1	1	7	0	13	6,8
DENUNCIA	0	0	1	0	0	0	1	0,5
FELICITACIÓN	1	0	3	0	5	2	11	5,8
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2	5	7	1	2	5	22	11,6
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	12	16	7	13	15	11	74	38,9
QUEJA	5	2	5	7	8	5	32	16,8
RECLAMO	2	5	0	0	3	1	11	5,8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	2	10	5	1	20	10,5
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	0	0	0	1	0,5
SUGERENCIA	0	1	0	0	2	2	5	2,6
TOTAL	24	34	26	32	47	27	190	100,00

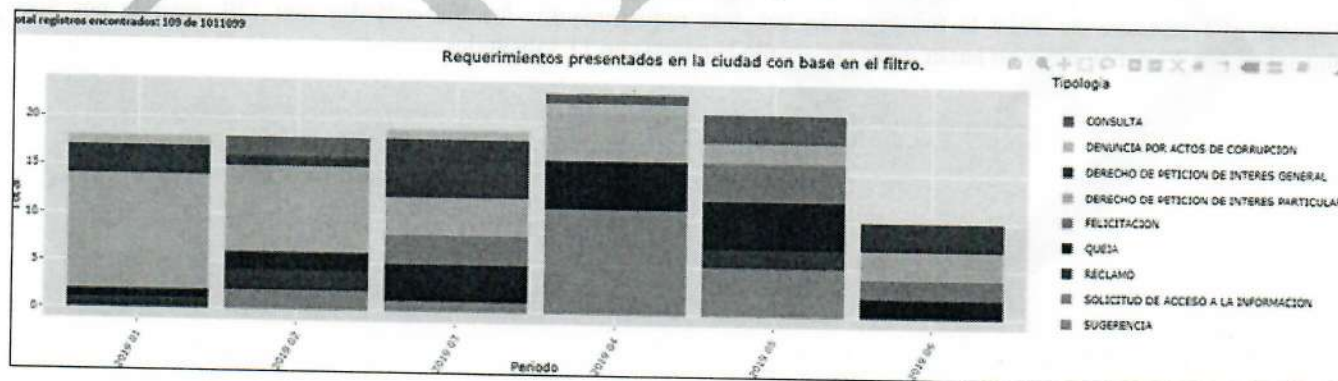
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Central para la Promoción de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	22 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



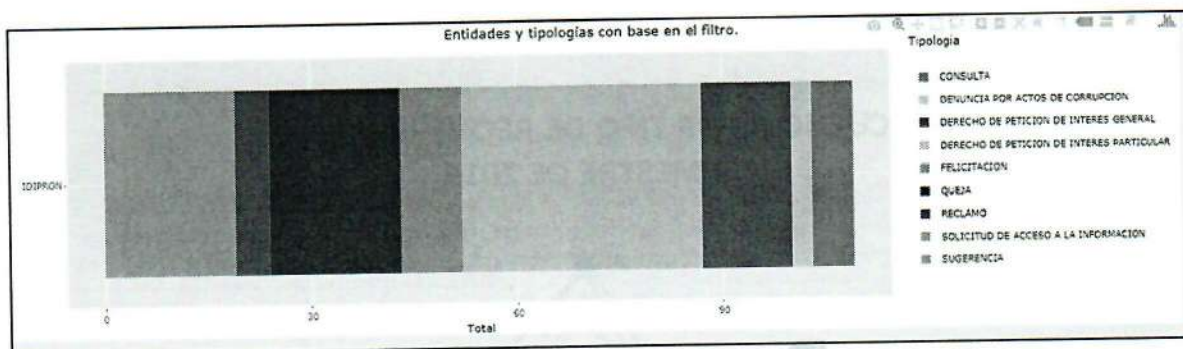
Información tomada de la base de requerimientos Enero – Julio 2019

Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital

Se ingresó al aplicativo que tiene la Veeduría Distrital el cual es el Tablero de Control Ciudadano (TCC) allí se pudo evidenciar que el número de requerimientos no coincide con los relacionados en el formato base de requerimientos que maneja el proceso Atención al Ciudadano para llevar el control de requerimientos que llegan al Instituto. En la base de datos de la Veeduría aparecen 109 requerimientos de los 190 registrados por el Instituto en la base de requerimientos, generándose una diferencia de 81 solicitudes frente a la información proporcionada por el Instituto.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Infancia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	23 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Información tomada de: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>



Durante el I semestre de 2019 la Subdirección con más requerimientos fue Sub-métodos con 139, seguida por Sub-financiera con 13 peticiones y en tercer lugar Desarrollo Humano con 11 solicitudes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Central para la Protección de la Infancia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	24 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Durante el I semestre de 2019 el requerimiento más gestionado por Atención al Ciudadano fue Petición de interés particular con 74 solicitudes en total el proceso con más requerimientos fue la Subdirección de Métodos con 56 peticiones los subtemas más relevantes fueron: Temas misionales: (22), Restitución de Derechos (7), Solicitud de Intervención (7), Veedurías Ciudadanas (6); los subtemas más relevantes son temas financieros (3), Infraestructura e instalaciones (1), procesos contractuales (1) y veedurías (1), finalmente en tercer lugar traslado por no competencia Sin asignar subtemas (2) traslado por, sistema de responsabilidad penal (1), temas misionales (1) y veedurías (1).

No de REQUERIMIENTOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR POR ÁREAS	
ÁREA	No DE REQUERIMIENTOS
DESARROLLO HUMANO	3
DIRECCIÓN	1
JURIDICA	2
PLANEACIÓN	1
SUB-FINANCIERA	6
SUB-MÉTODOS	56
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5
TOTAL	74



Información tomada de la Base de Control de requerimientos al ciudadano A-ACI-FT-003 versión 7, enero - junio 2019

Traslado por No Competencia

Para el primer semestre de 2019 se recibieron 190 solicitudes por los diferentes canales dispuestos por el Instituto, el proceso realizó el traslado por no competencia de 9 requerimientos. Teniendo en cuenta que el formato Base de Control de

B

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Infancia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	25 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

requerimientos al ciudadano A-ACI-FT-003 es el control del proceso para tener la trazabilidad de las solicitudes se pudo constatar que de las 9 solicitudes solo en una se soporta a que Entidad fue trasladada la petición, lo cual se estaría incumpliendo a la *“Ley 1755 de 2015, en su Artículo 21 Funcionario sin competencia, Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.*

REQUERIMIENTOS TRASLADO DE NO COMPETENCIA			
REQUERIMIENTOS	Nº DE REQUERIMIENTOS	ENTIDAD A QUE SE TRASLADO EL REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	5		Para los cinco casos en el tipo de respuesta no se evidencian los nombres de las Entidades a donde se trasladaron los requerimientos.
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2	DILE: 2674522018 2674652018 2674742018 2674872018 2675912018 2675062018 2675162018 2676962018 2704952018 2681882018 2667402018 2647172018 2564932018 2536012018 2535102018 PERSONERIA: 2339363 2339599 2348527 2349529 2350497 2350498 2350499 MINISTERIO DE EDUCACION: 2018-ER- 269464 2018-ER-268066 2018-ER-256061 PROCURADURIA E-2018-513962 CONTRALORIA 2018-26012 TAMBIEN SE HA NOTIFICADO A ICBF, POLICIA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA.	En el segundo caso en la respuesta generada y colocada en la base de requerimientos no se evidencia a que Entidad fue trasladada la petición.
QUEJA	1		En la respuesta generada en la base de requerimientos no se deja el nombre de la Entidad a donde fue trasladado el requerimiento. observaciones no se dejaron el nombre de la Entidad a donde iban a ser trasladados los requerimientos.
SUGERENCIA	1	-Secretaria de Integración Social	
TOTAL		9	

B

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Infancia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	26 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CORTEJO	ASISTENTE	TIPO REQ	N° DE REQUERIMIENTOS	ESTADO REQ	RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	NOMBRE LEGAL E IDENTIFICACIÓN	ASUNTO REQUERIMIENTO	SUBTEMA	CLASIFICADO A	CANAL	N° DE RADICACIÓN DE LA RESP	PERSONA A QUIEN PROYECTÓ LA RESP	VALOR D (CONTRIBUCIÓN CLAR)	DÍAS DE CONTESTACIÓN	RANGOS DE CONTESTACIÓN	DÍAS FALTANTES DE VENCIMIENTO	TIPO DE RESPUESTA	DEMANDA SEGUIMIENTO
3	3	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1502019	Atendido	F3	04-ene-19	25-ene-19	04-ene-19	PADRES DE FAMILIA	ORDEN SALUDO A PARTIR DEL SIGUIENTE COMUNICADO, SE BUSCA		TRASLADO POR NO COMPETENCIA	MAIL			SI	0	Dentro de término	31050		
40	15	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2,7E+08	Atendido	F40	11-feb-19	04-mar-19	11-feb-19	JOSE ANTONIO HERNANDEZ	DERECHO DE PETICION		TRASLADO POR NO COMPETENCIA	ESCRITO				0	Dentro de término	31076	OPORTUNES la entidad Distrital que a través de un modelo	SI
67	3	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4,3E+08	Atendido	F67	11-mar-19	01-abr-19	11-mar-19	MODESTO JOSE PEREZ BARRETO	SOLICITUD DE PROTECCION Y AYUDA HUMANITARIA		TRASLADO	ESCRITO				0	Dentro de término	31096	se t	SI
32	8	QUEJA	8,04E+08	Atendido	F32	08-abr-19	23-abr-19	03-abr-19	anonimo	VULNERACION DE DERECHOS	TRASLADO	TRASLADO					1	Dentro de término	31116	SE TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SI
116	32	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3,43E+08	Atendido	m116	23-abr-19	20-may-19	23-abr-19	gloria cecilia durillo	BUSCA TENER UN HIJO DE 17 años, que la quiera tener en su vida	TEMPORES MISIONALES UPL	traslado por no competencia	E-MAIL	TRASLADO POR NO COMPETENCIA		NO	0	Dentro de término	31131	SE TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SI
142	26	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1,1E+09	Atendido	fs142	15-may-19	05-jun-19	04-jun-19	alvaro pelaez	PETICIONES Y SOLICITUDES QUE LOS BOGOTANOS SOLICITAN DE PERMISO PARA EL INGRESO AL		traslado por no competencia	e mail				14	Dentro de término	31143	SE TRASLADO POR NO COMPETENCIA DADO QUE	SI
143	27	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1,14E+09	Atendido	143	17-may-19	07-jun-19	17-may-19	daniel muelo ciro	VEEDURIA PARA EL INGRESO AL	VEEDURIA CIUDADANA	traslado por no competencia	web				0	Dentro de término		se traslada por no competencia	SI

Calidad del Requeriente

En el primer semestre de 2019 se observó que del 100% de los solicitantes, el 24% lo realizaron de manera anónima y el 76% restante corresponde a ciudadanos identificados.



CALIDAD DEL REQUERIENTE		
NOMBRE DEL PETICIONARIO	No de REQUERIMIENTOS	%
ANONIMO	46	24,2
IDENTIFICADO	144	75,8
TOTAL	190	100

Calidad de las respuestas

Teniendo como soporte los conceptos de (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ) como criterio de calidad para las respuestas de las peticiones; y luego de analizar la información suministrada en el formato base requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003; el 96% equivalente a 183 peticiones cumplieron con el criterio de calidad, el 1% equivalente a 2 solicitudes no cumplieron con el concepto de calidez, y un 3% correspondiente a 5 solicitudes no tienen ningún criterio en el formato del total de las 190 solicitudes recibidas durante el I semestre de 2019.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	27 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CALIDAD EN LA RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS		
CALIDAD(COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ	No de REQUERIMIENTOS	%
SI	183	96,32
NO	2	1,053
SIN ASIGNACIÓN FRENTE A LA CALIDEZ DE RESPUESTA	5	2,632
TOTAL	190	100



Satisfacción de los ciudadanos en las respuestas

Encuestas de Percepción Servicio a la Ciudadanía

La encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía durante el primer semestre de 2019, se diligenciaron 2 encuestas por medio escrito, y 3 encuestas vía web. Evidenciándose una disminución en el diligenciamiento de la encuesta escrita con respecto al segundo semestre de 2018 en 18 encuestas.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN		
CALIDAD EN LA RESPUESTA	CANAL ESCRITO	CANAL WEB
SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA	2	3
INSATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA	0	0
TOTAL	2	3



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

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL INSTITUTO DISTRITAL para la Protección de la Infancia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	28 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

SEDES/UPI/LUGAR	No de REQUERIMIENTOS
NO DILIGENCIÓ INFORMACIÓN	3
LA 27	1
CALLE 63	1
TOTAL	5

Al verificar la información diligenciada de la Encuesta de Percepción de Servicio a la Ciudadanía por los canales escrito y vía web durante el primer semestre se observó una disminución en el diligenciamiento de esta, dado que solo fue diligencia por 5 personas, se realizó un comparativo al diligenciamiento de esta durante el II semestre del 2018, se observa una diferencia de 18 encuestas menos.

COMPARATIVO DILIGENCIAMIENTO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN II SEMESTRE 2018 - I SEMESTRE 2019	
VIGENCIA	No de ENCUESTAS REALIZADAS
II SEMESTRE 2018	23
I SEMESTRE 2019	5
DIFERENCIA	18



Teniendo en cuenta que la Encuesta de Percepción es un mecanismo de Participación Ciudadana y la cual es una herramienta que permite identificar el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención brindada en cada uno de los servicios que presta el Instituto, se hace importante fortalecer esta herramienta ya que es uno de los canales de retroalimentación para el mejoramiento continuo de los procesos del Instituto. Y que los resultados arrojados evidencian desde el I semestre de 2018 hasta el I semestre de 2019 una disminución en la participación de los Ciudadanos frente al diligenciamiento de la Encuesta.

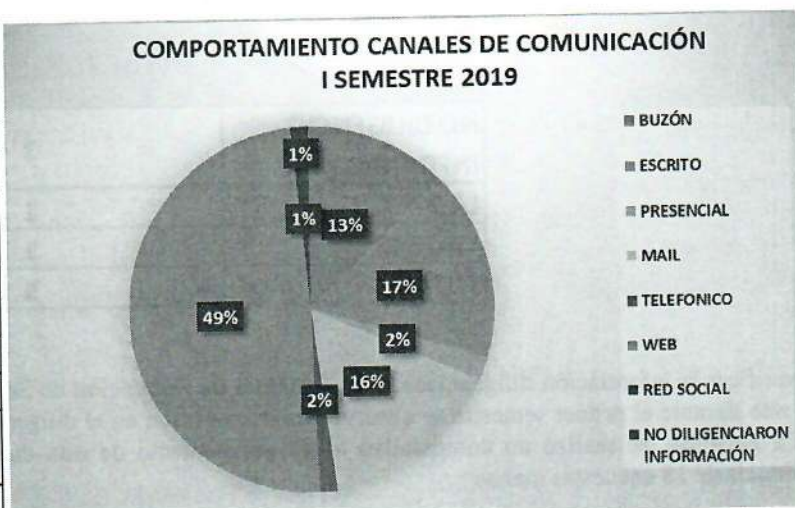
Canales de Comunicación

Siendo los canales de comunicación una herramienta que garantizan la divulgación, circulación y focalización de la información dirigida a los diferentes grupos de interés. El Instituto tiene dispuesto canales de comunicación que propenden por la interacción entre el Instituto y la ciudadanía, tales como correo electrónico (e-mail), buzón de sugerencias, escrito SDQS, escrito, telefónico, y página web.

Teniendo en cuenta lo anterior y tomando como soporte la información proporcionada del formato Control de requerimientos de ciudadanos A-ACI-FT-003, el comportamiento del uso de los canales de comunicación durante el primer semestre de 2019 fueron los siguientes:

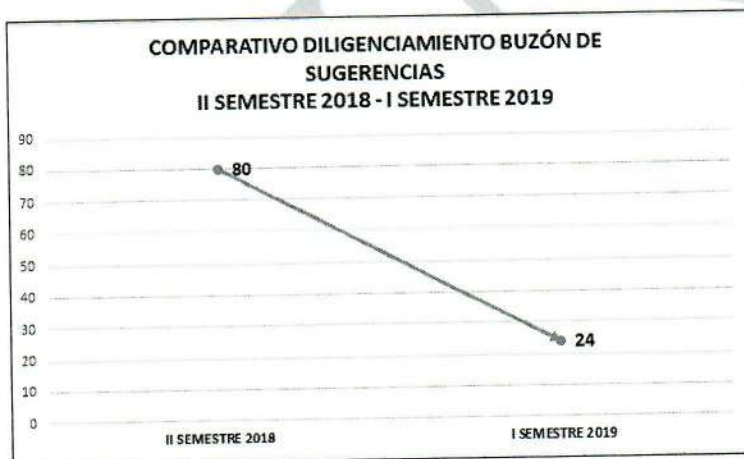
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	29 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	No de SOLICITUDES	%
BUZÓN	24	13
ESCRITO	32	17
PRESENCIAL	4	2
MAIL	31	16
TELEFONICO	3	2
WEB	93	49
RED SOCIAL	2	1
NO DILIGENCIARON INFORMACIÓN	1	1
TOTAL	190	100



Una vez analizada la información, se observó que el canal más empleado por la ciudadanía fue la web con 93 requerimientos equivalente al 49%, el segundo canal fue el escrito con 32 solicitudes equivalentes a un 17%, representado por los requerimientos radicados por ventanilla en el Instituto y posteriormente son ingresados al aplicativo SDQS, o los radicados directamente en el aplicativo Bogotá te escucha por otras entidades y por los mismos ciudadanos. Y el tercer canal más utilizado es el correo electrónico (Mail) con 31 peticiones equivalente a un 16%.

Por otra parte, luego de analizar la información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano con respecto al procedimiento de Buzón de quejas, reclamos y sugerencias A-ACI-PR-002, se pudo constatar que para el primer semestre de 2019 se recibieron 24 solicitudes, evidenciándose una disminución de este canal frente a las 56 solicitudes registradas en el II semestre de 2019.

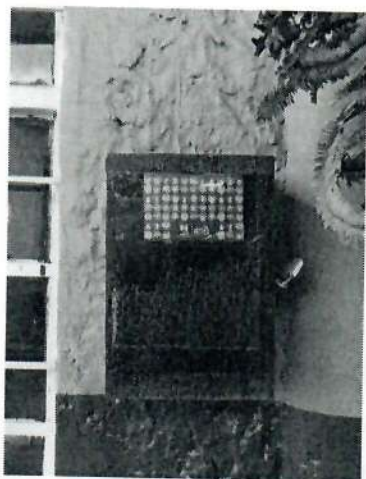


COMPARATIVO DILIGENCIAMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS II SEMESTRE 2018 - I SEMESTRE 2019	
VIGENCIA	No de ENCUESTAS REALIZADAS
II SEMESTRE 2018	80
I SEMESTRE 2019	24
DIFERENCIA	56

De igual manera se constató que algunos de los buzones de sugerencias en algunas Upis no cuentan con una identificación o señalización para ser identificados eso se evidenció en uno de los buzones de la Upi de la 32.

B

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	30 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Buzón de Sugerencias – Upi calle 32

Con el buzón de sugerencias de la calle 63 se observó con señalización y formatos.



Seguimiento Página Web

De acuerdo con el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, que enuncia "... En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."

La Oficina de Control Interno constató que el Instituto cuenta con un enlace en la portada de la página web o en la pestaña de Atención al Ciudadano para que los ciudadanos presenten sus PQRS.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	31 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Servicio al ciudadano

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS-

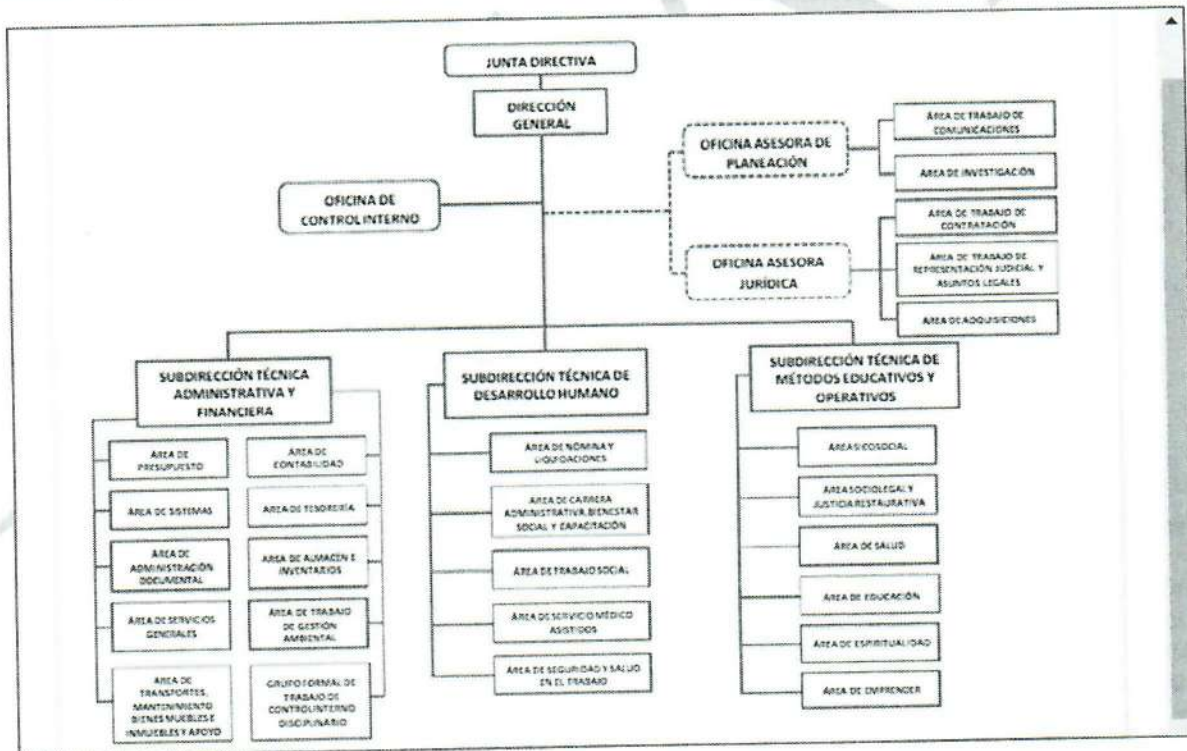
 Crear Petición

 Consultar Petición

Si usted desea registrarse en el SDQS, ingrese aquí

Información Tomada de la Página web del Instituto

De igual manera se pudo observar en el punto 3.4 Organigrama, que la dependencia Atención al Ciudadano no se encuentra dentro de este, no fue factible evidenciar una resolución o acto administrativo que sustente la creación de Atención de Ciudadano como proceso.



Organigrama – Idipron

Por otra parte, se identificó que en la página web no aparece fácilmente un link o la información en la pestaña de Atención al Ciudadano donde se puedan observar los diferentes medios de contacto con que cuenta el Instituto para que los ciudadanos radiquen sus peticiones, quejas o reclamos. Para poder acceder a esta información el Ciudadano debe realizar una búsqueda como “medios de contacto” para poder ubicar la información lo cual no facilita al usuario el acceso a la Información; siendo esto un incumplimiento a la Ley 1712 de 2014 en el “*Título II, Art 7. Disponibilidad de la Información. En virtud*”

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	32 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones”.

Home / Search / Content

Search results

IDIPRON a través de los medios de comunicación

De forma constante, múltiples medios de comunicación evidencian a través de ... Entrevista al director Wilfredo Grajales en el programa Contacto Directo Radio Nacional de Colombia 22 de mayo de 2019 ...

Article - admin - 10/22/2019 - 08:41 - 0 comments

¿Cómo tramitar requerimientos de la Ciudadanía?

A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podrá registrar Quejas, Reclamos, Sugerencias y ... 1000:2009 ... El IDIPRON dispone de los siguientes medios de contacto para la recepción de sus requerimientos: ...

Article - admin - 09/21/2018 - 15:32 - 0 comments

¿Cómo tramitar requerimientos de la Ciudadanía?

Facebook Twitter Google

A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podrá registrar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante cualquier Entidad del Distrito.

LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SON INDICADORES PORQUE...

Son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales, a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

Porque permite definir una acción correctiva inmediata y una acción preventiva de la causa que las origina.

Para manejar un "producto no conforme" quejas y reclamos que hacen referencia a los servicios entregados, en coherencia con la aplicación de la norma de calidad NTCGP 1000:2009

El IDIPRON dispone de los siguientes medios de contacto para la recepción de sus requerimientos:

Web	http://bogota.gov.co/sdqs - http://www.idipron.gov.co
Mail	atencionciudadano@idipron.gov.co
En Forma Personal	Cra. 27A # 63B - 07
Telefónicamente ó fax	2112287
Línea gratuita	018000-113604 ó Línea 193 Centro de Contacto Distrital
Por Escrito	Cra 27A No. 63B - 07 Piso 1 Oficina de Correspondencia

Información de Interés

- Conoce IDIPRON
- IDIPRON y la ciudadanía
- Información Distrital

Enlaces Destacados

Transparencia y Acceso a Información Pública
Sistema de Información Misional
Programa de Voluntariado
Emplazamientos
Portal Web Anterior



Información Extraída de la página web del Instituto

SIGID

Al validar la información del manual de procesos y procedimientos del proceso de Atención a la Ciudadanía se pudo constatar que el proceso no cuenta con un Manual de Atención al Ciudadano, el procedimiento de Atención requerimientos ciudadanos - A-ACI-PR-001 es del año 2017, el procedimiento buzón de quejas, reclamos y sugerencias A-ACI-PR-002 del año 2017, se sugiere revisar estos documentos para evidenciar si se requiere actualización.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	33 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

GESTIÓN DOCUMENTAL

Teniendo en cuenta la normatividad de Gestión documental, se evidenció en las carpetas de Apertura de Buzón vigencia II semestre 2018, y I semestre 2019, documentos archivados sin llevar el orden cronológico de las fechas un ejemplo es la carpeta Acta de apertura de buzónes No 6 donde el memorando inicial de esta carpeta es del 18 de mayo de 2018, y luego se encontró un memorando posterior a este con una fecha menor del 11 de mayo de 2018, lo cual se evidencia que no está archivado de acuerdo a la normatividad vigente.

INFRAESTRUCTURA

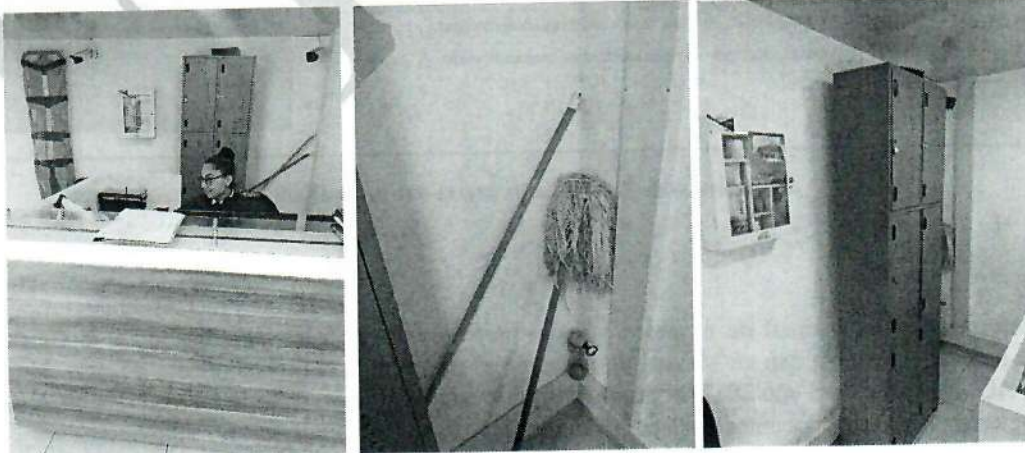
Como base fundamental para prestar un buena y adecuada atención a los ciudadanos se hace necesario tener una buena accesibilidad para ello se realizó un seguimiento a la Infraestructura del punto de Atención al Ciudadano que aparece registrado en la página web del Instituto teniendo en cuenta las normativas vigentes que sustenta la aplicación de los estándares físicos y de accesibilidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

La Norma Técnica Colombiana NTC 6047, establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones, de igual manera en el Decreto Distrital 197 del 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Evaluación Punto de atención al ciudadano

Servicio – Punto de Información: No se observa ninguna señalización que identifique el punto de información. Para el punto de información debe existir una señalización clara en donde se informe a las personas sobre el espacio al cual se está accediendo. La recepción no cuenta con un sistema de bucle magnético para el uso de personas con discapacidad auditiva. Se pudo observar objetos de limpieza, un armario o locker que son elementos que deberían estar ubicados en otro lugar para dejar más espacio por organización visual ya que el proceso del punto de información es reducido. A pesar de que a la altura del mesón ya se le realizó una modificación por un solo costado para tener una altura de 80cm, este da a sala de espera y en caso de llegar una persona usuaria en silla de ruedas interferiría con el espacio de la sala de espera.

El punto de información debería contar con una puerta de vidrio para minimizar el impacto de corrientes de aire y frío.



Punto de Información Calle 63

3

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	34 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Sala de espera: El mobiliario de la sala de espera no cumple con las especificaciones técnicas de la normatividad vigente, el material debe ser cómodo, resistente a los golpes, las sillas deben contar con apoyabrazos y espaldar, la altura de los asientos debe estar entre los 43 y 45 cm. No existen espacios para la ubicación de ciudadanos usuarios de sillas de ruedas, el lugar de espera no es independiente de la recepción. La sala de espera debe tener una zona libre destinada para personas usuarias de sillas de ruedas, la ubicación lo más próximo a los accesos y circulaciones y deberá tener mínimo 90 cm x 120 cm sin interrumpir las circulaciones o quedar aisladas, esta zona deberá estar demarcada con el símbolo internacional de la accesibilidad.



Sala de Espera – Sede Calle 63

Procesos administrativos (Dependencias): Se validó el proceso administrativo (dependencias), el ancho de circulación es inadecuado, porque se presentan obstáculos o el espacio del ancho de libre de paso es de 50cm. La circulación al interior de las dependencias deberá tener un ancho mínimo de 90 cm para permitir el paso de una persona usuaria de silla de ruedas, donde se generen cambios de dirección, se debe garantizar un proceso libre de obstáculos donde se pueda inscribir un giro de 150 cm de diámetro.



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	35 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Dependencias - Calle 63

Sala de Reuniones: La altura libre por debajo de la mesa es inapropiada, imposibilitando su uso de manera adecuada a las personas, principalmente con usuarias de ayudas técnicas para el desplazamiento, tampoco las circulaciones no cuentan con un ancho adecuado, no se garantizan zonas donde se puedan realizar giros y maniobras por parte de las personas con discapacidad física. Se debe contar con una altura libre por debajo del sobre o tablero de 72cm como mínimo, y deberán permitir que los usuarios de ayudas técnicas puedan acercarse a la mesa sin que sus piernas tropiecen con ningún elemento (faldones, patas tipo panel, elementos de electrificación, cajas eléctricas en el suelo, etc.) aproximadamente una profundidad de unos 60cm a la altura de las rodillas y 75cm a la altura de los pies.



Sala de Juntas – Calle 63

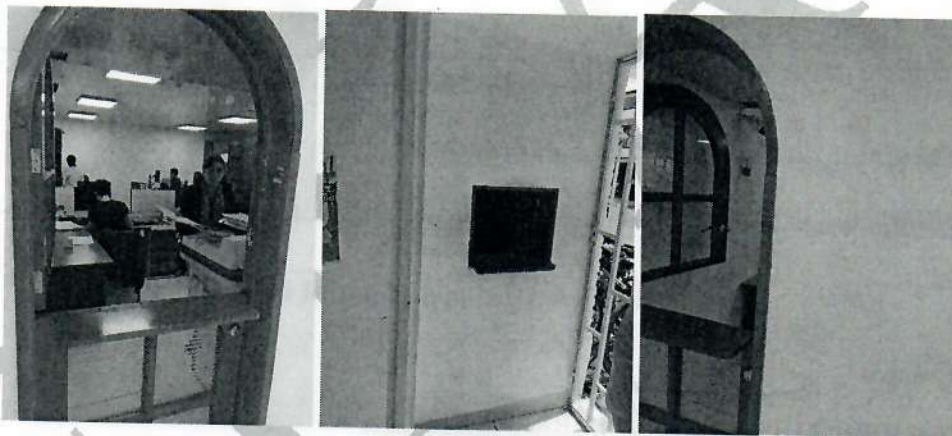
Señalética y señalización: No cuenta con una señalética accesible, ya que el material no es reflectivo y la información no se encuentra de manera audible y visual (en sistema braille, lengua de señas, macro carácter y alto relieve). La señalética debe brindar información en sistema braille y en lengua de señas. La altura de la señalética ubicada en la pared debe estar en un rango entre 90 cm y 120 cm.

B

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	36 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Proceso de Atención al Ciudadano: El espacio físico del proceso de Atención al Ciudadano es compartido con el proceso de Gestión Documental, no cuenta con una señalización para que el usuario identifique cada uno de los procesos, el equipo de Atención al Ciudadano es de tres personas, en ocasiones tienen que compartir los equipos con las personas del proceso de Gestión documental.



Oficina Atención al Ciudadano – Calle 63

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	37 de 37
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Al realizar un comparativo frente al informe del I semestre vigencia 2018, se encontraron los siguientes avances:

- Al punto de Información – Recepción se le realizó una adecuación en un costado, pero aún no tiene las medidas que solicita la normatividad.
- El punto de Atención al Ciudadano fue trasladado más cerca a la entrada del Instituto, pero continúa compartiendo espacio con Gestión Documental, y no se observa identificación o señalización de las áreas para facilitar al usuario la ubicación.
- Respecto al mobiliario en la sala de espera no es al adecuado para personas con discapacidad, ya que los asientos no cuentan con apoyabrazos para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie. El mobiliario para la Atención al Ciudadano debe ser cómodo y diseñado para tráfico pesado, con pintura de tonos claros que permitan disminuir la ansiedad para crear un espacio relajante y tranquilo.
- Para finalizar, la señalización continúa después de un año de haberse realizado el último seguimiento, sin ser actualizada de acuerdo con la normatividad vigente teniendo en cuenta todas las inclusiones, es importante para la Oficina de Atención al Ciudadano contar como mínimo un funcionario que conozca el lenguaje para personas sordomudas, para que pueda recibir la información, de igual manera los anuncios o señales deben contar con el lenguaje Braille.

Por lo anteriormente descrito, se está incumpliendo el *Decreto 197 de 2014; por el cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en su Art 8, el cual da las líneas estratégicas en el ítem 2 sobre Infraestructura.*

VºBº Auditor (a) Líder

FIRMA:

NOMBRE: SULMA ESPERANZA AVENDAÑO MUÑOZ.

Aprobación Jefe Oficina de Control Interno

FIRMA:

NOMBRE: LUIS ORLANDO BARRERA CEPEDA