

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 1 DE ENERO 2020 AL 30 DE JUNIO DE 2020**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, ENERO 2021

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	2 de 39
			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	5
6. METODOLOGÍA APLICADA	5
7. GLOSARIO	5
8. CONTEXTO DEL PROCESO A AUDITAR	6
9. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES	6
10. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS	13
11. OBSERVACIONES	13
12. NO CONFORMIDADES	13
13. RECOMENDACIONES	14
14. CONCLUSIONES	15
15. ANEXO: DESARROLLO A LA AUDITORIA	16
15.1. COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS PQRS	16
15.1.1. TABLERO DE CONTROL CIUDADANO DE LA VEEDURIA	18
15.1.2. REQUISITOS FUERA DE TÉRMINOS	20
15.1.3. TRASLADO POR NO COMPETENCIA	22
15.1.4. CALIDAD DEL REFERENTE	23
15.1.5. CALIDAD DE LAS RESPUESTA	23
15.1.6. SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES	24
15.1.7 SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANO EN LAS RESPUESTAS	25
15.1.7.1 ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANIA	25
15.1.8. CANALES DE COMUNICACIÓN	26

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	3 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

15.1.9. ESTADO FISICO DE LOS BUZONES	28
15.1.10. SEGUIMIENTO PAGINA WEB	29
16. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL	31
16.1. PUNTOS DE CONTROL	31
17. GESTIÓN DOCUMENTAL	31
18. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC	32
19. MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN	32
20. INFRAESTRUCTURA	33
20.1. SERVICIO PUNTO DE INFORMACIÓN	34
20.2. SALA DE ESPERA	35
20.3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS (DEPENDENCIAS)	35
20.4. SALA DE REUNIONES (SALA DE JUNTAS)	36
20.5. SEÑALETICA Y SEÑALIZACIÓN	37
20.6. OFICINA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO CALLE 63	37

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	4 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

1. INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento ordenado por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece:

“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración del Instituto un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

Por lo anterior y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoria vigencia 2020, la Oficina de Control Interno efectuó la auditoría de seguimiento correspondiente al periodo comprendido entre enero a junio de 2020, tomando como referencia lo ordenado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual define “Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” y así 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.

2. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

- Decreto 491 28 marzo 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Decreto 591 de 2018 Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Resolución interna 284 de 2018 "Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se integra y establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión del IDIPRON.
- Acuerdo 731 de 2018 “por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”, artículo 3.
- Circular Conjunta No.006 de 2017 Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- 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".
- 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”

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	5 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"
- 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.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.
- 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.
- Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- Artículos 54 y 55 de la 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."
- Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047
- Resoluciones, Procedimientos, Políticas, Planes y Manuales establecidos por el IDIPRON.
- Ley 87 de 1993 " por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
- Manual de Elaboración y Control de Documentos - E-MEJ-MA002”, numeral 10.1, el cual refiere la importancia de la materialización de los controles en los procedimientos.
- Circular 014 2020. “Por el cual Define medidas de carácter temporal, tendientes a facilitar el ingreso y uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", en razón a las demoras e intermitencias en la operación de la plataforma”

3. OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento a la normativa aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias -PQRS y servicio ciudadano en términos de la calidez, coherencia y oportunidad al proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

4. ALCANCE:

Revisar la gestión realizada por el proceso de Atención al Ciudadano, durante la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2020, con énfasis en la atención de las PQRS radicadas en el marco del aislamiento obligatorio generado por la declaratoria de calamidad pública por COVID-19 teniendo en cuenta los

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	6 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

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 Universitario Especializado.

6. METODOLOGÍA APLICADA:

Con el fin de evidenciar el nivel de cumplimiento de la normativa aplicable en la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRS) se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se analizó la información de las bases de datos de los requerimientos de la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2020.
- Se revisaron las encuestas de Satisfacción de la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2020.
- Se validó la información publicada en la página web del Instituto.
- Se analizaron 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.
- Se revisaron los procedimientos, instructivos y formatos de Atención al Ciudadano que se encuentran ubicados en el manual de procesos y procedimientos.
- Se revisaron los mapas de riesgos, gestión, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Se validaron los planes de mejoramiento de auditorías anteriores.
- Se analizó la información del tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, enlace <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>

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. GLOSARIO:

PETICIÓN: Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan y cuyo tiempo de respuesta son 15 días hábiles para su contestación.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el derecho que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con los trámites y servicios con que cuenta el Instituto, el tiempo de respuesta son de 10 días hábiles para su contestación.

PETICIÓN DE COPIAS/DOCUMENTACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener certificaciones o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad, el tiempo de respuesta 10 días hábiles para su contestación.

QUEJAS: Es una inconformidad que presenta un ciudadano al Instituto, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad, el tiempo de respuesta es de 15 días hábiles para responder.

RECLAMOS: Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte del Instituto, los tiempos para dar respuesta a estos son de 15 días hábiles.

SUGERENCIAS: Recomendaciones en general, que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por el Instituto el tiempo de contestación para estas es de 15 días hábiles.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	7 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CONSULTAS: Solicitud para que la Entidad mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado a la misionalidad; el tiempo de respuesta es de 30 días hábiles para su contestación.

DENUNCIAS: (Actos de corrupción) Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular; un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la Entidad, el tiempo de respuesta es de 15 días hábiles para dar respuesta.

FELICITACIONES: Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la Entidad o sus funcionarios, el tiempo de respuesta 15 días hábiles para su contestación.

TRASLADO ENTRE ENTIDADES: Si la autoridad a quien dirige la petición no es la competente, el tiempo de respuesta se debe informar de manera inmediata al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obro por escrito.

OTROS TRÁMITES: Son las solicitudes relacionadas con los siguientes procedimientos internos de la Entidad: Quejas disciplinarias y precedentes, el tiempo cada procedimiento será contestado bajo los términos establecidos por la Entidad.

8. 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
- ✓ Correo Atención al Ciudadano: atencionciudadano@idipron.gov.co
- ✓ Sede Calle 61: Calle 61 # 7 - 78 Chapinero. Teléfono: (571) 3779997
- ✓ Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.
- ✓ Línea y correo para la Transparencia: (57 1) 5556497 - denunciasactosdecorrupcion@idipron.gov.co
- ✓ Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@idipron.gov.co
- ✓ Política de uso del sitio web
- ✓ Idipron te escucha- Línea Whatsapp +5712112287

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.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	8 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

9. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES:

Actualmente el proceso de Atención a la Ciudadanía se le realizó la verificación de los Planes de Mejoramiento vigentes a la fecha, producto de las auditorías de seguimiento efectuadas, en el cuadro se evidencia el resumen de las acciones a la fecha.

ORIGEN	SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCION DE LA ACCION	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 1. 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 Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014. No conformidad	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	El último seguimiento realizado a esta no conformidad se realizó el 28/08/2019
Auditoria interna Segundo Semestre 2018 – Primer Semestre 2019	* No se evidencia la aplicación del procedimiento Buzón de Quejas Reclamos y Sugerencias A-ACI-PR-002 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 Observación 1.	Actualización del procedimiento de Buzón de Quejas Reclamos y Sugerencias A-ACI-PR-002, implementando punto de control.	Se realiza la revisión del procedimiento del buzón de quejas y se concluye que es innecesario puesto que todas las peticiones surten el mismo procedimiento. Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza la actualización del procedimiento para la atención de requerimientos ciudadanos y denuncias por actos de corrupción, en donde se registra la condición general 3.9, haciendo alusión al manejo del buzón de sugerencias. Así mismo, se realiza una pieza publicitaria informando el nuevo manejo del buzón a todos. Además, se realizó socialización del manejo del buzón a las Unidades que en la actualidad están prestando el servicio de Internado a los beneficiarios.		X	Se realiza seguimiento el 04/08/20, y luego de analizar los soportes suministrados por el proceso de atención al ciudadano se pudo evidenciar que se actualizó en el procedimiento para la atención al ciudadano en la condición general 3.9 como se debe manejar el buzón de sugerencias, la Observación continua abierta porque aún no se ha realizado la actualización del procedimiento de Buzón de Quejas Reclamos y Sugerencias A-ACI-PR-002, esto porque para el proceso el procedimiento del buzón de quejas lo ve como innecesario, dado que en el procedimiento no se deja claro el instructivo o la guía para realizar la apertura del mismo. Se realizó el II seguimiento el 17/12/2020 donde luego de verificar el avance y la solicitud que realiza el proceso de ATC sobre el cierre de la observación se manifiesta que en auditoría realizada a las UPIS y en la Auditoria de seguimiento al Proceso de ATC I Sem. de 2020, se evidenció que el manejo de la apertura a los buzones en las unidades no está siguiendo de acuerdo con el procedimiento vigente en el ítem 3.9 del "Atención a requerimientos ciudadanos y denuncias por actos de corrupción a través del aplicativo Bogotá te

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Familia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	9 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

						Escucha". Por esto Continúa abierta hasta que se soporte que la apertura de los buzones se está realizando de acuerdo con el procedimiento vigente. El II seguimiento se realizó el 17/12/2020
Auditoria interna Segundo Semestre 2018 – Primer Semestre 2019.	* 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 procesos del Instituto y por ende la Participación de la Ciudadanía. Observación 2.	*Generar estrategias para promover entre los solicitantes el diligenciamiento de la Encuesta de Percepción	Teniendo en cuenta el nuevo canal de comunicación implementado en la entidad (Whatsapp) se está enviando a la ciudadanía la encuesta de satisfacción para que sea diligenciada, así mismo se está enviando a la ciudadanía por Facebook esto ha permitido que se aumente su diligenciamiento.	X		Se realizó la validación de los soportes evidenciándose que se ha incrementado el diligenciamiento de la encuesta durante el segundo semestre del 2020. Por esta razón se da cierre a la observación. El II seguimiento se realizó el 17/12/2020
Auditoria interna Segundo Semestre 2018 – Primer Semestre 2019.	* Se observó que Atención a la Ciudadanía no se encuentra dentro del organigrama del Instituto y no se pudo evidencia en las resoluciones que aparecen en la página web que pueda sustentar su creación, para garantizar el Decreto 197 de 2014; por el cual se adopta la Política Distrital de Servicios a la Ciudadanía contemplando las cuatro líneas estratégicas de acuerdo con el artículo 8. Observación 3.	* Adelantar los trámites pertinentes ante las instancias internas de la Entidad para validar la creación del área.	Sobre esta actividad, se inician reuniones con la oficina de planeación para la reorganización del área pues debe pasar de proceso de apoyo a estratégico en la entidad.		X	El proceso de ATC trabajó en el DOFA del área como soporte para que se realice el estudio de cambiar o trasladar el proceso de Atención al ciudadano en un proceso estratégico la Oficina de control interno sugiere seguir trabajando para que este traslado o cambio se realice por esta razón continúa abierta esta observación. El II seguimiento se realizó el 17/12/2020.
Auditoria interna Segundo Semestre 2018 – Primer Semestre 2019.	* 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, * Incumplimiento 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”. (Página 8). No conformidad 1.	*Actualización del procedimiento de Requerimientos ciudadanos del proceso, implementando punto de control. * Socialización al interior de la entidad sobre el trato de los requerimientos ciudadanos, especialmente con el personal en ventanilla de radicación. *Realizar seguimiento a las PQRDS, en el formato A-ACI-FT-003 allegadas por canales propios como las generadas por el aplicativo “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	*Se realiza actualización del procedimiento para la atención de requerimientos ciudadanos y denuncias de corrupción Bogotá te Escucha -SDQS A-ACI-PR-001. *Se realiza socialización del procedimiento *Se realiza seguimiento al formato A-ACI-FT-003 además, siguiendo la sugerencia del área de control interno se solicita la modificación de este formato y se incorpora el espacio para en caso de traslado de la petición indicar a que entidad se traslada. RF-5309-4-782	X		Se espera que con la actualización el procedimiento SDQS A-ACI-PR-001, y a la actualización del formato A-ACI-FT-003 se pueda tener más control frente al registro de los requerimientos.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	10 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Auditoria interna Segundo Semestre 2018 – Primer Semestre 2019.	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 remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará”. No conformidad 2.	Elaboración de los documentos que informan al competente de las gestiones realizadas por la Entidad, frente a la determinación del traslado por no competencia, para el seguimiento de esta en caso de que la Entidad no dé respuesta al usuario.	- Se realiza la socialización del procedimiento para la atención de requerimientos ciudadanos y denuncias de corrupción Bogotá te Escucha -SDQS A-ACI-PR-001. - Se realiza capacitaciones del sistema Bogotá te Escucha haciendo énfasis en el traslado a otras entidades y a la oportunidad en la respuesta, cabe anotar que estas se realizaron en la época de cuarentena por lo que el listado de asistencia no aparece firmado aún.	X		Se pudo evidenciar la socialización del procedimiento de atención a requerimientos ciudadanos y denuncias por actos de corrupción a través del aplicativo Bogotá te escucha -SDQS A-ACI-PR-001
Auditoria interna Segundo Semestre 2018 – Primer Semestre 2019.	Se evidenció incumplimiento al Decreto 197 de 2014, por el cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en su Artículo 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. No conformidad 3	- Identificar los espacios con accesibilidad limitada e intervenirlos realizando ajustes razonables que permitan la accesibilidad a personas en condición de discapacidad. - Realizar la compra e instalación de señalética en Braille, Lengua de Señas Colombiana LSC, macro textos e iconos y señalización con apoyos gráficos, en la Sede Calle 63, la cual se determinó como punto de atención ciudadana, priorizadas de acuerdo con lo dispuesto en la NTC 6047 de 2013. - Instalación de horarios de atención en las entradas de los puntos de atención de la Sede Administrativa.	- Teniendo en cuenta la necesidad del servicio y la de estar más cerca de la ciudadanía, se registra en el plan de acción la creación de 5 puntos de atención en: Calle 61, calle 63, calle 15, Distrito Joven y Bosa; de los cuales ya se creó la oficina de la calle 61. - Una vez sean puestos en funcionamiento los puntos de atención, se iniciaría la gestión con la salud y seguridad en el trabajo para la compra de la señalética incluyente.		X	De acuerdo con las evidencias presentadas por el proceso se pudo corroborar que está trabajando en las adecuaciones de acuerdo con lo dispuesto en la NTC6047 de 2013 pero es importante realizar este ejercicio en todas las sedes que tienen atención al ciudadano ejemplo calle 63. Por esta razón la No conformidad permanece abierta
Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de julio al 31 de diciembre de 2019	A pesar del trabajo realizado por el proceso de Atención al Ciudadano se evidencia que el procedimiento Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias A-ACI-PR-02 no se encuentra estandarizado en todas las unidades por ello algunas unidades no están cumpliendo con la apertura del mismo en los tiempos estipulados, esto puede llevar a un riesgo de no contar con la participación de todos los NNAJ, para mitigar esto 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. Observación No 1.	Capacitaciones en la Unidades de Protección, del nuevo procedimiento para la atención de peticiones ciudadanas, dando a conocer que los únicos autorizados en la apertura del buzón de sugerencia es el área de atención a la ciudadanía, garantizando la escucha de sus requerimientos y la transparencia.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 18/08/20

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	11 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de julio al 31 de diciembre de 2019	Se evidenció en el formato 003 CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-FT-003 que su diligenciamiento no se está realizando de manera completa esto es un riesgo ya que dificulta la trazabilidad de los requerimientos, se debe establecer en las observaciones cuando este es trasladado por no competencia a que entidad se traslada la petición, para facilitar el seguimiento en caso de que la Entidad no de respuesta al usuario y él requiera alguna información al respecto. Observación No 2.	Actualizar el formato 003 CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-FT-003, incorporando dos columnas en donde se pueda registrar si la petición es trasladada o no y a cuál entidad se realiza el traslado.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 18/08/20
Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de julio al 31 de diciembre de 2019	Se evidenció inconsistencia en la información registrada con los informes trimestrales que se remiten a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital versus el formato 003 CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-FT-003 referente a las solicitudes que se les realizó Traslado y Cierre por no competencia, ya que el número de registros no coincide; esto puede representar un riesgo a la Entidad de emitir información errada del número de requerimientos trasladados. Observación No3.	*Actualizar el formato 003 CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-FT-003, incorporando dos columnas en donde se pueda registrar si la petición es trasladada o no y a cuál entidad se realiza el traslado. *Se realizará seguimiento semanal de los requerimientos ciudadanos actualizando la base de datos.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 18/08/20
Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de julio al 31 de diciembre de 2019	Revisada la base de Control de Requerimientos Ciudadanos en lo correspondiente al II Semestre de 2019, se evidenciaron dos (2) solicitudes o peticiones asignadas a la Subdirección de Desarrollo Humano y Subdirección de Métodos, con respuestas fuera de términos; los requerimientos fueron el No 1723362019 y el No 2148002019, de igual manera se evidenció la petición No. 2842592019 donde se observó que se encontraba en trámite al momento de realizarse la verificación de la base de Control de Requerimientos Ciudadanos en lo correspondiente al II Semestre de 2019, esta solicitud ingresó el (27/11/2019) por lo tanto también se encontraría fuera de términos. Lo anterior incumple lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 la cual indica que “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción Revisada la base de Control de Requerimientos Ciudadanos en lo correspondiente al II Semestre de 2019, se evidenciaron dos (2) solicitudes o peticiones asignadas a la Subdirección de Desarrollo Humano y Subdirección de Métodos, con respuestas fuera de términos; los requerimientos fueron el No 1723362019 y el No 2148002019, de igual manera se evidenció la petición No. 2842592019 donde se observó que se encontraba en trámite al momento de realizarse la verificación de la base de Control de Requerimientos Ciudadanos en lo correspondiente al II Semestre de 2019, esta solicitud ingresó el (27/11/2019) por lo tanto también se encontraría fuera de términos. Lo anterior incumple lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 la cual indica que “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción No conformidad 1.	*Actualizar el formato 003 CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-FT-003, incorporando dos columnas en donde se pueda registrar si la petición es trasladada o no y a cuál entidad se realiza el traslado. *Se realiza seguimiento semanal de los requerimientos ciudadanos actualizando la base de datos.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 18/08/20

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	12 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de julio al 31 de diciembre de 2019	La inspección y evaluación al punto de atención al ciudadano, evidenció entre otras situaciones, que continúa sin ninguna señalización que lo identifique, no se cuenta con un sistema de bucle magnético para el uso por personas con discapacidad auditiva, la sala de espera continúa sin cumplir con las especificaciones técnicas (ver más detalles en la página 28 y siguientes). Lo anterior constituye 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 No conformidad 2.	Con el fin de brindar acceso a la ciudadanía en condiciones de discapacidad se realizarán ajustes razonables en los puntos de atención de la entidad. Esto teniendo en cuenta las necesidades de la población objetivo a atender.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 18/08/20
Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de julio al 31 de diciembre de 2019	Revisados los procedimientos Atención a requerimientos ciudadanos A-ACI-PR-001, Buzón de quejas, reclamos, y sugerencias A-ACI-PR-002, Quejas contra funcionarios y/o contratistas A-ACI-PR-003, e instructivo Protocolos de Atención con enfoque preferencial y diferencial A-ACI-IN-001 del proceso de Atención al Ciudadano, se constató que el instructivo presenta debilidad en la identificación de los puntos de control y los mecanismos para su verificación por cuanto no se pudo evidenciar la lupa para la facilitar la identificación de estos. El no contar con puntos de control adecuados y efectivos compromete al proceso a riesgos en su operatividad. Con lo anterior se incumple lo establecido en los lineamientos del “Manual de Elaboración y Control de Documentos - E-MEJ-MA002”, numeral 5.10, que refiere la importancia de la materialización de los controles en los procedimientos. No conformidad. 3.	*Revisión y actualización de los documentos del proceso del área.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 18/08/20

Se puede concluir en el siguiente cuadro las observaciones y No Conformidades que se encuentran abiertas a la fecha:

AUDITORÍA	OBSERVACIÓN		NO CONFORMIDAD	
	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA
I SEMESTRE 2018	0	0	1	0
II SEMESTRE 2018-I SEMESTRE 2019	2	1	1	2
II SEMESTRE 2019	3	0	3	0
TOTAL	5	1	4	2

Por otra parte, en el mes de julio de 2019, la Veeduría Distrital realizó una Evaluación de Accesibilidad del punto de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON, esta evaluación está soportada en conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Decreto Distrital 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC en Convenio de Asociación No. 165 de 2017 y su prórroga No. 01 de 2019, celebrados entre el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible – CIDCCA, pudieron evidenciar los siguientes hallazgos relacionados en la Tabla No 1, para el mes de julio se solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera por medio de memorando con fecha del 31 de julio 2019 el Plan de Mejoramiento Informe Veeduría Distrital, luego de verificar con el proceso se pudo constatar que se estructuró el plan de mejoramiento el cual fue presentado a la Oficina de Control Interno el día 9 de noviembre de 2020 y que está sujeto a modificaciones frente a los tiempos de la ejecución de las acciones y definición más detallada de las actividades.

Resultados evaluación

FORMATO RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN - RESULTADOS				
ENTIDAD	IDIPRON	REPRESENTANTE ENTIDAD	FECHA DE ELABORACIÓN	3/05/2019
ÁREA		Nivel de accesibilidad (%)		
CIRCULACIÓN HORIZONTAL				
Circulación a nivel		75%		
INFRAESTRUCTURA (I)				
Acceso (Ac)		73%		
Puertas (Pt)		61%		
Punto de información (PdI)		42%		
Punto de Atención (PdA)		54%		
Sala de espera (SdE)		17%		
Dependencias (Aa)		40%		
Salas polivalentes		35%		
Puestos de trabajo (PdT)		70%		
Bancas (bn)		85%		
Baños generales (Bn)		0%		
Baños accesibles (Bn)		0%		
Señalética (Sn)		0%		
Señalización (Sh)		0%		
Alarma visual (ALV)		0%		
Alarma sonora (ALS)		0%		
Gabinete contra incendios (GCI)		25%		
Gabinete de emergencia (GCI)		100%		
Citofonos de emergencia (CE)		-		
Detector de humo (Dh)		-		
Personal capacitado (PCT)		0%		
Plan de evacuación (PVE)		0%		
Seguridad (Sg)		0%		
Protocolos de atención y comunicación (C)		6%		
Mapa táctil / Háptico		0%		
PROMEDIO GENERAL		30%		
Según el promedio general arrojado por el análisis de la infraestructura y del espacio público inmediato al acceso de la misma, se puede concluir que de un 100% de accesibilidad solo se cumple un 30%, por lo que se cataloga como no accesible.				
NO ACCESIBLE 0-49%		16 ÍTEMS DE 23 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CALIFICARON COMO NO ACCESIBLES.		
NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER CONSIDERADO COMO ACCESIBLE 50-89%		6 ÍTEMS DE 23 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CLASIFICARON COMO NIVEL INTERMEDIO.		
ACCESIBLE 90-100%		1 ÍTEM DE 23 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CALIFICARON COMO ACCESIBLES.		

Fuente: elaborada por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

Hallazgos y recomendaciones

Categoría: Infraestructura			
Aspecto	Ítem	Hallazgo	Recomendación
Servicios	Punto de información	El punto no es fácil de identificar, carece de señalización adecuada.	Debe existir una señalización clara en donde se informe a todas las personas sobre el espacio al cual se está accediendo, este cumplirá con los requerimientos de accesibilidad establecidos en señalización – NTC 6047.
		No cuenta con un sistema de bucle magnético, para el uso de personas con discapacidad auditiva que usen implante coclear o audífonos medicados.	Se sugiere agregar a la recepción dispositivos de ayuda sonora como por ejemplo bucle magnético
		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 debe modificar el mobiliario de punto de atención, por uno accesible, con un mesón bajo, a 80 cm de alto la parte superior del mesón, una altura libre de mínimo 73 cm por debajo del mesón, un ancho de 80 cm y una profundidad de al menos 40 cm
	Sala de espera	El mobiliario de la sala de espera no cumple con las especificaciones técnicas de la normativa vigente.	Los materiales deben ser cómodos, resistentes a los golpes, preferiblemente un terminado mate para evitar reflejos indeseados en las superficies. Las sillas deberán contar con apoyabrazos y respaldo, la altura del asiento se encontrará entre 43 y 45 cm.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	14 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

	Sala de espera	No existen zonas destinadas para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas, la espera se realiza sobre circulaciones o independiente al área general de la sala, siendo no accesible.	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.
	Áreas Administrativas (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.	Las circulaciones al interior de las dependencias deberán 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 área libre de obstáculos donde se pueda inscribir un giro de 150 cm de diámetro.
	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.	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.
		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.	Las circulaciones al interior de las dependencias deberán 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 área libre de obstáculos donde se pueda inscribir un giro de 150 cm de diámetro.
	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).	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.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, con base en el diagnóstico suministrado por el Consejo Iberoamericano De Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

10. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:

- Se resalta el avance que realizó el proceso de Atención al Ciudadano en conjunto con el área de Infraestructura durante este primer semestre 2020 con respecto a las adecuaciones de infraestructura.
- Se observa el trabajo realizado por el proceso de Atención al Ciudadano para el fortalecimiento de sus competencias y poder plasmarlo en su gestión en pro del desarrollo y crecimiento del proceso para beneficio de los funcionarios, contratistas y los NNAJ.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	15 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- Se sugiere continuar con las capacitaciones de los procesos para mitigar el riesgo de no realizar los procedimientos adecuadamente teniendo en cuenta a las personas de vigilancia que son en algunos casos las primeras personas contacto que tienen nuestros usuarios.

11. OBSERVACIONES:

- Con lo identificado en las visitas a las unidades respecto a la apertura de buzón de sugerencias, el trámite de los requerimientos y el seguimiento a las respuestas, se evidencian vacíos en el procedimiento y su socialización, que pueden estar impactando en los criterios de oportunidad, claridad y coherencia en cuanto al proceso de PQRS. Por lo anterior no se está dando cumplimiento a cabalidad al procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos y Denuncias por Actos de Corrupción a través del aplicativo Bogotá Te Escucha–SDQS – ACI-PR-001.
- Se evidenció incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 Art 14. “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”, esto porque se evidenció respuesta fuera de términos durante la vigencia auditada. Cómo se puede evidenciar en el punto 15.1.2 Requerimientos Fuera de Términos.

12. NO CONFORMIDADES:

- Se evidenció que continúa el incumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual 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.

13. RECOMENDACIONES:

- Se sugiere que además de la divulgación mediante correo electrónico masivo del procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos y Denuncias por Actos de Corrupción a través del Aplicativo Bogotá Te escucha–SDQS – ACI-PR-001, se socialice con las diferentes unidades su contenido para garantizar el conocimiento y cumplimiento del mismo, además, considerar el ajuste al procedimiento para dar mayor claridad o precisión frente a los tiempos de oportunidad, claridad, coherencia en el trámite de los requerimientos y sus respuestas.
- Se recomienda revisar de manera más concreta los datos reportados en los informes mensuales con la finalidad de suministrar información confiable.
- Se encomienda al proceso de Atención al Ciudadano procurar lograr el 100% de respuestas oportunas y en términos, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Resolución 189 de 2015 y Decreto Legislativo No. 491 de 2020.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	16 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- Se aconseja al proceso Atención al Ciudadano, efectuar seguimiento constante al cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente con las diferentes entidades y procesos involucrados, previniendo vencimientos y falencias en la atención a los usuarios.
- 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 NNAJ, ciudadanos frente a la calidad, accesibilidad de los trámites y servicios del Instituto, así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con las entidades públicas.
- Socializar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de la medición del nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía, y así poder trabajar en el mejoramiento del proceso de Atención al ciudadano.

14. CONCLUSIÓN:

Se puede concluir luego del seguimiento realizado al proceso de Atención al Ciudadano vigencia I semestre 2020, que este ha venido trabajando en el fortalecimiento a través de la creación de nuevos puntos de atención o mejoras a los que están vigentes, sin embargo, es importante continuar con la priorización en el fortalecimiento de la Infraestructura y/o mejoras con el fin de garantizar la accesibilidad a los ciudadanos y NNAJ especialmente con el punto de atención de la Calle 63, por otra parte, se resalta el equipo de trabajo del proceso de Atención al Ciudadano, aunque es importante tener en cuenta que si se están creando nuevos puntos es importante continuar con el fortalecimiento del equipo para dar cubrimiento al 100% de las Unidades y los puntos de Atención. Para finalizar, se hace necesario realizar un análisis de las debilidades evidenciadas en este informe con el objetivo de que se implementen las acciones de mejora adecuadas, que se deben plasmar en un plan de mejoramiento que debe remitirse a la Oficina de Control Interno en un término de 15 días, de tal forma que facilite el seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	17 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

15. 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, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que se radican a diario al Instituto de acuerdo con la Circular Conjunta 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital, que define los lineamientos para generar la información, mediante los distintos canales de información durante el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2020, se revisó el tablero de control de la Veeduría Distrital, 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.

15.1. COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS PQRS

Por otra parte, conforme con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son las siguientes:

RESPUESTAS A PQRS	
Petición	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
Petición de copias / documentación	Es el derecho que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con los trámites y servicios de la Entidad. Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles para su contestación.
Quejas	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
Reclamos	Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte de la Entidad. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
Sugerencias	Recomendaciones en general, que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Entidad. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
Consultas	Solicitud para que la Entidad mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con la misionalidad. Tiempo de Respuesta: 30 días hábiles para su contestación.
Denuncias: (actos de corrupción)	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la Entidad. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
Felicitaciones	Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la Entidad o sus funcionarios. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
Traslado entre Entidades	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente. Tiempo de Respuesta: 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.
Otros Trámites	Son las solicitudes relacionadas con los siguientes procedimientos internos de la Entidad: Quejas disciplinarias y precedentes. Tiempo de Respuesta: Cada procedimiento será contestado bajo los términos establecidos por la Entidad.

Fuente: Construcción propia con base en la Ley 1755 de 2015

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró emergencia sanitaria en el País por causa del coronavirus COVID-19 y adoptó diferentes medidas con relación a esta declaratoria.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	18 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Posteriormente, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 5 dispuso lo siguiente frente al término para la contestación de peticiones y elevación de conceptos:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.”

Por lo anterior, el presente informe se desarrollará teniendo en cuenta los términos estipulados por el Ministerio de Justicia y de Derecho en el Decreto Legislativo No. 491 de 2020.

Durante el periodo de 1 de enero – 30 de junio de 2020 de acuerdo a los informes trimestrales publicados en la página web se evidenció en el primer trimestre que el Instituto recibió 125 solicitudes, al confrontar con el formato de control de requerimientos de ciudadanos A-ACI-FT-003, se observó una diferencia de (1) requerimiento menos, ya que al contabilizar el documento para el primer trimestre se observaron 124 solicitudes; para el segundo trimestre de acuerdo al informe de gestión se recibieron 107 solicitudes y está acorde con el formato de control de requerimientos de ciudadanos para un total de 231 en el semestre. El tipo de requerimiento con mayor solicitud fue petición de interés particular con un total de 86 solicitudes, esto es una participación de un 37,2% del total de requerimientos recibidos, seguido por las quejas con un 21,6% equivalente a 50 solicitudes y en un tercer lugar solicitud de información con 28 requerimientos equivalente a un 12,1%.

REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2020				
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CONSULTA	2	4	6	2,6
DENUNCIA	0	2	2	0,9
FELICITACIÓN	4	15	19	8,2
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	9	10	19	8,2
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	46	40	86	37,2
QUEJA	30	20	50	21,6
RECLAMO	5	4	9	3,9
SOLICITUD DE COPIA	0	1	1	0,4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22	6	28	12,1
SUGERENCIA	6	5	11	4,8
TOTAL	124	107	231	100

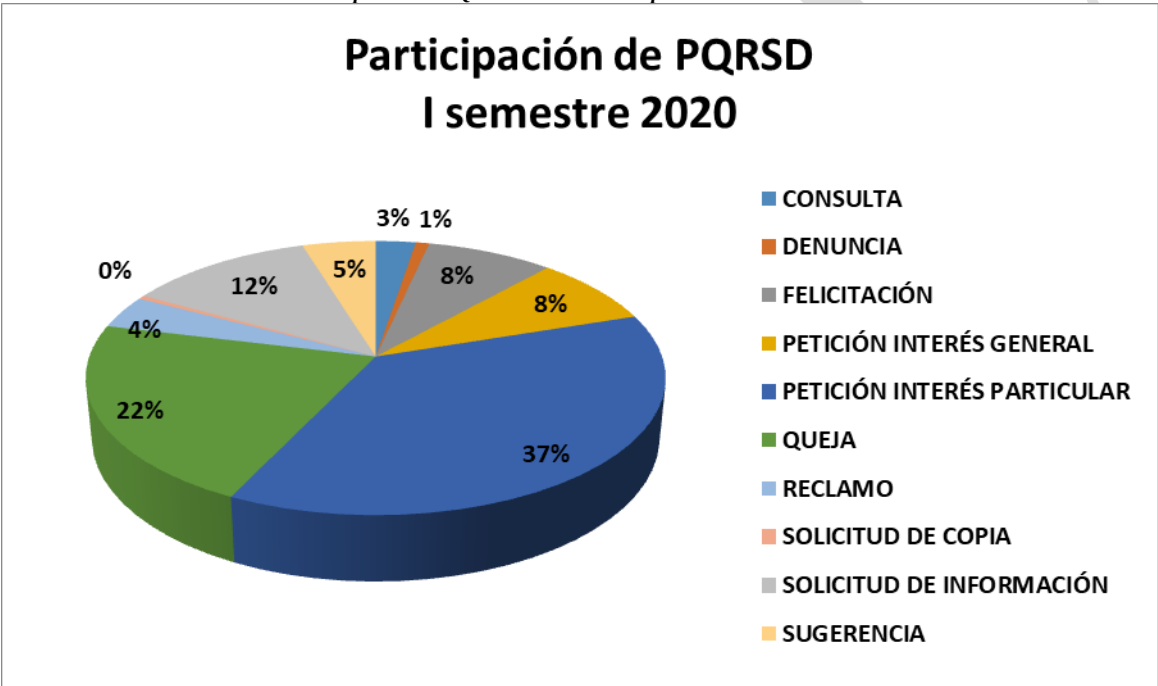
Información tomada de la base de requerimientos enero-junio 2020

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTECORACIÓN 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:	19 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

FRECUENCIA REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2020								
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CONSULTA	1	0	1	1	0	3	6	2,6
DENUNCIA	0	0	0	1	0	1	2	0,9
FELICITACIÓN	0	3	1	2	0	13	19	8,2
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	5	1	3	2	3	5	19	8,2
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	13	24	9	12	17	11	86	37,2
QUEJA	8	11	11	6	5	9	50	21,6
RECLAMO	2	2	1	2	1	1	9	3,9
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	1	0	0	1	0,4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	14	3	2	3	1	28	12,1
SUGERENCIA	1	5	0	2	0	3	11	4,8
TOTAL	35	60	29	31	29	47	231	100,00

Información tomada de la base de requerimientos enero-junio 2020

Participación de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2020



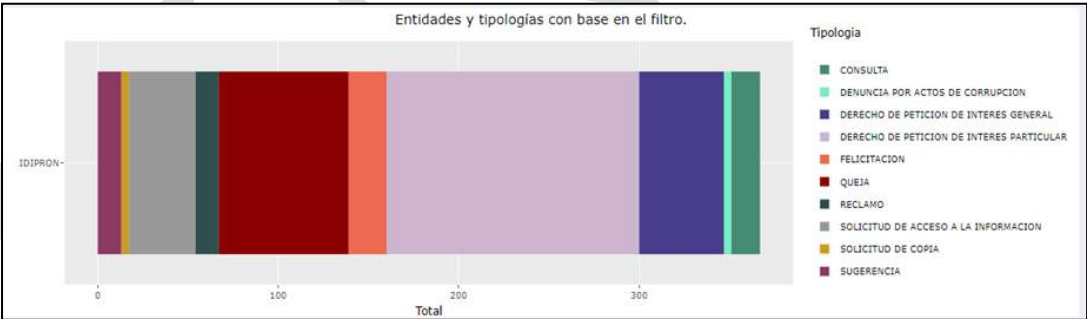
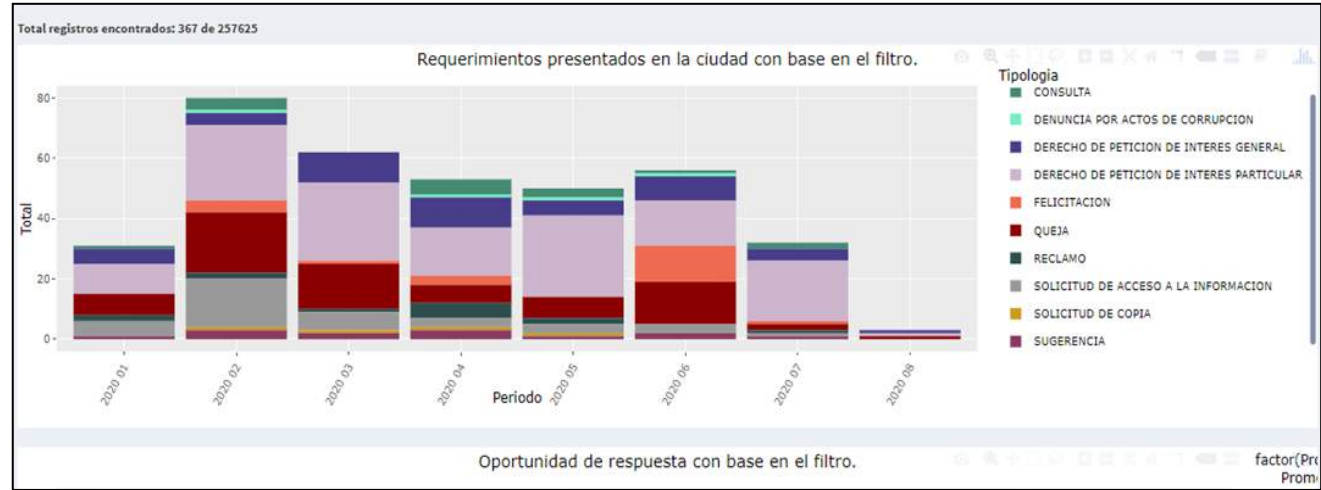
Fuente: Construcción propia con base en informes mensuales Servicio a la Ciudadanía

15.1.1. Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital

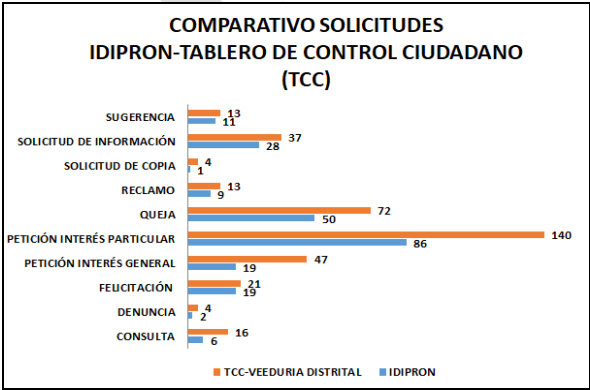
Se confrontaron los datos publicados en el Tablero de Control Ciudadano (TCC) de la Veeduría Distrital, observándose que el número de requerimientos no coinciden con respecto a los gestionados por el proceso de Atención al ciudadano durante el I semestre y lo relacionado en los informes de gestión trimestrales publicados en la página web del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON (primer y segundo trimestre (2020). En el tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital se evidenciaron 367 requerimientos de los 231 registrados por el Instituto en su base de datos, generándose una diferencia 136 requerimientos frente a la información presentada por el Instituto. Se evidenciaron diferencias en todos los tipos de requerimientos, lo cual podría darse un incumplimiento 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”*. Por otra parte, de acuerdo con la Circular 014 de 2020 la cual define medidas de carácter temporal, tendientes a facilitar el ingreso y uso *del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, en razón a las demoras e intermitencias en la operación de la plataforma*”, luego de realizar una validación a una respuesta generada desde la Veeduría frente al proceso y la diferencia que se presenta en los requerimientos la cual es *“que para el TCC se están tomando todas las peticiones gestionadas por la entidad durante el periodo mientras que para la red de quejas se tiene en cuenta que las peticiones deben corresponder al periodo actual y el tipo de ingreso de la petición debe corresponder a registrada. Estas dos condiciones (tpi periodo = periodo actual y*

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	20 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

tipo ingreso = registrada) en los archivos cargados en la página de la red genera una diferencia de registros entre el TCC y la página de la red de quejas, de otra parte, los datos de esta última apuntan al formato 371 mientras el TCC es una vista global”, por lo anterior el Instituto no estaría incumpliendo el Decreto 371 de 2010, en el ítem 3, ni la Circular 014 de 2020.



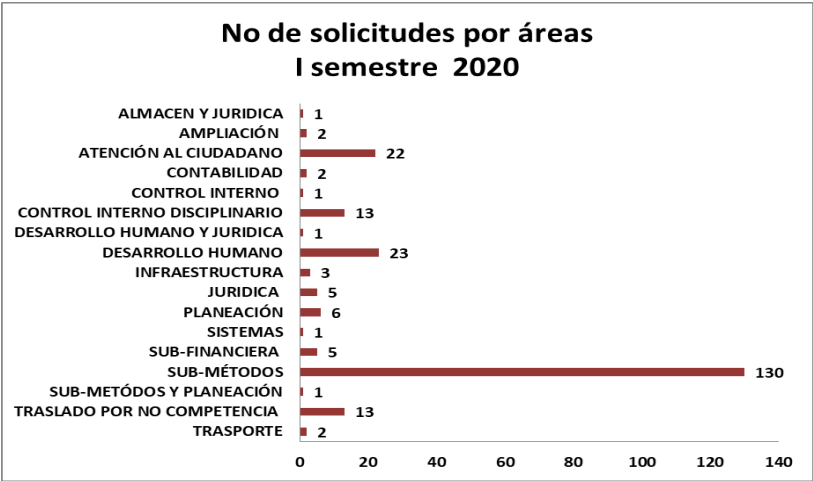
Información tomada de: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>



COMPARATIVO REQUERIMIENTOS IDIPRON - TABlero DE CONTROL CIUDADANO (TCC) PRIMER SEMESTRE 2020		
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	INSTITUTO	TCC VEEDURIA
CONSULTA	6	16
DENUNCIA	2	4
FELICITACIÓN	19	21
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	19	47
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	86	140
QUEJA	50	72
RECLAMO	9	13
SOLICITUD DE COPIA	1	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	28	37
SUGERENCIA	11	13
TOTAL	231	367

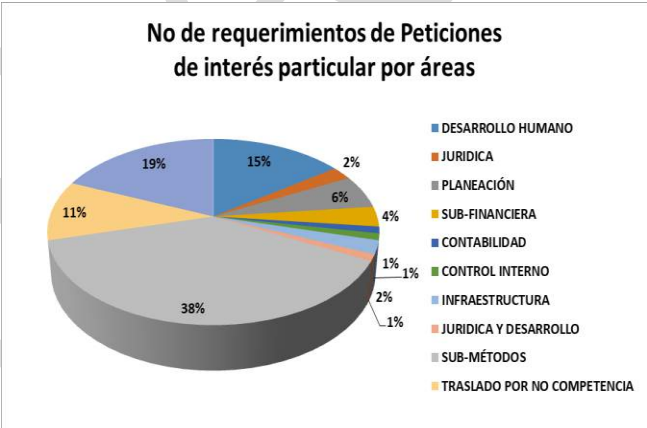
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Local para la Protección de la Familia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	21 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

El proceso, área o dependencia con más requerimientos durante el I semestre de 2020 fue la Subdirección de Métodos con 130; en segundo lugar, la Subdirección de Desarrollo Humano con 23 solicitudes y en tercer lugar el proceso de Atención al Ciudadano con 22 solicitudes.



Para la vigencia del I semestre de 2020 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 86 equivalente a un porcentaje del 37,2%, la Subdirección Técnica de Métodos recibió (33) requerimientos donde los subtemas con mayor número de peticiones correspondieron a: Temas misionales Upi (23), Veedurías ciudadanas (4), Ciudadanos habitantes de calle (3), Convenios (2) y por último prevención y protección (1).

No de REQUERIMIENTOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR POR ÁREAS	
AREA	No DE REQUERIMIENTOS
DESARROLLO HUMANO	13
JURIDICA	2
PLANEACIÓN	5
SUB-FINANCIERA	3
CONTABILIDAD	1
CONTROL INTERNO	1
INFRAESTRUCTURA	2
JURIDICA Y DESARROLLO	1
SUB-MÉTODOS	33
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	9
ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
TOTAL	86



Subdirección de métodos	
Subtemas	No de requerimientos
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	3
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, SOLICITUD DE VINCULACIÓN, PAGOS, INSTALACIONES, PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS, PRESTACIÓN DEL SERVICIO TERCERIZADO	2
PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS CON VULNERACION DE LOS MISMOS.	1
TEMAS MISIONALES UPI: REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI, SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI, SOLICITUDES DE CHARLAS, SOLICITUD DE VINCULACIÓN A INTERNADO O EXTERNADO.	23
VEEDURÍAS CIUDADANAS	4

Requerimientos Interés particular Subdirección de Métodos

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	22 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

15.1.2 Requerimientos Fuera de Términos

Teniendo en cuenta la disposición realizada en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 donde dispuso en su artículo 5 frente al término para la contestación de peticiones y elevación de conceptos:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.”

Luego de confrontar la información que se encuentra registrada en los Informes de gestión trimestrales y el formato de requerimientos ciudadanos se pudo evidenciar que la misma no concuerda; teniendo en cuenta que en los informes publicados en la página web se pudo observar que relacionaron 10 requerimientos resueltos fuera de términos en el primer trimestre y 1 requerimiento fuera de términos en el segundo trimestre para un total de 11 requerimientos durante la vigencia auditada; mientras que en el formato de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003, se observaron 6 requerimientos relacionados como fuera de términos para la vigencia auditada, presentándose una diferencia de 5 requerimientos.

OPORTUNIDAD RESPUESTAS			
TOTAL REQUERIMIENTOS	TOTAL REQUERIMIENTOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL REQUERIMIENTOS FUERA DE LOS TÉRMINOS	OBSERVACIONES
231	225	6	Para el I semestre 2020, 6 requerimientos se respondieron fuera de los términos establecidos según el formato de requerimientos al ciudadano A-ACI-FT-003 dando incumplimiento a la normatividad.

CONTENIDO MENSUAL	TIPO REQ.	Nº DE REQUERIMIENTO	FECHA INGRESO REQ.	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	ASUNTO REQUERIMIENTO	CLASIFICACIÓN	CANAL	PERSONA QUE PROYECTA LA RESPUESTA	RANGOS DE CONTESTACIÓN	TIPO DE RESPUESTA
1	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1612020	2-ene-20	23-ene-20	24-ene-20	RESPECTUOSAMENTE ME DIRIJO A ESA ENTIDAD, SOLICITANDO EL ACOMPAÑAMIENTO Y LA INTERVENCIÓN EN LA AVENIDA BOYACA ENTRE CALLES 134 Y 138 COSTADO SUR NORTE, Y EN LA CALLE 128B BIS CON CARRERA 58B, PARQUE LAS VILLAS Y EN LA CALLE 129 CON CARRERA 58B Y EN LA	SUB-METODOS	MAIL	SANDRA PINEDA NARCISO	FUERA DE TÉRMINOS	DEFINITIVA
24	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	94342020	24-ene-20	14-feb-20	18-feb-20	OPOSICIÓN A LA PROPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN ANTERIOR INHERENTE A LA PROSTITUCIÓN	PLANEACIÓN	SCRITTO	VALENTINA GOMEZ	FUERA DE TÉRMINOS	DEFINITIVA
34	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1,55E+08	31-ene-20	14-feb-20	19-feb-20	EL COLEGIO SOLEDAD ACOSTA SAMPER IED SOLICITA CONOCER LOS PROGRAMAS O PROYECTOS QUE TIENE LA ENTIDAD DIRIGIDOS A LOS COLEGIOS	SUB-METODOS	MAIL	DIANA PAOLA TORRES	FUERA DE TÉRMINOS	DEFINITIVA
10	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4,88E+08	12-mar-20	2-abr-20	3-abr-20	EL SEÑOR CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ LLAMA A LA LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD EL DIA 12 DE MARZO A INFORMAR LA CITACIÓN DE HABITABILIDAD DE CALLE DE UN JOVEN CON APROXIMADAMENTE 25 AÑOS DE EDAD EL CUAL PERNOCTA POR LA CALLE 138B CON ALTO	SUB-METODOS	TELEFONO	CAROLINA MOLANO TORRES	FUERA DE TÉRMINOS	DEFINITIVA
12	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	5,14E+08	16-mar-20	6-abr-20	8-abr-20	SOLICITUD ASIGNACION INSTRUCTOR SERIGRAFIA JORNADA NOCHE UNIDAD PERDOMO	SUB-METODOS	MAIL	TITO GUILLERMO CONTRERAS	FUERA DE TÉRMINOS	DEFINITIVA
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6,49E+08	1-abr-20	15-abr-20	2-may-20	DESEO SABER EE LAS AYUDAS	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN	WEB		FUERA DE TÉRMINOS	DESISTIMIENTO TÁCITO

Fuente formato de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003 vigencia Enero-junio 2020

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Central para la Protección de la Familia y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	23 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Peticiones fuera de términos de acuerdo al informe trimestral de Gestión		
Periodo	Mes	No de requerimientos
I trimestre	Enero	3
	Febrero	3
	Marzo	4
II Trimestre	Abril	1
Total		11

Fuente: Informes de gestión trimestrales vigencia 2020

Peticiones fuera de términos		
Area	No de requerimientos	Observación
Oficina Asesora Juridica	2	Para el II trimestre no se enunció el área asignada en el informe.
Oficina Asesora Planeación	3	
Submétodos	5	
Total	10	

Fuente: Informes de gestión trimestrales vigencia 2020

Por lo anterior, se observa *Incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 Art 14. “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

15.1.3. Traslado por No competencia

En relación con los requerimientos que se trasladaron por no competencia, se pudo constatar que de los 231 requerimientos recepcionados por los diferentes canales dispuestos por el Instituto, durante el primer semestre 2020 fueron trasladados 13 requerimientos.

CONTEO MENSUAL	TIPO REQ.	Nº DE REQUERIMIENTO	ESTADO REQ	FECHA INGRESO REQ	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	SUB TEMA	CLASIFICADO A	CANAL	Nº DE RADICADO DE LA RESPUESTA	PERSONA QUIEN PROYECTÓ LA RESPUESTA	CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ)	DÍAS DE CONTESTACIÓN	RANGOS DE CONTESTACIÓN	TIPO DE RESPUESTA
20	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	118242020	ATENDIDO	21-ene-20	11-feb-20	21-ene-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	ESCRITO	2020ER151	FABIAN ACOSTA SASTRE	SI	0	DENTRO DE TÉRMINOS	DEFINITIVA
35	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	153622020	ATENDIDO	30-ene-20	20-feb-20	31-ene-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	MAIL	2020EE321	FABIAN ACOSTA SASTRE	SI	1	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
17	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	351602020	ATENDIDO	2-mar-20	23-mar-20	2-mar-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaaloza	SI	0	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
18	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	425272020	ATENDIDO	4-mar-20	25-mar-20	4-mar-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	ESCRITO	2020ER756	Shelin Guillermina Peñaaloza	SI	0	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
26	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	614542020	ATENDIDO	27-mar-20	17-abr-20	31-mar-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaaloza	SI	2	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A LA SECRETARIA DE GOBIERNO
29	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	642492020	ATENDIDO	31-mar-20	14-abr-20	2-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaaloza	SI	2	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A LA SECRETARIA DE GOBIERNO

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	24 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CONTEO MENSUAL	TIPO REQ.	Nº DE REQUERIMIENTO	ESTADO REQ	FECHA INGRESO REQ	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	SUB TEMA	CLASIFICADO A	CANAL	Nº DE RADICADO DE LA RESPUESTA	PERSONA QUIEN PROYECTÓ LA RESPUESTA	CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDAD)	DÍAS DE CONTESTACIÓN	RANGOS DE CONTESTACIÓN	TIPO DE RESPUESTA
29	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	642492020	ATENDIDO	31-mar-20	14-abr-20	2-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaloza	SI	2	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A LA SECRETARIA DE GOBIERNO
7	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	714802020	ATENDIDO	8-abr-20	29-abr-20	8-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaloza	SI	0	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A LA SECRETARIA DE GOBIERNO
9	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	596522020	ATENDIDO	8-abr-20	29-abr-20	10-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaloza	SI	2	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
10	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	700862020	ATENDIDO	7-abr-20	28-abr-20	10-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	MAIL	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaloza	SI	3	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
11	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	723622020	ATENDIDO	9-abr-20	30-abr-20	10-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaloza	SI	1	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
12	CONSULTA	614772020	ATENDIDO	9-abr-20	21-may-20	13-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaloza	SI	2	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA POR COMPETENCIA IPES
13	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	751182020	ATENDIDO	14-abr-20	5-may-20	15-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaloza	SI	1	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
15	RECLAMO	752772020	ATENDIDO	14-abr-20	5-may-20	14-abr-20	VEEDURÍAS CIUDADANAS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Shelin Guillermina Peñaloza	SI	0	DENTRO DE TÉRMINOS	SE TRASLADA A SECRETARIA DE EDUCACION

De las 13 solicitudes trasladadas por No competencia hubo una solicitud que no pudo evidenciarse a que entidad fue trasladada ya que quedo registrada como respuesta definitiva. En referencia a las entidades y los tipos de requerimientos trasladados se pudo observar que se trasladaron 9 solicitudes de petición de interés particular de los cuales siete (7) requerimientos fueron para la Secretaría de Integración Social, uno (1) a Secretaria de Gobierno y una (1) solicitud que en el formato de requerimientos ciudadanos no quedó relacionada a que entidad se trasladó; un (1) requerimiento de consulta al IPES, un (1) requerimiento de petición de interés general a la Secretaria de Gobierno, un (1) requerimiento de reclamo para la Secretaria de Educación y un (1) requerimiento de solicitud de información a la Secretaria de Gobierno.

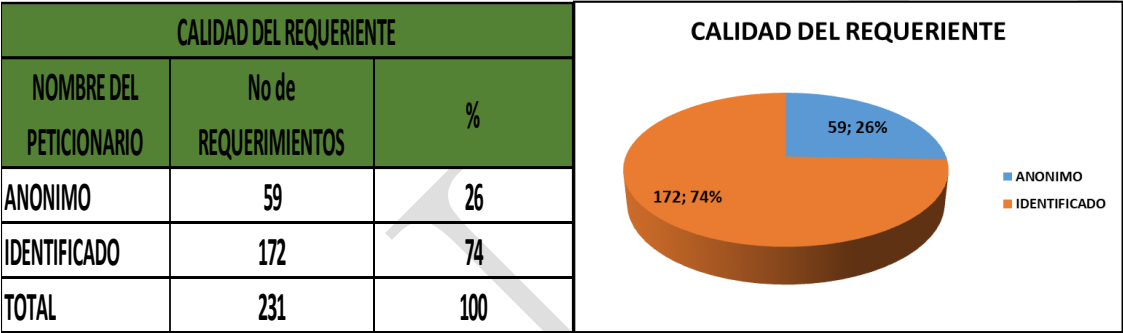
REQUERIMIENTOS TRASLADO DE NO COMPETENCIA			
REQUERIMIENTOS	No DE REQUERIMIENTOS	ENTIDAD A QUE SE TRASLADO EL REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES
CONSULTA	1	IPES	
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	SECRETARIA DE GOBIERNO	
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9	DEFINITIVA	Se evidencia en un requerimiento de petición de interés particular aparece que fue trasladado a una entidad pero no se observa el nombre de la misma solo aparece como definitiva.
		SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	
		SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	
		SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	
		SECRETARIA DE GOBIERNO	
		SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	
		SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	
		SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	
		SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	
RECLAMO	1	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	SECRETARIA DE GOBIERNO	

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	25 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

REQUERIMIENTOS TRASLADOS NO COMPETENCIA										
TIPO	CANAL									
	ESCRITO	TELEFONICO	MAIL	WEB	PRESENCIAL	BUZON	TOTAL	%	ENTIDAD A QUE SE TRASLADO EL REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES
CONSULTA				1			1	7,692	Se evidencia en un requerimiento de petición de interés particular aparece que fue trasladado a una entidad pero no se observa el nombre de la misma solo aparece como definitiva.	Se evidencia en un requerimiento de petición de interés particular aparece que fue trasladado a una entidad pero no se observa el nombre de la misma solo aparece como definitiva.
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL				1			1	7,692		
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2		2	5			9	69,23		
RECLAMO				1			1	7,692		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN				1			1	7,692		
TOTAL							13	100		

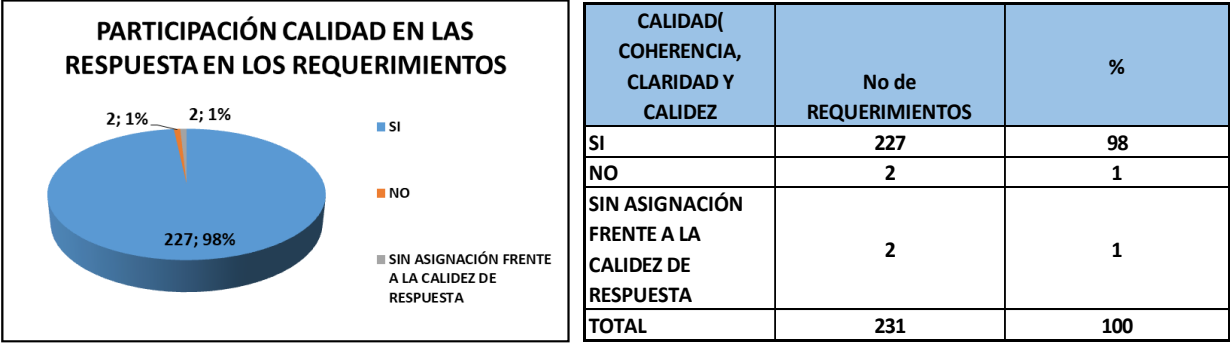
15.1.4. Calidad del Requeriente

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2020, se observa que el 74% equivalente a 172 solicitudes corresponde a ciudadanos identificados y el 26% equivalente a 59 requerimientos a ciudadanos anónimos.



15.1.5. 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 pudo observar al analizar la información del formato Control de Requerimientos Ciudadanos A-ACI-FT-003, de los 231 requerimientos 227 respuestas generadas a los requerimientos fueron evaluadas positivamente frente a la calidad, 2 respuestas fueron evaluadas negativamente y a 2 respuestas no le asignaron evaluación de calidad.



Por otra parte al confrontar esta información con los informes de gestión, se pudo observar diferencias en las respuestas emitidas relacionadas en los informes; para el primer trimestre se realizó una revisión 62 respuestas enviadas donde la oportunidad fue evaluada en un 94% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo 4 de ellas fueron contestadas por fuera de términos por la Subdirección de Métodos y la Oficina Asesora Jurídica, la coherencia fue del 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente, y la solución de fondo el 97% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada, calidez es de un 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro; para el segundo trimestre fueron revisadas 129 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 97% cumple con la norma en

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	26 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

oportunidad en un 99% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía en el trimestre, en cuanto a coherencia el 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente, la solución de fondo el 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada y frente a la calidez el 99% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro para un total de 191 evaluados con un faltante de 40 requerimientos sin evaluar su coherencia.

15.1.6. Seguimiento a las Quejas, sugerencias y peticiones

Se pudo evidenciar que el seguimiento realizado tanto del área de Atención al Ciudadano como del proceso misional no se da de una manera permanente y rápida, se constató frente a una queja realizada por las NNAJ de Normandía con respecto a un cuidador que tenía un trato duró o fuerte con ellas y en repetidas ocasiones lo manifestaron no recibiendo respuesta alguna hasta que la Subdirectora de Métodos las escuchó en una reunión presencial, generando como respuesta el cambio de este cuidador, pero no se tuvo en cuenta la razón por la cual salía de la unidad y fue trasladado a Oasis, sin tener en cuenta en el mes de febrero se realizó una Auditoria especial frente a carga laboral y abuso de autoridad de algunos cuidadores, existiendo este antecedente se debió tener en cuenta lo que sucedió en Febrero en Oasis para no haberlo enviado allá.

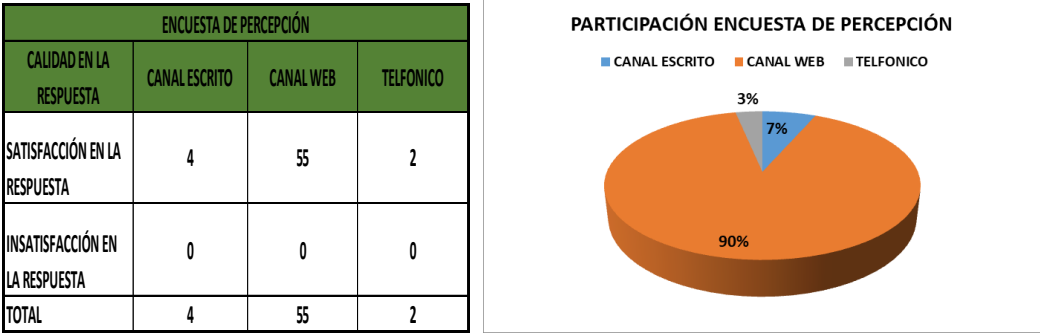
En el seguimiento de los PQRS, se evidencia que se hace para el trámite de la respuesta, pero se observa que el proceso de Atención al Ciudadano no realiza, o por lo menos no se pudo corroborar con las evidencias proporcionadas, seguimiento a las acciones como resultado de las respuestas a las PQRS remitidas a las UPIS, es decir, si los anónimos se publican en un lugar de acceso al público, de acuerdo con la condición 3.4 del procedimiento ACI-PR-001, y si de la entrega de respuestas a requerimientos con nombres propios se deja o no soporte y/o registro. Cabe anotar que en el procedimiento establecido tampoco se evidencia cómo debe ser la entrega de las respuestas dadas a los NNAJ que dirigieron los requerimientos con nombre propio y desde la UPI.

Con lo identificado en las visitas a las unidades respecto a la apertura de buzón de sugerencias, el trámite de los requerimientos y el seguimiento a las respuestas, se evidencian vacíos en el procedimiento y su socialización, que pueden estar impactando en los criterios de oportunidad, claridad y coherencia en cuanto al proceso de PQRS.

15.1.7. Satisfacción de los ciudadanos en las respuestas

15.1.7.1. Encuestas de Percepción Servicio a la Ciudadanía

Para el primer semestre de 2020 se diligenciaron 4 encuestas por el canal escrito, 55 encuestas por el canal web y por el canal telefónico 2, para un total de 61 encuestas diligenciadas, al revisar el comportamiento de estas frente al segundo semestre de 2019 se observa un incremento en el diligenciamiento de la encuesta en 10 más, evidenciándose un trabajo por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano por medio de las capacitaciones para fortalecer el proceso y que las unidades den a conocer está encuesta de satisfacción la cual ayuda a mejor los servicios del Instituto.



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	27 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Se evidenció que los ciudadanos no realizan el diligenciamiento de la encuesta de percepción completa solo registran las cinco primeras preguntas, se hace relevante que el proceso continúe fortaleciendo este mecanismo de participación.

Canal de atención o lugar donde fue atendido	Sede	UPI	Localidad	Barrio	Estrato	1. ¿cómo le pareció la seguridad en el punto de atención?	2. La comodidad en el punto de atención.	3. Limpieza e higiene del punto de atención.	4. La organización del punto de atención.	5. ¿Cómo le pareció el horario de atención?	6. En general cómo califica el servicio recibido	7. La persona que lo atendió fue amable.	8. ¿El servicio fue rápido?	9. ¿El servicio fue efectivo?	10. ¿Siente que la información recibida es confiable?	11. La atención recibió el respeto digno?
Virtual											3	3	3		2	
Virtual											4	4	4	4		
Virtual											4	4	4	4		
Virtual											4	4	4	4		
Virtual											3	4	3	3		
Virtual											3	4	3	3		
Virtual											4	4	4	4		
Virtual											3	3	3	2		
Virtual											4	4	4	4		
Virtual											4	4	4	4		
Virtual											4	4	4	4		

Base de datos encuesta de percepción vigencia I semestre 2020

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



Encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía

Estimado ciudadano, para el IDIPRON, la ciudadanía es nuestra razón de ser, por eso le solicitamos diligenciar la siguiente encuesta en pro de la mejora de nuestro servicio.
Nota: Los datos e información personal aquí consignados, se les dará tratamiento especial de acuerdo a lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

***Obligatorio**

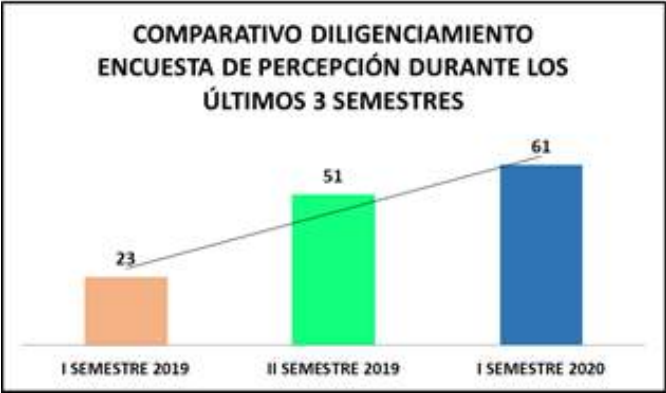
Para continuar con la encuesta debe aceptar nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, para consultarla Ingrese a <https://ya.co.ve/FsU> *

☐ Si, acepto.

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.

SEDES/UPI/LUGAR	No de REQUERIMIENTOS	VIGENCIA	No de ENCUESTAS REALIZADAS
NO DILIGENCIÓ INFORMACIÓN	57	I SEMESTRE 2019	23
CALLE 63	1	II SEMESTRE 2019	51
CALLE 61	1	I SEMESTRE 2020	61
PERDOMO	1		
CALLE 15	1		
TOTAL	61		

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	28 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

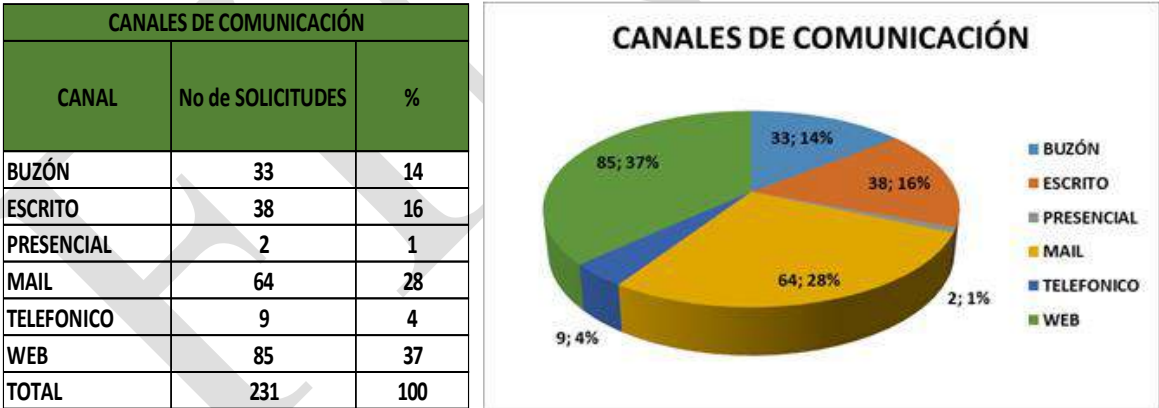


Se ha evidenciado un mejoramiento en el diligenciamiento de la encuesta de percepción, pero se observa que aún falta fortalecer el cubrimiento para este I semestre 2020 fue del 26% durante esta vigencia; este 26% equivale a las 61 encuestas diligenciadas, es importante continuar con el fortalecimiento de esta herramienta para el cubrimiento total; ya que es un mecanismo de Participación Ciudadana 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.

15.1.8. 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, whatsapp y página web.

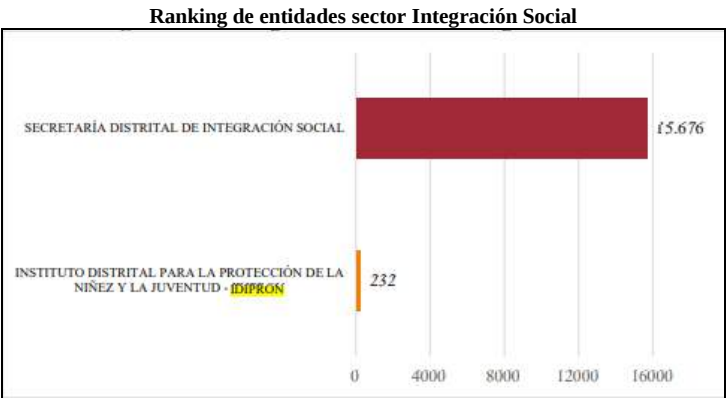
De acuerdo con lo anterior y basados en la información del SDQS, el comportamiento de estos canales de comunicación durante el segundo semestre de 2020 reflejo los siguientes resultados:



Una vez analizada la información, se observó que el canal más empleado por la ciudadanía continúa siendo la web con 85 requerimientos equivalente al 37%, el segundo canal fue el correo electrónico (mail) con 64 solicitudes equivalentes a un 28%, 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, el tercer canal más utilizado fue el escrito con 38 equivalente al 16%, y en cuarto lugar fue el buzón con 33 peticiones equivalente a un 14%.

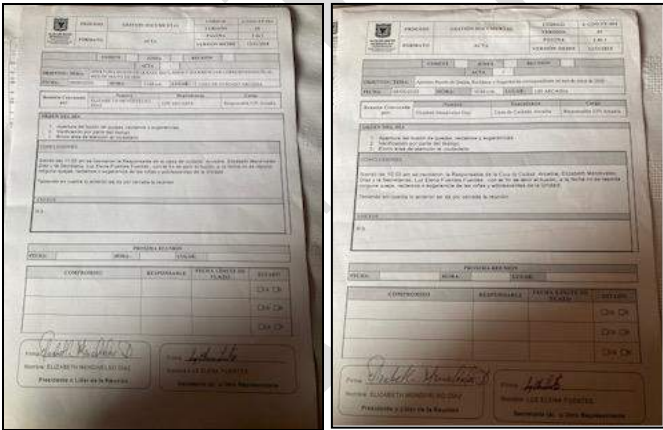
En relación con lo anterior y de acuerdo con el análisis realizado por la Veeduría Distrital en su informe de “ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS “BOGOTÁ TE ESCUCHA” (I Semestre 2020), el Instituto de acuerdo con el informe, con 232 peticiones alcanzó una representación del 1% frente a los registrado en el sector.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	29 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

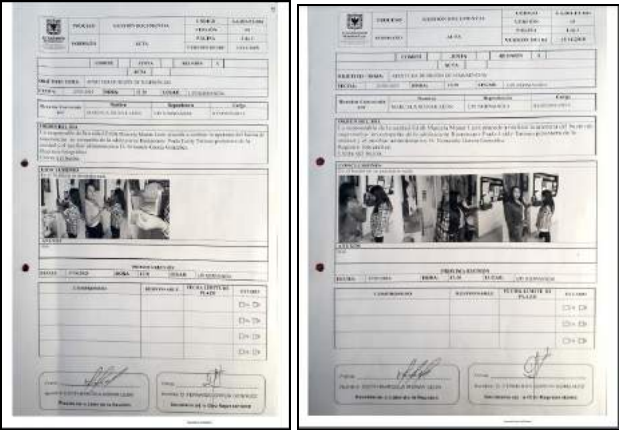


Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en el archivo de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha

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 evidenció que eliminaron este y unificaron el tema del Buzón en el Procedimiento Atención a requerimientos ciudadano y denuncias por actos de corrupción a través del aplicativo Bogotá te escucha- SDQS A-ACI-PR-001en condiciones generales en el punto “3.9 Cuando un requerimiento es depositado en el buzón de sugerencias, el coordinador o responsable de cada Unidad de Protección Integral (UPI), enviará un correo a atencionciudadano@idipron.gov.co, quienes de acuerdo con la disponibilidad de los recursos humanos y de transporte se dirigirán al sitio y procederán a abrir el buzón de sugerencias consignando su apertura en un acta” el cual entró en vigencia el 16 de junio 2020, sin embargo, no se pudo soportar con un procedimiento que describa puntualmente las actividades que se deben realizar en la apertura del buzón como lo enunciaba el Procedimiento Buzón de quejas, reclamos y sugerencias 002 versión 07, al confrontar en visitas realizadas a las UPIS sobre la apertura del buzón, se evidenció que se está realizando el procedimiento donde los buzones son abiertos en los primeros días del mes o al evidenciar que hay alguna queja, reclamo o sugerencia con un representante de los NNAJ, se realiza un acta la cual se envía al proceso de Atención al Ciudadano para que ellos le den el trámite correspondiente pero en visitas realizadas a las unidades se pudo constatar que la apertura de los buzones no se está realizando del acuerdo al procedimiento vigente como por ejemplo en la unidad de la Arcadia, donde la última apertura del buzón se realizó en el mes de Junio del presente año, sin ninguna queja o sugerencia, y en Normandía la apertura se realizó 20/05/2020.



Actas de apertura Buzón UPI Arcadia



Actas de apertura Buzón UPI Normandía

Mientras que, en la Unidad de Perdomo, la última apertura de buzón soportada con oficio remitido al área de Atención al Ciudadano fue 28/01/2020, aunque el líder administrativo indicó que hubo otro posterior y antes de marzo, pero no se pudo constatar el soporte. Aclaró que desde marzo no se depositan PQRS en el buzón porque los AJ dejaron de asistir de manera presencial a la Unidad. La Unidad de San Francisco realizó la última apertura del buzón el 06/04/2020, describen que no se encontraron PQRS, y no se evidencia oficio remisorio al área de Atención al ciudadano. Por lo anterior se evidencia **un incumplimiento al Procedimiento Atención a requerimientos ciudadano y denuncias por actos de corrupción a través del aplicativo Bogotá te escucha- SDQS A-ACI-PR-001.**

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	30 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

15.1.9. Estado Físico de los Buzones

En visitas realizadas a las UPIS de Rioja, Arcadia y Normandía se pudo observar que el estado físico de los buzones no es el adecuado además que no es uniforme; para la unidad de la Rioja se pudo observar un buzón de sugerencias sucio, con una envoltura adentro del mismo, en la Arcadia se evidenció un buzón de madera y en Normandía no había en el momento de la visita, también se evidenció que el buzón transparente se abre fácilmente lo cual vulnera la privacidad de los PQRS, en caso que los NNAJ quieran presentar una petición de manera anónima. Situaciones similares se observaron en las Unidades de Bosa, con un buzón de madera, Perdomo, con dos buzones: uno transparente y otro de madera en regular estado, y San Francisco, con un buzón transparente.



Buzón de Sugerencias – UPI La Rioja



Ubicación Buzón de sugerencias - UPI Normandía



Buzón de sugerencias – UPI Acadia



Buzón de sugerencias – UPI Bosa



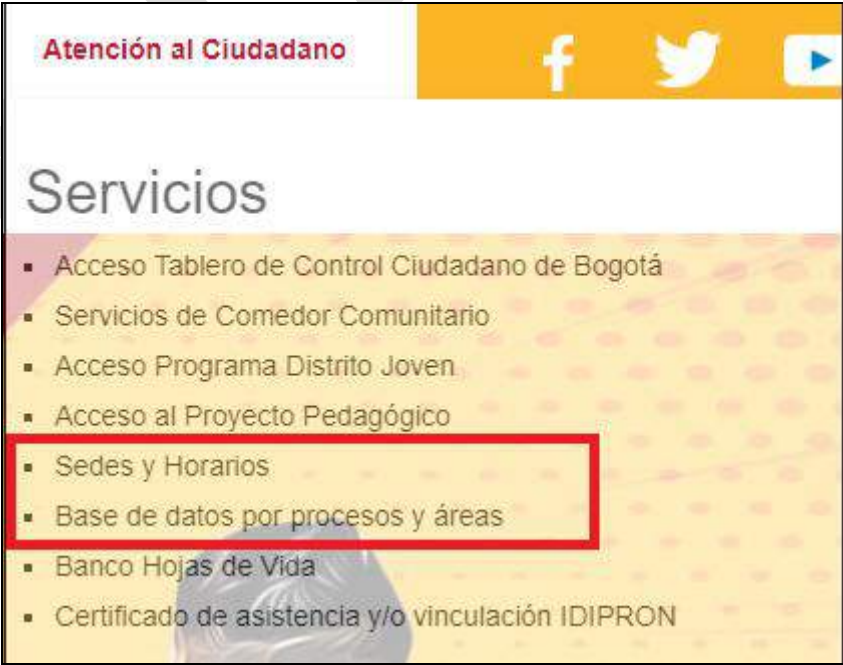
Buzones de sugerencias – UPI Perdomo

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	31 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

15.1.10. 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 con una pestaña de Atención al Ciudadano para que los ciudadanos presenten sus PQRS, donde todos los enlaces se encuentran funcionando adecuadamente, frente a la actualización existen dos puntos: Sedes y horarios y Base de datos por procesos y áreas se encuentran desactualizados, se precisa que esta información no es responsabilidad del área de Atención al Ciudadano si es importante estar atenta de esta para notificar al área responsable la actualización de la información.



Información Tomada de la Página web del Instituto

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	32 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Subdirección Técnica Administrativa y Financiera	Mantenimiento de Bienes	Jessica Daniela García Gómez	Carrera 27A No. 63B-07 Benjamín Herrera, Barrios Unidos.	infraestructura@idipron.gov.co
--	-------------------------	------------------------------	--	--

Información Tomada de la Página web del Instituto

16. SIGID

Al validar la información del manual de procesos y procedimientos del proceso de Atención al Ciudadano se constató el procedimiento Atención a requerimientos ciudadano y denuncias por actos de corrupción a través del aplicativo Bogotá te escucha- SDQS A-ACI-PR-001, se sugiere realizar seguimiento a este nuevo procedimiento frente a su eficacia y efectividad con respecto a la apertura de los buzones, esto porque en el momento de su socialización 16 de junio del 2020 era un tiempo muy corto para validar lo anterior; ya que la auditoria que se realizó fue vigencia I semestre del 2020 donde se pudo evidenciar unidades donde la apertura la realizaban los responsables de acuerdo al anterior procedimiento, se recomienda reforzar las capacitaciones sobre el procedimiento y no dejarlo como una divulgación por medio de un correo como se realizó para dar a conocer la actualización del Procedimiento Atención a requerimientos ciudadano y denuncias por actos de corrupción a través del aplicativo Bogotá te escucha- SDQS A-ACI-PR-001.

16.1. Puntos de Control en procedimientos

Se constató en el Procedimiento Atención a requerimientos ciudadano y denuncias por actos de corrupción a través del aplicativo Bogotá te escucha- SDQS A-ACI-PR-001 que presentan puntos de control pero que no se encuentra coherente con el formato actual que maneja el procedimiento donde fue creada una casilla para que se marquen con una equis (X) las actividades que son puntos de control.

17. GESTION DOCUMENTAL

Para esta auditoría por la contingencia de la emergencia sanitaria por el Covid-19 no se verificaron las carpetas en físico porque toda la información fue suministrada digitalmente, pero se pudo observar que algunos listados de asistencia o actas no fueron diligenciados completamente, es importante diligenciar estos para el cumplimiento de la Política de gestión documental.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INFORMACIÓN SOCIAL Instituto Local para la Protección de la Libertad y la Justicia	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO		PÁGINA:	33 de 39
		INFORME DE AUDITORIA	VIGENTE DESDE	21/12/2018

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INFORMACIÓN SOCIAL Instituto Local para la Protección de la Libertad y la Justicia	PROCESO	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO		CÓDIGO	A-GDH-FT-010	9
	FORMATO	REGISTRO DE ASISTENCIA COMITÉ, JUNTA, REUNIÓN, CAPACITACIÓN V/O ACTIVIDADES DE BIENESTAR		VERSIÓN	06	
				PÁGINA	1 de 1	
				VIGENTE DESDE	18/09/2019	
Actividad		Responsable		Fecha		
Lugar	*Hora de ingreso		*Hora de salida		*No. de horas Capacitación	
☐ COMITÉ ☐ JUNTA ☐ REUNIÓN ☐ ACTIVIDADES DE BIENESTAR ☐ CAPACITACIÓN ☐ INDUCCIÓN ☐ REINDUCCIÓN ☐						
No.	NOMBRE Y APELLIDOS	ÁREA V/O DEPENDENCIA	SEXO	TIPO DE VINCULACIÓN	NIVEL JERÁRQUICO	FIRMA
			MUJER HOMBRE	PERMANENTE INTERINICIAL L.N.R. CARRERA ADMINISTRATIVA PROFESIONAL PLANTA TEMPORAL CONTRATO	ASISTENCIAL TÉCNICO PROFESIONAL ASESOR DIRECTIVO	
1	Yadheir Jhoneth Gonzalez D.	SDH	X	X	X	3202473413
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

18. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - (PAAC)

Al realizar el seguimiento del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano durante la vigencia 2020, se pudo evidenciar en el II seguimiento que de las 65 actividades programadas, se han cumplido al 100% 20 actividades, esto equivale a un cumplimiento de 30,8%, quedando solo el tercer cuatrimestre para 45 acciones por ejecutar. De las 13 actividades programadas en el componente para mecanismos mejorar la Atención al ciudadano se han cumplido al 100% solamente 4 actividades, lo que equivale al 31%; se sugiere en el momento de proyectar acciones tener en cuenta que se puedan cumplir en los plazos establecidos, adicionalmente tener en cuenta las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en los seguimientos para poder realizar reformulaciones a las acciones.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano											
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Indicador	Responsable	Responsable	Fecha programada	Realización	Parcial	Realización	Observaciones	
Subcomponente 1 Estrategia de Atención al Ciudadano	1.1. Realizar informe bianual de las expectativas presentadas por los ciudadanos (PUEI), el IPIIEM para familias (IPIF) de desarrollo y desarrollo de iniciativas de apoyo.	Guía (I) informe anual (I) de desarrollo	Numero de informes recibidos / Guías (I) informe anual	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó el segundo informe bianual del primer año al Municipio de Trujillo, Manizales y Planes y se publicaron en el sitio de la Corporación.	100%	Segundo informe bianual de Guías		
	1.2. Implementar el seguimiento de la calidad de atención a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Indicador del Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Proyecto de indicadores para los diferentes indicadores a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el IPIIEM para familias (IPIF) y el IPIIEM para familias (IPIF).	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó el seguimiento de la calidad de atención a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	100%	Plan de atención a los ciudadanos		
	1.3. Promover la figura del Defensor de la Ciudadanía y su responsabilidad.	Guía de gestión	Numero de acciones de desarrollo recibidas / Tercer (I) Consejo	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó informe sobre los ciudadanos recibidos en el Defensor del Ciudadano en la ciudad de Bogotá y se publicaron en el sitio de la Corporación.	100%	Informe de atención al ciudadano		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Centros de Atención	2.1. Fortalecer la atención a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Indicador del Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Proyecto de indicadores para los diferentes indicadores a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el IPIIEM para familias (IPIF) y el IPIIEM para familias (IPIF).	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó el seguimiento de la calidad de atención a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	100%	Informe de atención al ciudadano		
	2.2. Realizar acciones de apoyo de desarrollo a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Indicador del Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Proyecto de indicadores para los diferentes indicadores a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el IPIIEM para familias (IPIF) y el IPIIEM para familias (IPIF).	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó el seguimiento de la calidad de atención a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	100%	Informe de atención al ciudadano		
	2.3. Promover la atención de desarrollo personal.	Guía de gestión	Numero de acciones de desarrollo recibidas / Tercer (I) Consejo	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó informe sobre los ciudadanos recibidos en el Defensor del Ciudadano en la ciudad de Bogotá y se publicaron en el sitio de la Corporación.	100%	Informe de atención al ciudadano		
Subcomponente 3 Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano	3.1. Fortalecer la atención a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Indicador del Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Proyecto de indicadores para los diferentes indicadores a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el IPIIEM para familias (IPIF) y el IPIIEM para familias (IPIF).	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó el seguimiento de la calidad de atención a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	100%	Informe de atención al ciudadano		
	3.2. Realizar acciones de apoyo de desarrollo a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Indicador del Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	Proyecto de indicadores para los diferentes indicadores a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el IPIIEM para familias (IPIF) y el IPIIEM para familias (IPIF).	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó el seguimiento de la calidad de atención a los ciudadanos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el área de atención al ciudadano.	100%	Informe de atención al ciudadano		
	3.3. Promover la atención de desarrollo personal.	Guía de gestión	Numero de acciones de desarrollo recibidas / Tercer (I) Consejo	Proyecto Proyecto Informal	RESPONSABLE PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO DEL PROCESO	31/12/2019	Se realizó informe sobre los ciudadanos recibidos en el Defensor del Ciudadano en la ciudad de Bogotá y se publicaron en el sitio de la Corporación.	100%	Informe de atención al ciudadano		

Componente para Mecanismos mejorar la Atención al ciudadano

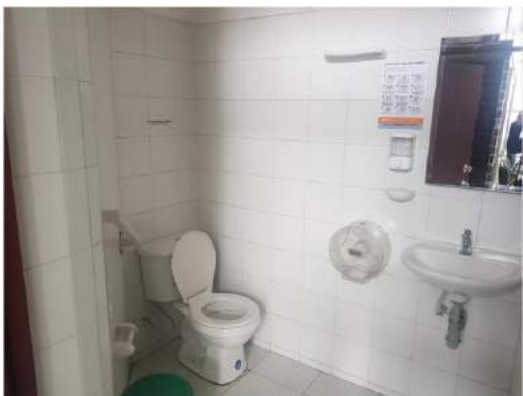
19. MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN

En referencia al II seguimiento de los mapas de riesgos de corrupción y gestión se pudo evidenciar de acuerdo con los soportes suministrados que el área está trabajando para mitigar los riesgos.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	35 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Oficina Atención al ciudadano UPI Bosa



Baño primer piso Calle 15 adecuado para Personas con discapacidad



Oficina Atención al ciudadano Calle15

Por otra parte, se hace necesario continuar con el mejoramiento de los puntos de Atención al Ciudadano en especial el punto que aparece registrado en la página web del Instituto, siendo este el punto principal y/o actualizar en la página los puntos que se han ido adecuando 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 establecidos en 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, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido.

En el punto de atención de la Calle 63 se observó poco avance en materia de mejoras o adecuaciones como se describirá a continuación:

20.1 Servicio – Punto de Información:

El punto de información continuó para este seguimiento sin ninguna señalización que la identifique. La recepción no cuenta con un sistema de bucle magnético para el uso de personas con discapacidad auditiva. Se observa en la recepción un armario o locker que son elementos que deberían estar ubicados en otro lugar para dejar más espacio por organización visual debido a que el espacio del punto de información es reducido.



Punto de Información Calle 63

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	36 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

20.2 Sala de espera:

El mobiliario de la sala de espera fue cambiado por dos sillas con apoyabrazos y espaldar, pero aún no se evidencia espacio para la ubicación de 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 la circulación o quedar aisladas, esta zona deberá estar demarcada con el símbolo internacional de la accesibilidad.



Sala de Espera

20.3. 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 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. Se evidenció la creación de puestos de trabajo que no cumplen con los requerimientos ergonómicos que solicita el área de Seguridad y Salud en el Trabajo y mucho menos en estos momentos frente a la emergencia sanitaria.



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	37 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Dependencias - Calle 63



Puestos de trabajo ubicados al frente de la Oficina de la Subdirección de Métodos

20.4. Sala de Reuniones (Sala de juntas):

La sala de juntas no permite la ubicación de una persona con sillas de ruedas, esto porque la altura libre por debajo de la mesa es inapropiada, imposibilitando su uso de manera adecuada a las personas, principalmente con usuarios 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 60 cm a la altura de las rodillas y 75 cm a la altura de los pies.



Sala de Juntas – Calle 63

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	38 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

20.5. Señalética y señalización:

Las sedes del Instituto continúan sin cumplir con la norma frente a los requisitos que exige sobre la señalética, para la sede de la Calle 63 se constató que el material no cumple 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. Adicionalmente no se evidencia a la entrada una guía general de las oficinas que se encuentran en la sede, y algunas oficinas se encuentran sin su respectivo nombre lo cual dificulta la ubicación de estas para las personas que no conocen la sede, ejemplo la oficina actual de sistemas el nombre que se encuentra en esta oficina es la de presupuesto



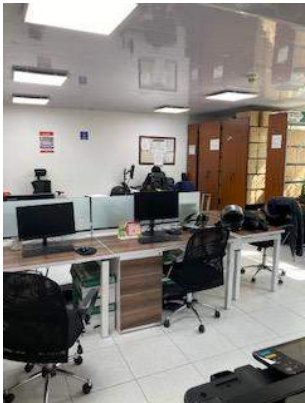
Señalización oficina de sistemas Calle 63

20.6. Oficina proceso Atención al ciudadano 63:

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 en la sede es de tres personas.



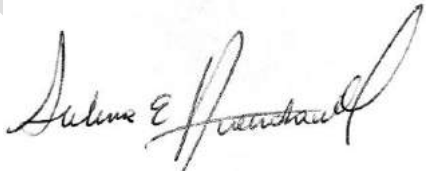
	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	39 de 39
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Oficina Atención al Ciudadano – Calle 63

Por otra parte se verificó con el proceso si se creó el plan de mejoramiento con base a los resultados obtenidos del diagnóstico suministrado por la Veeduría en Convenio con el Consejo Iberoamericano De Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA) el cual se realizó en julio del año pasado, se pudo constatar que se estructuró un plan de mejoramiento pero este no ha sido aprobado por la Oficina de Control Interno porque no se ha formalizado por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, adicionalmente no se pudo observar el plan de mejoramiento del informe de Evaluación del Sistema de servicio a la ciudadanía y del componente de transparencia y acceso a la información pública del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON realizado para la vigencia 2018 y fue entregado a principio del 2019; adicionalmente se resalta que desde la Oficina de Control Interno mediante las auditorías de seguimiento al proceso de PQRSD vigencias 2018, 2019 ha manifestado **el incumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual 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 su Art 8, el cual da las líneas estratégicas en el ítem 2 sobre Infraestructura.

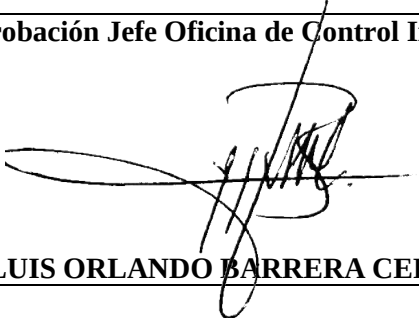
VºBº Auditor (a) Líder



FIRMA:

NOMBRE: SULMA ESPERANZA AVENDAÑO MUÑOZ.

Aprobación Jefe Oficina de Control Interno



FIRMA:

NOMBRE: LUIS ORLANDO BARRERA CEPEDA