

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 1 DE JULIO 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, AGOSTO 2021

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	2 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	Pág. 4
2. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	5
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	6
4. ALCANCE	6
5. EQUIPO DE TRABAJO	6
6. METODOLOGÍA APLICADA	6
7. GLOSARIO	7
8. CONTEXTO DEL PROCESO A AUDITAR	8
9. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES	8
10. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS	15
11. OBSERVACIONES	15
12. NO CONFORMIDADES	15
13. RECOMENDACIONES	15
14. CONCLUSIÓN	16
15. ANEXO: DESARROLLO A LA AUDITORIA	17
15.1. COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS PQRS	17
15.1.1. TABLERO DE CONTROL CIUDADANO DE LA VEEDURIA	18
15.1.2. REQUISITOS FUERA DE TÉRMINOS	21
15.1.3. TRASLADO POR NO COMPETENCIA	22
15.1.4. CALIDAD DEL REFERENTE	24
15.1.5. CALIDAD DE LAS RESPUESTA	24
15.1.6 SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANO EN LAS RESPUESTAS	24
15.1.6.1 ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANIA	25
15.1.7. 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 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

15.1.8. ESTADO FISICO DE LOS BUZONES	27
15.1.9. SEGUIMIENTO PAGINA WEB	28
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

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	4 de 35
			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 Auditoría vigencia 2021, la Oficina de Control Interno efectuó la auditoría de seguimiento correspondiente al periodo comprendido entre julio a diciembre 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, como también el cumplimiento del art. 3 del 371 de 2010, el cual hace referencia ha “de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital” para tal fin se evaluaron los ítems contenidos en el artículo referenciado:

- 1). La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
- 2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
- 3). El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y soluciones así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
- 4). El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
- 5). La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.
- 6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
- 7). La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

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.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	5 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- 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.
- 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 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital.
- 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.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	6 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- 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 área de Atención al Ciudadano, durante el periodo del 1 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020, 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 julio al 31 de diciembre de 2020.
- Se revisaron las encuestas de Satisfacción de la vigencia del 1 de julio al 31 de diciembre 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.
- Revisión de los procedimientos, instructivos y formatos de Atención al Ciudadano que se encuentran ubicados en el manual de procesos y procedimientos.
- Revisión de los mapas de riesgos, gestión, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Validación de los planes de mejoramiento de auditorías anteriores.
- Análisis de la información del tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, enlace <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	7 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

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

7. 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.

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.

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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	8 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- ✓ 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.

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		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,

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	9 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

			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.			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 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	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 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

			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			
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 remisorio 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 iniciará 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 35
			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 35
			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
Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de enero al 30 de junio de 2020	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.	Socialización del procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos y Denuncias por Actos de Corrupción a través del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS – ACI-PR-001 al personal administrativo de las unidades de protección integral.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 07/04/21
Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de junio de 2020	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.	Atención a la ciudadanía enviará de forma mensual al área de control interno disciplinario la información de las dependencias que cerras por fuera de términos. Así mismo realizará capacitaciones al personal administrativo sobre los términos para dar respuestas según la ley 1755 y las implicaciones según el código único disciplinario.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 07/04/21

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	13 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

	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. 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. Observación No 2					
Auditoria de seguimiento al proceso de Atención al ciudadano vigencia 1 de enero al 30 de junio de 2020	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	Teniendo en cuenta que es un hallazgo que implica a más dependencias se realizarán mesas de trabajo con el área de salud ocupacional e infraestructura para la formulación de un plan de trabajo y adquisición e instalación de la señalización necesaria en los puntos de atención de la entidad.			X	Se aprobó este plan de mejoramiento el 07/04/21
	Hallazgo No 1					

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

AUDITORIA	OBSERVACIÓN		NO CONFORMIDAD	
	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA
I SEMESTRE 2018	0	0	1	0
II SEMESTRE 2018-I	2	1	1	2
SEMESTRE 2019				
II SEMESTRE 2019	3	0	3	0
I SEMESTRE 2020	2	0	1	0
TOTAL	7	1	6	2

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	14 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Por otra parte, en el mes de febrero 2021 se realizó una mesa de trabajo con el proceso de Atención al Ciudadano cuya finalidad fue la presentación del objetivo, hallazgos y recomendaciones dadas por la Veeduría Distrital en el diagnóstico realizado en Convenio con CIDDCA frente a Accesibilidad del punto de servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, y luego revisar el plan de mejoramiento formulado para este. La OCI sugiere reformular el plan de mejoramiento teniendo en cuenta que los tiempos propuestos en el plan de mejoramiento no se adecuan a los tiempos vigentes e involucrar a todas las áreas y procesos que participen en el cumplimiento de este dado que es un tema de accesibilidad y no solo el proceso de atención al ciudadano participa en este.

10. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:

- Se observa el trabajo realizado por el proceso de Atención al Ciudadano al fortalecimiento de las competencias y poder plasmarlo en su gestión en pro del desarrollo y crecimiento del proceso para beneficio de los funcionarios, contratistas y los NNAJ.
- 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.

11. OBSERVACIONES:

- Se evidenció incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 frente a los términos de los tiempos para resolver las peticiones de acuerdo con el Art 14, cómo se puede evidenciar en el punto 15.1.2 Requerimientos Fuera de Términos. Por lo cual se sugiere dar traslado o poner en conocimiento a las áreas o procesos las peticiones incumplidas en los términos de respuesta para que en conjunto se establezcan acciones de mejora para minimizar el riesgo de responder las peticiones fuera de términos.

12. NO CONFORMIDADES:

- Se evidenció 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.
- Se evidenció un incumplimiento al Procedimiento Seguimiento y control de la mejora S-SEG-PR-003 teniendo en cuenta que a la fecha el proceso cuenta con un número de 13 hallazgos (7) observaciones y (6) No conformidades que no se les ha realizado seguimiento teniendo en cuenta que algunos de estos hallazgos están abiertos desde el segundo semestre de 2018.

13. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda continuar con el fortalecimiento de la encuesta de percepción ya que está 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.
- Se recomienda verificar el formato de control de requerimientos –ACI-FT-003 vigente por el proceso de Atención al Ciudadano respecto de la efectividad y eficacia para el control de las solicitudes que son radicadas por los Ciudadanos, teniendo en cuenta que existen insumos (externos) como el TCC y la Red de Quejas los cuales proporcionan información adicional para el análisis y realización de los informes de gestión que debe realizar el proceso por la Entidad.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	15 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- Para fortalecer el control de la oportuna respuesta a los PQRS y minimizar o evitar los requerimientos con respuesta fuera de términos, se sugiere que desde el Rol del Defensor del Ciudadano (Subdirector de Administrativo y Financiero), presente ante el Comité de Gestión y Desempeño el estado de los PQRS por fuera de términos así como las acciones de mejora para minimizar el riesgo de responder las peticiones fuera de términos por parte de los procesos o áreas.
- Se recomienda continuar las acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, competencias, programas, trámites y servicios que ofrece la Entidad.
- Se sugiere continuar con los procesos de medición de percepción y expectativas de encargados de la atención a la ciudadanía, para que se evalúe de forma continua su disposición, flexibilidad, orientación hacia las personas, identificación con la organización, iniciativa.
- Se recomienda revisar de manera más concreta los datos reportados en los informes mensuales con la finalidad de suministrar información confiable.
- Se recomienda 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.
- Se recomienda 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.
- Continuar con el fortalecimiento de la capacitación 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.
- Se recomienda tener en cuenta que las no conformidades pueden requerir de más de un proceso para garantizar la mejora y subsanar los hallazgos encontrados. que las acciones de mejoramiento generadas para subsanar las no conformidades tengan en cuenta que se establezcan En todo caso, las acciones de mejoramiento que se establezcan a las no conformidades deben ser transversales al Instituto, es decir que para subsanar de fondo una no conformidad evidenciada por una auditoria interna o externa, puede requerir de la participación de más de un proceso para garantizar la mejora

14. CONCLUSIÓN:

Se concluye luego del seguimiento realizado al proceso de Atención al Ciudadano vigencia II semestre 2020, que ha venido trabajando en la cualificación de los funcionarios que, encargados de la atención a la ciudadanía, sin embargo, es importante fortalecer el control en la información registrada en los informes de gestión y en el formato de control de requerimientos -ACI-FT-003 ya que este último es insumo para la realización de los informes y se evidenció que la información no coincide. Por otra parte, es importante continuar con la priorización en el fortalecimiento de la Infraestructura y/o mejoras en los puntos de atención al ciudadano con el fin de garantizar la accesibilidad a los ciudadanos y NNAJ. Para finalizar se hace necesario realizar un análisis de las debilidades evidenciadas en este informe con el objetivo de se implementen las acciones de mejora adecuadas y que se deben plasmarse 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:	16 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

15. ANEXO: DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Dentro del plan de auditoria 2021 fueron programados los seguimientos a los PQRSD realizados por el proceso de Atención al Ciudadano, por lo anterior 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 julio al 31 de diciembre de 2020, se verificó 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 PQRSD

Se analiza el formato de control de requerimientos de ciudadanos A-ACI-FT-003 durante el periodo del 1 de julio – 31 de diciembre de 2020, para identificar si se está dando cumplimiento a los PQRSD con respecto a la coherencia, claridad, calidez y oportunidad que deben contener las peticiones en la respuesta encontrándose, que para el segundo semestre del 2020 el número de requerimientos que fueron radicados en el Instituto fue de 585.

REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2020				
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CONSULTA	10	4	14	2%
FELICITACIÓN	12	5	17	3%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	19	15	34	6%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	83	52	135	23%
QUEJA	84	266	350	60%
RECLAMO	13	6	19	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	6	10	2%
SUGERENCIA	3	3	6	1%
TOTAL	228	357	585	100%

FRECUENCIA DE REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2020								
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE 2020			II TRIMESTRE 2020			TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
CONSULTA	6	2	2	0	4	0	14	2%
FELICITACIÓN	10	1	1	0	5	0	17	3%
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	6	8	5	2	11	2	34	6%
PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	27	22	33	34	18	1	135	23%
QUEJA	4	34	46	123	127	16	350	60%
RECLAMO	2	8	3	2	4	0	19	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	2	0	4	2	0	10	2%
SUGERENCIA	2	1	3	0	0	0	6	1%
TOTAL	59	78	93	165	171	19	585	100%

Información tomada de la base de requerimientos julio-diciembre 2020

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	17 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

El tipo de requerimiento con mayor solicitud fue la queja con 350 solicitudes, esto es una participación de un 60% del total de requerimientos recibidos, seguido por las peticiones de interés particular con un 23% equivalente a 135 solicitudes y en un tercer lugar peticiones de interés general 6% equivalente a 34 requerimientos.

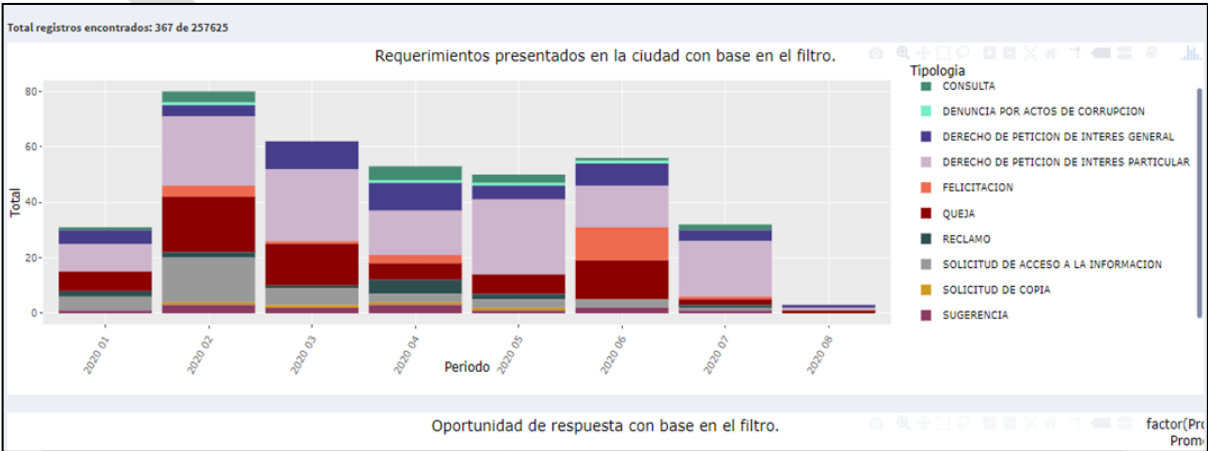
Al validar la información publicada en los informes trimestrales del segundo semestre 2020 con el formato de control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003, se evidenció diferencias entre los informes y el formato como se observa en el cuadro; para el primer trimestre del segundo semestre 2020 la diferencia fue de 62 peticiones, mientras que para el segundo trimestre la diferencia fue de 92 solicitudes para un total de 155.

	FORMATO DE REQUERIMIENTOS	INFORMES TRIMESTRALES PUBLICADOS EN LA PAGINA	DIFERENCIA
I TRIMESTRE SEGUNDO SEMESTRE 2020	228	166	62
II TRIMESTRE SEGUNDO SEMESTRE 2020	357	450	93
TOTAL	585	616	155

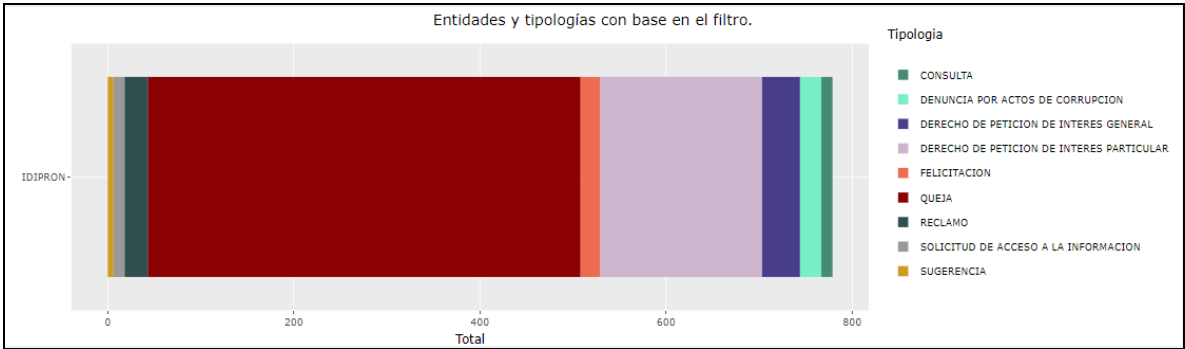
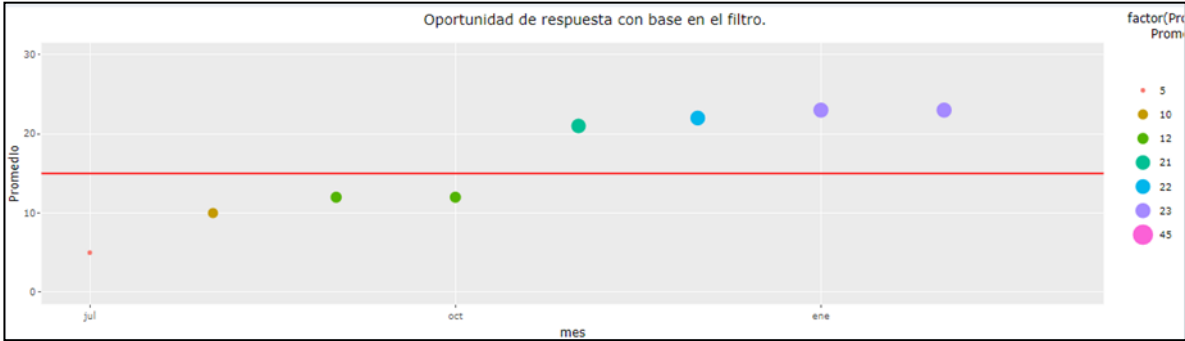
Por lo anterior se puede evidenciar que el proceso de Atención al Ciudadano aunque ha trabajado por tener el control frente al registro de las solicitudes aún no cuenta con un control total frente al registro de todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes que llegan al Instituto, **incumpliendo lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en el ítem 3 el cual debe garantizar “El registro de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información que reciba la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”**.

15.1.1. Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital

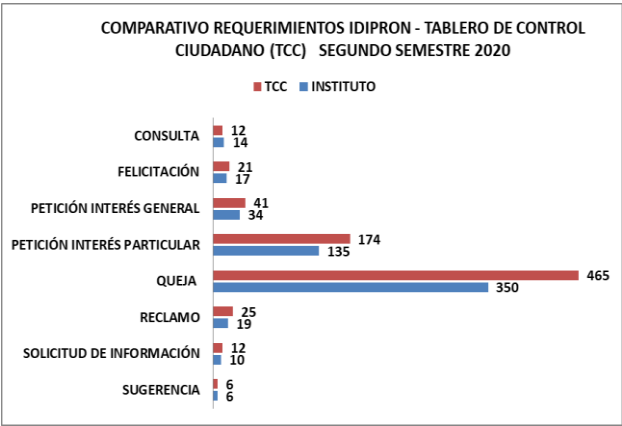
Al confrontar la información que parece en el tablero de Control Ciudadano (TCC) de la Veeduría Distrital se observó que para el periodo auditado el Instituto tuvo un registro de 779 requerimientos incluyendo las denuncias por corrupción, mientras en el formato control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003 se evidenciaron 585 peticiones. Pero esta diferencia se presenta porque **“para el TCC se toman 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 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 585 mientras el TCC es una vista global”**.



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	18 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



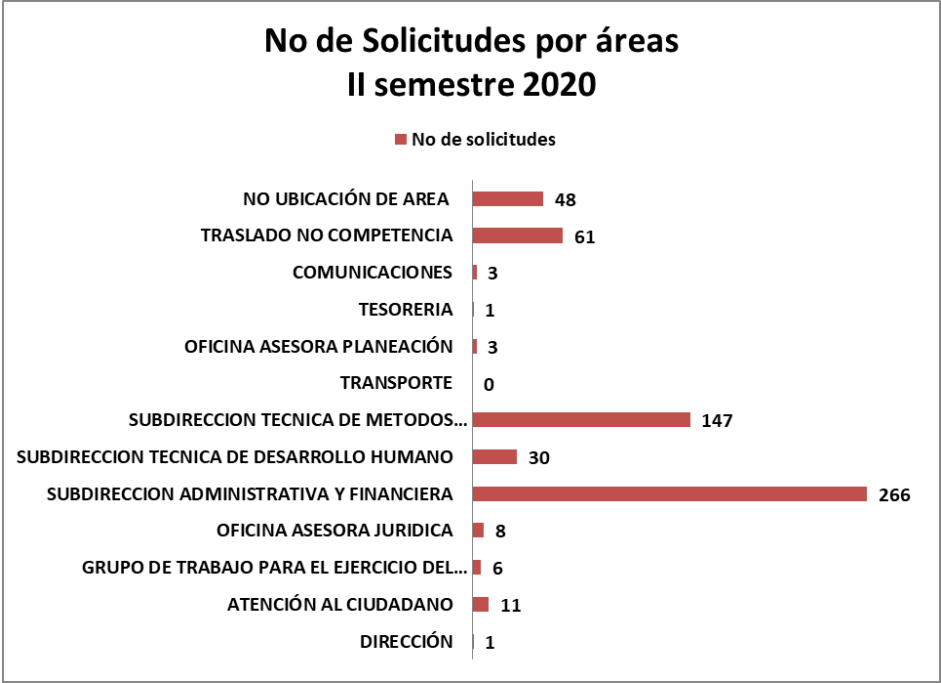
Información tomada de: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>



COMPARATIVO REQUERIMIENTOS IDIPRON - TABLERO DE CONTROL CIUDADANO (TCC) SEGUNDO SEMESTRE 2020		
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	INSTITUTO	TCC VEEDURIA
CONSULTA	14	12
FELICITACIÓN	17	21
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	34	41
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	135	174
QUEJA	350	465
RECLAMO	19	25
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	12
SUGERENCIA	6	6
TOTAL	585	756

Por otra parte, el proceso, área o dependencia con más requerimientos durante el II semestre de 2020 fue Subdirección Administrativa y financiera con 266 requerimientos, en segundo lugar está la Subdirección técnica de Métodos con 147 solicitudes y en tercer lugar se encuentran las solicitudes traslado por no competencia con un número de 61 requerimientos, en la validación se pudo corroborar en el formato de control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003, que a 48 requerimientos no les asignaron área, los subtemas de estos requerimientos son veedurías, solicitud de intervención: Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores y 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, evidenciándose una debilidad en el diligenciamiento del formato de control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003.

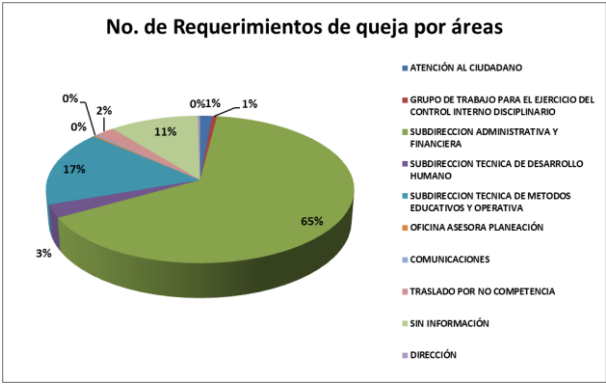
	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	19 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Nombre Legal e Identitario	Asunto Requerimiento	Sub Tema	Clasificado a	Canal
ANONIMO	PONGO EN EVIDENCIA CON LA SIGUIENTE QUEJA QUE SE ESTA PRESENTANDO CORRUPCION EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION PUBLICA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS EN EL IDIPRON.	VEEDURÍAS CIUDADANAS		SDoS
ANONIMO	QUIERO QUE SAQUEN COMO UN MALDITO PERDEDOR A EL QUE SE LLAMA DIRECTOR DEL IDIPRON, POR LADRON Y CORRUPTO, VIEJO POR QUERIA QUE SOLO MAL TRATA Y DESTRUYE LO QUE SE LE ATRAVIESA, A VER CUANDO LO DESCUBRAN COMO ES QUE ROBA QUIEN LE VA A CORRER, EL PEOR DIRECTOR Y EL MAS CHARLATAN Y MAL HABLADO. DESHONRA EL TRABAJO QUE HIZO EL PADRE JAVIER	VEEDURÍAS CIUDADANAS		SDoS
ANONIMO	QUE PETARDO DE DIRECTOR QUE TENEMOS SE A JODIDO TODA LA ENTIDAD, MAN BRUTO Y EL QUE LA Y QUE LO SAQUEN POR PETARDO COMO DICEN	VEEDURÍAS CIUDADANAS		SDoS
ANONIMO	ES OUCHEN QUE ESTA DOLIENDO LA BARRIGA A MUCHOS POR ESA PORQUERIA DE COMIDA QUE NOS DAN QUE INHUNDICIA	TEMAS MISIONALES UPI: Requerimiento por presencia de las autoridades de la UPI, requerimiento de las RINAs en la UPI, practicas de de charter, solicitud de vinculación e incorporación de ciudadanos		SDoS
ANONIMO	CARLOS MARIN UTILIZA UN VOCABULARIO INAPROPIADO PARA DIRIGIRSE A LAS PERSONAS	VEEDURÍAS CIUDADANAS		SDoS
ANONIMO	EL IDIPRON CON ESE JEFE DE COMUNICACIONES ESTA MUY MAL, UN TIPO ACOSADOR, MAL EDUCADO, VULGAR Y BORRACHO, SU TRABAJO ES PESIMO TANTO QUE DA VERGÜENZA ESAS PUBLICACIONES Y ENTREVISTAS, PERO QUE SE PUEDE ESPERAR DEL DIRECTOR SIN EL RESULTA SIENDO COMPETENTE COMO PEDIRLE QUE ENLJA UN MEJOR TRABAJO A LOS QUE LO RODEAN, VERDADERAMENTE ENLJAN NO PERMITAN MAS MEDIOCRIDAD EN WALTER BARBOSA.	VEEDURÍAS CIUDADANAS		SDoS
ANONIMO	FUI AGREDIDO POR UN ADULTO MAYOR POR EVITAR AGRESION FISICA A MUJER DE 75 AÑOS. BUEN DIA, TENGO UNA CONSULTA, SUCEDE QUE DESDE HACE TIEMPO LA CONVIVENCIA CON HIPAPA ES MUY DIFICIL. ES UNA PERSONA BASTANTE TERCA, NEGLIGENTE Y EJERCE VIOLENCIA FISIOLOGICA HACIA MI MADRE. HE IMPEDIDO HECHOS DE VIOLENCIA FISICA HACIA ELLA PERO NO HE DORRIDO CON SUERTE DE IMPEDIR ESA VIOLENCIA FISICA HACIA MI PERSONA, HACE UNOS MINUTOS, EL SEÑOR ME AGREDIO FISICAMENTE (DE NUEVO, EN EL ULTIMO AÑO YA LO HABIA HECHO EN EL MES DE MAYO) Y ME GUSTARIA SABER A QUE INSTANCIAS PUEDO ACUDIR PARA DENUNCIAR TAL HECHO. EL SE ESCUDA EN SU CONDICION DE ADULTO			

En la vigencia II semestre de 2020 el requerimiento de Queja tuvo un aumento de solicitudes significativo comparado con el I semestre de 2020, el proceso de Atención al Ciudadano tramitó 227 requerimientos equivalente al 65%, seguido por la Subdirección de Métodos con 58 peticiones equivalente 17%; se observaron 37 solicitudes sin información.

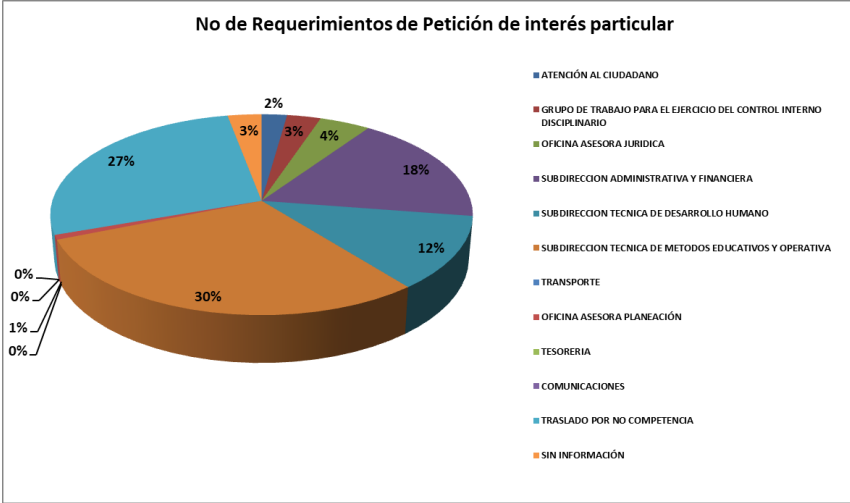
No de REQUERIMIENTOS DE QUEJA POR ÁREAS	
AREA	No DE REQUERIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	227
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	10
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	58
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1
COMUNICACIONES	1
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8
SIN INFORMACIÓN	37
DIRECCIÓN	1
TOTAL	350



Requerimientos Queja por áreas

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	20 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

El segundo requerimiento con mayores solicitudes fue el de Petición interés particular con 135, el área que con más solicitudes fue la Subdirección de Métodos con 40 equivalente al 30%, se evidenciaron 4 peticiones sin clasificación o información.



No de REQUERIMIENTOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR POR ÁREAS	
AREA	No DE REQUERIMIENTOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	16
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	40
TRANSPORTE	0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1
TESORERIA	0
COMUNICACIONES	0
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	37
SIN INFORMACIÓN	4
TOTAL	135

Requerimientos Interés particular por áreas

15.1.2 Requerimientos Fuera de Términos

Al 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 observó que para el primer trimestre no se registró ningún requerimiento fuera de termino, mientras que para el segundo trimestre en los informes relacionaron seis (6) requerimientos, uno (1) para la Subdirección de Desarrollo Humano y cinco (5) para Subdirección Administrativa y Financiera; mientras que en el formato de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003, se observaron tres (3) requerimientos relacionados como fuera de términos uno (1) de la Subdirección de Métodos y dos (2) para la Subdirección Administrativa y Financiera presentándose una diferencia de tres (3) solicitudes observándose que las áreas no coinciden, adicionalmente 18 solicitudes se observaron sin información.

OPORTUNIDAD RESPUESTAS			
TOTAL REQUERIMIENTOS	TOTAL REQUERIMIENTOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL REQUERIMIENTOS FUERA DE LOS TÉRMINOS	SIN CLASIFICACIÓN
585	564	3	18

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

CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS										CÓDIGO	A-ACI-FT-003
										VERSIÓN	07
										PÁGINA	1 DE 1
										VIGENTE DESDE	29/09/2018
NOMBRE LEGAL E IDENTIFICADOR	ASUNTO REQUERIMIENTO	SUB TEMA	CLASIFICADO A	CANAL	N° DE RADICADO DE LA RESPUESTA	PERSONA QUIEN PROTEGE LA RESPUESTA	CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ)	DÍAS DE CONTESTACIÓN	RÁNGOS DE CONTESTACIÓN	DÍAS FALTANTES DE VENCIMIENTO	TIPO DE RESPUESTA
BRAYAN JULIAN CASARGO RODRIGUEZ	NOSE ENCONTRAMOS EN UN PROCESO DE HAZ DE SEIS MESES ENTRE EL OASIST Y LA RIOJA Y NO MEHOS PODIDO OB TENER LA Cedula DE CIUDADANIA.	vac-darar ciudadanar	submatar	BUZON	2424EE224	JOHANNY ANDRES COOK	SI	24	Fuere da útramar	-195	RESPUESTA DEFINITIVA
OLANDA ROMERO CRUZ	MUY RESPETUOSAMENTE ME DIRIJO A USTEDES PARA SOLICITAR LAS EVIDENCIAS QUE SOPORTEN LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y ACCIONES LEGALES PARA EL SEÑOR JULIAN GABRIEL BRANCO EN RELACION AL DELITO DE COBRIO DE COMISIONES POR CONTRATO DEL CUAL FUE ASIGNADO POR PERSONAL DEL AREA DE JURIDICA DEL DIPRON EN PRESENTA PARTICIPACION DEL DOCTOR HUGO ALBERTO CARRILLO, DEL QUE ASISTIMOS SE SOLICITA EL PROCESO DISCIPLINARIO RESPECTIVO QUE LO RESUELVE Y LE PERMITIERA SEGUIR EJERCENDO SUS FUNCIONES COMO SUBDIRECTOR.	REEDURAS CIUDADANAS	SUBFMANOERA	SDOS		MATIA ALEXANDRA MARTINEZ		-1899	Fuere da útramar	-150	RESPUESTA DEFINITIVA
ANOHINO	BUEN DIA QUEDRO ESPERAR Y H GRAB HOLESTIA POR LA CORUPCION TANTO BARBARA QUE SE VE EN EL DIPRON ME ENJOJA TANTO SABER QUE LOS CORRUPTOS SE SALGAN SIEMPRE CON LA SUYA HACE UNOS MESES SE PRESENTO EL CASO DE COBRIO DE COMISIONES POR PARTE DE JULIAN BRANCO, QUIEN TRABAJABA PARA EL DOCTOR HUGO CARRILLO, UN COMPAÑERO DE JURIDICA DELATO ESTOS HECHOS Y LA SOLICITUD FUE SACAR AL ABOGADO JULIAN, CUANDO ESTE RECIBIO Y OYU PLIA ORDENES DE COBRAR LAS COMISIONES POR SUBORDINACION DEL SUBDIRECTOR HUGO, DONDE QUEDRO EL PROCESO DE INVESTIGACION REALIZADO POR CONTROL INTERNO, NO HUBO MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y JUDICIALES PARA ESTE CASO DE CORUPCION, QUIEN EN HAN LABR TUDO COMISIONES CONTINUA EN SU PUESTO PERO AUN NO SE TARDAN ESTAS PRATICAS CONTINUAN REALIZANDOSE COMO OTROS EN LA CABEZA DEL HUGO FUNDAMENTO HUGO CARRILLO, EN SUS QUE INVESTIGUEN COBRIO DE COMISIONES A LOS CONTRATISTAS, NOS TARDAN HASTA LAS ULTIMAS PARA QUE ESTO QUE EUCEDO CON JULIAN BRANCO LOGRAR Aclarar LAS IRREGULARIDADES QUE DEBE CONFORMARSE Y SE HAN HAN LAS CASAS CON LA TRANSPARENCIA QUE TANTO PROFESAN, ENTENDIENDO	REEDURAS CIUDADANAS	SUBFMANOERA	SDOS		MATIA ALEXANDRA MARTINEZ		-1899	Fuere da útramar	-150	RESPUESTA DEFINITIVA

Fuente formato de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003 vigencia julio-diciembre 2020

CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS										CÓDIGO	A-ACI-FT-003
										VERSIÓN	07
										PÁGINA	1 DE 1
										VIGENTE DESDE	29/09/2018
NOMBRE LEGAL E IDENTIFICADOR	ASUNTO REQUERIMIENTO	SUB TEMA	CLASIFICADO A	CANAL	N° DE RADICADO DE LA RESPUESTA	PERSONA QUIEN PROTEGE LA RESPUESTA	CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ)	DÍAS DE CONTESTACIÓN	RÁNGOS DE CONTESTACIÓN	DÍAS FALTANTES DE VENCIMIENTO	TIPO DE RESPUESTA
ANOHINO	QUIERO QUE JARME DEL TRATO YAN ABUSIVO QUE RECIBIMOS DEL SEÑOR CARLOS DIRECTOR DEL DIPRON, ES UN SEÑOR ABUSIVO Y QUE NO LE AGRADE TRABAJAR CON MUJERES	REEDURAS CIUDADANAS		SDOS	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN						CIERRE POR DESISTIMIENTO TACITO
LAURA OVEDO	QUE MEHOS SALIR 24/11 DE DICIEMBRE	REEDURAS CIUDADANAS	SUBHEOTOS	SDOS							RESPUESTA DEFINITIVA
ANOHINO	QUIERO QUE JARME DEL TRATO YAN ABUSIVO QUE RECIBIMOS DEL SEÑOR CARLOS EL DIRECTOR ESTÁ COMPORTANDOSE MUY VIOLENTO CON LOS FUNCIONARIOS, NO SE DEJA HABLAR Y USA VOCABULARIO MUY FUERTE, HACER SEGUIMIENTO A ESTAS CONDUCTAS DESDE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO YA ES RECURRENTE Y MUCHOS ESTAMOS QUEJANDONOS SIN IDENTIFICARNOS POR QUE EXISTE MIEDO Y NO POR ESTO NO DEBEN SER ESCUCHADAS LAS QUEJAS	REEDURAS CIUDADANAS	SUBFMANOERA	SDOS							RESPUESTA DEFINITIVA
ANOHINO	MAS DE UNA A PUESTO EN CONTRA DE CARLOS MARIN CALA, EXISTEN PRUEBAS PERO QUE SEÑA ELLOS QUIENES LAS PIDAN PORQUE ESTE SEÑOR NOS TIENE AMENAZAS CON ESE CUCHILLO QUE CARLA, ESE SEÑOR ESTA LOCO Y DICE QUE A MATADO PERSONAS, IMAGINESE TODOS ESTAMOS ATERRORIZADOS	REEDURAS CIUDADANAS		SDOS	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN						CIERRE POR DESISTIMIENTO TACITO
ANOHINO	POR QUE TOCA SEGUIR AGUANTANDO EL MAL TRATO DE ESE DIRECTOR, SE NOTA COMO ESTA DE PODERIA SER ENTENDIDA, QUE LE VER QUE MENCIONEN AL PADRE JAVIER ESE VIEJO QUE NO SABE NI COMO ESTA PARADO	REEDURAS CIUDADANAS		SDOS	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN						CIERRE POR DESISTIMIENTO TACITO
ANOHINO	EL DIRECTOR CARLOS ES UNA PERSONA INCOHERENTE, MALTRATADOR E INEPTO, TRATADO MUY MAL A MUJERES DE PLANTA Y TIENE UN PROBLEMA CON LAS MUJERES LAS PABATARIOS	REEDURAS CIUDADANAS		SDOS	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN						CIERRE POR DESISTIMIENTO TACITO
ANOHINO	QUE RABIA QUE ELLAS MUJERES DEL OCHO NO AGRADECEN QUE LAS DEJAMOS EN CAMBIO BUSCAR DAÑAR LAS MUJERES Y A ESTA ADOLESCENTE QUE LE HUBO QUE LAS PABATARIOS	REEDURAS CIUDADANAS		SDOS	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN						CIERRE POR DESISTIMIENTO TACITO
ANOHINO	AL DIRECTOR LO QUIERO SACAR LA AMENITE DE SU HEJOR ANGO, ESE HUE JE HAN LA PESTE DE ELY	REEDURAS CIUDADANAS		SDOS	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN						CIERRE POR DESISTIMIENTO TACITO

Fuente formato de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003 vigencia julio-diciembre 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 585 requerimientos recepcionados por los diferentes canales dispuestos por el Instituto, durante el segundo semestre 2020 fueron trasladados 18 requerimientos de acuerdo con el formato control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003, al confrontar esta información con los informes trimestrales se evidencia una diferencia de 2 peticiones.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	22 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

REQUERIMIENTOS TRASLADOS NO COMPETENCIA DEL FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-FT-003			
No	Tipo de requerimientos	Entidad a donde fue trasladado	Tipo de respuesta
1	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	TRASLADO INTEGACIÓN SOCIAL	SE TRASLADA A LA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
2	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	CIERRE COMPETENCIA (INTEGRACIÓN SOCIAL)	RESPUESTA DEFINITIVA
3	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TRASLADADO A INTEGRACIÓN SOCIAL	RESPUESTA DEFINITIVA
4	QUEJA		RESPUESTA DEFINITIVA
5	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	CIERRE YA SE ENCUENTRA EN INTEGRACION SOCIAL	RESPUESTA DEFINITIVA
6	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	CIERRE YA SE ENCUENTRA EN INTEGRACION SOCIAL	RESPUESTA DEFINITIVA
7	CONSULTA	TRASLADO IPES POR COMPETENCIA	TRASLADO AL IPES
8	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	TRASLADO INTEGRACIÓN SOCIAL	TRASLADO SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
9	QUEJA	cierre por competencia	TRASLADO SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

REQUERIMIENTOS TRASLADOS NO COMPETENCIA DEL FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A-ACI-FT-003			
No	Tipo de requerimientos	Entidad a donde fue trasladado	Tipo de respuesta
10	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	cierre por no competencia	TRASLADO SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
11	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	TRASLADO INTEGRACIÓN SOCIAL	Buenos días, se traslada por competencia a Integración Social. IDIPRON es la entidad Distrital que a través de un modelo pedagógico basado en los principios de afecto y libertad, atiende las dinámicas de la calle y trabaja por el goce pleno de los derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud en situación de vida en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de fragilidad social, desarrollando sus capacidades para que se reconozcan como sujetos transformadores y ciudadanos que ejercen sus derechos y deberes para alcanzar una vida digna y feliz.
12	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	TRASLADO POR COMPETENCIA IDRD	TRASLADO IDRD
13	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	TRASLADO POR COMPETENCIA IDRD	TRASLADO IDRD
14	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	TRASLADO POR COMPETENCIA IDRD	Buenas tardes se traslada por competencia al IDRD. IDIPRON es la entidad Distrital que a través de un modelo pedagógico basado en los principios de afecto y libertad, atiende las dinámicas de la calle y trabaja por el goce pleno de los derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud en situación de vida en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de fragilidad social, desarrollando sus capacidades para que se reconozcan como sujetos transformadores y ciudadanos que ejercen sus derechos y deberes para alcanzar una vida digna y feliz.
15	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	TRASLADO A INTEGRACIÓN SOCIAL	TRASLADO A INTEGRACIÓN SOCIAL
16	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	TRASLADO INTEGRACION SOCIAL	TRASLADO A INTEGRACIÓN SOCIAL
17	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	NO COMPETENCIA	CERRADO POR NO COMPETENCIA
18	PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	NO COMPETENCIA	TRASLADO SECRETARIA DE SEGURIDAD

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	24 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CALIDAD EN LA RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS		
CALIDAD(COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ	No de REQUERIMIENTOS	%
SI	435	74
NO	4	1
SIN CLASIFICACIÓN	146	25
TOTAL	585	100



Por otra parte, al confrontar esta información con los informes de gestión, se pudo observar diferencias en la información registrada; al realizar la sumatoria de los requerimientos de los seis meses da un total de 447 y un promedio de porcentaje de 97%. Pero al validar con el formato de control de requerimientos el número total de peticiones registradas en el II semestre fue de 585 de los cuales 435 fueron evaluados positivamente equivalente al 74%, 4 evaluados negativamente equivalente al 1% y 146 peticiones sin ninguna categoría equivalente al 25%. La diferencia entre el formato de control de requerimientos y los informes de gestión es de 138.

RESUMEN REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN LOS INFORMES DE GESTIÓN II SEMESTRE 2020			RESUMEN REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS ITEM CALIDAD (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ) II SEMESTRE 2020		
Meses	No de requerimientos	% evaluado en cuanto a calidez	SI	435	74%
JULIO	50	95%	NO	4	1%
AGOSTO	45	98%	SIN CLASIFICAR	146	25%
SEPTIEMBRE	43	95%	TOTAL	585	100%
OCTUBRE	84	94%			
NOVIEMBRE	119	100%			
DICIEMBRE	106	100%			
TOTAL	447	97%			

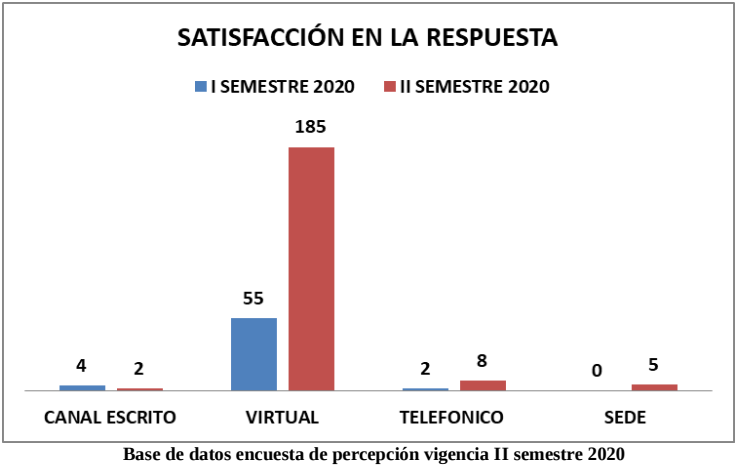
15.1.6. Satisfacción de los ciudadanos en las respuestas

15.1.6.1. Encuestas de Percepción Servicio a la Ciudadanía

Para el segundo semestre de 2020 se diligenciaron 2 encuestas por el canal escrito, 185 encuestas por el canal virtual, por el canal telefónico 8 y 5 en sedes, para un total de 200 encuestas diligenciadas, al revisar el comportamiento de estas frente al primer semestre de 2020, se observa un incremento en el diligenciamiento de la encuesta en 124 encuestas, 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 esta encuesta de satisfacción la cual pretende ayudar a mejorar los servicios del Instituto.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN II SEMESTRE 2020				
	i SEMESTRE 2020	ii SEMESTRE 2020		
CALIDAD EN LA RESPUESTA	CANAL ESCRITO	VIRTUAL	TELEFONICO	SEDE
SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA	2	185	8	5
INSATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA	0	0	0	0
TOTAL	200			

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	25 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



De acuerdo con la evidencia suministrada estas unidades diligenciaron la Encuesta de Percepción Servicio a la Ciudadanía, se sugiere continuar con el fortalecimiento para que todas las unidades participen de este proceso.

SEDES/UPI/LUGAR	No de REQUERIMIENTOS
NO DILIGENCIÓ INFORMACIÓN	33
LA 27	1
CALLE 63	1
PERDOMO	4
OASIS I	3
OASIS II	1
CASA BELEN	2
SERVITÁ	2
CALLE 15	2
DISTRITO JOVEN	1
SANTA LUCIA	1
TOTAL	51

Se evidenció un mejoramiento en el diligenciamiento de la encuesta de percepción, se recomienda 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.

15.1.7. 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:

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	26 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	No de SOLICITUDES	%
BUZÓN	20	3
ESCRITO	543	93
PRESENCIAL	1	0
MAIL	17	3
WEB	4	1
TOTAL	585	100



Una vez revisada la información, se observó que el canal más empleado por la ciudadanía fue el escrito con 543 peticiones equivalente al 93%, el segundo canal es el buzón de sugerencias con 20 peticiones equivalente al 3%; se sugiere fortalecer el uso del buzón de sugerencias ya que este es un canal de comunicación que le permitiría a los NNAJ expresar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones para el mejoramiento del servicio, el tercer canal fue el mail con 17 de solicitudes equivalente al 3%, el cuarto lugar fue la web con 4 solicitudes equivalente al 1%. Se pudo observar un aumento significativo del 39% de un semestre a otro para la radicación de los requerimientos.

CANALES DE COMUNICACIÓN		
CANAL	I SEMESTRE 2020	II SEMESTRE 2020
BUZÓN	33	20
ESCRITO	38	543
PRESENCIAL	2	1
MAIL	64	17
WEB	85	4
TELEFONICO	9	0
TOTAL	231	585

15.1.8. Estado Físico de los Buzones

En visitas realizadas a las UPIS de Bosa, Oasis, La Florida, Perdomo, La Rioja y Calle 15; se pudo observar que en algunas unidades no están instalados, ejemplo Calle 15 y en la Florida, donde el buzón se dañó finales de la vigencia 2020, por otra parte, de acuerdo con los comentarios recibidos por los responsables de las unidades visitadas sobre la calidad del buzón coinciden que el material es endeble o frágil que solo en la instalación ya se quiebra. Por otra parte, en teniendo en cuenta la percepción de los NNAJ en las unidades visitadas, la gran mayoría coincidió que en caso de presentar inconformidades prefieren realizarlo de manera personal, dirigiéndose al coordinador de Unidad o de campo o a los facilitadores principalmente, según sea el caso; otros referentes son la Unidad de La 15 y los profesionales psicosociales. Frente al buzón de sugerencias lo identifican, pero indican que por lo general no lo utilizan porque los funcionarios que lo abren (Atención al Ciudadano) no se acercan con frecuencia y no reciben con prontitud las respuestas o porque que desde las unidades no insisten en el uso de este canal.



Buzones de sugerencias – UPI Perdomo

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	27 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Buzón de sugerencias – UPI La Florida instalado el 24 de mayo 2021.



Buzón de sugerencias -Calle 15

Buzón de sugerencias UPI Oasis

Buzón de sugerencias UPI Bosa

15.1.9. 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 durante el seguimiento, que el proceso de Atención al ciudadano 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, observando que en el ítem 5) Sedes y horarios se encuentran desactualizados los archivos (PDF y Excel) de los enlaces que están ubicados, al inicio del título unidades administrativas los cuales pueden ser descargados, la última actualización del archivo en PDF está a junio 8 de 2020 y en el archivo de Excel no se observa fecha de actualización y aparece en este **Tito Guillermo Contreras** como responsable de la unidad de Molinos siendo un ejemplo ya que aparecen varios responsables que ya no se encuentran en la Entidad, se precisa que esta información no es responsabilidad del área de Atención al Ciudadano si es importante que esté atenta de está, para notificar al área responsable la actualización de la información. Por otra parte, en el enlace de los informes de gestión 2020 se corroboró que el informe del cuarto trimestre no está asociado y se encuentra allí el informe del primer trimestre.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	28 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Queja y/o Denuncia:

Señor usuario, estos son los datos del defensor del ciudadano: Hugo Alberto Carrillo Gómez, correo electrónico: defensorciudadano@idipron.gov.co.

Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@idipron.gov.co

Línea y correo para la Transparencia: (57 1) 5556497 - denunciasactosdecorrupcion@idipron.gov.co

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Descargar [Aquí](#) el documento Unidades de Protección Integral (UPIS)

Descargar [Aquí](#) el documento Unidades de Protección Integral (UPIS) Versión Editable Excel

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON. DIRECTORIO DE UNIDADES DE PROTECCIÓN INTEGRAL					
SEDE	RESPONSABLE UNIDAD	EMAIL	TELÉFONO DE CONTACTO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
ADMINISTRACIÓN CALLE 41	HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ	hugocarrillo@idipron.gov.co	3776691	Calle 84 No 7 - 38 - Chapinero	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm
ADMINISTRACIÓN CALLE 15	OSCAR NORIEGA BEDOYA	oscarbedoya@idipron.gov.co	3410817	Calle 15 No 15 - 86 - Santa Fe, La Capuchina	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm
ADMINISTRACIÓN DISTRITO JOVEN	MAISA ISABEL GERRAL	maisaig@idipron.gov.co	3410817	Calle 15 No 15 - 86 - Santa Fe, La Capuchina	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm
ADMINISTRACIÓN CALLE 43	EDWIN BRITANCOURT GÓMEZ	edwinbr@idipron.gov.co	3566433	Calle 43 No 43 - 87 - Santa Fe, La Capuchina	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm
UNIDADES DE PROTECCIÓN INTEGRAL (UPIS) BOGOTÁ					
UNIDAD	RESPONSABLE UNIDAD	EMAIL	TELÉFONO DE CONTACTO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
BOSA	BLADIMIR LUIS CHAVES	bladimir@idipron.gov.co	300 6942744	Carrera 750 No. 43-35 sur - Bosa, Barrio La Estación	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
BOGOTENSA	ESTHER FRANCESCA RUÍZ LEÓN	esther@idipron.gov.co	300 3717413	Av 82 - 70 No. 10-45 - Fontibona, Fontibona	Horario continuo de domingo a domingo
LA 31	ELIANA CONTRERAS DÍAZ	eliana@idipron.gov.co	300 303236	Av. Vesperto 27 # 25-31 sur - Antonio Nariño, Santander	Horario continuo de domingo a domingo
LA 32	CARLOS ERNESTO FIGUEROA CARDENAS	carlos@idipron.gov.co	300 3942376	Calle 12 No. 12-05/05 - Puente Aranda, Península	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
CONSERVATORIO JAVIER DE NICOLÓ	CLAUDIA JIRENA MONDRAGON	claudia@idipron.gov.co	300 3942377 - 300 3942378	Calle 38 # 14 A - 13 - Los Mártires, La Floresta	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
LA REDA	JOHANN ANDRÉS GÓZC CHARABO	joahnn@idipron.gov.co	300 3942378	Diagonal 38 # 14 A - 13 - Los Mártires, La Floresta	Horario continuo de domingo a domingo
LUNA PARK	JOHANA PATRICIA DÍAZ PÉREZ	joahna@idipron.gov.co	300 3942378	Calle 4 No. 14-14 - Los Mártires, Edoardo Santos	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
DANOS 1	CARLOS ALFONSO LABA	carlos@idipron.gov.co	300 3942378	Calle 13 sur No 13-12 - Antonio Nariño, Restrepo	Horario continuo de domingo a domingo
DANOS 2	FRANCISCO CALDERÓN	francisco@idipron.gov.co	300 3942378	Calle 10 a No 45-09 - Puente Aranda, Gorgona	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
PERDOMO	EDGAR DOMINGO TRUJANO LINARES	edgar@idipron.gov.co	300 6942744 - 300 6942745	Calle 10 a No 45-09 - Puente Aranda, Gorgona	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
SANTA LUCÍA	DIANA PATRICIA DUARTE ANEVALDO	diana@idipron.gov.co	300 6942744 - 300 6942745	Av. Carrera 70 c/ 400 - 05 Sur - Ciudad Bolívar, Perdomo	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
SERVITA	GLADIS TORRES CARVAJAL	gladis@idipron.gov.co	300 6942744 - 300 6942745	Diagonal 48 Sur No. 19-21 y Carrera 20 No. 44-58 Sur - Rafael Uribe Uribe, Santa Luce	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
CASA BELÉN	CLAUDIA JIRENA MONDRAGON	claudia@idipron.gov.co	300 6942744 - 300 6942745	Av. Carrera 70 c/ 400 - 05 Sur - Ciudad Bolívar, Perdomo	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
LIBERIA	BLANCA INES VIGORZA LAVADO	blanca@idipron.gov.co	300 4127336	Carrera 1 No. 62 - 88 - La Candelaria, Bello	Lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Sábados 8:00 am a 12:30 pm
PRÍNCIPES	LUIS SUAREZ GONZALEZ	luis@idipron.gov.co	300 4876334	Carrera 16 No 10 - 28 - Los Mártires, Barrio Vista Nacional	Horario continuo de domingo a domingo
UNIDADES DE PROTECCIÓN INTEGRAL (UPIS) RURALIDAD					
UNIDAD	RESPONSABLE UNIDAD	EMAIL	TELÉFONO DE CONTACTO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
ARICA	LEIBY NATALY ROMERO SALSA	leiby@idipron.gov.co	300 6934402	Fin 2 Vereda El Hato, vía Finca Cota - Cundinamarca	Horario continuo de domingo a domingo
BOYÁ	CARLOS ERNESTO FIGUEROA CARDENAS	carlos@idipron.gov.co	300 6942376	Fin 95 vía Bogotá La Florida, Nariño, Tolima	Horario continuo de domingo a domingo
SAN FRANCISCO	BLADIMIR LUIS CHAVES	bladimir@idipron.gov.co	300 6942744	Vereda el Pájar, Finca Villa Magdalena, San Francisco Cundinamarca	Horario continuo de domingo a domingo
LA FLORIDA	BLANCA LILIANA BALLESTEROS RODRIGUEZ	blanca@idipron.gov.co	300 3942376	Palmar San Antonio, Ciénaga sur Parque La Florida, Vía Finca Cundinamarca	Horario continuo de domingo a domingo
CARHÉN DE APICALÁ	IVAN DARIO PATARROYO	ivan@idipron.gov.co	300 6936054	El Caimo - Vereda Los Molinos, Finca San Pedro, Caimén de Bogotá	Por Programación
LA VISA	OLGA LEONOR VALDERRAMA CORDON	olga@idipron.gov.co	300 6936054	Vereda El Nariño - Vereda Cundinamarca	Por Programación
LA CALERA	JOSÉ DARIO PATARROYO GÓMEZ	josedario@idipron.gov.co	300 3942376	Finca Bolívar, Casa Ropa Vereda Salitre Sector La Chocoma - La Calera - Cundinamarca	Por Programación

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:	29 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

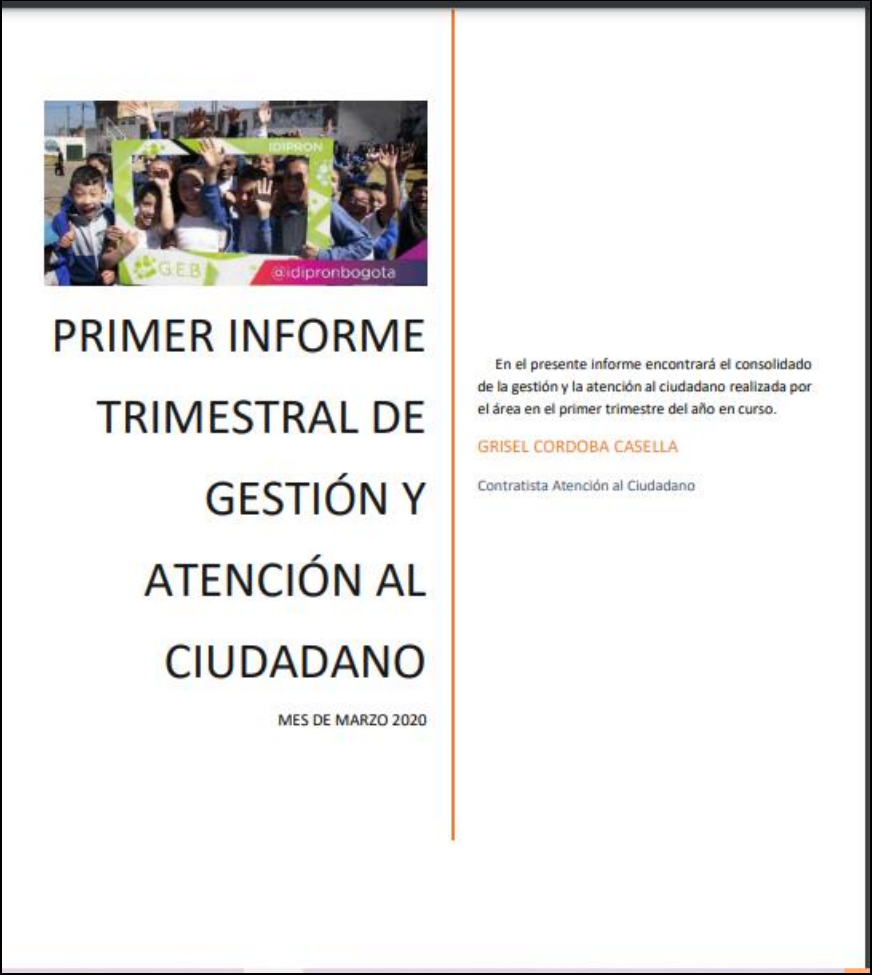
Subdirección Técnica Administrativa y Financiera	Mantenimiento de Bienes	Jessica Daniela García Gómez	Carrera 27A No. 63B-07 Benjamín Herrera, Barrios Unidos.	infraestructura@idipron.gov.co
--	-------------------------	------------------------------	--	--

Subdirección Técnica Administrativa y Financiera	Servicios Administrativos	Victoria Eugenia Suárez López - Luz Adriana García Escobar (Transporte)	Carrera 27A No. 63B-07 Benjamín Herrera, Barrios Unidos.	transporte@idipron.gov.co
--	---------------------------	---	--	--

Subdirección Técnica Administrativa y Financiera	Gestión Documental	Yennifer Padilla Martínez	Carrera 27A No. 63B-07 Benjamín Herrera, Barrios Unidos.	admdocumental@idipron.gov.co
--	--------------------	---------------------------	--	--

SERVITA		
ÁREA	EXTENSION	RESPONSABLE
Recepción	1800	Marco Ramon Madariaga
Jefe Unidad	1801	Gladys Yolanda Torres Carvajal
MOLINOS		
ÁREA	EXTENSION	RESPONSABLE
Auxiliar	4000	Tito Guillermo Contreras
Psicosocial	4001	
Camaras	4002	
ARCADIA		
ÁREA	EXTENSION	RESPONSABLE
Jefe de Área	4800	Leidy Nataly Robayo Susa
Auxiliar Administrativo	4801	
LIBERIA		
ÁREA	EXTENSION	RESPONSABLE
Jefe de la unidad	5000	Blanca Ines Vigoya Lavado
BODEGA LA FAVORITA		
ÁREA	EXTENSION	RESPONSABLE
Área administrativa	5200	Fabian Enrique Vargas Rodriguez
COMEDOR USME		
ÁREA	EXTENSION	RESPONSABLE
Área administrativa	5600	Lidia Castro
SAN FRANCISCO		
ÁREA	EXTENSION	RESPONSABLE
Área administrativa	5800	Andres Alonso Carmona Echeverri

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	30 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Información Tomada de la Página web del Instituto

16. SIGID

16.1. Puntos de Control en procedimientos

Se reviso 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 fue actualizado en la plantilla vigente teniendo en cuenta los 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, dado que 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.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	31 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

OCOMITÉ OJUNTA OREUNION - Adobe Acrobat Reader DC (32-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas informe de ges... Informe de ges... informe de ges... informe de ges... informe de ges...

3 / 3

Atencion Ciudadano Idipron

+57 320 *****13

Desarrollo humano Idipron

PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	CODIGO	A-GDO-FT-004
FORMATO	ACTA	VERSION	02
		PAGINA	3 de 3
		VERSION DESDE	18/11/2018

FECHA:	HORA:	LUGAR:
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE PLAZO
		ESTADO
		☐ OK ☐ NO
		☐ OK ☐ NO
		☐ OK ☐ NO
		☐ OK ☐ NO

Firma: _____

Nombre: _____

Presidente o Lider de la Reunion

Firma: _____

Nombre: _____

Secretario (a) u Otro Representante

OCOMITÉ OJUNTA OREUNION - Adobe Acrobat Reader DC (32-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas informe de gestion ... Informe de gestion ... informe de gestion ... OCOMITÉ OJUNT... x

3 / 3

Atencion Ciudadano Idipron

Sergio Geovany Lizarazo Torres

Sergio Lizarazo Torres

PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	CODIGO	A-GDO-FT-004
FORMATO	ACTA	VERSION	02
		PAGINA	3 de 3
		VERSION DESDE	18/11/2018

FECHA:	HORA:	LUGAR:
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE PLAZO
		ESTADO
		☐ OK ☐ NO
		☐ OK ☐ NO
		☐ OK ☐ NO
		☐ OK ☐ NO

Firma: _____

Nombre: _____

Presidente o Lider de la Reunion

Firma: _____

Nombre: _____

Secretario (a) u Otro Representante

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

Al realizar el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente de mecanismos para mejorar de las 13 acciones planteadas para el tercer seguimiento se evidenció un cumplimiento del 100%

19. MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN

Frente a los mapas de corrupción y gestión se pudo evidenciar de acuerdo con los soportes suministrados que el área trabajó para mitigar los riesgos, aunque se sugiere continuar trabajando con las áreas para que realicen el seguimiento puntual y oportuno a los diferentes requerimientos allegados a través de los canales, antes de su vencimiento dejando seguimiento y trazabilidad de requerimiento a las áreas que se acercan a la fecha límite de respuesta

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	32 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

20. INFRAESTRUCTURA

Se evidenció el trabajo que ha venido realizando el proceso de Atención al Ciudadano en las visitas realizadas a la unidad de Bosa y sedes de la Calle 15, Calle 61 y Calle 63 corroborando avances en las adecuaciones a la infraestructura pero es relevante continuar con el proceso de mejoramiento, por otra parte y de acuerdo a la evaluación realizada al 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 con fecha de noviembre 2020, en los resultados obtenidos en esta evaluación el Instituto obtuvo un 73%; de acuerdo al informe no se reportaron evidencias de señalización de los espacios de atención en alto relieve (señalización braille), aspecto que dificulta el acceso de personas con discapacidad visual para la realización autónoma de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

A pesar de que el Instituto ha incluido en su plan de acción, la disposición de nuevos puntos de atención a la ciudadanía que cuenten con los niveles óptimos de accesibilidad, lo que hace que los ajustes razonables implementados hasta el momento propendan en el mejoramiento del servicio, es importante resaltar que se evidencian algunas falencias, especialmente en el mobiliario y temas de señalización. Así mismo, existen deficiencias en la accesibilidad Web y se hace necesaria la implementación de herramientas que mejoren el acceso a la información por parte de población con discapacidad, especialmente en estos tiempos donde la usabilidad de este tipo de canales de atención viene en aumento.

Tabla 2. Porcentajes de cumplimiento

Lineamientos evaluados		% cumplimiento
Lineas estratégicas	1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana	100%
	2. <u>Infraestructura</u> para la prestación de servicios	73%
	3. Cualificación del talento humano	82%
	4. Articulación institucional e interinstitucional	80%
Lineas transversales	1. Mejoramiento continuo	63%
Transparencia	1. Transparencia activa	100%
	2. Transparencia pasiva	100%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Se debe fortalecer en la:

- **Accesibilidad a personas con discapacidad (física y tecnológica) para ello se debe tener en cuenta:**

La Ley 1618 de 2013, en su artículo 5, el cual define que las entidades públicas en todos los niveles son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos.

Acoger las disposiciones del artículo 9 numeral 2 literal d de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al público deben contar con señalización en braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, así como el literal e, que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

- **Señalización**

Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el numeral 45 de la NTC 6047 de 2013, en la que se define que las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben ubicar a una altura consistente, y deben ser complementadas con símbolos gráficos y lenguaje Braille, para facilitar la comprensión de toda la ciudadanía.

Frente a las adecuaciones de Calle 15 se observó que el punto de atención está ubicado en un lugar que al ingresar tiene un bordillo, dificultando el acceso para las personas con discapacidad, otro punto que se debe

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	33 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

revisar es el baño de los hombres para ingresar hay un pequeño escalón que limita la facilidad para acceder a este sitio, se sugiere revisar hacer una pequeña rampa.



Punto de atención Calle 15



Baño mujeres calle 15



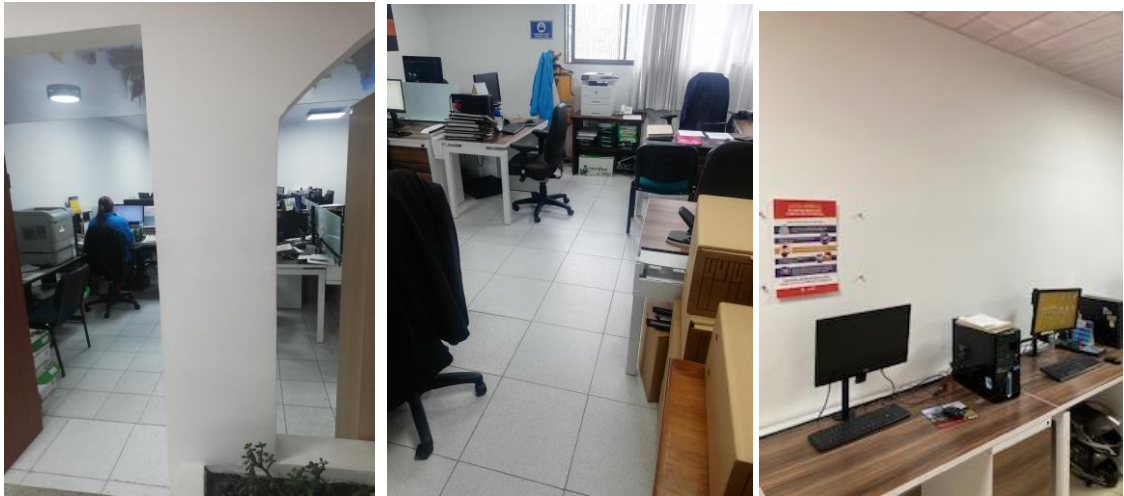
Oficina Atención al ciudadano UPI Bosa

En el punto de atención de la Calle 63 se observó avances en las adecuaciones como se describirá a continuación:

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.

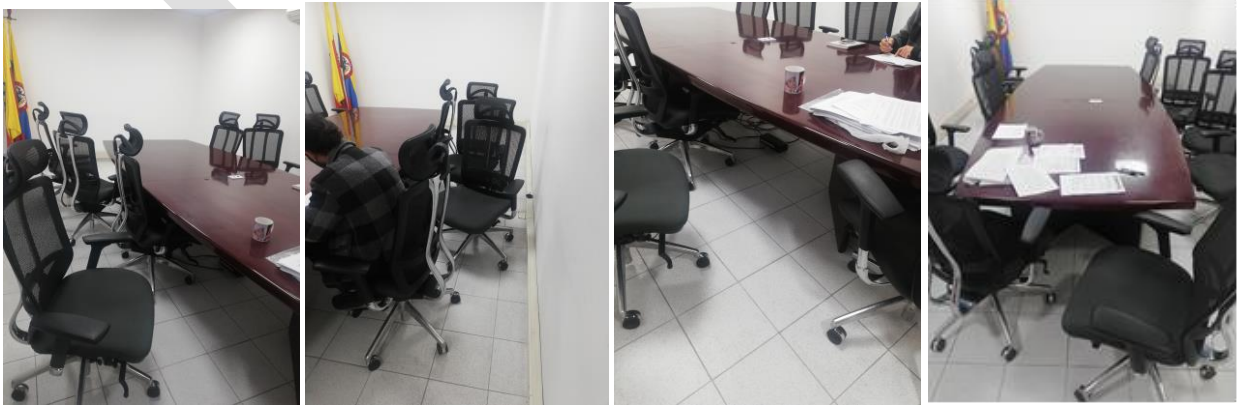
	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	34 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018



Dependencias - Calle 63

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 los espacios de circulación 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:	35 de 35
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

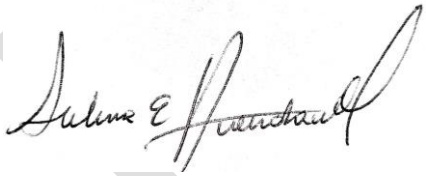
Señalética y señalización:

Las sedes del Instituto continúan sin cumplir con la norma frente a los requisitos que exige sobre la señalética, para todas las sedes 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 ellas 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 oficinas Calle 63

V°B° Auditor (a) Líder



FIRMA:

NOMBRE: SULMA ESPERANZA AVENDAÑO MUÑOZ.

Aprobación Jefe Oficina de Control Interno



FIRMA:

NOMBRE: LUIS ORLANDO BARRERA CEPEDA