

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 1 DE ENERO 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, DICIEMBRE 2021

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	2 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	Pág. 4
2. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	4
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	6
4. ALCANCE	6
5. EQUIPO DE TRABAJO	6
6. METODOLOGÍA APLICADA	6
7. CONTEXTO DEL PROCESO A AUDITAR	7
8. ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES	7
10. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS	15
11. OBSERVACIONES	15
12. NO CONFORMIDADES	15
13. RECOMENDACIONES	16
14. CONCLUSIÓN	17
15. ANEXO: DESARROLLO A LA AUDITORIA	18

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	3 de 28
			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.
- 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.



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	4 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- 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.
- 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.



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	5 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- 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 enero de 2021 al 30 de junio de 2021.

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 revisa la normatividad vigente para la aplicación de los criterios para la auditoria.
- Se realiza visita al proceso para clarificar inquietudes del proceso, está se realiza el 4 de Noviembre 2021.
- Se analizó la información de las bases de datos de los requerimientos de la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2021.
-
- Se revisaron las encuestas de Satisfacción de la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2021.
- 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.
- Proyección informe preliminar para envió al proceso auditado para presentación de observaciones por parte del proceso de Atención al ciudadano.
- Recibo de retroalimentación por parte del proceso auditado con respecto al informe preliminar en caso de presentarse.
- Reunión cierre de auditoria con los ajustes realizados en caso de hacerse surtido.
- Consolidación informe final.

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

7. CONTEXTO DEL PROCESO, PROYECTO, PROCEDIMIENTO, ACTIVIDAD O REQUISITO A AUDITAR:



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	6 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

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

- ✓ Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- ✓ Dirección de Correspondencia y Atención al Ciudadano: Cra. 27A # 63B - 07
- ✓ Líneas de atención al ciudadano 601 2112287 - 018000-113604
- ✓ Correo atención al ciudadano: atencionciudadano@idipron.gov.co
- ✓ Sede Calle 61: Calle 61 # 7 - 78 Chapinero. Teléfono: 601 3779997
- ✓ Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.
- ✓ Línea y correo para la Transparencia: 601 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.

8. 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.

CÓDIGO	ORIGEN	SITUACIÓN ENCONTRADA	DESCRIPCION DE LA ACCION	AVANCE	CERRADA	SIN CERRAR	OBSERVACIONES
PMVD-2019-009	Evaluación de accesibilidad del punto del servicio a la ciudadanía del IDIPRON	El punto no es fácil de identificar, carece de señalización adecuada.	Instalar en la entrada del punto de atención a la ciudadanía un pendón que visibilice el área.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No
PMVD-2019-010	Evaluación de accesibilidad del punto del servicio a la ciudadanía del IDIPRON	No cuenta con un sistema de bucle magnético, para el uso de personas con discapacidad auditiva que usen implante coclear o audífonos medicados.	Realizar dos talleres de lengua de señas con el fin de fortalecer las competencias del grupo de atención a la ciudadanía, para la atención de personas con discapacidad auditiva.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No
PMVD-2019-011	Evaluación de accesibilidad del punto del servicio a la ciudadanía del IDIPRON	La altura del mesón no garantiza la aproximación frontal a una persona usuaria de silla de ruedas o el uso adecuado de una persona de talla baja o niño. Actualmente posee una altura de 113 cm	Dotar con mobiliario los puntos de atención a la ciudadanía con el fin de generar una aproximación frontal a una persona usuaria de silla de ruedas o que posibilite la atención correcta a personas de talla baja.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No
PMVD-2019-012	Evaluación de accesibilidad del punto del servicio a la ciudadanía del	El mobiliario de la sala de espera no cumple con las especificaciones técnicas de la normativa vigente.	Dotar con mobiliario las salas de espera de los puntos de atención a la ciudadanía, de acuerdo al espacio de los mismos.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	7 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

	IDIPRON						
PMVD-2019-013	Evaluación de accesibilidad del punto de servicio a la ciudadanía del IDIPRON	No existen zonas destinadas para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas, la espera se realiza sobre circulaciones o independiente al área general de la sala, siendo no accesible.	Establecer zonas de ubicación de personas usuarias de silla de ruedas en el punto principal de atención a la ciudadanía en la Calle 61, en la calle 15 y Distrito joven.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No
PMVD-2019-014	Evaluación de accesibilidad del punto de servicio a la ciudadanía del IDIPRON	En algunas dependencias, el ancho de las circulaciones es inadecuado, porque se presentan obstáculos y en otros espacios porque el ancho de libre de paso es de 50 cm.	1. Realizar un diagnóstico de las condiciones actuales de accesibilidad y circulación de la sede administrativa calle 63. 2. Realizar una propuesta de las condiciones de accesibilidad requeridas para la sede administrativa calle 63. 3. Socializar la propuesta de las condiciones de accesibilidad requeridas para la sede administrativa calle 63.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No
PMVD-2019-015	Evaluación de accesibilidad del punto de servicio a la ciudadanía del IDIPRON	La altura libre por debajo del mesón es inadecuada, imposibilitando su uso de manera adecuada a todas las personas, principalmente con usuarias de ayudas técnicas para el desplazamiento.	Dotar con mobiliario los puntos de atención a la ciudadanía, con el fin de generar una aproximación frontal a una persona usuaria de silla de ruedas o que posibilite la atención correcta a personas de talla baja.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No
PMVD-2019-016	Evaluación de accesibilidad del punto de servicio a la ciudadanía del IDIPRON	Las circulaciones no cuentan con un ancho de paso adecuado. No se garantizan zonas donde se puedan realizar giros y maniobras por parte de las personas con discapacidad física.	1. Realizar un diagnóstico de las condiciones actuales de accesibilidad y circulación de la sede administrativa calle 63. 2. Realizar una propuesta de las condiciones de accesibilidad requeridas para la sede administrativa calle 63. 3. Socializar la propuesta de las condiciones de accesibilidad requeridas para la sede administrativa calle 63.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No
PMVD-2019-017	Evaluación de accesibilidad del punto de servicio a la ciudadanía del IDIPRON	No cuenta con una señalética accesible, ya que el material es reflectivo y la información no se encuentra de manera audible y visual (en sistema braille, lengua de señas, macro carácter y alto relieve).	1. Realizar una mesa de trabajo con el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo para identificar conjuntamente las necesidades de señalética en los puntos de atención a la ciudadanía. 2. Realizar la instalación de la señalética accesible en los puntos de atención a la ciudadanía, de acuerdo con las necesidades identificadas y lo señalado en la norma NTC 6047.			X	Aprobación memorando 2021IE4361 PM mediante radicado No
PMAI-2019-118	Auditoría interna de seguimiento al proceso atención al ciudadano en vigencia 1 de julio 2018 al 30 de junio de 2019	OBSERVACIÓN * 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	*Actualización del procedimiento de Buzón de Quejas Reclamos y Sugerencias A-ACI-PR-002, implementando punto de control.	Se realizó la actualización del procedimiento, se recomienda validar si una llamada mensual a la unidad para saber si hay pqrs es efectivo.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2011, la acción quedó cerrada de manera ineffectiva en el tablero de control.

 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 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

PMAI-2019-120	Auditoría interna de seguimiento al proceso atención al ciudadano vigencia 1 de julio 2018 al 30 de junio de 2019	OBSERVACIÓN * 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.	* Adelantar los trámites pertinentes ante las instancias internas de la Entidad para validar la creación del área.	Al verificar los soportes se evidencia que el proceso ha trabajado en la acción, pero no se evidencia una solicitud formal para la creación del área.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2019-121	Auditoría interna de seguimiento al proceso atención al ciudadano vigencia 1 de julio 2018 al 30 de junio de 2019	NO CONFORMIDAD * 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)	*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 evidencia cumplimiento de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2019-122	Auditoría interna de seguimiento al proceso atención al ciudadano vigencia 1 de julio 2018 al 30 de junio de 2019	NO CONFORMIDAD • 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 remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará”.	* 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 evidencia cumplimiento de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2019-123	Auditoría interna de seguimiento al proceso atención al ciudadano vigencia 1 de julio 2018 al 30 de junio de 2024	NO CONFORMIDAD • 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.	* 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, macrotextos e iconos y señalización con apoyos gráficos, en la Sede Calle 63, la cual se determinó como punto de atención ciudadana, priorizadas de acuerdo a lo dispuesto en la NTC 6047 de 2013. * Instalación de horarios de atención en las entradas de	Se evidencia avance de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	9 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

			los puntos de atención de la Sede Administrativa.				
PMAI-2019-124	"Atención a la ciudadanía 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.	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 evidencia avances pero faltan adecuaciones a los baños y la señalización por lo anterior se da un cumplimiento al 70%.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2019-125	Atención a la ciudadanía Auditoria interna II semestre 2019.	OBSERVACIÓN 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.	Capacitaciones en las 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.	Se evidencia cumplimiento de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2019-126	Atención a la ciudadana Auditoria interna II semestre 2019.	OBSERVACIÓN 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	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 cual entidad se realiza el traslado.	De acuerdo con la acción establecida se observa cumplimiento al 100% de la misma con la actualización del formato.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2019-127	Atención a la ciudadanía Auditoria interna II semestre 2019.	OBSERVACIÓN 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-	*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 cual entidad se realiza el traslado. *Se realizará seguimiento semanal de los requerimientos ciudadanos	Se evidencia cumplimiento de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	10 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

		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	actualizando la base de datos.				
PMAI-2019-128	Atención a la ciudadanía Auditoria interna II semestre 2019.	NO CONFORMIDAD 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	*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 cual entidad se realiza el traslado. *Se realiza seguimiento semanal de los requerimientos ciudadanos actualizando la base de datos.	Se evidencia cumplimiento de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida.	X		Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2019-129	Atención a la ciudadanía Auditoria interna II semestre 2019.	NO CONFORMIDAD 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	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.	Se evidencian avances pero aún falta remodelaciones o ajustes para personas con discapacidad. Acción vencida.	X		Fecha seguimiento 12/11/2021

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	11 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

		establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano					
PMAI-2019-130	Atención a la ciudadanía Auditoria interna II semestre 2019.	NO CONFORMIDAD Revisados los procedimientos 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.	*Revisión y actualización de los documentos del proceso del área.	Se evidencia cumplimiento de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida	X		Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2020-016	Auditoria de Seguimiento al proceso Atención al ciudadano vigencia 1 de Enero 2020 al 30 de Junio 2020	Observación N° 1 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 – ACIPR-001.	Socialización del procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos y Denuncias por Actos de Corrupción a través del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS – ACIPR-001 al personal administrativo de las unidades de protección integral.	Se evidencia cumplimiento de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida	X		Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2020-017	Atención a la ciudadanía Auditoria interna I semestre 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,	Atención a la ciudadanía enviará de forma mensual al área de control interno disciplinario la información de las dependencias que cerrará por fuera de términos. Así mismo realizará capacitaciones al personal administrativo	Se evidencia cumplimiento de la acción de acuerdo a los soportes suministrados. Acción vencida.		X	

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

		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.	sobre los términos para dar respuestas según la ley 1755 y las implicaciones según el código único disciplinario.				Fecha seguimiento 12/11/2021
PMAI-2020-018	Atención a la ciudadanía Auditoria interna I semestre 2020.	No conformidad No 1 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.	Se observan ajustes pero se debe trabajar en los ajustes para personas con discapacidad en los puntos de atención.		X	Fecha de seguimiento 12/11/2021



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	13 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

PMAI-2021-001	AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIONAL AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2020 AL 30 DE JUNIO DE 2020	OBSERVACIÓN: 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.	La acción esta repetida es igual a la acción asociada con el cód. PMAI-2020016	X		Fecha de seguimiento 12/11/2021
PMAI-2021-002	AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO ATENCIONAL AL CIUDADANO VIGENCIA 1 DE ENERO 2020 AL 30 DE JUNIO DE 2020	OBSERVACIÓN: 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	Atención a la ciudadanía enviará de forma mensual al área de control interno disciplinario la información de las dependencias que cerrará 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.	La acción esta repetida es igual a la acción asociada con el cód. PMAI-2020017			



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	14 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

		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 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
Evaluación de accesibilidad del punto del servicio a la ciudadanía del IDIPRON.	9	0	N/A	N/A
"Atención a la ciudadanía Auditoria interna Primer Semestre 2018".	0	0	1	0
Atención a la ciudadanía Auditoria interna I semestre 2020.	1	0	1	0
Atención a la ciudadanía Auditoria interna II semestre 2019.	0	3	1	2
Auditoría de Seguimiento al proceso Atención al ciudadano vigencia 1 de Enero 2020 al 30 de Junio 2020.	1	1	0	0
Auditoría interna de seguimiento al proceso atención al ciudadano vigencia 1 de julio 2018 al 30 de junio de 2019.	1	2	1	2
TOTAL	12	6	4	4

Como conclusión se encuentran abiertas doce (12) observaciones y cuatro (4) No conformidades, de acuerdo al seguimiento realizado con fecha 12/11/2021.

9. ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:

- Se resalta el trabajo que ha venido realizando el proceso de Atención al ciudadano para fortalecer el equipo de trabajo potencializando las competencias del equipo de trabajo en pro del desarrollo y crecimiento del proceso para beneficio de los funcionarios, contratistas y los NNAJ.

10. OBSERVACIONES:

- Se observó debilidad en el diligenciamiento del formato “Control de requerimientos ciudadanos – ACI-FT-003, frente a dejar espacios sin información o información incompleta.

11. 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



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	15 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido, este incumplimiento es compartido con las áreas de Mantenimiento de bienes y Seguridad y salud en el trabajo.

• 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, adicionalmente se debe tener en cuenta que la no respuesta oportuna puede acarrear proceso disciplinario; Por esta razón se traslada este incumplimiento a las siguientes áreas o procesos Subdirección de métodos, Subdirección Administrativa y financiera, Convenios, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Desarrollo y Oficina Asesora de Planeación.

12. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al momento de diligenciar el formato “Control de requerimientos ciudadanos-ACI-FT-003” en la columna donde se deja registrada la dependencia especificar con más detalle a que área fue asignado el requerimiento, esto porque al ser trasladada la No conformidad es relevante que quede asignada al área que no dio respuesta oportuna.
- 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 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 teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 371 de 2010, en el ítem 3.
- 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.
- 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.
- 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 sugiere trabajar con los responsables encargados de las áreas en el fortalecimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con respecto a las características de (Coherencia, claridad y calidez) que se deben tener en cuenta al momento de generar las respuestas que se deben emitir a los ciudadanos.



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	16 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

- Se recomienda ingresar el formato “Seguimiento a las respuestas canal escrito” en el SIGID, ya que este formato no se encuentra formalizado dentro del sistema integrado de gestión.
- Se sugiere continuar con el fortalecimiento del diligenciamiento de la encuesta de igual manera se revisó la base para identificar las unidades o sedes que participan de este proceso, pero se evidenció una debilidad frente al formato porque en la opción de los campos sede administrativa y unidad de protección queda cerrada y no da la opción de identificar la unidad o sede que está siendo evaluada dificultando la posibilidad de identificar la sede o unidad que está siendo evaluada de manera negativa.
- Se recomienda revisar si el mecanismo de seguimiento planteado por el proceso de Atención al ciudadano enunciado en el **“Procedimiento: Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá te escucha – SDQS”**, el cual es el de comunicarse mensualmente con cada unidad para verificar la peticiones en el buzón de sugerencias es el más pertinente para fomentar en los NNAJ el uso del buzón.

13. CONCLUSIÓN:

Luego del seguimiento realizado se concluye que el proceso de Atención al Ciudadano durante la vigencia I semestre 2021, que realizó la cualificación de los funcionarios, beneficiarios; sin embargo, es importante continuar fortaleciendo el control en la información el diligenciamiento estandarizado en el formato de control de requerimientos -ACI-FT-003 ya que este es insumo para la realización de los informes. 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. Por otra parte se debe establecer acciones de mejora para que el proceso de Atención al ciudadano tenga el control de todos los PQRS que ingresan al Instituto y así dar respuesta oportuna a los mismos, en el caso de presentar demoras de manera frecuente y reiterativa se recomienda realizar un estudio que permita identificar los problemas y/o causas de los incumplimientos, y estos incluirlos en los planes de acción y mejoramiento para dar solución a los mismos y mitigar así la falta de oportunidad, desde la Veeduría Distrital recomienda que cuando se esté presentado esta situación las entidades deben presentar un informe periódico relacionado las acciones empleadas con el fin que la Veeduría pueda hacer el seguimiento correspondiente y así evitar que se puedan presentar demoras 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 7 días, de tal forma que facilite el seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas.

14.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 enero al 30 de junio de 2021, se verificó el procedimientos y la base de datos interna de la entidad Control de Requerimientos Ciudadanos A-ACI-FT-003; donde el proceso lleva el control de los requerimientos, para evaluar la oportunidad, calidad y satisfacción en las respuestas.

14.1. Ley 1755 de 2015 “Por medio de cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

14.1.1. Requerimientos presentados durante la vigencia 1 de enero a 30 de junio 2021.



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	17 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Luego de revisarse el formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003” del primer semestre 2021 se pudo constatar que ingresaron al Instituto (217) solicitudes o requerimientos por los siguientes canales:

CANAL	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL
BUZÓN	7	2	9
ESCRITO	0	1	1
PRESENCIAL	16	59	75
MAIL	11	16	27
TELEFONICO	1	3	4
WEB	46	48	94
REDES SOCIALES	0	7	7
TOTAL	81	136	217

Tabla 1: Construido por la OCI Fuente Formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

Se observó que los ciudadanos tienen como preferencia para radicar sus PQRS el canal web con (94) solicitudes equivalente al 43,3%.

Con respecto a las tipologías de los requerimientos se observaron los siguientes:

REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2021				
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	29	57	86	39,6
QUEJA	23	34	57	26,3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	11	20	9,2
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	7	13	20	9,2
CONSULTA	6	3	9	4,1
FELICITACIÓN	2	6	8	3,7
RECLAMO	2	4	6	2,8
DENUNCIA	2	3	5	2,3
SUGERENCIA	1	4	5	2,3
SOLICITUD DE COPIA	1	0	1	0,5
TOTAL	82	135	217	100

Tabla 2: Construido por la OCI Fuente Formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

En relación con los tipos de requerimientos, se corroboró que la petición de interés particular fue presentada con más frecuencia por la ciudadanía con (86) solicitudes durante la vigencia auditada, esto equivale aún 39,6% del total; seguida por el tipo de requerimiento queja con (57) solicitudes lo que equivale al 26,3%.

Así mismo se recibieron (20) solicitudes de información y (20) peticiones de interés general lo que representa cada una al 9,2%, (9) consultas lo que representa el 4,1%, (8) felicitaciones equivalente 3,7%, (6) reclamos con una participación del 2,8%, (5) denuncias por actos de corrupción y (5) sugerencias equivalentes al 2,3% cada una y (1) solicitud de copia equivalente al 0,5%. Se observó que para la vigencia auditada fueron (217) solicitudes mientras que para el segundo semestre del 2020 fueron (272) observándose una disminución de (55) peticiones con respecto al segundo semestre del 2020.

Teniendo en cuenta que el tipo de requerimiento petición de interés particular fue el más representativo dentro de los ciudadanos, la Subdirección de métodos fue el área que recibió más solicitudes recibió con (37), se encontraron (18) requerimientos con la denominación de (N/A) al verificar el formato 003 se pudo observar que algunas fueron trasladadas a otras entidades, en otras no se observa a que entidad fue trasladada la petición, Desarrollo Humano recibió peticiones (13), Subfinanciera respondió solicitudes (5), la Oficina de jurídica le fueron radicadas (4) requerimientos, se encontraron (2) requerimientos asignados a Secretaria de Integración social tomándola como área del Instituto y (2) solicitudes de Atención al Ciudadano finalmente (1) requerimiento asignado a Control interno, Control interno disciplinario y uno que no cuenta con información.

No DE REQUERIMIENTOS PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR POR ÁREAS I SEMESTRE 2021							
ÁREAS	MESES						TOTAL SOLICITUDES POR ÁREAS
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
SUB-MÉTODOS	6	4	1	4	16	6	37
N/A	0	3	1	2	8	4	18
DESARROLLO HUMANO	1	3	3	2	2	2	13
SUB-FINANCIERA	0	0	2	1	1	1	5
JURIDICA	1	0	0	1	1	1	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	0	0	0	0	2

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	18 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

INTEGRACIÓN SOCIAL	0	0	0	0	2	0	2
CONVENIOS	0	0	0	0	1	1	2
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	0	1
SIN INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	11	11	7	10	31	16	86

Tabla 3: Construido por la OCI Fuente Formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

Por lo anterior se pudo evidenciar que el proceso de Atención al Ciudadano ha trabajado por tener el control del registro de toda la información en el formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”, pero aún se observa debilidades en el diligenciamiento del mismo de manera estandarizada por lo anterior se está *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.*

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA										CÓDIGO	A-ACI-FT-003
										VERSIÓN	09
										PÁGINA	1 DE 1
										VIGENTE	13/04/2021
CONTROL REQUERIMIENTOS CIUDADANOS											
TIPO REQ.	Nº DE REQUERIM.	CANAL	RADICADO	NOMBRE LEGAL O IDENTITARIO	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	FECHA DE RESPUESTA	Nº DE RADICADO	TRASLADO	ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADA
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1540232021	E-MAIL	2021ER1066	LILIANA MARLES	14/05/2021	19/05/2021	INTEGRACION SOCIAL	18/05/2021	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1580532021	PRESENCIAL	2021ER1104	ANDRAMILENALUGOGONZÁLEZ	19/05/2021	21/05/2021	INTEGRACION SOCIAL	09/07/2021	NO APLICA	SI	INTEGRACIÓN SOCIAL

Tabla4: Fuente Formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

Para la vigencia auditada el segundo requerimiento con más solicitudes realizadas por los ciudadanos fue el de la Queja con una participación del 26,3% equivalente a (57) solicitudes.

14.2. PQRS Traslados por no competencia:

Se pudo evidenciar que durante el I semestre del 2021 se trasladaron (25) solicitudes a diferentes entidades la que más predomina es la Secretaria de Integración social.

REQUERIMIENTOS TRASLADO DE NO COMPETENCIA I SEMESTRE 2021				
REQUERIMIENTOS	CANAL	MES	No DE REQUERIMIENTOS	ENTIDAD A QUE SE TRASLADO EL REQUERIMIENTO
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	E-MAIL	ENERO	1	SECRETARIA DISTRITAL
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	WEB	FEBRERO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	WEB	FEBRERO	1	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	WEB	FEBRERO	1	PRESIDENCIA
CONSULTA	WEB	MARZO	1	IPES
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	WEB	ABRIL	1	SECRETARIA DE SEGURIDAD
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	WEB	MAYO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	WEB	MAYO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	WEB	MAYO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	PRESENCIAL	MAYO	1	ACUEDUTO
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	WEB	MAYO	1	SECRETARIA DE SALUD
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	WEB	MAYO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
QUEJA	PRESENCIAL	MAYO	1	ACUEDUTO

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	19 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

QUEJA	PRESENCIAL	MAYO	1	INEGACION SOCIAL
RECLAMO	PRESENCIAL	MAYO	1	INTEGRACION SOCIAL
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	PRESENCIAL	MAYO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	PRESENCIAL	MAYO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	PRESENCIAL	MAYO	1	ICBF
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	E-MAIL	JUNIO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	WEB	JUNIO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
QUEJA	WEB	JUNIO	1	SECRETARIA DE EDUCACIÓN
CONSULTA	WEB	JUNIO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	REDES SOCIALES	JUNIO	1	SOLICITUD ACLARACION
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	WEB	JUNIO	1	ENTIDADES DISTRITALES
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	WEB	JUNIO	1	INTEGRACIÓN SOCIAL
TOTAL			25	

Tabla 5: Construido por la OCI formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

14.3. Requerimientos Fuera de Términos

Se corroboró el formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003” evidenciando que se (25) solicitudes no se respondieron dentro de los tiempos establecidos por normatividad.

OPORTUNIDAD RESPUESTAS			
TOTAL REQUERIMIENTOS	TOTAL REQUERIMIENTOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL REQUERIMIENTOS FUERA DE LOS TÉRMINOS	OBSERVACIONES
217	195	25	El total de requerimientos para el I semestre vigencia 2021 fue de 217, 25 de estos requerimientos se respondieron fuera de términos

Tabla 6: Construido por la OCI formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

De acuerdo al procedimiento “Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá te escucha–SDQS A-ACI-PR-001” el proceso de Atención al ciudadano se encargará de realizar seguimiento semanal mediante correo electrónico a las áreas para que respondan en los tiempos establecidos, por ello es responsabilidad del funcionario o contratista asignado por cada área, dependencia o proceso de estar atento del aplicativo SDQS y así dar respuesta en los tiempos establecidos por norma, por lo anterior se dio *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.”* Por esta razón se traslada este incumplimiento a las siguientes áreas o procesos Subdirección de métodos, Subdirección Administrativa y financiera, Convenios, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Desarrollo y Oficina Asesora de Planeación.

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	20 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

ÁREAS O DEPENDENCIAS QUE RESPONDIERON REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS	
AREA/DEPENDENCIA	No de PETICIONES SIN DAR RESPUESTA A TIEMPO
Subdirección de Métodos	10
Subdirección Administrativa y Financiera	5
Convenios	4
Oficina Asesora Jurídica	3
Subdirección de Desarrollo Humano	2
Oficina asesora de Planeación	1
TOTAL	25



Tabla 7 – Gráfica 1: Construido por la OCI formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

La Veeduría realizó un seguimiento durante el periodo de enero a abril 2021 donde el Instituto se encuentra de este ranking el Instituto se ubicó en el puesto 27 con un promedio de respuestas fuera de término de 19 días.

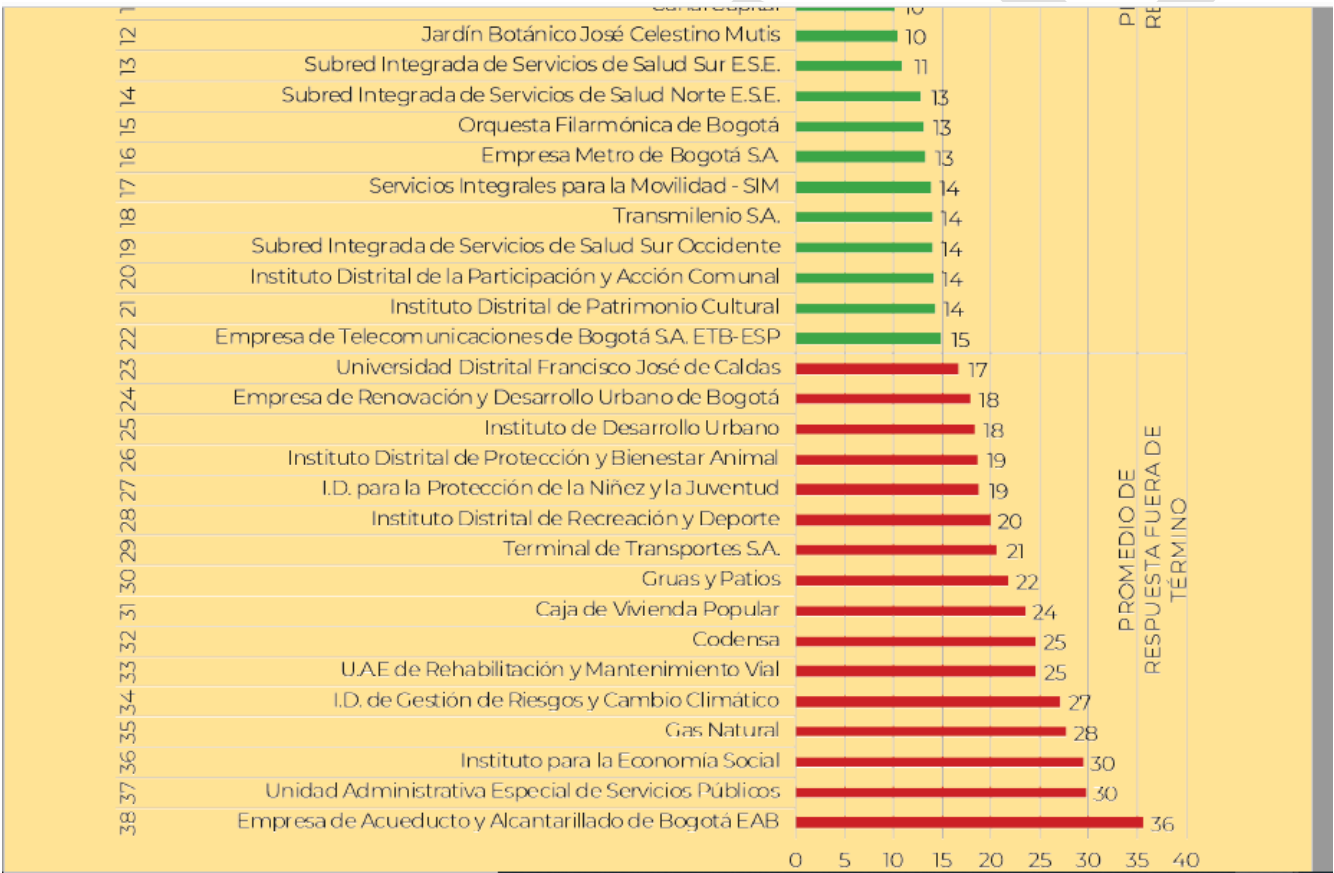


Tabla 8: Informe Rankings Veeduría enero – abril 2021

En este informe realizaron las siguientes recomendaciones:

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

RECOMENDACIONES

- Las entidades que presentan demoras de manera frecuente y reiterativa, deben realizar un estudio o investigación que les permita identificar los problemas y/o causas de los incumplimientos, incluirlos en sus planes de acción y de mejoramiento para dar solución a los mismos y mitigar así la falta de oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía. La Veeduría Distrital recomienda que las entidades presenten un informe periódico relacionando las acciones empleadas, con el fin de que la Veeduría pueda hacer el seguimiento correspondiente.
- Para el caso de las alcaldías locales, al estar centralizada la administración del Sistema Bogotá Te Escucha en la Secretaría de Gobierno, es importante que esta última inicie las acciones correspondientes y planes de mejora para superar la situación de incumplimiento reiterado al derecho fundamental de petición.
- Se recomienda a las entidades distritales dar estricto cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y al Decreto 491 de 2020, para dar respuesta de manera oportuna a las peticiones ciudadanas.
- Las entidades distritales deben analizar y establecer si cuentan con el recurso humano, físico y tecnológico necesario para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS y actuaciones administrativas que se realicen.
- Es preciso que el análisis de las PQRS del Distrito se convierta en un aspecto fundamental para la toma de decisiones por parte de los representantes legales de las entidades, que se traduzca en el reconocimiento de la importancia del servicio a la ciudadanía como instrumento que contribuye a dar respuesta efectiva a las necesidades ciudadanas.

Tabla 9: Informe Rankings Veeduría enero – abril 2021

14.4. Calidad del Requeriente

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2021, se observa que el 72% equivalente a 157 solicitudes corresponde a ciudadanos identificados, 404 solicitudes equivalente al 69% correspondiente a ciudadanos anónimos, y sin clasificación 3 equivalente al 1%.

CALIDAD DEL REQUERIENTE		
NOMBRE DEL PETICIONARIO	No de REQUERIMIENTOS	%
ANONIMO	60	28
IDENTIFICADO	157	72
TOTAL	217	100

Tabla 10: Construido por la OCI formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

14.5. Seguimiento a las respuestas de los requerimientos (Coherencia, claridad y calidez) por el Instituto:

Teniendo en cuenta que el criterio de Calidad en las respuestas debe contemplar los conceptos de (COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ); se pudo observar que el proceso revisó a (375) respuestas emitidas por el Instituto, se evidenciando que en un 98,4% se dio respuesta a los requerimientos de una manera coherente equivalente a (367) solicitudes, frente a la claridad de las respuestas emitidas por las áreas a los PQRS se respondieron (366) requerimientos equivalente al 98,1% finalmente con respecto a la calidez de las respuestas en el seguimiento realizado se observó que a (366) peticiones se les respondió de una manera cálida y con lenguaje claro.

SEGUIMIENTO A RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS CANAL ESCRITO		
COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ	SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS	%
COHERENCIA	367	98,4
CLARIDAD	366	98,1
CALIDEZ	366	98,1

Tabla 11: Construido por la OCI formato “Seguimiento a las respuestas canal escrito”



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	22 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

14.6. Cualificación:

De acuerdo a los soportes asignados por el proceso de Atención al ciudadano se pudo evidenciar que se realizaron cualificaciones durante la vigencia auditada, se capacitación (238) beneficiarios de los cuales (121) que iban ingresar al Convenio establecido con la secretaria de hábitat y (108) administrativos con los siguientes temas: protocolos de atención, protocolos de servicio, términos de servicio y términos para responder solicitudes.

14.7. Encuestas de Percepción Servicio a la Ciudadanía

En el primer semestre 2021 se diligenciaron (721) con una calificación favorable en la prestación de servicio se evidenció un incremento en el diligenciamiento de las encuestas en relación al segundo semestre de 2020 que fue de (200), evidenciándose un trabajo por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano por medio de las capacitaciones para fortalecer el proceso y que las unidades den a conocer está encuesta de satisfacción la cual pretende ayudar a mejor los servicios del Instituto.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN							
PUNTUACIÓN EN COMO CALIFICA EL SERVICIO	CANAL ESCRITO	SEDE ADMINISTRATIVA	TELEFONICO	UNIDAD DE PROTECCIÓN INTEGRAL (UPI)	VIRTUAL	VACIAS	TOTAL
4	2	529	109	54	18	0	712
3	0	1	0	1	1	0	3
SIN INFORMACIÓN	0	1	4	0	0	1	6
TOTAL							721

Tabla 12: Construido por la OCI formato “Encuesta de percepción”

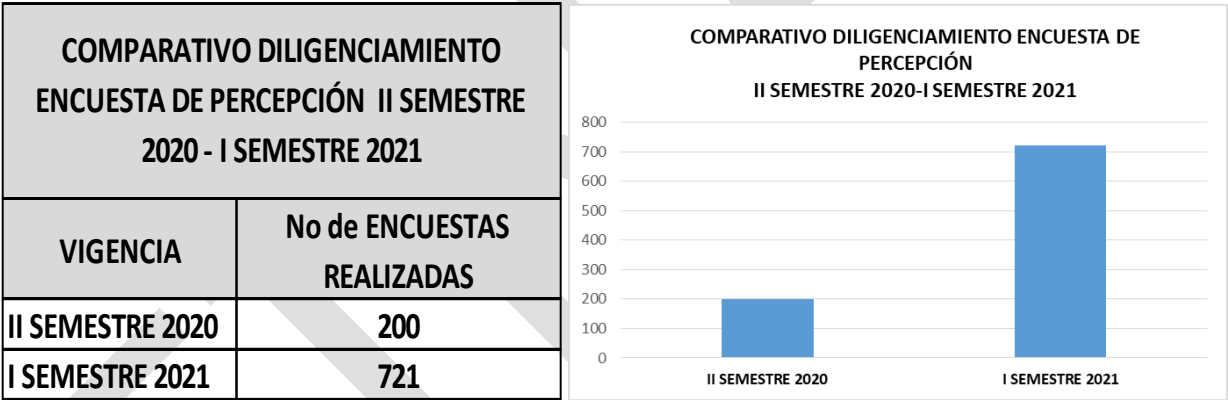


Tabla 12: Construido por la OCI formato “Encuesta de percepción vigencia I semestre 2021”

Se confrontaron estos datos con los informes trimestrales de gestión y se observó una diferencia de una (1) encuesta menos con respecto al formato “Encuesta de percepción”, se sugiere continuar con el fortalecimiento del diligenciamiento de la encuesta de igual manera se revisó la base para identificar las unidades o sedes que participan de este proceso, pero se evidenció una debilidad frente al formato porque en la opción de los campos sede administrativa y unidad de protección queda cerrada y no da la opción de identificar la unidad o sede que está siendo evaluada dificultando la posibilidad de identificar la sede o unidad que está siendo evaluada de manera negativa.

14.8. Canales de Comunicación

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

De acuerdo con lo anterior y basados en la información del SDQS, el comportamiento de los canales de comunicación durante el primer semestre de 2021 fue de la siguiente manera:



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	23 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

CANALES DE COMUNICACIÓN				
CANAL	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	%
WEB	46	48	94	43,3
PRESENCIAL	16	59	75	34,6
MAIL	11	16	27	12,4
BUZÓN	7	2	9	4,1
REDES SOCIALES	0	7	7	3,2
TELEFONICO	1	3	4	1,8
ESCRITO	0	1	1	0,5
TOTAL	81	136	217	100

Tabla 13: Construido por la OCI formato “Control de requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-003”

Una vez revisada la información, se observó que el canal más empleado por la ciudadanía fue el canal web con (94) peticiones equivalente al 43,3%, el segundo canal fue el presencial con (75) peticiones equivalente al 34,6%; el tercer canal más utilizado fue el mail con (27) solicitudes con una representación del 12,4%; como cuarto canal está el buzón de sugerencias con (9) peticiones 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 quinto canal fue las redes sociales con (7) solicitudes equivalente al 3,2% el sexto canal fue el telefónico con (4) solicitudes equivalente al 1,8%, y el séptimo canal fue el escrito con (1) solicitud equivalente al 0,5%.

14.8.1. Estado Físico de los Buzones

Se reitera trabajar en el fortalecimiento del uso del buzón de sugerencias por parte de nuestros beneficiarios teniendo en cuenta que este canal es un medio de participación ciudadana el cual puede servir como retroalimentación o información para el mejoramiento de los servicios hacia los beneficiarios. Frente a los buzones se sigue evidenciando el mal estado o no instalación de los buzones en las unidades. De acuerdo al procedimiento “Atención a requerimientos ciudadanos y denuncias de corrupción Bogotá te escucha – SDQS-A-ACI-PR-001” enuncia en este que el proceso se comunicará mensualmente a cada unidad para verificar la existencia de peticiones en el buzón de sugerencias y realizará un acta con la información recopilada, frente a esto se recomienda revisar si este mecanismo de seguimiento es pertinente para fomentar en los NNAJ el uso del buzón.



Buzón Calle 63

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 realiza la verificación del enlace en la portada de la página web del Instituto evidenciándose los siguientes temas:

	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	25 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Infraestructura	1216	Jose Joaquin Segura Montenegro
Infraestructura	1217	Monica Yimena Jimenez Giraldo
SEGURIDAD Y SALUD		
Seguridad y Salud en el Trabajo	1218	Diana Patricia Beltran Diaz
CONTROL INTERNO		
Jefe Control Interno	1219	Luis Orlando Barrera Cepeda
Control Interno	1220	Aida Pinilla Antonio
DESARROLLO HUMANO		
Subdirector desarrollo humano	1222	Edwin Alexander Betancourt Gongora
Desarrollo Humano	1205	Martha Yanneth Granada Becerra
Desarrollo Humano	1206	Omaira Rodriguez Mahecha

MOLINOS		
ÁREA	EXTENSION	RESPONSABLE
Auxiliar	4000	Tito Guillermo Contreras
Psicosocial	4001	
Camaras	4002	

Información Tomada de la Página web del Instituto

• Base de datos por procesos y áreas

En este enlace se pudo constar que en el proceso de áreas de apoyo información desactualizada como el proceso de servicios administrativos aún aparece Victoria Eugenia y Adriana García encargada del área de transporte o en el área de mantenimiento a Jessica Daniela García Gómez entre otros.

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

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

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

Información Tomada de la Página web del Instituto

En el enlace de transparencia en el punto 4 Planeación, presupuesto e informes se ubican los informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos en el punto 4.11 se evidenció que los informes trimestrales II y III estan mal nombrados aparecen como informes semestrales.

2021

INFORMES DE GESTIÓN PQRS 2021

- Informe Gestión Primer Trimestre 2021
- Informe Gestión Segundo Semestre 2021
- Informe Gestión Tercer Semestre 2021

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:	26 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

14.9.1. 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.

14.9.2. Procedimientos y formatos

Se evidencia el formato “Seguimiento a las respuestas canal escrito” no se encuentra en los formatos del Sistema integrado de gestión, se sugiere la formalización del mismo.

14.10. Gestión documental

Se pudo evidenciar de acuerdo a los soportes sustentados por el proceso de Atención al ciudadano que algunas de las actas se encontraron con dificultad para identificar con claridad la fecha y la hora de la realización de la reunión.

OBJETIVO / TEMA:		Capacitación y encuestas	
FECHA:	05/11/2021	HORA:	
LUGAR:	Calle 67		
Reunión Convocada por:	Nombre	Dependencia	Cargo
	Guilherme	Atención Al Ciudadano	
ORDEN DEL DÍA			
- Encuestas De Verificación De Servicios			
- Organización Para Capacitaciones de microbuses y Administrativos			
CONCLUSIONES			

Acta capacitación de servicio 03062021

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		PROCESO	GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO		CÓDIGO	S-SEG-FT-007		
		FORMATO	REGISTRO DE ASISTENCIA COMITÉ, JUNTA, REUNIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACTIVIDADES DE BIENESTAR		VERSIÓN	06		
					PÁGINA	1 de 1		
					VIGENTE DESDE	21/12/2018		
Actividad	Qualificaron Protocolo de atención Ciudadano				Responsable	Guilherme - Atención Ciudadano		
Lugar	Distrito Sur				*Hora de ingreso	3:00		
COMITÉ	☐ JUNTA ☐ REUNIÓN ☐ ACTIVIDADES DE BIENESTAR ☐ CAPACITACIÓN ☒ INDUCCIÓN ☐ REINDUCCIÓN ☐				*Hora de salida	2:00		
						*No. de horas Capacitación	1 hora	
No.	NOMBRE Y APELLIDOS	ÁREA Y/O DEPENDENCIA	SEXO	TIPO DE VINCULACIÓN	NIVEL JERÁRQUICO	No TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	
1	Juli Guzman Ordaz Moreno		X			325523923	guzmanjuli02@gmail.com	
2	Pablo Gutierrez Moreno		X			325523223	gutierrezpablo@gmail.com	
3	Maria Anton Gomez		X			315532115	gomezanton1@gmail.com	
4	Mari Yulied Rios Diaz		X			322292539	riosmari02@gmail.com	
5	Desiderio Edner de Pineda		X			324209169	pinedadesiderio@gmail.com	
6	Angie Paola Rodriguez Perea		X			315523219	rodriguezpaola@gmail.com	
7	Karen Natalia Rivera Ruiz		X			325523446	riverakaren02@gmail.com	
8	Angie Natalia Pineda Lopez		X			325523713	pinedangie02@gmail.com	
9	Yulied Victoria Diaz Beltran		X			325523713	beltranyulied@gmail.com	
10	Liz Miliceni Gonzalez Mora		X			312263411	moralizmiliceni@gmail.com	
11	Karen Patricia Jimenez		X			312263411	jimenezkaren02@gmail.com	
12	Hector Daniel Jimenez Jimenez		X			312263411	jimenezhector02@gmail.com	
13	Yulied Antonia Gonzalez Avila		X			325523713	avilayulied02@gmail.com	
14	Yessica Kimba Hernandez Mesa		X			325523713	mesayessica02@gmail.com	

Se pudo observar que algunos listados de asistencia no fueron diligenciados completamente, es importante diligenciar estos para el cumplimiento de la Política de gestión documental.

14.11. Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano - (PAAC)



	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	27 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

Al realizar el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente de mecanismos para mejorar de las 8 acciones planteadas para el segundo seguimiento se evidenció un cumplimiento del 50%.

14.12. 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.

14.13. Infraestructura

Se evidenció que el proceso de Atención al ciudadano ha solicitado al área de Infraestructura la instalación o cambio de los buzones pero no se pudo observar que se haya realizado dicha instalación como por ejemplo en la sede de la calle 63, por otra parte y de acuerdo al plan de mejoramiento evaluación accesibilidad ATC vigencia 2019, no sé 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. Por otra parte es relevante realizar las adecuaciones de los baños en la sede de la calle 63. Por lo anterior se continua incumpliendo 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, este incumplimiento es compartido con las áreas de Mantenimiento de bienes y Seguridad y salud en el trabajo.

Se reitera la importancia tener en cuenta para todas las sedes y unidades del Instituto no solo para los puntos de Atención al ciudadano los siguientes puntos.

- 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.



Fotos Baños Mujeres Calle 63

- Señalización:

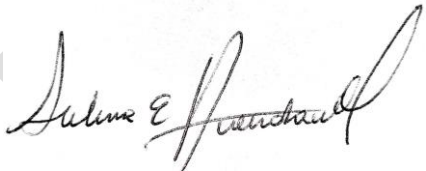
	PROCESO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
			VERSIÓN	02
	FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	28 de 28
			VIGENTE DESDE	21/12/2018

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.



Señalización 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