

	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
		VERSIÓN	03
	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	0 de 15
		VIGENTE DESDE	29/04/2022

INFORME DE SEGUIMIENTO

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO AL PROCESO
ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRSD) I SEMESTRE DEL 2022**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE 2022

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Central para la Protección de la Niñez y la Juventud	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SEG-FT-007
		VERSIÓN	03
	INFORME DE AUDITORIA	PÁGINA:	1 de 15
		VIGENTE DESDE	29/04/2022

Contenido

INTRODUCCIÓN:.....2

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:2

OBJETIVOS:.....3

ALCANCE:3

EQUIPO DE TRABAJO:3

METODOLOGIA APLICADA.....3

CONTEXTO DEL PROCESO, PROYECTO, PROCEDIMIENTO, ACTIVIDAD O REQUISITO A AUDITAR: .3

ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES:4

ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:6

OPORTUNIDADES DE MEJORA:6

HALLAZGOS:6

RECOMENDACIONES:7

CONCLUSIONES:.....7

ANEXO: DESARROLLO DE LA AUDITORÍA8

☐ Seguimiento a PQRSD.....8

☐ Evaluación cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013.....11

Accesibilidad Digital11

Accesibilidad Física.....12

Baños12

INTRODUCCIÓN:

En el marco de lo 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 2022, la Oficina de Control Interno efectuó la auditoría de seguimiento correspondiente al periodo comprendido entre enero a junio de 2022, 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 y de conformidad con la ampliación de términos para atender las peticiones, definidas en el Decreto 491 28 marzo 2020 en el periodo vigente previo a la expedición de la Ley 2207 de 2022. Adicionalmente se realizó evaluación de la Norma Técnica NTC Colombiana 6047 Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

- 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.
- 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.”
- 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.
- 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 de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 2207 de 2022, “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”
- 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” y su Decreto Reglamentario 103 de 2015.
- 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.”
- Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013.
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas para el ejercicio a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión", artículo 76.
- Decreto 448 de 2007 - Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana
- 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”.
- 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."
- Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia “Derecho de Petición”.
- 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.

OBJETIVOS:

Verificar el cumplimiento a la normativa vigente aplicable, así como los lineamientos distritales e internos definidos en el Instituto, para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias - PQRSD y servicio ciudadano en términos de la calidez, coherencia y oportunidad al proceso de Atención al Ciudadano; evaluar el cumplimiento de aspectos definidos en la Norma Técnica NTC Colombiana 6047 Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

ALCANCE:

Revisar la gestión realizada por el proceso de Atención al Ciudadano, durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2022.

EQUIPO DE TRABAJO:

ROL EN AUDITORÍA	NOMBRES
Auditor líder	Carlos Andrés Guerra Jiménez Contratista de la Oficina de Control Interno

METODOLOGIA APLICADA

Con el fin de evaluar la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRSD) se desarrollaron las siguientes actividades:

Se analizó y verificó las bases de datos del Bogotá te escucha SDQR y el formato digital A-ACI-FT-003, en relación con la oportunidad en la atención los PQRS, entre del 1 de enero y el 30 de junio de 2022, se cotejaron datos y estadísticas de los informes de gestión trimestrales elaborados por el proceso y publicados en la web, validando la aplicación de procedimientos, instructivos y formatos de Atención, se realizó validación y cruces con la información del aplicativo Bogotá te Escucha.

Por otra parte, se realizaron visitas a los cinco (5) puntos de atención al ciudadano, del Instituto con el fin de verificar el cumplimiento y de aspectos aplicables en el Instituto, de la Norma Técnica NTC Colombiana 6047 Accesibilidad al medio físico. Y accesibilidad digital para la atención de los ciudadanos, los puntos visitados se relacionan a continuación:

- Sede administrativa Calle 61 # 7-78
- Sede administrativa Carrera 27ª # 63B-07
- Sede administrativa Calle 15 N°13- 86
- Sede administrativa Ak 30 # 63F-35 (Distrito joven)
- UPI Perdomo Ak 70c # 60b-05 sur

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.

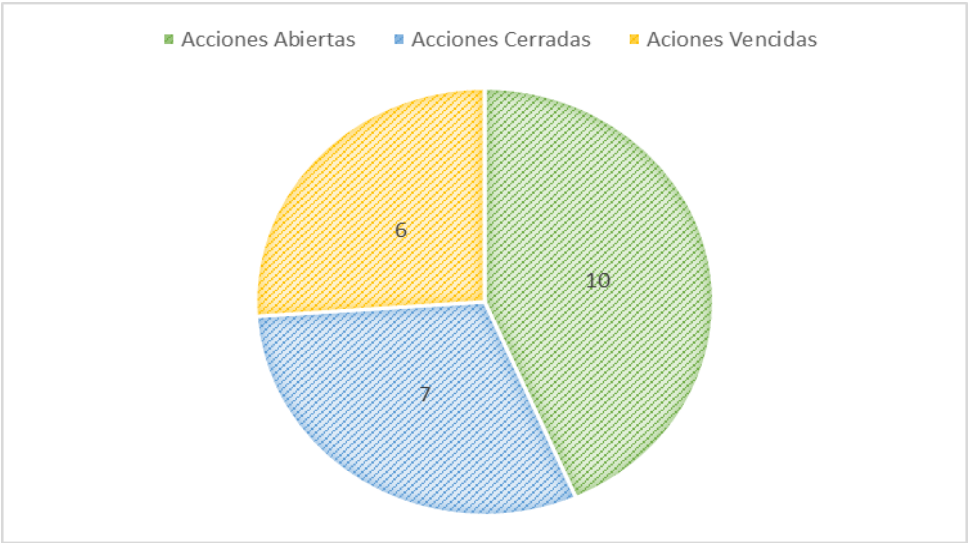
El proceso de Atención al Ciudadano actualmente cuenta con lineamientos y directrices definidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., así mismo cuentas con lineamientos internos, con el ánimo de realizar un seguimiento continuo, se incluye este seguimiento en el Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno de la

Entidad para verificar el cumplimiento del marco normativo y los procedimientos que lo soportan, así como la gestión de este proceso.

ESTADO DE LOS HALLAZGOS VIGENTES:

Es importante precisar que la Oficina de Control Interno, analiza y emite opinión sobre el estado de los planes de mejoramiento y la eficacia a través del seguimiento periódico que realiza, asimismo para evaluar la efectividad de los mismos planes se analizan las acciones cerradas en el marco de cada proceso de auditoría.

En este sentido, se verifico que a la fecha de auditoria atención tiene un total de 23 actividades contempladas en el tablero de control así, 10 abiertas, 7 cerradas y 6 vencidas.



Grafica 1: Construido por la OCI Fuente tablero de control seguimiento a planes de mejoramiento con corte a abril 30 de 2022.

A Continuación, se consolidan los resultados del seguimiento de las auditorias anteriores con el propósito de facilitar la consulta, así como detallar cuales continúan en estado “Abierta” pendientes de ejecución y referenciar las que se cuentan en estado cerrada y vencida:

AUDITORIA	ACTIVIDADES	ABIERTA	VENCIDA	CERRADA	DESCRIPCION
Atención al Ciudadano, Primer Semestre del 2022	12	10	6	7	1. PMAI-2022-058 Y PMAI-2022-059: Discrepancias entre lo registrado en el formato ACI-FT-003 reporte de SDQS y los informes de gestión mensuales y trimestrales publicados, lo cual constituye incumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 en su artículo 3: “Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”, situación que pudo presentarse por debilidades o falta de conciliación de datos entre las diferentes fuentes de información de PQRS, generando debilidad en los atributos de la calidad de la información, que se predicen desde la dimensión Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, además de riesgos de incumplimiento de la normatividad aplicable y posibles sanciones por parte de los entes de control.: (Las Dos (2) Acciones formuladas están ABIERTA) 2. PMAI-2022-056 Y PMAI-2022-057: Incumplimiento de la oportunidad durante el periodo evaluado (II semestre de 2021), dado que se detectaron diez (10) respuestas emitidas fuera de términos, en contravía de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, asimismo de lo definido en el Decreto 491 de 2020 artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”, lo que puede estar causado por debilidades en los controles dirigidos a la oportunidad en la respuesta de las PQRS, ocasionándose materialización del riesgo de gestión del proceso atención al ciudadano: “Inadecuado trámite o demora en la respuesta de los requerimientos ciudadanos asignados a la Entidad, no se puede realizar un debido control de los documentos que ingresan por la ventanilla”. (Las Dos (2) Acciones formuladas están ABIERTA) 3. PMAI-2022-054 Y PMAI-2022-055: Debilidades en la identificación y señalización de los buzones de sugerencias de las unidades de protección integral Oasis, Perdomo, Santa Lucía, así como también el ubicado en la sede administrativa de la calle 63, lo cual puede estar dado porque no se ha documentado lineamientos detallados y claros de identificación y señalización de los buzones de sugerencias en el procedimiento “Atención a requerimientos ciudadanos y denuncias de corrupción Bogotá te escucha – SDQS- A-ACI-PR-001”, ni en el “Manual de atención a la ciudadanía A-ACI-MA-001”. Lo cual puede generar desconocimiento de este canal de atención. Las Dos (2) Acciones formuladas están ABIERTA) 4. PMAI-2022-024 Y PMAI-2022-025: 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. Las Dos (2) Acciones formuladas están ABIERTA) 5. PMAI-2022-020: Se observó debilidad en el diligenciamiento del formato “Control de requerimientos ciudadanos – ACI-FT-003, frente a dejar espacios sin información o información incompleta. ABIERTA 6. PMAI-2019-009: 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. ABIERTA 7. PMAI-2021-083 y PMAI-2021-081: 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. (Las Dos (2) Acciones formuladas están VENCIDAS)
					8. PMAI-2021-003: 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. VENCIDA.
					9. PMAI-2021-002: 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. VENCIDA.
					10. PMVD-2021-007: 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. VENCIDA.
					11. PMAI-2019-120: 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. VENCIDA.

Tabla. 1 consolidados planes. Fuente: Seguimiento planes de mejoramiento 2022- Oficina de Control Interno a 30/04/2022.

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que, a la fecha, se encuentran dieciséis (16) actividades abiertas por ejecutar y vencidas frente a los tiempos establecidos en el plan de mejoramiento. por otra parte, seis (6) actividades se encuentran en estado cerrada, dadas estas condiciones, se evaluó para estas últimas seis (6) su efectividad, validando si la situación que había sido objeto de hallazgos persiste, caso en el que la actividad de mejoramiento no fue efectiva, en el caso contrario la actividad se evalúa como efectiva

DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES	SEGUIMIENTO	ESTADO	EVALUACION DE EFECTIVIDAD
PMAI-2022-023: 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, este incumplimiento es compartido con las áreas de Mantenimiento de bienes y Seguridad y salud en el trabajo.	Al revisar soportes se evidencia: Se observa en las evidencias allegadas que hay cumplimiento de la instalación de 5 buzones para atención de sugerencias.	CERRADA	EFFECTIVA
PMAI-2022-022: 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, este incumplimiento es compartido con las áreas de Mantenimiento de bienes y Seguridad y salud en el trabajo.	Al revisar soportes se evidencia: En la evidencia se observa acata de entrega de señaléticas por parte de SST, así mismo se observa evidencia fotográfica de la instalación de las señaléticas.	CERRADA	EFFECTIVA
PMAI-2022-021: 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, este incumplimiento es compartido con las áreas de Mantenimiento de bienes y Seguridad y salud en el trabajo.	Al revisar soportes se evidencia: Se observa de las evidencias allegadas que la acción está cumplida en su totalidad observándose el diagnostico o concepto técnico solicitado referente a baños para personas con discapacidad.	CERRADA	EFFECTIVA
PMAI-2022-019: Se observó debilidad en el diligenciamiento del formato "Control de requerimientos ciudadanos – ACI-FT-003, frente a dejar espacios sin información o información incompleta.	Al revisar soportes se evidencia: En las evidencias se observa que el formato ACI-FT-003 fue modificado versión 10 de 6 de abril de 2022 está cumplida a acción.	CERRADA	EFFECTIVA
PMAI-2021-082: 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.	Al revisar soportes se evidencia: De las evidencias allegadas se determina el cumplimiento de plan con la realización de capacitaciones.	CERRADA	EFFECTIVA
PMVD-2021-006: 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).	Al revisar soportes se evidencia: De las evidencias allegadas se determina el cumplimiento de plan con la realización de capacitaciones.	CERRADA	EFFECTIVA
PMVD-2021-010 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.	Al revisar soportes se evidencia: Se observa evidencia fotográfica de la adecuación mobiliaria de puntos de atención al ciudadano.	CERRADA	EFFECTIVA

Tabla 2. Actividades de mejora cerradas. Fuente: Seguimiento planes de mejoramiento 2022- Oficina de Control Interno a 30/04/2022

ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS:

Se resalta el seguimiento y las actividades de control ejecutadas por el proceso durante el trámite de las peticiones, logrando minimizar la falta de oportunidad en las respuestas oportunas de los PQRS.

También se reconoce como mejora el que se tiene contemplado la inclusión del área en el organigrama del instituto, logrando así mayor reconocimiento del rol e importancia de esta área y su gestión.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

10.1 Se observó en las visitas realizadas a los puntos de atención, que algunos de los formatos vigentes en el proceso de atención al ciudadano, estaban mal impresos y no permite ver en su totalidad información como el código, versión y fecha del documento, lo cual puede causar posibles confusiones, fallas en el control de la vigencia y adecuada aplicación y uso de estos formatos.

10.2 En la visita realizada al de atención de la UPI el Perdomo, se identificó la necesidad de mantenimiento de la batería sanitaria, dado que tiene incompletos los componentes y a las barras de agarre se encuentran barras se observa oxidadas, situación que puede generar riesgos asociados a la seguridad de las personas atendidas, así como de disminución en la percepción de la calidad de la atención.

HALLAZGOS:

11.1 Se detectaron discrepancias entre lo registrado en el formato ACI-FT-003 reporte de SDQS y los informes de gestión mensual y trimestral publicados, validez muestra correspondiente al mes de enero 2022, se observó que los números de petición 3869072021, 4129992021, 4142922021, 4164972021, 4164972021, 4202242021, 4221502021 están registrados en el formato A-ACI-FT-003, pero no aparecen registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, lo cual lo cual denota fallas en el cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 en su artículo 3: ***“Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”***, situación que pudo presentarse por debilidades en la conciliación de datos entre las diferentes fuentes de información de PQRS, generando debilidad en los atributos de la calidad de la información, que se predicen desde la dimensión Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, además de riesgos de incumplimiento de la normatividad aplicable y posibles sanciones por parte de los entes de control.

11.2 Se evidencio que los equipos de cómputo asignados a los puntos de atención al ciudadano, no cuentan con cámaras para video llamadas, parlantes, micrófonos, programas de grabación, que permitan la atención a ciudadanos sordos y/o ciudadanos con lengua navitas colombianas, lo que constituye un incumplimiento al Manual Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de Bogotá versión 2, de febrero del 2022 ***“Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías.”*** Situación que puede presentarse por falta de conocimiento de la normatividad, lo que puede generar afectación en la calidad de atención del ciudadano y posibilidades de observación por parte de entidades externas o entes de control.

11.3 Se Observo, que en el punto de atención de la calle 63, no se cuenta con un baño adecuado para personas en silla de ruedas, considerando que las puertas de los baños tienen un brazo hidráulico, las puertas abren hacia adentro, tienen desnivel lo que no facilita el accenso y las medidas de las puertas no están acordes a lo requerido para el ingreso de una persona en sillas de ruedas, situación que denota falencias en el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 y al Manual Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de Bogotá versión 2, de febrero del 2022 ***“Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial: El acceso a los baños. La inclinación y ancho de las rampas. Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).”*** Situación que puede presentarse por las condiciones físicas y de tenencia de la sede, situación que puede generar barreras para la atención del ciudadano y posibilidades de observación por parte de entes externos o entes de control.

RECOMENDACIONES:

Diligenciar de manera adecuada y completa la información del formato ***“Control de requerimientos ciudadanos-ACI-FT-003”*** detallando claramente todos los datos y el área que tienen asignado los PQRS.

Documentar e implementar actividades de control relacionadas con la conciliación de las diferentes fuentes de información de PQRSD y la consolidación de los respectivos informes.

Continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, de acuerdo con establecido en el ***“Procedimiento: Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá te escucha – SDQS”***.

Acondicionar los equipos de cómputo con periféricos visuales, sonido y grabación, adecuado para facilitar las herramientas de atención a ciudadanos sordos y/o con lengua navitas colombianas.

Evaluar la viabilidad de adecuar los baños del punto de atención de la calle 63 o ante la imposibilidad de la adecuación, se sugiere analizar la viabilidad de reubicar este punto de atención a la ciudadanía.

CONCLUSIONES:

Según la información analizada de la fuente de informes de PQRS emitidos por el proceso durante el periodo evaluado y que fueron objeto de análisis se recibieron en el I semestre de 2022 un total de 396 PQRSD, entre las cuales la de mayor representación es la sugerencia con un 30,05%.

El proceso de Atención al Ciudadano continúa trabajando en mejorar los controles y seguimientos a las distintas áreas para el oportuno cierre de las PQRSD, para el periodo evaluado se registró oportunidad en la respuesta en un 100%

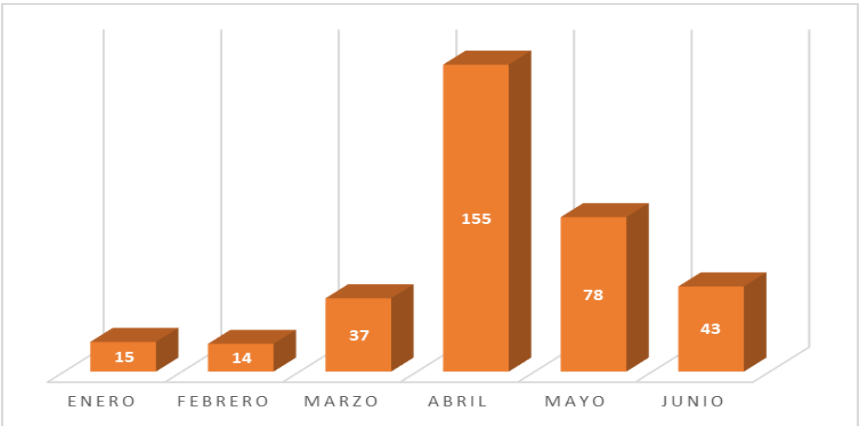
Se debe continuar fortaleciendo la accesibilidad y se requiere avanzar en la accesibilidad digital enfocada en la atención de personas con lenguaje nativo colombiano y/o personas sordas.

ANEXO: DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Seguimiento a PQRS

Dentro del plan de auditoria 2022, fue programada la auditoria para evaluar la gestión de los PQRS realizados por el proceso de Atención al Ciudadano, por lo anterior en el marco de esta se determinó verificar y analizar la oportunidad, pertinencia y trazabilidad de los PQRS, exigida por el marco normativo que lo regula y los lineamientos y documentos del Sistema Integrado de Gestión del IDIPRON (SIGID). Con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que se radican a diario al Instituto, así como los establecido en 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. Esta evaluación se realizó a la gestión correspondiente al período comprendido del 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

Una vez revisado la información entregada por el área y contrastada con los informes mensuales de la Secretaria General de Bogotá “**Informes Peticiones Entidades Distritales – 2022**”, para el primer semestre del 2022 se registraron 342 PQRS, tal como se detalla en el siguiente gráfico.



Grafica 2: peticiones registradas, fuente Secretaria General de Bogotá

Es importante recordar que conforme a lo establecido en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el Decreto 371 del 2010, Las entidades deberán ingresar todas las peticiones en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención.

Según el formato A-ACI-FT-003 En el primer semestre del 2022 se recibieron en el Instituto un total de trescientos noventa y seis (396) PQRS en los distintos canales de atención según el siguiente detalle:

REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2022 - FORMATO A-ACI-FT-003		
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I Semestre	% PARTICIPACIÓN
CONSULTA	10	2,53%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	38	9,60%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	82	20,71%
FELICITACION	35	8,84%
QUEJA	48	12,12%
RECLAMO	12	3,03%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	48	12,12%
SOLICTUD DE AMPLIACION	3	0,76%
SUGERENCIA	119	30,05%
VACIA / SIN INFORMACION	1	0,25%
TOTAL	396	100%

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

Ahora bien, de conformidad a los reportes mensuales de Bogotá te Escucha – SDQS; los tipos de requerimientos presentan el siguiente detalle:

REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2022 – SDQR		
TIPOS DE REQUERIMIENTOS	I TRIMESTRE	% PARTICIPACIÓN
CONSULTA	16	3,53%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	13	2,87%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	53	11,70%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	100	22,08%
FELICITACION	31	6,84%
QUEJA	63	13,91%
RECLAMO	15	3,31%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	58	12,80%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,22%
SUGERENCIA	103	22,74%
TOTAL	453	100%

Tabla 4: Construido por la OCI informe SDQS

Se observa que existen diferencias en la información reportada y en el total de requerimientos atendidos por el instituto en segundo semestre del 2021; Al revisar los informes de gestión mensuales, se observa que el dato total de los PQRS en el formato A-ACI-FT-003 no coincide con los reportes del SDQS, como se puede observar en el cuadro siguiente.

Numero de petición SDQR	Numero de petición Formato Interno	Formula
532022	532022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
14432022	14432022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
21952022		FALSO
44372022	44372022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
56232022	56232022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
64662022	64662022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
66292022	66292022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
73452022	73452022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
78542022	78542022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
84082022	84082022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
85092022	85092022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
108592022	108592022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
113582022	113582022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
119372022	119372022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
133702022	133702022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
135612022	135612022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
174982022	174982022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
181942022	181942022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
182092022	182092022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
182992022	182992022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
186322022	186322022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
186972022	186972022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
199662022	199662022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
213262022	213262022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
213732022	213732022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
217662022	217662022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
230062022	230062022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
234492022	234492022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
236172022	236172022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
241802022	241802022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
258642022		FALSO
270982022	270982022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
276062022	276062022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
286162022	286162022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
289602022	289602022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
297112022	297112022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
300242022	300242022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
307282022	307282022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
308012022	308012022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
323412022		FALSO
331302022	331302022	Si Esta en SDQS y Formato A-ACI-FT-003
336892022		FALSO
342242022		FALSO
	3869072021	FALSO
	4129992021	FALSO
	4142922021	FALSO
	4164972021	FALSO
	4202242021	FALSO
	4221502021	FALSO

Tabla 5: Construido por la OCI informe SDQS y formato A-ACI-FT-003

La oficina de control interno tomo como muestra enero 2022, donde se observan que los números de petición 21952022, 258642022, 323412022, 336892022 y 342242022 que están en el registro del SDQS y no en el formato A-ACI-FT-003 y a su vez, se observa los numero de petición 3869072021, 4129992021, 4142922021, 4164972021, 4164972021, 4202242021, 4221502021 están el formato A-ACI-FT-003, pero no fue registrado en el SDQR.

Una vez, analizadas las bases de datos que entrega el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha**. Esta oficina para realizar la conciliación de los PQRS, y previendo que no se registren diferencias en los reportes, o que se puede generar un posible punto de control, ejecuto la siguiente

metodología: del reporte se dejaron visibles las columnas **A, AL, CG y CK**, las demás se ocultan dado que no serán objeto de análisis, posteriormente se aplicó el primer filtro - para la columna **CK** (periodo actual), seguidamente se aplica el segundo filtro para la columna **CG** (se debe seleccionar el numero uno (1) – este número uno (1) identifica el primer ingreso de cada solicitud para el mes a evaluar), a continuación para la columna **AL**, se puede realizar una validación del periodo actual y periodo anterior y la Columna **A** muestra la información del número de petición así:

Fecha Inicial: 2022-01-01

Fecha Final: 2022-01-31

Tipo de estado: Al Periodo

A	AL	CG	CK
Número petición	Fecha ingreso	Transacción entidad	Periodo
532022	1/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
14432022	4/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
21952022	4/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
44372022	6/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
56232022	7/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
64662022	8/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
66292022	9/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
73452022	11/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
78542022	11/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
84082022	11/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
85092022	11/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
108592022	13/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
113582022	13/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
119372022	14/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
133702022	14/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
135612022	15/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
174982022	19/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
181942022	19/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
182092022	19/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
182992022	19/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
186322022	19/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
186972022	19/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
199662022	20/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
213262022	21/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
213732022	21/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
217662022	21/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
230062022	22/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
234492022	24/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
236172022	24/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
241802022	24/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
258642022	25/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
270982022	26/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
276062022	26/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
286162022	26/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
289602022	27/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
297112022	27/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
300242022	27/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
307282022	28/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
308012022	28/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
331302022	31/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
336892022	31/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
342242022	31/01/2022	1	PERIODO ACTUAL
323412022	29/01/2022	1	PERIODO ACTUAL

Tabla 6: presentación de reporte filtrado. Construido por la OCI informe SDQS.

Con los filtros anteriores se puede validar y cotejar la información con la registrada en el formato en físico A-ACI-FT-003

Seguimiento a las respuestas de los requerimientos (Coherencia, claridad y calidez):

Teniendo en cuenta que el criterio de Calidad en las respuestas debe contemplar los conceptos de (OPORTUNIDAD, COHERENCIA, CLARIDAD Y CALIDEZ); conforme a información entregada por el área de atención a la ciudadanía, se observa que el proceso revisó a doscientas ochenta y tres (247) respuestas emitidas por el Instituto durante el primer semestre del 2022, registrando un 98% de las respuestas a los requerimientos fueron de manera oportunidad, coherencia, claridad y calidez, equivalente a doscientas setenta y dos (242).

Oportunidad en la respuesta

Conforme a lo establecido en el 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 encarga 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.

Realizado el análisis de oportunidad correspondiente, se detectó que, para el primer semestre del año 2022, no se respondieron PQRS fuera de términos.

Evaluación cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013

Accesibilidad Digital

El Manual Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de Bogotá versión 2_1 y el Procedimiento Atención a Requerimientos y Denuncias Ciudadanas a Través del Aplicativo Bogotá te Escucha –SDQS A-ACI-PR-001, establece el uso del servicio del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante el cual una persona sorda puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio, para esto es indispensable que la persona sorda se encuentre registrado en el Centro de Relevo, cuente con su usuario y contraseña personal.

Ahora bien, el Manual Servicio a la Ciudadanía de la secretaria Distrital de Bogotá establece: “**Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías**”.

Y así mismo, el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto. Para tal fin, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. Subrayado fuera del texto.

Se realizó visita administrativa a los cinco (5) puntos de atención al ciudadano con los que cuenta el instituto, verificando la accesibilidad digital. Se observó que ninguno de los puntos de atención al ciudadano cuentan con equipos de cómputos con cámara para prestar el servicio de video llamadas, así como tampoco tienen parlantes, micrófonos, ni programas de grabación.

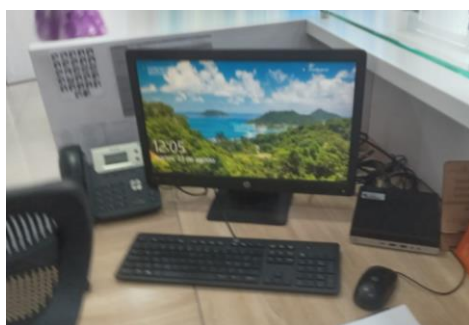


Foto1: Equipo Distrito joven

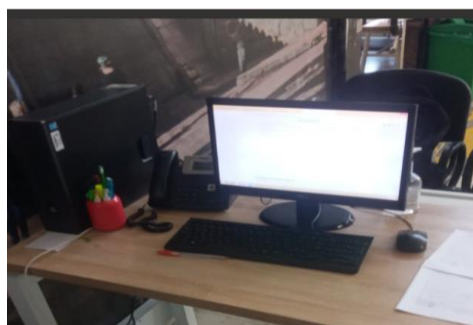


Foto2: Equipo calle 15

En el punto de atención de la UPI Perdomo, el equipo además de no contar con los periféricos señalados, está presentando fallas, toda vez que se apaga solo, interrumpiendo así las actividades y la atención al ciudadano sin previo aviso.



Foto 3: Equipo el Perdomo.

Los funcionarios de los puntos de atención, ante estas posibles barreras tecnológicas, para brindar la atención al ciudadano, cuando se requieren acudir a utilizar sus celulares personales, es de considerar que según lo reportado en las visitas, de los 5 puntos de atención solo en de la calle 61 cuenta con un celular corporativo asignado para el área de atención al ciudadano.

Accesibilidad Física

El Manual Servicio a la Ciudadanía de la secretaria Distrital de Bogotá indica, que considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.

Los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, **“ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública”**, adicionalmente se recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

- El acceso a los baños.
- La inclinación y ancho de las rampas.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicados, entre otros).
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.

En las visitas realizadas en los puntos de atención de la ciudadanía del instituto se observa, que la mayoría de los puntos tienen rampas fijas o desmontables, en algunos casos el piso se encuentra al nivel para el acceso de personas accesos de ruedas. Si embargo, se observó en punto de atención del Perdomo, no da cumplimiento a la tercera recomendación del El Manual Servicio a la Ciudadanía **“Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicados, entre otros).”** Toda vez que la impresora multifuncional y cables de corriente limitan el libre acceso, lo cual está obstaculizando el acceso de una silla de ruedas a la ventanilla de atención al ciudadano.



Foto 4: Acceso el Perdomo.

Baños

Se observa que en cuatro (4) de los puntos de atención, se tienen baños con fácil acceso, así mismo es de resaltar que son amplios para el servicio de los ciudadanos en silla de ruedas.

Ahora bien, se recomienda actualizar la batería y a las barras de agarre del baño de la UPI el Perdomo, toda vez, que se las barras de agarre se encuentran oxidadas y la batería sanitaria incompleta, como se observa en la foto 5.



Foto 5: Baño punto de atención el Perdomo

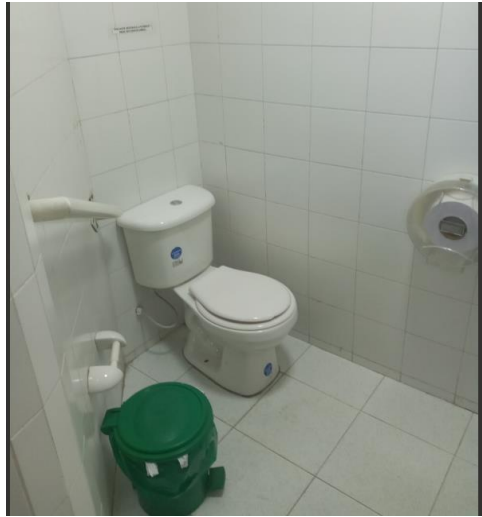


Foto 6: Baño punto de atención la 15

En la foto 6, del baño del punto de atención se observa falta de la barra de agarre del lado izquierdo, se recomienda su instalación con el fin de dar seguridad a los ciudadanos en sillas de ruedas.

En el punto de atención de la calle 63, se observa que no se tiene un baño que brinde condiciones adecuadas para personas en silla de ruedas, las puertas tienen un brazo hidráulico para el cierre, la Norma Técnica 6047, señala que las puertas de los baños deben abrir hacia afuera; los baños presentan un desnivel hacia arriba lo cual dificulta el accenso, la medida de la puerta del baño de hombre no brinda condiciones para el ingreso de una silla de ruedas.



Foto 7: Puerta Baños Hombres



Foto 8: Puerta Baño Mujeres



Foto 9: Brazo Hidráulico

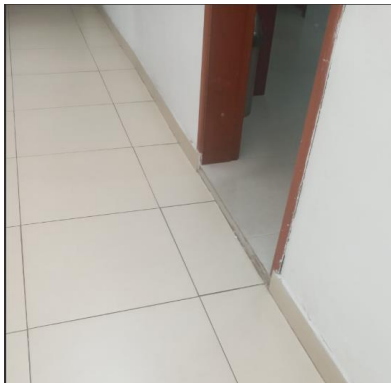


Foto 10: Desnivel Baño Mujeres



Foto 11: Desnivel Baño Hombres

Con lo observado anteriormente, se pudo corroborar que el punto de atención de la calle 63, no cuenta con la condición de accesibilidad y libre circulación en los baños de este punto de atención.

Es importante enfocar esfuerzos para el cumplimiento de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad adoptada en Colombia desde el año 2009 y que establece la universalidad, individualidad, interdependencia e interacción de todos los Derechos Humanos, reforzando la obligatoriedad que tiene la Administración Pública de facilitar el acceso a los espacios físicos, teniendo en cuenta que el 80% de las personas mayores de 59 años consideran como la mejor opción, acercarse a los puntos presenciales de las entidades para realizar sus trámites y servicios y que 6,3 de cada 100 ciudadanos se encuentran en condición de Discapacidad.

V°B° Auditor (a) Líder  FIRMA: _____ NOMBRE: Carlos Andrés Guerra Jiménez	Aprobación Jefe Oficina de Control Interno  FIRMA: _____ NOMBRE: Marcela Delgado Guarnizo
---	--