



MEMORANDO

Código 10030-309

No requiere respuesta

PARA:

MARGARITA BARRAQUER SOURDIS

Secretaria de Despacho

LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO

Subsecretario de Gestión Institucional

JULIAN MORENO PARRA

Subsecretario Técnico

GINA ALEXANDRA VACA LINARES

Directora de Gestión Corporativa

ALEXANDRA CECILIA RIVERA PARDO

Directora de Análisis y Diseño Estratégico

IVON CAROLINA CAMARGO GARCÍA

Directora Nutrición y Abastecimiento

DANIEL ANDRÉS MORA ÁVILA (E)

Director Territorial

NATALIA MARTÍNEZ PARDO

Directora Poblacional

DIANA PATRICIA MARTÍNEZ GALLEGO

Directora para Inclusión y las Familias

MAURICIO SANDINO

Director de Transferencias

CARLOS JAVIER MUÑOZ SÁNCHEZ

Jefe de la Oficina Jurídica

MARLENY BARRERA LÓPEZ

Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

ALEJANDRA MALDONADO RIVERA

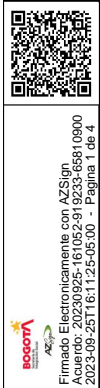
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Apreciados Directivos, cordial saludo.

De manera atenta y dando cumplimiento al párrafo 1º del artículo 2.2.21.4.7 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 de 2015, adicionado por el artículo 16 del Decreto Nacional 648 de 2017, el cual establece que: "Los informes de auditoría, seguimientos y



evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité institucional de coordinación de control interno(...)", me permito comunicar que, la Oficina de Control Interno en ejecución del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2023, y en desarrollo de los roles de evaluación y seguimiento y enfoque hacia la prevención que le confiere el artículo 17 del Decreto Nacional 648 de 2017, realizó el Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011; de conformidad con el Procedimiento de Informes de Seguimiento (PCD-AC-005), versión 1 del 15/12/2022 y de lo cual, se adjunta al presente la versión final del informe de seguimiento, junto con el informe ejecutivo.

Sea la oportunidad de reiterar la disposición de la Oficina de Control Interno para brindar el apoyo requerido en aras de la mejora continua institucional.

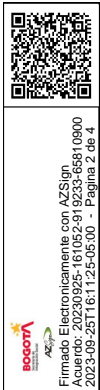
Cordialmente,

Rosemary Chávez Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Mauricio Rodríguez Ramírez – Contratista - Líder de seguimiento
Revisado: Ingrid Jiselt Vásquez Veloza y Germán Alfonso Espinosa Suarez - Contratistas.
Aprobó: Rosemary Chávez Rodríguez-Jefe OCI

Anexos: Informe final y ejecutivo del seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2023028818

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230925-161052-919233-65810900

Creación: 2023-09-25 16:10:52

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-09-25 16:11:24



Escanee el código
para verificación

Firma: ROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ

Rosemary Chavez

51890687

rchavezr@sdis.gov.co

Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-161052-919233-65810900
2023-09-25T16:11:25-05:00 - Pagina 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-161052-919233-65810900
2023-09-25T16:11:25-05:00 - Pagina 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2023028818

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230925-161052-919233-65810900

Creación: 2023-09-25 16:10:52

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-09-25 16:11:24



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-09-25 16:10:52 Lec.: 2023-09-25 16:11:08 Res.: 2023-09-25 16:11:24 IP Res.: 186.155.7.19

MEMORANDO

Código 10030-308
No requiere respuesta

PARA:
LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO
Subsecretaría de Gestión Institucional
MARLENY BARRERA LÓPEZ
Oficina de Control Disciplinario Interno
ALEXANDRA RIVERA PARDO
Dirección de Análisis y Diseño Estratégico

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Apreciados Directivos, cordial saludo.

Dando cumplimiento a lo establecido en Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2023, de manera atenta me permito comunicar que esta oficina en ejercicio de los roles de Evaluación y seguimiento y Enfoque hacia la prevención que le confiere la normativa vigente en la materia, adelantó el seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011 el cual se adjunta al presente la versión final del informe junto con el informe ejecutivo para su conocimiento y fines pertinentes.

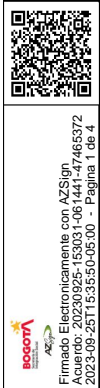
Finalmente, se recomienda que, de manera articulada con las partes involucradas, se adelanten las acciones a las que haya lugar, a fin de considerar las observaciones expuestas en el informe de seguimiento del asunto, en aplicación y cumplimiento del procedimiento formulación plan de mejoramiento, código: PCD-PE-017, versión 2, Circular 029 – 15/12/2022, administrado por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización.

Sea la oportunidad de reiterar la disposición de la Oficina de Control Interno para brindar el apoyo requerido en aras de la mejora continua institucional.

Cordialmente,

Rosemary Chávez Rodríguez
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Mauricio Rodríguez Ramírez – Contratista - Líder de seguimiento.
Revisado: Ingrid Jiselt Vásquez Veloza y Germán Alfonso Espinosa Suarez - Contratistas
Aprobó: Rosemary Chávez Rodríguez-Jefe OCI



Anexos: Informe Final y ejecutivo seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Formato registro y control del plan de mejoramiento

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-153031-06 1441-47465372
2023-09-25T15:35:05.00 - Pagina 2 de 4



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2023028811

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230925-153031-061441-47465372

Creación: 2023-09-25 15:30:31

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-09-25 15:35:49



Escanee el código
para verificación

Firma: **ROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ**

Rosemary Chavez

51890687

rchavezr@sdis.gov.co

Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-153031-061441-47465372
2023-09-25T15:35:50:00 - Pagina 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-153031-061441-47465372
2023-09-25T15:35:05:00 - Pagina 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2023028811

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20230925-153031-061441-47465372

Creación:2023-09-25 15:30:31

Estado:Finalizado

Finalización:2023-09-25 15:35:49

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-09-25 15:30:31 Lec.: 2023-09-25 15:35:44 Res.: 2023-09-25 15:35:49 IP Res.: 186.155.7.19



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 1 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 1 de 38

TIPO DE INFORME

___ Informe Preliminar _X_ Informe Final

Fecha de entrega: 25/09/2023

1. NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

2. INTRODUCCIÓN

En atención a los roles de evaluación, seguimiento y enfoque hacia la prevención que le asisten a las Oficinas de Control Interno, señalado en el artículo 17 del Decreto Nacional 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”, conforme al Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2023, y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” artículo 76 *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*, la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento correspondiente al primer semestre del 2023.

3. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por la Secretaría Distrital de Integración Social sobre el cumplimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes.

4. ALCANCE

Verificar la gestión por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social en cumplimiento del artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, durante el periodo correspondiente del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

5. IMPEDIMENTOS O MENOSCABOS

No se observaron impedimentos o menoscabos en el desarrollo del seguimiento.

6. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Orden Nacional:

- Constitución Política de la República de Colombia de 1991, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 2 de 35

particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión” del Congreso de la República de Colombia, artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.
- 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” del Congreso de la República de Colombia, artículo 54 y artículo 55.
- 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.
- 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 962 del 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" artículo 15 “Derecho de turno”.
- Decreto Nacional 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." artículos 12, 13 y 14.
- Decreto Nacional 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”.
- Documento de la Presidencia de la República "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" 2015, cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

Orden Distrital:

- Decreto Distrital 607 de 2007 “Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social” y sus modificaciones.
- Decreto Distrital 197 del 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.

Interna:

- Resolución 1340 de 2022 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones” de la Secretaría Distrital de Integración Social”.
- Documentación del sistema de gestión asociada al proceso Atención a la ciudadanía



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 2 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 3 de 35

- Demás normativa asociada al objeto y alcance del presente seguimiento.

7. METODOLOGÍA

Para el presente informe de seguimiento se desarrollaron las siguientes actividades:

Reuniones de planeación del seguimiento por parte del equipo de la Oficina de Control Interno designado, llevadas a cabo el 2 y 3 de agosto 2023, en la cual se formuló el objeto, alcance, y se revisó la normativa vigente para determinar los criterios.

- Diseño de matriz en Excel para la recepción, consolidación y análisis de información, la cual, contiene requisitos del marco normativo definido.
- Comunicación de inicio del seguimiento, solicitud de información y diligenciamiento de la matriz en formato Excel por medio de los siguientes memorandos:
Radicado: I2023022882 del 04/08/2023, Radicado: I2023022884 del 04/08/2023, Radicado: I2023022885 del 04/08/2023 con asunto: "Comunicación inicio de seguimiento y solicitud de información del seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011".
- Revisión y análisis de la información aportada por la Oficina de Control Disciplinario Interno – a través de memorando I2023023424 del 10/08/2023 con asunto: "*Respuesta radicado I2023022885, solicitud de información del seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011*".
- Revisión y análisis de la información aportada por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico a través de correo electrónico con fecha 15/08/2023 con asunto: "Respuesta solicitud I2023022884".
- Revisión y análisis de la información aportada por la Subsecretaria de Gestión Institucional a través de correo electrónico con fecha 25/08/2023 con asunto: "*Comunicación inicio de seguimiento y solicitud de información del seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011*".
- Revisión de la información consignada en la página web de la Entidad.
- Realización de análisis de las PQRSD suministrada por la Subsecretaria de Gestión Institucional en hojas de cálculo denominadas "Reporte fuera de termino 1er trimestre 2023 y Reporte fuera de termino 2do trimestre 2023" y publicada en el espacio de Atención a la Ciudadanía, informes de la página web de la Entidad.
- Elaboración de la versión preliminar del Informe de Seguimiento.
- Envío de la versión preliminar del Informe de Seguimiento a las partes involucradas mediante memorando radicado: I2023026917 de 08/09/2023, posterior a la revisión y aprobación por parte de la Jefe de la Oficina de Control Interno.
- Mediante memorando radicado: I2023027777 de 15/09/2023 emitieron respuesta a las observaciones contenidas en el informe preliminar las cuales fueron analizadas por el equipo de seguimiento y respondidas mediante memorando con radicado I2023028797 de 25/09/2023.
- Remisión del informe final y ejecutivo del seguimiento al jefe de la Oficina de Control Interno para su aprobación.
- Remisión del informe en su versión final, junto con el informe ejecutivo a los clientes del seguimiento, a la Representante Legal y a los miembros del comité de coordinación de control interno y posteriormente a solicitar su publicación en la página web de la entidad.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 3 de 38





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 4 de 35

8. RESULTADOS PLAN DE TRABAJO O PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con la verificación realizada al Formato Registro y Control del Plan de Mejoramiento con corte al 31/08/2023, se observaron hallazgos asociados al objeto del presente seguimiento, sobre la cuales la entidad se encuentra adelantando el respectivo plan de mejoramiento, así:

Seguimiento al “Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011”, suscrito el 29 de marzo de 2023.

1. Código del hallazgo: 9.2.1.1

Descripción del hallazgo: (...) Mejoramiento en la calidad, acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas De acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuarto componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”, parágrafo 1 “Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.(Pag 12, 13, 14) Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política”(…). Ver informe final.

Descripción de la acción de mejora No. 1: Crear carpeta en OneDrive mediante la cual se pueda evidenciar el cargue de los soportes relacionados con las actividades subcomponentes B "Fortalecimiento a los canales de atención". Esta carpeta se actualizará finalizando la última semana de cada mes.

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 24/11/2023

2. Código del hallazgo: 9.2.1.2

Descripción del hallazgo: Encuestas de percepción de ciudadanos y servidores públicos: De acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuarto componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”, parágrafo 6: “También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados”. “De otra parte, se sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar”.

En la revisión realizada por la Oficina de Control Interno, observó la realización y análisis trimestrales de encuestas de satisfacción y percepción del servicio ofrecido a los usuarios de la SDIS, no obstante



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 4 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 5 de 35

no se evidenciaron encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, con el fin de conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades, y así identificar oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.

Descripción de la acción de mejora No. 1: Recibiendo la sugerencia, se elevará la consulta a la Secretaría General como entidad Líder en temas de atención a la ciudadanía, respecto de la pertinencia del diseño y aplicación de encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 30/11/2023

3. Código del hallazgo: 9.2.1.3

Descripción del hallazgo: (...) Fortalecer medios, espacios o escenarios para la interacción de los ciudadanos: De acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuarto componente "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano", parágrafo 11 "La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención". Pag (14, 15) La Oficina de Control Interno observó en la página web, que la Entidad ha adelantado acciones para fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin de mejorar el servicio para la recepción de solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, evidenciando que durante al año 2022 se implementó la herramienta "Agendamiento de citas virtual" en la cual la ciudadanía puede a través de la página web agendar una cita para ser atendida por el SIAC, mediante video llamada. Esta es una atención de primer nivel para recibir información de la SDIS y en dado caso, si se requiere tomar peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cuál puede ser verificado en el siguiente sitio web: Link de agendamiento de citas <https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/booking/s/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2> (...) Ver informe final.

Descripción de la acción de mejora No. 1: Elaborar y publicar pieza comunicativa dirigida a la ciudadanía referente al agendamiento virtual de citas en la página Web de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 29/12/2023

4. Código del hallazgo: 9.2.1.3

Descripción del hallazgo: (...) Fortalecer medios, espacios o escenarios para la interacción de los ciudadanos: De acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuarto componente "Mecanismos para Mejorar la Atención



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 5 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 6 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60e7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 6 de 38

al Ciudadano”, parágrafo 11 “La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención”. Pag (14, 15) La Oficina de Control Interno observó en la página web, que la Entidad ha adelantado acciones para fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin de mejorar el servicio para la recepción de solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, evidenciando que durante al año 2022 se implementó la herramienta "Agendamiento de citas virtual" en la cual la ciudadanía puede a través de la página web agendar una cita para ser atendida por el SIAC, mediante video llamada. Esta es una atención de primer nivel para recibir información de la SDIS y en dado caso, si se requiere tomar peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cuál puede ser verificado en el siguiente sitio web: Link de agendamiento de citas [https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldelIntegracinSocial@sdis.gov.co/booking/s/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2 \(...\)](https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldelIntegracinSocial@sdis.gov.co/booking/s/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2 (...) Ver informe final.

Descripción de la acción de mejora No. 2: Poner en marcha una medida de optimización de tiempos de atención ciudadana por agendamiento de citas virtuales a fin de generar mayor disponibilidad de cobertura y minimizar el tiempo de espera para el agendamiento de citas.

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 30/11/2023

5. Código del hallazgo: 9.2.1.3

Descripción del hallazgo: (...) Fortalecer medios, espacios o escenarios para la interacción de los ciudadanos: De acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuarto componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”, parágrafo 11 “La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención”. Pag (14, 15) La Oficina de Control Interno observó en la página web, que la Entidad ha adelantado acciones para fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin de mejorar el servicio para la recepción de solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, evidenciando que durante al año 2022 se implementó la herramienta "Agendamiento de citas virtual" en la cual la ciudadanía puede a través de la página web agendar una cita para ser atendida por el SIAC, mediante video llamada. Esta es una atención de primer nivel para recibir información de la SDIS y en dado caso, si se requiere tomar peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cuál puede ser verificado en el siguiente sitio web: Link de agendamiento de citas [https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldelIntegracinSocial@sdis.gov.co/booking/s/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2 \(...\)](https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldelIntegracinSocial@sdis.gov.co/booking/s/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2 (...) Ver informe final.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 7 de 35

Descripción de la acción de mejora No. 3: Ampliar el agendamiento virtual para la atención presencial, a dos localidades más con el fin de que la ciudadanía pueda programarse y acercarse a la localidad más cercana a su residencia.

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 30/10/2023

6. Código del hallazgo: 9.2.1.4

Descripción del hallazgo: (...) Fortalecer los canales de atención que permitan la accesibilidad de los ciudadanos correspondientes a grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente: De acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuarto componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”, “lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” parágrafo 16, “Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente”. Pag (16,17,18). De la revisión realizada a la información aportada por la Subsecretaría mediante correo electrónico del 21/02/2023 con asunto: “Evidencias Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011”, en la cual la dependencia indica: “Conforme a la accesibilidad para los ciudadanos en igualdad de condiciones, la entidad avanzo en la adecuación de diecisiete (17) puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- ubicado s en las diferentes localidades, adecuados en el marco de la NTC 6047 de 2013, así mismo, se cuenta con el manual de servicio a la ciudadanía, mediante el cual se establece la atención preferencial y diferencial. Adicionalmente, el servicio de atención a la ciudadanía realizó (2) informes cualicuantitativo con las variables de género, con el fin de identificar y atender de manera diferencial esta población”, para lo cual anexaron la siguiente documentación. • 3er. Reporte de género 2022 03-oct-2022 • Informe_de_gestin_SIAC_III_TRIMESTRE_2022 (2) • Manual de servicio a la ciudadanía • REPORTE DE GENERO 4. TRIMESTRE 2022 (1) (...) Ver informe final.

Descripción de la acción de mejora No. 1: Analizar con la Secretaría General mecanismos para que la pestaña de atención al ciudadano de PQRSD tenga lenguaje incluyente para grupos étnicos y discapacidad visual, de acuerdo con la demanda de PQRSD que tiene la entidad en cuanto a grupos étnicos y culturales y personas con discapacidad.

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 29/12/2023

7. Código del hallazgo: 9.2.2

Descripción del hallazgo: (...) Presentación de PQRSD infantes, mujeres gestantes y personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y Atención prioritaria de peticiones: En atención al Decreto Nacional 019 de 2012, en su artículo 12 “Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.” y artículo 13 “Atención especial a



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:05:00 - Pagina 7 de 38





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 8 de 35

infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”, y la Ley 1755 de 2015 artículo 20 “Atención prioritaria de peticiones”. Páginas (18,19) Para la verificación de la normativa anterior, la Oficina de Control Interno realizó la siguiente consulta a la Subsecretaría: ¿Se tiene definido algún tipo de PQRSD caracterizadas como atención prioritaria de peticiones? ¿Si es si, en qué consiste?, aportar las evidencias que den cuenta de dicha respuesta; En respuesta a la inquietud remitió mediante correo electrónico del 21/02/2023 con asunto: “Evidencias Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011”, respuesta en la que indican “No”, de acuerdo con la solicitud de diligenciamiento del archivo Excel 1-Matriz_Art_76_final_Febre_2023_completo_SUBSE Diligen 210223”. (...) Ver informe final.

Descripción de la acción de mejora No. 1: Desarrollar jornadas de fortalecimiento dirigidas al equipo SIAC en cuanto al procedimiento PCD-ATC-003 “Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social”; y el Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía vigente.

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 15/02/2024

8. Código del hallazgo: 9.3.1

Descripción del hallazgo: (...) Reporte trimestral remitido a la Oficina de Control Disciplinario Interno, antes Oficina de Asuntos Disciplinarios, con la relación a las Peticiones respondidas fuera de término legal: En atención a la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, artículo 31 “Falta disciplinaria”, de la revisión realizada por la Oficina de Control Interno a la página web de la Secretaría en el banner de Atención a la Ciudadanía se observó que, la Entidad tiene publicado en sus anexos del tercer trimestre 2022: “Informe de requerimientos fuera de términos”, cuarto trimestre de 2022: “reporte peticiones con respuesta fuera de términos” para los dos trimestres así: (ver pag 19 a 22), De acuerdo con lo antes mencionado, se observó que trescientos cuarenta y siete (347) peticiones de ocho mil cuarenta y nueve (8.049) (III Trimestre) con un 4.31% y ciento noventa y nueve (199) peticiones de siete mil novecientos sesenta y cuatro (7.964) (IV Trimestre) con un 2.5% se les dio respuesta fuera de los términos de Ley, observando debilidades por parte de las dependencias señaladas en las tablas No 3 y 4, originadas en la inoportunidad en la atención de PQRSD dentro del término legal, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” , de igual forma se incumple el “procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría distrital de integración social”, código: pcd-atc-003, versión: 1, fecha 25/11/2022 que en su literal b. “Seguimiento al trámite desde el SIAC actividad (3)” señala “Reporta trimestralmente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios la relación de Dependencias con peticiones fuera de términos”, toda vez que el reporte correspondiente al tercer trimestre 2022 publicado en la web, no se encuentra suscrito y no cuenta con el radicado de Az Digital(...). Ver informe final.

Descripción de la acción de mejora No. 1: Elaborar un plan de trabajo para seguimiento trimestral con las tareas y responsables a realizar para la entrega del informe de reporte de peticiones con respuesta fuera de términos, el cual estará bajo seguimiento del líder de atención a la ciudadanía.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 8 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 9 de 35

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 30/05/2024

9. Código del hallazgo: 9.3.2

Descripción del hallazgo: (...) Informe Gestión Derechos de Petición Ley 1755 de 2015: En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, indica “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”. Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno, observó que la Secretaría Distrital de Integración Social, incluyo dentro de su sistema de gestión el “Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social” código: PCD-ATC-003 de fecha: Circular No. 038 – 25/11/2022 el cual en su Capítulo 3, Condiciones generales ítem 3.2 “Las peticiones, acorde con su tipología, serán respondidas conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad, así”: para la tipología- Petición de interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, el tiempo establecido como termino legal es de 15 días hábiles.

Con el fin de verificar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la Oficina de Control Interno realizó análisis al Excel hoja de cálculo “BASE 2do SEMESTRE 2022” y hoja de cálculo “T.D. FUERA DE TERMINOS” y hoja de cálculo “BASE FUERA DE TERMINOS” aportada por la Subsecretaria como responsable de la atención a las PQRSD mediante correo electrónico del 21/02/2023 con asunto: “Evidencias Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011”, observando lo siguiente: La Entidad durante el periodo de seguimiento recibió quince mil veintiocho 15.028 PQRSD por los diferentes canales de comunicación, así mismo fueron atendidas oportunamente catorce mil cuatrocientos veintidós 14.422 equivalente al 96% y seiscientos seis 606 fueron atendidas extemporáneamente, es decir fuera de los términos de ley, equivalente al 4%. (Ver paginas 23 a 27)

•Análisis por canal de comunicación

Con el fin de determinar la oportunidad de atención de las PQRSD por medio de canal de comunicación se realizó una tabla dinámica por canal de atención vs. Extemporaneidad y gestión oportuna, observando que, el canal con mayor % de gestión de extemporánea presenta son las redes sociales con un 18%, seguido de las solicitudes web con el 7%, teléfono con el 6%, E-mail con 5%, escrito y presencial un 2% cada una.

•Análisis por Tipo de Petición

De igual forma, se realizó tabla dinámica para determinar las peticiones realizadas por tipo de petición vs. Gestión extemporánea vs. gestión oportuna, obteniendo el siguiente resultado. El tipo de petición que mayor % de gestión extemporánea, presenta, son las solicitudes de copia con el 12%, solicitud de acceso a la información con el 9%, reclamo con el 7%, derecho de petición de interés particular con el 4% y queja con el 4%.

•Análisis de PQRSD recibidas por Dependencia

Se realizó tabla dinámica para determinar el Pareto (81%, de participación) de PQRS realizadas por Dependencia vs. la participación a nivel general, obteniendo el siguiente resultado: Las cinco (5) dependencias con mayor número de solicitudes, equivalentes al 37% de todas las peticiones son: La subdirección Rafael Uribe con mil trescientos noventa y seis 1.396 Peticiones, equivalente al 9%,



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 9 de 38





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 10 de 35

seguida de la Subdirección Local Ciudad Bolívar con mil ciento noventa y cuatro 1.194 peticiones, equivalente al 8%, la Dirección de Nutrición, Abastecimiento con mil noventa y tres 1.093 solicitudes, equivalente al 7% y Subdirección para la Vejez con mil nueve 1.009 peticiones, equivalente al 7% y Proyecto 7771-Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de las Personas con Discapacidad con ochocientos cincuenta y siete 857 peticiones, equivalente al 6%, como se observa en la Tabla No 07.(...) Ver informe final.

Descripción de la acción de mejora No. 1: Desarrollar una mesa de trabajo con las dependencias que incumplen los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, generando compromisos.

Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 29/12/2023

De acuerdo a lo anterior se observaron siete (7) hallazgos con nueve (9) acciones, las cuales a la fecha del seguimiento se encuentran en ejecución por parte de las dependencias responsables.

9. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, para el periodo comprendido en el alcance del presente informe.

9.1 CUMPLIMIENTOS

9.1.1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRSD que los ciudadanos formulen.

En atención al artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011, inciso 1 el cual indica: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

De la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante correo electrónico del 25/08/2023 con asunto: *“Comunicación inicio de seguimiento y solicitud de información del seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011”* en la cual describen lo siguiente: *“La Dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen es el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, ahora bien, la responsabilidad de brindar respuesta clara, completa y de fondo a las peticiones ciudadanas, es de cada una de las Dependencia de la SDIS, de acuerdo con sus competencias”*, y de acuerdo con la revisión realizada por la Oficina de Control Interno a la página web de la Entidad, se observó que la Secretaría Distrital de Integración Social, tiene un espacio asignado al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, el cual cuenta con el componente de atención a las peticiones ciudadanas mediante el cual se registran, tramitan, controlan y administran los requerimientos de la Ciudadanía; bien sea como queja, reclamo, solicitud de información y/o sugerencia; siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos legalmente.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 10 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 11 de 35

De igual forma, se allegó la Resolución Interna 1340 de 2022 “*Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones*”, y en sus artículos 6,8 y 9 se hace precisión de las obligaciones, como se indica a continuación:

- Artículo 6 “*Funciones*” 6.4 indica “*Dar trámite y atender las peticiones presentadas por la ciudadanía en los términos establecidos por la Ley*” y 6.5 indica “*Administrar el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, en atención a aquellas que sean competencia de la entidad*”.
- Artículo 8 “*Responsable del servicio Integral de Atención a la Ciudadanía*” indica “*La responsabilidad de articular los componentes del SIAC está a cargo de la Subsecretaria o la dependencia que haga las veces de esta*”.
- Artículo 9 “*Estructura Orgánica*”. Indica “*La Subsecretaría designará un grupo de personas vinculadas a la planta o por contrato para liderar, orientar y operar el SIAC*”. De acuerdo a lo anteriormente descrito se permite reconocer el cumplimiento a la normativa antes señalada y se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/servicio-integral-de-atencion-a-la-ciudadania#>

Imagen No 01

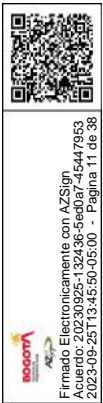


Fuente de información: Pagina web de la SDIS

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 01**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusiones.

9.1.2 Link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los actos de corrupción.

En atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, inciso 2: “*En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios*” y el inciso 3: “*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*





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 12 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-6e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 12 de 38

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”.

De la revisión realizada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno a la página web de la SDIS y a partir de la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se observó que la Entidad cuenta con un espacio en la página web denominados “Trámites y Servicios”, encontrando los banners “Bogotá te Escucha” y “Denuncie Actos de Corrupción”, en el cual la ciudadanía puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones ingresando al siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php>

Imagen No 02



Fuente de información: Pagina web de la SDIS

Imagen No 03



Fuente de información: Pagina web de la SDIS

De igual manera, la Entidad cuenta con un espacio denominado “Atención Ciudadana”, Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía donde los ciudadanos puedan interponer sus solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, este cuenta con un banner denominado “Bogotá te Escucha” que direcciona al “Sistema Distrital para la Gestión de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 13 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 13 de 38

Peticiones Ciudadanas”¹, por lo anterior se permite reconocer el cumplimiento a la normativa antes señalada, ingresando al siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/servicio-integral-de-atencion-a-la-ciudadania>, captura de pantalla del sitio web de la SDIS banner “Bogotá te escucha”.

Imagen No 04



Fuente de información: Pagina web de la SDIS

Imagen No 05



Fuente de información: Pagina web de la SDIS

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 02**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusiones.

¹“Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 14 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60e7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 14 de 38

9.1.3 Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

9.1.3.1 Cumplimiento de estándares de las entidades públicas del Plan Anticorrupción y de Atención

En atención al Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.3 “Estándares para las entidades públicas”, artículo 2.1.4.5 “Verificación del cumplimiento” y artículo 2.1.4.6 “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo”, determina que la máxima autoridad deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones indicadas en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y “Guía para la gestión del riesgo de corrupción” a su vez, define las orientaciones para el monitoreo de cada uno de los componentes.

Por lo cual la Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento de cada uno de los artículos anteriormente mencionados.

Artículo 2.1.4.5 “Verificación del cumplimiento”.

De las evidencias aportadas por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico mediante correo electrónico del 15/08/2023 con asunto: “Respuesta solicitud I2023022884” se observó que para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, inicia su construcción hacia el mes de noviembre con la participación de todas las áreas de la Entidad en la cual se contempla la política de conflicto de interés, los canales de denuncia de hechos de corrupción, los mecanismos para la protección al denunciante, las unidades de reacción inmediata a la corrupción, entre otras.

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía es revisado y aprobado por la alta dirección, posteriormente se publica en la sección de transparencia de la página web de la Entidad.

Dentro de las evidencias aportadas se observó lo siguiente:

Correo electrónico del 21/11/2022 con asunto: “PAAC 2023” dirigido a los gestores de las dependencias de la Entidad, en el cual compartieron formato en Excel con las actividades programadas de la vigencia 2022, en el cual evalúan la continuidad o no continuidad de las actividades para 2023.

De igual manera se observó el acta No 03 del 20/01/2023 suscrita, producto de sesión realizada del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, virtual asincrónico, donde se observa la aprobación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y mapa de riesgos 2023.

Artículo 2.1.4.6 “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo”

De lo descrito y las evidencias aportadas por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico en la cual indican:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 15 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 15 de 38

“La Dirección de Análisis y Diseño Estratégico -DADE- es la encargada de realizar el monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC cada cuatro meses.

Tienen a disposición una carpeta compartida para el seguimiento en la cual cada una de las áreas que programaron actividades en el PAAC realizan el correspondiente avance de las actividades programadas con sus evidencias.

La Dirección de Análisis y Diseño Estratégico -DADE- realiza revisión y consolidación del avance reportado por las áreas y lo remite a la Oficina de Control Interno para la correspondiente evaluación.

Previa revisión de la Oficina de control interno se solicita la publicación del seguimiento en la sección de transparencia numeral 4.3.13 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

La publicación se realiza con cortes a abril 30, a agosto 30 y a diciembre 31, incluyendo los seis componentes que integran el PAAC, entre los cuales está el componente 4 de atención a la ciudadanía. [https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/regimen-legal/transparencia/transparencia-plan-de-lucha-contra-la-corrupcion.](https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/regimen-legal/transparencia/transparencia-plan-de-lucha-contra-la-corrupcion)”

De la verificación por parte de la Oficina de Control Interno en la página web de la Entidad, se observó el espacio “Transparencia y acceso a la información pública – 2023” en su numeral 4.3.13 “Plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía”, se publica para cada vigencia con sus respectivos documentos: “Plan anticorrupción y atención al Ciudadano (PAAC)” “Mapa de riesgos de corrupción”, junto con el informe cuatrimestral corte abril 30 de 2023 elaborado por la Oficina de Control Interno de la SDIS, interviniendo como tercera línea de Defensa Institucional, tal como lo ilustra la siguiente Imagen:

Imagen No 06

PLAN	DOCUMENTO	ANEXOS	INFORMES DE SEGUIMIENTO
2023	Consulte aquí la versión presentación del plan anticorrupción y mapa de riesgos de corrupción	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción 2023 Anexo 1 Mapa de riesgos de corrupción 2023 - <input type="checkbox"/> V1 - <input checked="" type="checkbox"/> V2	Informe Informe Informe 1 2 3
	Plan anticorrupción y atención al Ciudadano (PAAC)	Componente 2: Racionalización de Trámite 2023 Componente 3: Rendición de Cuentas 2023 Componente 4: Atención al Ciudadano 2023 Componente 5: Acceso a la Información 2023 Componente 6: Iniciativas adicionales 2023	Riesgos de corrupción:
	Circular de oficialización	Resoluciones: Código de Integridad buen Gobierno 1288 de 2018 614 de 2018	Informe Informe Informe 1 2 3
	Consulte aquí la versión presentación del plan anticorrupción y mapa de riesgos de corrupción	Total: PAAV V1: Archivo	Monitoreos de primera y segunda línea de defensa

Fuente de información: Pagina web de la SDIS.

De igual manera se observan los 6 componentes que contiene el plan así:

1. Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 16 de 35

2. Racionalización de trámites
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
4. Rendición de cuentas
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativas adicionales

De acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuarto componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”, parágrafo 1 “Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política”.

La Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con responsables para el monitoreo de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con descrito por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, por lo cual la Oficina de Control Interno realizó verificación frente a las actividades reportadas, observando lo siguiente:

- a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:

Resolución Interna 1340 de 2022 “*Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones*” en su artículo 8 indica “*La responsabilidad de articular los componentes del SIAC está a cargo de la Subsecretaria o la dependencia que haga las veces de esta*”.

- b) Fortalecimiento de los canales de atención:

La página web de la Entidad cuenta con un banner denominado “Atención a la Ciudadanía” el cual la ciudadanía identifica los canales de atención: web, presencial, telefónico, agendamiento virtual de citas (video llamada, atención presencial), centro de relevo (lenguaje de señas), de igual forma el ingreso a Bogotá te Escucha- Sistema Distrital de quejas y soluciones para registra peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los cuales pueden ser verificados en el siguiente sitio web: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 16 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 17 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60e7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 17 de 38

Imagen No 07



Fuente de información: Pagina web de la SDIS.

Imagen No 08



Fuente de información: Pagina web de la SDIS.

Imagen No 09



Fuente de información: Pagina web de la SDIS.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 18 de 35

c) Talento Humano:

Se realizaron jornadas de socialización y fortalecimiento, inducción y reinducción al equipo SIAC y personas designadas de las subdirecciones locales como apoyo en la atención ciudadana en los puntos SIAC.

d) Normatividad y procedimientos:

En cuanto a los requerimientos de la norma en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, en cumplimiento normativo en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites”, se observó que la Entidad cuenta con lo siguiente:

- Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría distrital de integración social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1, 25/11/2022, cuyo objetivo: Atender las peticiones formuladas por la ciudadanía, a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito Capital, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, con el fin de satisfacer la necesidad manifiesta dando cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente.
- Instructivo, canales de interacción para atención de la ciudadanía, Código: INS-ATC-001, Versión: 1, Fecha: 21/04/2023, cuyo objetivo: Dar a conocer a los equipos de trabajo de la entidad los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, así como su forma de operación, para que se brinde la información requerida por la ciudadanía o se genere la respuesta a las peticiones realizadas.
- Resolución 1414 de 30 de junio 2022 *“Por la cual se adopta la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información y Seguridad Digital de la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”*.
- Carta del trato digno: En la cual la SDIS busca garantizar los derechos, comprometidos a brindar un trato digno, respetuoso, confiable, amable y efectivo, e informa los deberes y derechos con los que cuenta la ciudadanía.

e) Relacionamiento con la ciudadanía:

En la página web de la Entidad, en la sección de Atención a la Ciudadanía se encuentran publicados los informes de gestión del primer y segundo trimestre 2023 que el Servicio de Atención a la Ciudadanía-SIAC, realizó a través de las encuestas de percepción y satisfacción.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 18 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 19 de 35

Seguimiento y trazabilidad de las peticiones:

De acuerdo con lo indicado por la Dirección de análisis y Diseño estratégico -DADE, a través del sistema de información Bogotá Te escucha el ciudadano podrá registrar o consultar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias, solicitudes y felicitaciones, generando una constancia de registro donde el ciudadano encontrará el número de petición y podrá realizar un seguimiento a su respuesta. <https://bogota.gov.co/sdqs/>.

Así mismo el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: coherencia, claridad y calidez.

De acuerdo con lo observado en la página web de la Entidad en el banner de “Atención a la Ciudadanía” vinculo informes, en su anexo 3 Seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta, dan cuenta que el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza análisis criterios de calidad (coherencia, claridad y calidez) del primer y segundo trimestre del 2023, por lo anterior, se permite reconocer el cumplimiento a la normativa antes señalada.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 03**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusiones.

9.1.3.2 Análisis del estado actual del servicio al ciudadano e identificación de oportunidades de mejora.

En atención a lo señalado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano parágrafo 4 *“De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual”*.

De las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC realiza trimestralmente análisis del estado actual de la atención ciudadana de la SDIS para identificar oportunidades de mejora y generan conclusiones para tomar acciones frente a lo identificado, lo cual se reporta en los informes de gestión del primer y segundo trimestre 2023 publicados en la página web, los cuales contienen los siguientes temas:

- Trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.
- Atención Ciudadana.
- Medición de percepción y satisfacción ciudadana.
- Acciones de fortalecimiento cultura del servicio.
- Gestiones y articulaciones del servicio SIAC.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 19 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 20 de 35

- Logros y acciones de mejora.
- Conclusiones.

Por lo anterior, se permite reconocer el cumplimiento a la normativa antes señalada.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 04**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusiones.

9.1.3.3 Lineamientos Generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Personal encargado y capacitado Atención a la Ciudadanía.

De acuerdo con la información aportada por la Subsecretaría de Gestión institucional relacionada con el personal encargado de atención a la ciudadanía, en cumplimiento a los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos, se observó que, para el desarrollo de la gestión cuentan con veinticinco (25) personas responsables en cada uno de los puntos SIAC Incluyendo Nivel Central, los cuales se dedican a la atención para atender a la ciudadanía por los canales de atención presencial, virtual y telefónico.

Así mismo, el personal delegado como responsable fue capacitado durante el período evaluado en dos (2) jornadas realizadas los días 21 y 25 de abril de 2023, en temas como:

- Introducción al servicio integral de Atención a la ciudadanía – SIAC,
- protocolos de atención presencial,
- Rutas de acceso a la página web en la página web
- Apertura de buzones de sugerencias
- Socialización Ley 1712 de 2014 y PAAC
- Socialización de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción y de la Estrategia Institucional para la Transparencia “Conmigo Sí es”,
- Socialización figura del defensor del ciudadano.

De igual forma al personal nuevo se realizaron capacitaciones en:

- Componentes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC,
- Política Pública y Manual del Servicio a la Ciudadanía específicamente en el Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital y Manual de Servicio a la Ciudadanía SDIS,
- Instructivos canales de interacción (presencial, telefónica y virtual)
- Informes y reportes periódicos
- Planes de mejora
- Ubicación digital de la información y también en lo relacionado con el Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5ee0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 20 de 38





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 21 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 21 de 38

Así mismo se observó que, durante el primer semestre del 2023 se realizaron cuatro (4) jornadas de fortalecimiento al equipo de apoyo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, abordando aspectos relacionados con los protocolos de atención y línea técnica relacionada con el servicio a la ciudadanía; desarrollando evaluaciones periódicas de la apropiación de la información trabajada en dichas jornadas. Adicionalmente se desarrollaron tres (3) jornadas de inducción a las personas delegadas para apoyar la atención ciudadana en los puntos SIAC de las Subdirecciones Locales.

La realización de las capacitaciones las cuales se detallan en la siguiente tabla, evidencian una adecuada y permanente capacitación al personal responsable de los puntos SIAC como de apoyo de atención a la ciudadanía en diferentes temas que permiten continuar fortaleciendo los conocimientos que contribuyen a mejorar la atención a la ciudadanía. Por lo anterior, se permite reconocer el cumplimiento a lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias parágrafo 11 *“Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano”*

Tabla No 01

Mes/día	Temas tratados	No. Asistentes
Febrero 17 de 2023	Reinducción a partir test diagnóstico de conocimientos para el punto SIAC a. Resolución de servicios de la SDIS. b. Protocolos de atención en los canales dispuestos por la SDIS	22
Febrero 17 de 2023	Jornada de socialización y fortalecimiento equipo SIAC sobre el proceso de Atención a la ciudadanía, los procedimientos asociados, los documentos relacionados con el proceso y normatividad vigente a. Análisis informe veeduría Distrital- Índice de atención a la ciudadanía 2022 b. Avances y resolución de preguntas asociadas a IMG c. Información del servicio SIAC	19
Marzo 17 y 23 de 2023	Reinducción a partir test diagnóstico de conocimientos para el punto SIAC a. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. b. Funciones de las entidades del Estado c. Estudio de casos orientación a la ciudadanía acorde a las competencias de las diversas entidades. d. Tiempos de respuesta para las peticiones ciudadanas	18
Marzo 17 y 24 de 2023	Jornada de socialización y fortalecimiento equipo SIAC sobre el proceso de Atención a la ciudadanía, los procedimientos asociados, los documentos relacionados con el proceso y normatividad vigente. a. Presentación Subdirección para las familias - Comisarías b. Habilidades actitudinales: Empatía y abordaje poblacional / territorial c. Tiempos de respuesta a peticiones	20



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 22 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 22 de 38

Mes/día	Temas tratados	No. Asistentes
	ciudadanas d. Información del servicio SIAC	
Abril 20 de 2023	Jornada de socialización y fortalecimiento sobre el proceso de atención a la ciudadanía, los procedimientos asociados, los documentos relacionados con el proceso y normatividad vigente. Socialización novedades para la atención en puntos SIAC respecto a temas relacionados con el servicio creciendo juntos a. Solución inquietudes IMG b. Socialización Secretaría General c. Tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas d. Información del servicio SIAC	20
Mayo 18 de 2023	Jornada de fortalecimiento equipo local responsable de los puntos SIAC: Retroalimentación visitas de acompañamiento a puntos SIAC -protocolos de atención presencial a. Manejo AZ digital, a cargo de Gestión Documental b. Ejercicio práctico – visita de ciudadano incognito en entidades públicas y privadas Receso c. Retroalimentación ejercicio de visita como ciudadano incognito d. Bogotá te Escucha e. Diálogo con líder del servicio	27
Junio 20 de 2023	Jornada de fortalecimiento equipo SIAC, Jornada de Salud Ocupacional cuidado cardiovascular a. Charla cuidado emocional – salud Ocupacional SGDTH b. ARL – rumbo terapia c. Política de transparencia – Laboratorio de innovación. d Actividad de cuidado – Tiempo Liberado CDC e. Actividad en medio acuático – CDC	17

Fuente: Tomado de la información aportada por la SGI

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 05**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusiones.

9.1.3.4 Enlace de acceso de acuerdo a parámetros de gobierno en línea.

De acuerdo con la información aportada por la Subsecretaría de Gestión institucional relacionada con “La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co). Diseñar formatos electrónicos que



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 23 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 23 de 38

faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos”, se observó que la Entidad a través de su página web dispone de un enlace para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias a través del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos (Bogotá te Escucha), el cual es un Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital. Para el registro de las PQRS se cuenta con un formato electrónico al cual se le puede realizar la trazabilidad desde su solicitud hasta su respuesta final, <https://bogota.gov.co/sdqqs/>.

Así mismo se observó que, en la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social contiene un banner denominado “contáctenos”, el cual contiene un formato electrónico mediante el cual el ciudadano puede realizar el registro de los diferentes tipos de solicitudes direccionando al Correo institucional general de la SDIS para ser atendido por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a través del siguiente link <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>. Por lo anterior, se permite reconocer el cumplimiento a lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuarto componente literal “Presentación de las peticiones” “lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” parágrafo 28, “La Entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea”.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 06**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusiones.

9.1.4 Mecanismo de publicación directa de solicitudes, quejas, reclamos de la SDIS.

De acuerdo con la información aportada por la Subsecretaría de Gestión institucional, en relación con la Ley 1712 de 2014, artículo 11, " Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva. literal h; "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)" Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2.se evidenció que la Entidad a través de la página web tiene a disposición de la ciudadanía:

a. Enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs>, por medio del cual se da a conocer a los ciudadanos los diferentes mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos, dentro de ellos se encuentran:

- Acceso directo al Sistema de Quejas y Reclamos, donde los ciudadanos pueden realizar su solicitud: <https://bogota.gov.co/sdqqs/>
- Contáctenos, el cual direcciona al Correo institucional general de la SDIS
- Tiempos de respuesta según el tipo de petición realizada por los ciudadanos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 24 de 35

- Notificaciones actos administrativos (2023), los cuales corresponden Actos Administrativos que no pudieron notificarse personalmente de conformidad con el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los edictos y estados disciplinarios del Código Disciplinario Único. También, publica los avisos informativos asociados a actos informativos relevantes para la ciudadanía.
- Denuncias por actos de corrupción, en el cual se indica los canales por los cuales los ciudadanos lo pueden realizar (Virtual, presencial y telefónico): Plan de lucha contra la corrupción (integracionsocial.gov.co)
- Preguntas frecuentes Preguntas frecuentes SIAC (integracionsocial.gov.co)
- Documentos de interés, en los cuales se encuentra el procedimiento

b. Enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion>, por medio de cual la Entidad pública de manera trimestral los informes de gestión relacionados con la atención de las peticiones quejas y reclamos, evidenciando los siguientes informes para el I y II Trimestre de 2023.

Imagen No 10 anexos. Informes de gestión de las PQRS I Trim y II Trim 2023

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología	Anexo 1: Peticiones por dependencia, subtema y tipología
Anexo 2. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos	Anexo 2: Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos
Anexo 2.1. Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología	Anexo 2.1: Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología
Anexo 3. Requerimientos con evaluación de calidad de las respuestas	Anexo 3: Seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta
Anexo 4. Reporte solicitudes de información pública primer trimestre 2023	Anexo 4: Reporte solicitudes de información pública
Anexo 5. Reporte de atención telefónica primer trimestre de 2023	Anexo 5: Reporte atención canal telefónico segundo trimestre 2023
Anexo 6. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción	Anexo 6: Reporte encuestas de Percepción y satisfacción ciudadana II trimestre 2023
Anexo 7. Reporte implementación plan de fortalecimiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Anexo 7: Reporte implementación plan de fortalecimiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía II trimestre
Anexo 8. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción	

Fuente: Tomado de la página web de la SDIS, Atención a la ciudadanía_ Informes

Lo anterior permite evidenciar el cumplimiento de las publicaciones de los informes de forma periódica en el banner de atención a la ciudadanía informes y de la normativa antes señalada.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 07**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusiones.

9.1.5 Acciones realizadas frente a las respuestas de la PQRS por fuera del término legal.

En atención a la ley 190 de 1995 en su artículo 55 *“Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su*



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 24 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 25 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e0a7-45447953
2023-09-25 13:45:50-05:00 - Pagina 25 de 38

incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”, y lo prevista en la ley 1755 de 2015 en su artículo 31 “Falta disciplinaria”.

De la revisión realizada a la información aportada por Oficina de Control Disciplinario Interno por medio de memorando Radicado: I2023023424 del 10/08/2023 se observó que dicha oficina realizó indagaciones previas mediante seis (6) expedientes los días ocho (8), veintiséis (26) y veintinueve (29) de junio de 2023 a las peticiones con respuesta fuera de términos, reportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional del primer trimestre 2023 (01 de enero a 31 de marzo 2023) por medio de memorando Radicado: I2023012663 del 04/05/2023 en el cual se reportaron reportando mil doscientos ochenta y uno (1281) PQRS fuera de términos. Por lo anterior, se permite reconocer que se vienen realizando gestión frente a las PQRS fuera de términos.

A continuación, se relacionan las indagaciones realizadas:

Imagen No 11

EXPEDIENTE	ACTUACIÓN	GESTIÓN REALIZADA OCDI
0181-2023	Indagación Previa del 08 de junio de 2023	1. Se ordena apertura de indagación previa por las presuntas irregularidades al dar respuesta fuera de los términos legales a las peticiones asignadas a la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 1 al 241. 2. Se ordena la práctica de las pruebas con el fin de que la Dirección de Transferencias Monetarias informe el trámite dado a las solicitudes referidas del consecutivo 1 al 241. 3. Se ordena el desglose de los derechos de petición de la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 242 al 482, a fin de que se tramite con número de radicación diferente. 4. Se ordena el desglose de los derechos de petición de la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 483 al 724, a fin de que se tramite con número de radicación diferente. 5. Se ordena el desglose de los derechos de petición de la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 725 al 965, a fin de que se tramite con número de radicación diferente. 6. Se ordena el desglose de los derechos de petición de la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 966 al 1204, a fin de que se tramite con número de radicación diferente. 7. Se ordena el desglose de los derechos de petición de la Subdirección Para La Familia, Subdirección Para La Identificación Caracterización e Integración, Comisaria De Familia Engativá 1, Subsecretaría Distrital De Integración Social, Servicio Integral De Atención A La Ciudadanía, Subdirección Local Engativá, Subdirección Local Ciudad Bolívar, Comisaria De Familia Usaquén 1 Turno 2, Comisaria De Familia Usme 1, Comisaria De Familia Usaquén 2, Subdirección Local Mártires, Comisaria Rafael Uribe Uribe Turno 2, Inspección Y Vigilancia, Comisaria De Familia Kennedy 2, Subdirección De Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano, Comisaria Bosa 3 Porvenir, a fin de que se tramite con número de radicación diferente.
0257-2023	Indagación Previa del 26 de junio de 2023	1. Se ordena apertura de indagación previa por las presuntas irregularidades al dar respuesta fuera de los términos legales a las peticiones asignadas a la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 242 al 482. 2. Se ordena la práctica de las pruebas con el fin de que la Dirección de Transferencias Monetarias informe el trámite dado a las solicitudes referidas del consecutivo 242 al 482.
0258-2023	Indagación Previa del 26 de junio de 2023	1. Se ordena apertura de indagación previa por las presuntas irregularidades al dar respuesta fuera de los términos legales a las peticiones asignadas a la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 483 al 724. 2. Se ordena la práctica de las pruebas con el fin de que la Dirección de Transferencias Monetarias informe el trámite dado a las solicitudes referidas del consecutivo 483 al 724.
0259-2023	Indagación Previa del 29 de junio de 2023	1. Se ordena apertura de indagación previa por las presuntas irregularidades al dar respuesta fuera de los términos legales a las peticiones asignadas a la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 725 al 965. 2. Se ordena la práctica de las pruebas con el fin de que la Dirección de Transferencias Monetarias informe el trámite dado a las solicitudes referidas del consecutivo 725 al 965.
0260-2023	Indagación Previa del 29 de junio de 2023	1. Se ordena apertura de indagación previa por las presuntas irregularidades al dar respuesta fuera de los términos legales a las peticiones asignadas a la Dirección de Transferencias Monetarias del consecutivo 966 al 1204. 2. Se ordena la práctica de las pruebas con el fin de que la Dirección de Transferencias Monetarias informe el trámite dado a las solicitudes referidas del consecutivo 966 al 1204.
0261-2023	Indagación Previa del 26 de junio de 2023	1. Se ordena apertura de indagación previa por las presuntas irregularidades al dar respuesta fuera de los términos legales a las peticiones asignadas a las siguientes dependencias: Subdirección Para La Familia, Subdirección Para La Identificación Caracterización e Integración, Comisaria De Familia Engativá 1, Subsecretaría Distrital De Integración Social, Servicio Integral De Atención A La Ciudadanía, Subdirección Local Engativá, Subdirección Local Ciudad Bolívar, Comisaria De Familia Usaquén 1 Turno 2, Comisaria De Familia Usme 1, Comisaria De Familia Usaquén 2, Subdirección Local Mártires, Comisaria Rafael Uribe Uribe Turno 2, Inspección Y Vigilancia, Comisaria De Familia Kennedy 2, Subdirección De Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano, Comisaria Bosa 3 Porvenir. 2. Se ordena la práctica de las pruebas con el fin de que las dependencias mencionadas anteriormente informen el trámite a las peticiones con respuestas fuera de los términos legales.

Fuente de información: aportada por la OCDI por medio de memorando Radicado: I2023023424 del 10/08/2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 26 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-6e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:05:00 - Página 26 de 38

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 08**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusiones.

9.1.6 Informar al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de las funciones de la dependencia encargada de recibir las PQRS.

De acuerdo con lo establecido en Ley 190 de 1995 artículo 54 *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad”*.

De la revisión realizada por parte de la Oficina de Control Interno a la página web de la Entidad de los informes de gestión del primer y segundo trimestre 2023, se observó:

- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos

Informe primer trimestre 2023: en su numeral 1.3. *“Peticiónes por dependencia, subtema y tipología”* en su *“Anexo 1. Peticiónes por dependencia, subtema y tipología”* que la ciudadanía presentó trescientos cuarenta y tres (343) quejas y seiscientos noventa (690) reclamos.

Informe segundo trimestre 2023: en su numeral *“1.4. Peticiónes por dependencia, subtema y tipología”* en su *“Anexo 1: Peticiónes por dependencia, subtema y tipología”* se presentaron cuatrocientos dieciséis (416) quejas y cuatrocientos noventa y nueve (499) reclamos respectivamente.

- Recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad.

De la revisión realizada por la Oficina de Control Interno al informe de gestión del primer trimestre 2023 se observó que, la Entidad realizó novecientos sesenta y ocho (968) encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, de igual forma en el informe de gestión del segundo trimestre 2023 se realizaron mil quinientos noventa y dos (1592) encuestas de percepción y satisfacción ciudadana frente a los servicios sociales de la SDIS, estas fueron realizadas *por “El servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a través de sus puntos de atención a la ciudadanía ubicados en las Subdirecciones Locales de Integración Social y Centros de Desarrollo Comunitario realiza la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción a las y los ciudadanos que participan de los servicios sociales de la SDIS”*.

De igual manera se observó que las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana frente a los servicios sociales de la SDIS se realizó en los siguientes servicios sociales:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 27 de 35

- Construyendo autonomía alimentaria
- Tiempo propio para cuidadoras
- Tropa social a tu hogar
- Educación inicial en el marco de la atención integral (Jardines)
- Compromiso por una alimentación incluyente
- Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus...
- Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social
- Respuesta social
- Apoyos económicos para persona mayor

De las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional se observó la socialización del informe de gestión primer trimestre 2023 del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, sesión realizada 11 mayo 2023 del cual hace parte el representate legal de la Entidad, y para la socialización del informe del segundo trimestre, se observó la convocatoria de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico en calidad de secretaria técnica del Comité de Gestión y Desempeño para el día el 25 de agosto del 2023 a través de la plataforma Teams, indicando en la agenda de la sesión, en el punto 3 “Socialización de informe del SIAC II trimestre-Subsecretaria de Gestión Institucional”, reunión que fue ejecutada según lo indicado por la líder SIAC y su acta se encuentra en proceso de firmas. Por lo anterior, se permite reconocer el cumplimiento a la normativa antes señalada.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Conclusión No. 09**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 10 en el acápite de Conclusión.

9.2. OBSERVACIONES

9.2.1 Fortalecer los medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos en atención de PQRS.

La Entidad cuenta con el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, el cual pone a disposición de la ciudadanía los canales de atención así:

Presencial:

- Diecisiete (17) en las subdirecciones locales de: Usaquén, Chapinero, Santafé Candelaria, San Cristóbal, Usme Sumapaz, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño Puente Aranda, Rafael Uribe y Ciudad Bolívar.
- Dos (2) en los Centros de Desarrollo Comunitario CDC de Bosa Porvenir y Kennedy Bellavista.
- Uno (1) en el local 101 del centro comercial San Martín Carrera 7 No. 32 –12.
- Radicación correspondencia de la Carrera 7 No. 32 -12 Local 103 y subdirecciones locales.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 27 de 38





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 28 de 35

- Buzón de sugerencias, ubicados en los puntos SIAC y unidades operativas de la Entidad.

Virtual:

- Correo electrónico integracion@sdis.gov.co
- Contáctanos (<http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>)
- Agendamiento en la atención de video llamadas, <https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldelIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2>
- Atención presencial acudiendo al punto seleccionado <https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/>;

Telefónico:

- Atención telefónica: Línea de atención ciudadana (601) 3 80 83 30
- Línea Gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007
- Denuncias actos de corrupción (601) 3308330 opción 3
- Línea 195 Centro de Contacto Distrital.

Lo anterior, para que la ciudadanía obtenga información de los servicios que presta la Entidad y/o tramitar las PQRS.

De acuerdo con lo indicado por la Subsecretaria de Gestión Institucional que, “se han fortalecido los espacios presenciales mediante la adecuación de los puntos SIAC diseñados bajo la NTC 6047 para la atención con enfoque preferencial y diferencial; así mismo, que se ha fortalecido el canal virtual para el agendamiento de citas”. No obstante, no se aportaron evidencias que den cuenta, que se desarrollaron actividades para fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, o si tuvo en cuenta alguna de las actividades que podía desarrollar, según el “literal b) Fortalecimiento de los canales de atención:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).
- Implementar convenios con el Centro de Relevos y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 28 de 38





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 29 de 35

- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.”

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Recomendación No. 1**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 11 en el acápite de Recomendaciones.

9.2.2 Fortalecer los mecanismos de gestión con las dependencias, e implementar estrategias que minimicen los tiempos de respuesta de las PQRS.

De acuerdo con la información aportada por la Subsecretaría de Gestión institucional, en relación, con el cumplimiento de los tiempos establecidos para atender con oportunidad y dar respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos y/o usuarios, de conformidad con los términos definidos en la Ley 190 de 1995, Artículo 55, Ley 1755 de 2015, para resolver las PQRS, la Oficina de Control Interno, analizó la oportunidad en la atención a las solicitudes y requerimientos por parte de las diferentes dependencias, evidenciando que de las treinta y tres mil trescientos treinta y seis (33.336) PQRS analizadas, presentan oportunidad en la respuesta veintitrés mil novecientos cuarenta y nueve (23.949) correspondiente al 72%; y presentan inoportunidad en los tiempos de análisis y respuesta, nueve mil trescientos ochenta y siete (9.387) es decir el 28%, superando los quince (15) días hábiles definidos para la emisión de la respuesta.

Tabla No 02: Reporte de PQRS por Tipo de Petición I y II trimestre 2023

TIPO DE PETICION	I Trimestre	II Trimestre	Total, I Semestre
CONSULTA	1.375	506	1.881
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	34	30	64
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	781	659	1.440
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15.147	11763	26.910
FELICITACION	278	381	659
QUEJA	343	416	759
RECLAMO	690	499	1.189
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	129	107	236
SOLICITUD DE COPIA	33	35	68



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 29 de 38





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 30 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 30 de 38

TIPO DE PETICION	I Trimestre	II Trimestre	Total, I Semestre
SUGERENCIA	55	75	130
TOTAL, PETICIONES	18.865	14471	33.336
PETICIONES, FUERA DE TÉRMINOS	1.281	8.106	9.387
% FUERA DE TERMINOS	7%	56%	28%

Fuente de información: Tomado de la página web de la SDIS, Atención a la ciudadanía_ Informes Reporte de PQRD, por Tipo de Petición I y II trimestre 2023

A continuación, se presentan las dependencias que presentan mayor número de respuestas inoportunas, de acuerdo con cada trimestre, teniendo en cuenta el listado publicado en la página web de la Entidad.

Tabla No 03: Dependencias con mayor número de PQRS, con respuesta inoportuna del I trim. de 2023.

DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS	No. DE REQ. FUERA DE TÉRMINOS	%
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	10684	1204	11,30%
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	113	41	36,30%
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	109	10	9,20%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	17	7	41,20%
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	72	4	5,60%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1252	1	0,10%
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	344	2	0,60%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	672	2	0,30%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	5	2	40,00%
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	10	1	10,00%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	7	1	14,30%
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	90	1	1,10%
COMISARIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	2	1	50,00%
INSPECCION Y VIGILANCIA	94	1	1,10%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	4	1	25,00%
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	121	1	0,80%
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	8	1	12,50%
TOTAL REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS		1281	

Fuente de información: Tomado de la página web de la SDIS, Atención a la ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 31 de 35

Tabla No 04: Dependencias con mayor número de PQRS, con respuesta inoportuna del II trim. de 2023.

DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS	No.DE REQ. FUERA DE TÉRMINOS	%
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	15673	8012	51,12
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	114	33	34,21
INSPECCION Y VIGILANCIA	143	6	11,89
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1365	7	0,66
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	688	8	1,16
ASESOR SIAC	22	5	31,82
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	93	4	6,45
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	11	4	45,45
CAPIV	6	3	83,33
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	25	2	16
DIRECCION TERRITORIAL	26	2	15,38
SUBDIRECCION PARA LA IDENT. CARACTERIZ.E INTEG.	72	0	2,78
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	90	2	2,22
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	209	2	0,96
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	7	2	28,57
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	111	1	1,8
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	6	1	16,67
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	3	1	33,33
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	456	1	0,22
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	2	0	50
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	606	1	0,17
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	2	1	50
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	2	1	50
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	3	1	33,33
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	1	1	100
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	580	1	0,17
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	2	1	50
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	446	1	0,22
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	9	0	11,11
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	118	0	0,85
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	220	1	0,45



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5ee0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 31 de 38





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 32 de 35



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 32 de 38

DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS	No.DE REQ. FUERA DE TÉRMINOS	%
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	70	1	1,43
TOTAL, REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS		8106	

Fuente de información: Tomado de la página web de la SDIS, Atención a la ciudadanía

Dentro del análisis realizado en el I trimestre, dieciocho (18) dependencias presentaron inoportunidad en las respuestas mientras que el II trimestre, treinta (32) dependencias presentaron inoportunidad en las respuestas, es decir hubo incremento en el número de dependencias. Ahora bien, dentro de las dependencias se observa que, Transferencias económicas es la de mayor porcentaje de respuestas inoportunas con el 11% para el I Trimestre y con un incremento significativo en el II trimestre con un 51,12%, lo cual evidencia debilidad en las respuestas por parte de las Dependencias.

Dado lo anterior, y teniendo en cuenta los grandes esfuerzos que ha venido desarrollando la Subsecretaría de Gestión Institucional, a través del permanente seguimiento a las dependencias de acuerdo con lo indicado en los informes de gestión y a los planes de mejora que se vienen adelantando para dar cumplimiento con los términos definidos en la Ley 190 de 1995, Artículo 55, Ley 1755 de 2015, es conveniente revisar las estrategias actuales y continuar fortaleciendo e implementando nuevas estrategias que ayuden a mitigar la inoportunidad en las respuestas de las PQRS.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Recomendación No. 2**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 11 en el acápite de Recomendaciones.

9.3. INCUMPLIMIENTOS

No se identificaron incumplimientos en el desarrollo del presente seguimiento.

10. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Conclusión No. 1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRSD que los ciudadanos formulen.

La Secretaría Distrital de Integración Social con la Resolución Interna 1340 de 2022 determinó que, "(...) la Subsecretaría o la dependencia que haga las veces de esta(...)", es la dependencia responsable de articular los componentes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, que para la fecha es la Subsecretaría de Gestión Institucional, de acuerdo al artículo 9º del Decreto 113 de 2023, el cual señala como función "f) Orientar y brindar lineamientos y directrices para el eficiente funcionamiento y operación del esquema de prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía y la atención del Sistema de Peticiones, quejas y reclamos PQRS".



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 33 de 35

Conclusión No. 2: Link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los actos de corrupción.

La Entidad cuenta con espacios denominados “Tramites y Servicios” y “Atención Ciudadana” para que los ciudadanos puedan interponer sus solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en cuanto “(...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link 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 (...)”

Conclusión No. 3: Cumplimiento de estándares de las entidades públicas del Plan Anticorrupción y de Atención

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 124 de 2016, en su artículo 2.1.4.5 “Verificación del cumplimiento”, la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico está a cargo de la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual es aprobado por el Comité de Gestión Institucional como máxima autoridad de la Entidad, de igual manera, en cumplimiento al artículo 2.1.4.6 “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo” realiza monitoreo como segunda línea de defensa y la Oficina de Control Interno realiza la evaluación como tercera línea de defensa.

Conclusión No. 4: Análisis del estado actual del servicio al ciudadano e identificación de oportunidades de mejora.

En atención a lo señalado en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, se concluye que la Entidad elabora trimestralmente informes de gestión en el cual analizan el estado del servicio al ciudadano que presta la SDIS e identifican oportunidades de mejora y generan conclusiones para tomar acciones frente a lo identificado a través de los informes de gestión los cuales se encuentran publicados en la página web.

Conclusión No. 05: Lineamientos Generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Personal encargado y capacitado Atención a la Ciudadanía.

De acuerdo con los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos se observó que, para el desarrollo de la gestión cuentan con veinticinco (25) personas responsables en cada uno de los puntos SIAC Incluyendo Nivel Central, siendo capacitados en varias jornadas durante el período evaluado incluyendo, el personal de apoyo en diferentes temas relacionados con la atención a la ciudadanía.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 33 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 34 de 35

Conclusión No. 06: Enlace de acceso de acuerdo a parámetros de gobierno en línea.

La Entidad dispone de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de peticiones, quejas sugerencias y reclamos y denuncias (Bogotá te Escucha) y cuenta con un banner “contáctenos” donde a través de un formulario electrónico se realizan solicitudes de diferentes tipos por parte de los ciudadanos, en cumplimiento con la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y con los parámetros establecido en el programa Gobierno en línea.

Conclusión No. 07: Mecanismo de publicación directa de solicitudes, quejas, reclamos de la SDIS.

La SDIS a través de su página web da a conocer a los ciudadanos los diferentes mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos, así mismo están publicados para el I y II trimestre de 2023 sus informes y anexos de la gestión realizada en la atención a la ciudadanía, cumpliendo con lo indicado en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, " Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva. literal h; "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)" Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2.

Conclusión No. 08: Acciones realizadas frente a las respuestas de la PQRS por fuera del término legal.

De la revisión realizada a la información aportada por Oficina de Control Disciplinario Interno por medio de memorando Radicado: I2023023424 del 10/08/2023 se observó que se viene realizando gestión frente a las PQRS fuera de términos reportadas para el primer trimestre 2023 (01 de enero a 31 de marzo 2023) el cual fue remitido por la Subsecretaria de Gestión Institucional por medio de memorando Radicado: I2023012663 del 04/05/2023 en el cual se reportaron mil doscientos ochenta y uno (1281) PQRS fuera de términos.

Conclusión No. 09: Informar al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de las funciones de la dependencia encargada de recibir las PQRS

De acuerdo con la revisión realizada a la socialización de los informes para el primer y segundo trimestre 2023 se evidenció que el jefe o director de la entidad es informado sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos, y de las recomendaciones sugeridas por los particulares que tienen como objeto mejorar los servicios de la Entidad, cumpliendo el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones*”.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 34 de 38



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-AC-004

Versión: 2

Fecha: Memo I2022042423 -
12/12/2022

Página 35 de 35

11. RECOMENDACIONES

Recomendación No. 1: Fortalecer los medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos en atención de PQRS.

Teniendo en cuenta que, en la revisión al fortalecimiento de canales de atención, no se evidenciaron soportes que dieran cuenta de las mejoras realizadas aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender las PQRS, se recomienda revisar y desarrollar actividades por parte de la Entidad de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.3" Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, literal b) Fortalecimiento de los canales de atención.

Recomendación No. 02. Fortalecer los mecanismos de gestión con las dependencias, e implementar estrategias que minimicen los tiempos de respuesta de las PQRS.

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional y lo analizado por la Oficina de Control Interno, en ocasión a las constantes oportunidades de mejora en las respuestas a las PQRS por parte de las dependencias, se recomienda a la Subsecretaría de Gestión Institucional, en coordinación con la demás dependencias de la SDIS continuar fortaleciendo los mecanismos descritos, además de implementar nuevas estrategias que generen parámetros y/o filtros de control y seguimiento periódico a las PQRS, que conlleven a las dependencias al mejoramiento de la atención de las mismas.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

María Elcy Hernández Gaitán– Contratista Oficina de Control Interno
Pedro Antonio Infante Bonilla-Funcionario
Harvey Hernando Mora Sánchez-Funcionario
Mauricio Rodríguez Ramírez– Contratista Oficina de Control Interno

Rosemary Chávez Rodríguez
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5e60a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Página 35 de 38

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final seguimi arti"culo 76 quejas, sugerencias y
reclamos, Ley 1474 de 2011-s

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20230925-132436-5ed0a7-45447953

Creación:2023-09-25 13:24:36

Estado:Finalizado

Finalización:2023-09-25 13:45:48

Firma: 4

Harvey Hernando Mora Sanchez
79401250
hmoras@sdis.gov.co
Profesional Especializado
Oficina de Control Interno - SDIS

Firma: 3

Pedro Antonio Infante Bonilla
19362855
pinfante@sdis.gov.co

Oficina de Control Interno

Firma: 2

Maria Elcy Hernández Gaitán
51923864
mehernandezg@sdis.gov.co
Contratista
Secretaria de Integración Social

Firma: 1

Mauricio Rodriguez Ramirez
10008973
marodriguezr@sdis.gov.co
Contratista
Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5ed0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 36 de 38



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final seguimi arti"culo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011-s

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo:20230925-132436-5ed0a7-45447953

Creación:2023-09-25 13:24:36

Estado:Finalizado

Finalización:2023-09-25 13:45:48

Firma: 5

Rosemary Chavez

51890687

rchavezr@sdis.gov.co

Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5ed0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50:00 - Pagina 37 de 38



REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final seguimiento a 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011-s

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo: 20230925-132436-5ed0a7-45447953

Creación: 2023-09-25 13:24:36

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-09-25 13:45:48

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-09-25 13:24:36 Lec.: 2023-09-25 13:24:48 Res.: 2023-09-25 13:25:32 IP Res.: 186.84.21.106
Firma	Maria Elcy Hernández Gaitán mehernandezg@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social	Aprobado	Env.: 2023-09-25 13:25:32 Lec.: 2023-09-25 13:26:46 Res.: 2023-09-25 13:28:09 IP Res.: 152.201.93.65
Firma	Pedro Antonio Infante Bonilla pinfante@sdis.gov.co Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-09-25 13:28:09 Lec.: 2023-09-25 13:39:40 Res.: 2023-09-25 13:41:51 IP Res.: 191.111.15.100
Firma	Harvey Hernando Mora Sanchez hmoras@sdis.gov.co Profesional Especializado Oficina de Control Interno - SDIS	Aprobado	Env.: 2023-09-25 13:41:51 Lec.: 2023-09-25 13:42:29 Res.: 2023-09-25 13:43:12 IP Res.: 190.24.25.122
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-09-25 13:43:12 Lec.: 2023-09-25 13:45:45 Res.: 2023-09-25 13:45:48 IP Res.: 186.155.7.19



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230925-132436-5ed0a7-45447953
2023-09-25T13:45:50-05:00 - Pagina 38 de 38





NOMBRE DEL INFORME: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

OBJETIVO: Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por la Secretaría Distrital de Integración Social sobre el cumplimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes.

ALCANCE: Verificar la gestión por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social en cumplimiento del artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, durante el periodo correspondiente del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

ASPECTOS POSITIVOS

- 9.1.1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRS que los ciudadanos formulen.
- 9.1.2 Link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los actos de corrupción.
- 9.1.3.1 Cumplimiento de estándares de las entidades públicas del Plan Anticorrupción y de Atención.
- 9.1.3.2 Análisis del estado actual del servicio al ciudadano e identificación de oportunidades de mejora.
- 9.1.3.3 Lineamientos Generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Personal encargado y capacitado Atención a la Ciudadanía.
- 9.1.3.4 Enlace de acceso de acuerdo a parámetros de gobierno en línea
- 9.1.4 Mecanismo de publicación directa de solicitudes, quejas, reclamos de la SDIS
- 9.1.5 Acciones realizadas frente a las respuestas de la PQRS por fuera del término legal
- 9.1.6 Informar al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de las funciones de la dependencia encargada de recibir las PQRS.

ASPECTOS POR MEJORAR

- 9.2.1 Fortalecer los medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos en atención de PQRS
- 9.2.2 Fortalecer los mecanismos de gestión con las dependencias, e implementar estrategias que minimicen los tiempos de respuesta de las PQRS

CONCLUSIONES

Conclusión No. 1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRS que los ciudadanos formulen: La Secretaría Distrital de Integración Social con la Resolución Interna 1340 de 2022 determinó que, "(...) la Subsecretaría o la dependencia que haga las veces de esta(...)", es la dependencia responsable de articular los componentes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, que para la fecha es la Subsecretaría de Gestión Institucional, de acuerdo al artículo 9º del Decreto 113 de 2023, el cual señala como función "f) Orientar y brindar lineamientos y directrices para el eficiente funcionamiento y operación del esquema

de prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía y la atención del Sistema de Peticiones, quejas y reclamos PQRS”.

Conclusión No. 2 Link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los actos de corrupción: La Entidad cuenta con espacios denominados “Tramites y Servicios” y “Atención Ciudadana” para que los ciudadanos puedan interponer sus solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en cuanto “(...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link 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 (...)”.

Conclusión No. 3 Cumplimiento de estándares de las entidades públicas del Plan Anticorrupción y de Atención: De acuerdo con lo establecido en el Decreto 124 de 2016, en su artículo 2.1.4.5 “Verificación del cumplimiento”, la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico está a cargo de la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual es aprobado por el Comité de Gestión Institucional como máxima autoridad de la Entidad, de igual manera, en cumplimiento al artículo 2.1.4.6 “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo” realiza monitoreo como segunda línea de defensa y la Oficina de Control Interno realiza la evaluación como tercera línea de defensa.

Conclusión No. 4 Análisis del estado actual del servicio al ciudadano e identificación de oportunidades de mejora: En atención a lo señalado en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, se concluye que la Entidad elabora trimestralmente informes de gestión en el cual analizan el estado del servicio al ciudadano que presta la SDIS e identifican oportunidades de mejora y generan conclusiones para tomar acciones frente a lo identificado a través de los informes de gestión los cuales se encuentran publicados en la página web.

Conclusión No. 05 Lineamientos Generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Personal encargado y capacitado Atención a la Ciudadanía: De acuerdo con los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos se observó que, para el desarrollo de la gestión cuentan con veinticinco (25) personas responsables en cada uno de los puntos SIAC Incluyendo Nivel Central, siendo capacitados en varias jornadas durante el período evaluado incluyendo, el personal de apoyo en diferentes temas relacionados con la atención a la ciudadanía.

Conclusión No. 06 Enlace de acceso de acuerdo a parámetros de gobierno en línea: La Entidad dispone de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de peticiones, quejas sugerencias y reclamos y denuncias (Bogotá te Escucha) y cuenta con un banner “contáctenos” donde a través de un formulario electrónico se realizan solicitudes de diferentes tipos por parte de los ciudadanos, en cumplimiento con la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y con los parámetros establecido en el programa Gobierno en línea.

Conclusión No. 07 Mecanismo de publicación directa de solicitudes, quejas, reclamos de la SDIS: La SDIS a través de su página web da a conocer a los ciudadanos los diferentes mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos, así mismo están publicados para el I y II trimestre de 2023 sus informes y anexos de la gestión realizada en la atención a la ciudadanía, cumpliendo con lo indicado en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, " Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva. literal h; "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)" Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2.

Conclusión No. 08 Acciones realizadas frente a las respuestas de la PQRS por fuera del término legal: De la revisión realizada a la información aportada por Oficina de Control Disciplinario Interno por medio de memorando Radicado: I2023023424 del 10/08/2023 se observó que se viene realizando gestión frente a las PQRS fuera de términos reportadas para el primer trimestre 2023 (01 de enero a 31 de marzo 2023) el cual fue

remitido por la Subsecretaria de Gestión Institucional por medio de memorando Radicado: I2023012663 del 04/05/2023 en el cual se reportaron mil doscientos ochenta y uno (1281) PQRS fuera de términos.

Conclusión No. 09 Informar al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de las funciones de la dependencia encargada de recibir las PQRS: De acuerdo con la revisión realizada a la socialización de los informes para el primer y segundo trimestre 2023 se evidenció que el jefe o director de la entidad es informado sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos, y de las recomendaciones sugeridas por los particulares que tienen como objeto mejorar los servicios de la Entidad, cumpliendo el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 "Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones".

RECOMENDACIONES

Recomendación No. 1: Fortalecer los medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos en atención de PQRS: Teniendo en cuenta que, en la revisión al fortalecimiento de canales de atención, no se evidenciaron soportes que dieran cuenta de las mejoras realizadas aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender las PQRS, se recomienda revisar y desarrollar actividades por parte de la Entidad de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.3" Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", Cuarto componente, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, literal b) Fortalecimiento de los canales de atención.

Recomendación No. 02. Fortalecer los mecanismos de gestión con las dependencias, e implementar estrategias que minimicen los tiempos de respuesta de las PQRS: De acuerdo con las evidencias aportadas por la Subsecretaria de Gestión Institucional y lo analizado por la Oficina de Control Interno, en ocasión a las constantes oportunidades de mejora en las respuestas a las PQRS por parte de las dependencias, se recomienda a la Subsecretaría de Gestión Institucional, en coordinación con la demás dependencias de la SDIS continuar fortaleciendo los mecanismos descritos, además de implementar nuevas estrategias que generen parámetros y/o filtros de control y seguimiento periódico a las PQRS, que conlleven a las dependencias al mejoramiento de la atención de las mismas.