

MEMORANDO

Código 10300-110
No requiere respuesta
Referencia: N/A

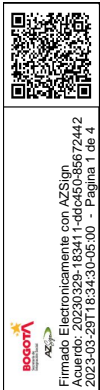
PARA:
MARGARITA BARRAQUER SOURDIS
Secretaria de Despacho
MARLENY BARRERA LOPEZ
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
CARLOS JAVIER MUÑOZ SÁNCHEZ
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
ALEJANDRA MALDONADO RIVERA
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
JULIAN MORENO PARRA
Subsecretario de Gestión Institucional
ALEXANDRA CECILIA RIVERA PARDO
Directora de Análisis y Diseño Estratégico
GINA ALEXANDRA VACA LINARES
Directora de Gestión Corporativa
NATALIA MARTÍNEZ PARDO
Directora Poblacional
LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO
Directora de Nutrición y Abastecimiento
FANNY GUTIERREZ GARZON
Directora Territorial

DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Remisión informe final de seguimiento al Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Cordial saludo,

De manera atenta, en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento y el de enfoque hacia la prevención que competen a las Oficinas de Control Interno de conformidad con lo establecido en el 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 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 final de seguimiento al Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011, por lo cual se adjunta el informe final e informe ejecutivo el cual contiene un resumen gerencial de los documentos en mención, lo anterior, para hacer eficiente la revisión de las temáticas referenciadas.

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.

Estaremos atentos a cualquier inquietud sobre el particular.

Cordialmente,

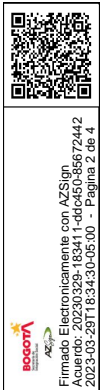
Rosemary Chávez Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Mauricio Rodríguez Ramírez – Contratista - Líder de seguimiento

Revisó: Ingrid Jiselt Vásquez Veloza y Germán Alfonso Espinosa Suarez - Contratistas.

Aprobó: Rosemary Chávez Rodríguez-Jefe OCI

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



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2023009217

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230329-183411-ddc450-85672442

Creación: 2023-03-29 18:34:11

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-03-29 18:34:29



Escanee el código
para verificación

Firma: **Rosemary Chavez**

Rosemary Chavez

51890687

rchavezr@sdis.gov.co

Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-183411-ddc450-85672442
2023-03-29T18:34:30-05:00 - Página 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-183411-ddc450-85672442
2023-03-29T18:34:30-05:00 - Pagina 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2023009217

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230329-183411-ddc450-85672442

Creación: 2023-03-29 18:34:11

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-03-29 18:34:29



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.: 2023-03-29 18:34:12 Lec.: 2023-03-29 18:34:25 Res.: 2023-03-29 18:34:29 IP Res.: 181.237.55.225



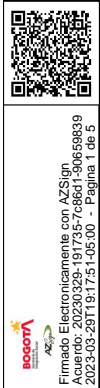
Cod Dependencia:
Tipo Documental:
Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destino: SIERRA MORENO OSCAR JAVIER
Numero Folios: Anexos:

MEMORANDO

Código 10300-111
Sí requiere respuesta
Referencia: N/A

PARA:

JULIÁN MORENO PARRA
SUBSECRETARIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
LUISA FERNANDA MANRIQUE
JEFE OFICINA JURÍDICA (E)
ALEJANDRA MALDONADO RIVERA
JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
MARLENY BARRERA LÓPEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
GINA ALEXANDRA VACA LINARES
DIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
FANNY GUTIÉRRAZ
DIRECTORA
LÓPEZ GARZÓN ROMERO
DIRECTORA NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO
NATALIA MARTÍNEZ PARDO
DIRECTORA POBLACIONAL
MARTHA CLEMENCIA DÍAZ TÉLLEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
DIANA CAROLINA MORA BATANCOURT
SUBDIRECTORA PARA LA VEJEZ
CESAR AUGUSTO BERMÚDEZ PAZ
SUBDIRECTOR PARA LA DISCAPACIDAD
OMAIRA ORDUZ RODRÍGUEZ
SUBDIRECTORA PARA LA FAMILIA
CRISTINA VENEGAS FAJARDO
SUBDIRECTORA PARA LA INFANCIA
CARLOS CARDOZO AMAYA
SUBDIRECTOR PARA LA ADULTEZ
OSCAR LEONEL OVIEDO CASTILLO
SUBDIRECTOR PARA LA JUVENTUD
MARITZA MOSQUERA PALACIOS
SUBDIRECTORA PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN
CAROLINA RAMÍREZ SANTAMARÍA
SUBDIRECTORA LOCAL RAFAEL URIBE URIBE
FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ
SUBDIRECTORA LOCAL BOSA
ÓSCAR JAVIER SIERRA MORENO
SUBDIRECTOR LOCAL CIUDAD BOLÍVAR



ELIZABETH FUENTES MURILLO
SUBDIRECTORA LOCAL KENNEDY
DANIEL ARTURO GARAY
SUBDIRECTOR LOCAL SUBA
JUAN CARLOS GONZÁLEZ MORENO
SUBDIRECTOR LOCAL ENGATIVÁ
OMAR GUILLERMO MORENO TORRES
SUBDIRECTOR SAN CRISTÓBAL
JOHN ALEJANDRO ARISTIZÁBAL
SUBDIRECTOR LOCAL USME – SUMAPAZ
DENIS CLAVIJO TÉLLEZ
SUBDIRECTOR LOCAL CHAPINERO
ANDRÉS FELIPE SUAREZ ÁVILA
SUBDIRECTOR LOCAL BARRIOS UNIDOS – TEUSAQUILLO
VICTOR VALENZUELA ROJAS
SUBDIRECTOR LOCAL SANTA FE - LA CANDELARIA
JHOAN BUSTOS ROMERO
SUBDIRECTOR LOCAL PUENTE ARANDA - ANTONIO NARIÑO
MARCELA MARÍA MEDINA AVELLA
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

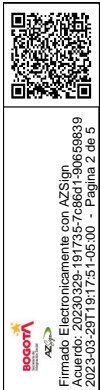
ASUNTO: Remisión informe final de seguimiento al Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Apreciados, cordial saludo.

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; radica el informe final de seguimiento al Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011, junto con el informe ejecutivo.

Finalmente, se recomienda que, de manera articulada con las partes involucradas, se adelanten las acciones a las que haya lugar, a fin de considerar frente a las observaciones e incumplimientos expuestos en el informe de seguimiento del asunto, en aplicación y cumplimiento del procedimiento formulación plan de mejoramiento, código: PCD-PE-017, versión 2, Circular 040 – 15/12/2022. Para tal fin se adjunta formato registro y control del plan de mejoramiento, Código: FOR-AC-001, Versión: 7, Fecha: Memo I2022042423 - 12/12/2022.

Cualquier duda estamos prestos a colaborar.



Cordialmente,

Rosemary Chávez Rodríguez
Jefa Oficina de Control Interno.

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

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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-191735-7c86d1-9ae59839
2023-03-29T19:17:31-05:00 - Página 3 de 5



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2023009220

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230329-191735-7c86d1-90659839

Creación: 2023-03-29 19:17:35

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-03-29 19:17:50



Escanee el código
para verificación

Firma: **Rosemary Chavez**

Rosemary Chavez

51890687

rchavezr@sdis.gov.co


Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno




Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-191735-7c86d1-90659839
2023-03-29T19:17:51-05:00 - Pagina 4 de 5






Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20230329-191735-7c86d1-90659839
 2023-03-29T19:17:51-05:00 - Pagina 5 de 5



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
I2023009220			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo:20230329-191735-7c86d1-90659839		Creación:2023-03-29 19:17:35	
Estado:Finalizado		Finalización:2023-03-29 19:17:50	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-03-29 19:17:35 Lec.: 2023-03-29 19:17:47 Res.: 2023-03-29 19:17:50 IP Res.: 181.237.55.225

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME EJECUTIVO</p>	<p>Código: FOR-AC-010</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: Memo I2023005237 - 20/02/2023</p> <p>Página: 1 de 1</p>
<p>NOMBRE DEL INFORME: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.</p>		
<p>OBJETIVO: Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por la Secretaría Distrital de Integración Social sobre las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuarto componente y la oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en atención y cumplimiento del artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.</p>		
<p>ALCANCE: Seguimiento al cumplimiento de las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuarto componente y verificación de la oportunidad de las PQRSD recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.</p>		
<p>ASPECTOS POSITIVOS</p>	<p>ASPECTOS POR MEJORAR</p>	
<p>*La SDIS cuenta con una dependencia encargada de la gestión de la PQRSD.</p> <p>*La entidad cuenta con un link para los ciudadanos puedan presentar quejas, sugerencias y reclamos.</p> <p>*La entidad a implementado estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, componente Atención al Ciudadano.</p>	<p>*Debilidad en la aplicación de las actividades que dan cuenta del desarrollo y ejecución de los criterios contemplados en el numeral B) Fortalecimiento de los canales de atención.</p> <p>*Aunque se realizaron encuestas de satisfacción y percepción del servicio ofrecido a los usuarios de la SDIS, no se evidenció las realizadas a los servidores públicos.</p> <p>*La entidad implementó durante el año 2022 la herramienta "Agendamiento de citas virtual" sin embargo se observan debilidades para el agendamiento en términos de tiempo cortos.</p> <p>*Debilidades en orientar directamente a los ciudadanos relacionados con los grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente y las personas con discapacidad visual.</p>	
<p>CONCLUSIONES</p>		
<p>*Conclusión No. 1: Existencia de la dependencia encargada de la gestión PQRSD.: De acuerdo con la Resolución Interna 1340 de 2022 y a la respuesta entregada a la Oficina de Control Interno, se puede concluir que la Subsecretaria es la 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, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>*Conclusión No. 2: Link de queja sugerencias y reclamos de la Secretaría Distrital de Integración Social: La Entidad cuenta con espacios denominados "Atención a la ciudadanía" y Trámites y Servicios" el cual se encuentra disponible para que los ciudadanos puedan registrar sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, de esta manera 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 (...)".</p> <p>*Conclusión No. 3: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: La Entidad realiza monitoreo, revisión y evaluación cuatrimestral por parte de la primera línea de defensa (Atención a la Ciudadanía), segunda línea de defensa (Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización) y tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno) al proceso de Atención a la Ciudadanía, con lo establecido en el Lineamiento administración de riesgos, Código: LIN-SG-001, Versión: 2, Fecha: Memo I2021039704 – 24/12/2021, lo cual permite garantizar la adecuada identificación y tratamiento de los riesgos asociados a los procesos de la entidad, en cumplimiento de la misión institucional y objetivos estratégicos.</p> <p>*Conclusión No. 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: De acuerdo con lo establecido en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al</p>		

Ciudadano - Versión 2, se observó que la SDIS realiza periódicamente el análisis al estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora, que se evidenciaron en los informes trimestrales de gestión del SIAC, identificando Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

***Conclusión No. 5: Presentación de las peticiones:** De acuerdo con lo establecido en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Entidad dispone de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de peticiones, quejas sugerencias y reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos en el programa Gobierno en línea; así mismo cuenta con un banner “contáctenos”, donde a través de un formulario electrónico se realizan solicitudes de diferentes tipos por parte de los ciudadanos.

***Conclusión No. 6: Publicación de los informes y presentación de los mecanismos de las PQRSD:** De acuerdo con la revisión realizada, se observó que la Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con mecanismos de presentación de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en general dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 11 “Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”, literal h / Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2. “Informes de solicitudes de acceso a información” así mismo cuenta con los informes de gestión de las PQRSD del tercer y cuarto trimestre de 2022.

***Conclusión No. 7: Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad:** En la página web de la entidad, se observó la existencia de un banner denominado Atención a la Ciudadanía “Canales de atención”, en el que se puede consultar los canales y medios de interacción de la ciudadanía disponibles en web, telefónico y agendamiento virtual, lo cual permitiría a los ciudadanos presentar solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

***Conclusión No. 8: Falta de suscripción y envió del informe reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre 2022 a la Oficina de Asuntos Disciplinarios:** De acuerdo con la información de las peticiones reportadas fuera de termino, Trescientos cuarenta y siete (347) peticiones de ocho mil cuarenta y nueve (8049) (III Trimestre) con el 4.31% y ciento noventa y nueve (199) peticiones de siete mil novecientos sesenta y cuatro (7.964) (IV Trimestre) con el 2.5% se les dio respuesta fuera de los términos de Ley, observando debilidades en los seguimientos a las PQRSD por parte de las dependencias a cargo, de igual manera el Informe de requerimientos fuera de términos del tercer trimestre 2020 no se encuentra suscrito y no cuenta con radicado que vaya dirigido a Oficina Asuntos Disciplinarios e incumpliendo con lo establecido en las siguientes normas: 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” en el artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” y 31 “Falta disciplinaria” de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición”, de igual forma con el “procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría distrital de integración social, código: pcd-atc-003, versión: 1, fecha 25/11/2022 b. Seguimiento al trámite desde el SIAC actividad (3)” que señala “Reporta trimestralmente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios la relación de Dependencias con peticiones fuera de términos”.

Conclusión No. 9: Respuestas fuera de términos de ley a las PQRSD por las Dependencias: De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por Subsecretaria mediante correo electrónico del 21/02/2023 con asunto: “Evidencias Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011” y la verificación realizada por la Oficina de Control Interno a las PQRSD se observó incumplimiento en la atención en 606 PQRSD frente a la ley 1755 de 2015, artículo 14. “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, tema que ha sido reiterativo en los últimos seguimientos de las PQRSD.

***Conclusión No. 10: Informar al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de las funciones de la dependencia encargada de recibir las PQRSD:** De la revisión a los informes del III y IV Trimestre 2022 de gestión del SIAC, los cuales fueron aportados por la Subsecretaria, no se evidenció que el jefe o director de la entidad fuera informado sobre el desempeño de las funciones por parte de la Subsecretaria como dependencia responsable, incumpliendo 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”.

Recomendación No. 1: Mejoramiento en la calidad, acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas:

Teniendo en cuenta lo establecido en la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cuanto al mejoramiento en la calidad, acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, la Oficina de control Interno observó debilidad en la aplicación de los criterios contemplados en el subcomponente numeral. “B) Fortalecimiento de los canales de atención”, al no evidenciar soportes de la ejecución de las actividades desarrolladas, por lo cual, se recomienda realizar actividades tendientes a fortalecer la aplicación del criterio anteriormente indicado.

Recomendación No. 2: Realizar encuestas de percepción de ciudadanos y servidores públicos:

De acuerdo con lo establecido en la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, en cuanto a las encuestas de percepción de ciudadanos y servidores públicos, la Entidad realizó encuestas de satisfacción y percepción de los ciudadanos, sin embargo, no se evidenciaron encuestas de percepción a los servidores públicos por lo cual, la OCI recomienda incluir en las encuestas de percepción la calificación del servicio ofrecido por los servidores públicos, con el fin de conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades, así mismos plantear acciones de mejora a nivel interno del proceso.

Recomendación No. 3: Fortalecer medios, espacios o escenarios para la interacción de los ciudadanos:

Teniendo en cuenta que la Subsecretaría, para mejorar la atención a los ciudadanos y facilitar las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, implementó durante el año 2022 la herramienta "Agendamiento de citas virtual", en la cual la ciudadanía puede a través de la página web agendar una cita para ser atendido por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, mediante video llamada, pero debido al alto volumen de solicitudes, las fechas con disponibilidad de citas están hasta un mes después de la solicitud, de igual forma no se especifica un instructivo de uso de la plataforma para orientar al ciudadano; adicionalmente se observó que solo 4 localidades cuentan con el servicio de agendamiento virtual para atención presencial, aun cuando la SDIS cuenta con 16 Subdirecciones Locales para la Integración Social, por lo cual la OCI recomienda fortalecer los agendamientos de citas virtuales a través del link de acceso, con el fin de lograr que los usuarios puedan ser atendidos de forma más oportuna, de igual forma avanzar en la implementación de agendamiento virtual presencial en las demás localidades que hacen parte la SDIS.

Recomendación No. 4: 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:

Teniendo en cuenta que la entidad a través de la página web permiten la accesibilidad de los ciudadanos por medio de diferentes canales de atención, no se evidenció en la pestaña de Atención al Ciudadano instrucciones de acceso a las PQRSD que permita orientar directamente a los ciudadanos relacionados con los grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente, así como a las personas con discapacidad visual, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda fortalecer los canales de atención direccionado a estos grupos, con el fin de facilitar la atención y prestación de los servicios de esta población, garantizando así el cubrimiento de toda la ciudadanía.

Recomendación No. 5. 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:

Teniendo en cuenta que en la solicitud de información realizada a la Subsecretaría se indago si se tenía definido algún tipo de PQRSD caracterizadas como atención prioritaria de peticiones, teniendo como respuesta “no”; sin embargo, la OCI en el análisis de documentación del proceso atención a la ciudadanía encontró esta caracterización en el procedimiento “Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1, con fecha: 25/11/2022” el cual establece en su numeral 3 condiciones generales y en el subnumeral 3.1, lo cual indica que existe debilidades en el conocimiento de los procedimientos por la parte del SIAC, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda capacitar a todo el personal vinculante del proceso para conocimiento de existencia de todos los procedimientos de 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 1 de 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 1 de 40

TIPO DE INFORME

___ Informe Preliminar __X_ Informe Final

Fecha de entrega: 29/03/2023

1. NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

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

2. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 “Funciones de los auditores internos” 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 a las Oficinas de Control Interno; se planificó la ejecución del Informe de Seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos en atención y cumplimiento de la Ley 1474 artículo 76, parágrafo 2. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que, la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, desde la formulación y aprobación del Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno para la vigencia 2023, se planificó la ejecución del presente informe de seguimiento, de acuerdo con los términos establecidos por la normativa vigente en la materia.

3. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por la Secretaría Distrital de Integración Social sobre las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuarto componente¹ y la oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en atención y cumplimiento del artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

4. ALCANCE

Seguimiento al cumplimiento de las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuarto componente² y verificación de la oportunidad de las PQRSD recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

5. IMPEDIMENTOS O MENOSCABOS

¹ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

² Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



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 37

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 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”.
- Decreto Nacional 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, aplicable hasta el 17 de marzo de 2022³.

³ Aplicable hasta el 17 de marzo de 2022, en atención a la derogatoria realizada por el artículo 2 de la Ley 2207 de 2022.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 11:53:41-05:00 - Página 2 de 40





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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 3 de 40

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

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

7. METODOLOGÍA

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

- Reunión de planeación del seguimiento por parte del equipo designado de la Oficina de Control Interno, llevada a cabo el 08 de febrero 2023, en la cual se formuló el objeto, alcance, y por consiguiente 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 memorando Rad: I2023004660 del 16/02/2023 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 Subsecretaria - SIAC a través de correo electrónico con fecha 21/02/2023 con asunto: “Evidencias 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 estadístico a las bases de datos de PQRSD suministrada por Subsecretaria denominadas “Base 2do Semestre 2022” y hoja de cálculo “T.D. Fuera de términos” y hoja de cálculo “Base Fuera de Términos”, con el objetivo de determinar las PQRSD por canal de comunicación, tipo de petición, PQRSD por dependencia y % de extemporaneidad.
- Elaboración de la versión preliminar del Informe de Seguimiento.
- Envío de la versión preliminar del Informe de Seguimiento a las partes involucradas, posterior a la revisión y aprobación por parte del Jefe de la Oficina de Control Interno.



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 37

- Mediante los memorandos Rad: I2023008451 del 21 de marzo de 2023, memorando Rad: I2023008700 del 23 de marzo 2023 por parte de la Subdirección local de Engativá y la Dirección de Nutrición y Abastecimiento y mediante de correo electrónico del 22 de marzo de 2023 la Oficina Jurídica, emitieron respuestas y aclaraciones a las observaciones contenidas en el informe preliminar, las cuales fueron analizadas por el equipo de seguimiento y respondidas mediante memorandos con radicado Rad: I2023009173, Rad: I202300917, Rad: I2023009172 del 29 de marzo 2023 respectivamente.
- 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 Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno y posteriormente a solicitar su publicación en la página web de la entidad.

8. RESULTADOS PLAN DE TRABAJO O PLAN DE MEJORAMIENTO

A la fecha del presente seguimiento, no se cuenta con plan de mejoramiento o plan de trabajo, correspondiente a la evaluación inmediatamente anterior.

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 Existencia de la dependencia encargada de la gestión PQRSD.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011, indica en el inciso 1: *“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 acuerdo con la información aportada por la Subsecretaria mediante correo electrónico del 21/02/2023 con asunto: *“Evidencias Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011”* 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”*, la cual indica en sus artículos lo siguiente:

En atención a la mencionada normativa la Secretaría Distrital Integración Social, adoptó lo reglamentado a través de la Resolución Interna 1340 de 2022 *“Por medio de la cual se actualiza el*



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 4 de 40



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 37

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones”, y en sus artículos 6,8 y 9 se hace descripción de las responsabilidades, como se indica a continuación:

- Artículo 6 “*Funciones*” indica “*Dar trámite y atender las peticiones presentadas por la ciudadanía en los términos establecidos por la Ley*”
- 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*”, de igual forma en la respuesta entregada a la Oficina de Control Interno, indica que: “*La dependencia encargada es la Subsecretaría - la cual tiene a cargo el Servicio Integral de Atención a la ciudadanía, en el marco de la Resolución 1340 del 2022 - Artículo octavo*”.
- 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*”.

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 queja sugerencias y reclamos de la Secretaría Distrital de Integración Social.

De acuerdo con lo establecido en el 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 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 las evidencias aportadas por la Subsecretaria y la revisión realizada por la Oficina de Control Interno a la página web de la SDIS, se observó que la Entidad cuenta con un sitio web en la página institucional, denominado “Atención a la Ciudadanía” el cual está disponible para que los ciudadanos puedan registrar sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, el cual se puede ingresar por medio del siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs>, de igual forma, se cuenta con un banner denominado “Bogotá te Escucha”, al ingresar se direcciona al “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”⁴

A continuación, captura de pantalla del sitio web de la SDIS banner “Bogotá te escucha”

⁴“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”.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 5 de 40





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 37



Imagen No 01– Fuente de información: Pagina web de la SDIS

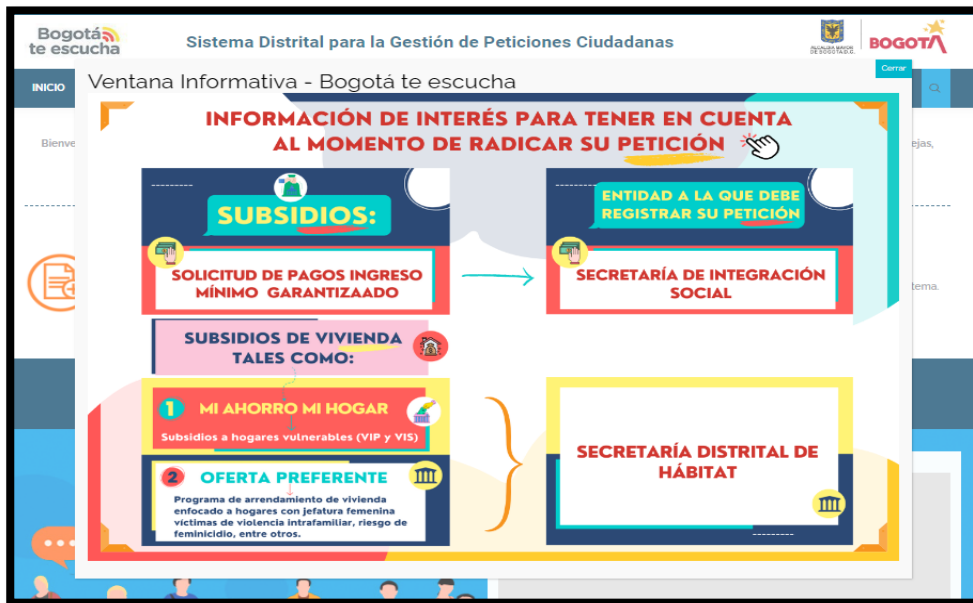


Imagen No 02– Fuente de información: Pagina web de la SDIS

De igual manera en la página web, se observó que la Entidad cuenta con un espacio denominado Trámites y Servicios, el cual direcciona al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para registrar sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción ingresando al siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php>,



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 37



Imagen No 03– Fuente de información: Pagina web de la SDIS



Imagen No 04– 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.

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

En atención al Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5 “*Verificación del cumplimiento*” y artículo 2.1.4.6 “*Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo*”, establecen 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.

De acuerdo con la respuesta aportada por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización mediante correo electrónico del 22/02/2023 con asunto: “*Remisión correspondencia I2023004660*”, la cual indica: “*A través del seguimiento y la entrega de los productos programados para las actividades del documento del Plan anticorrupción en el componente 4 "Atención al ciudadano" se realiza y verifica el cumplimiento de los requisitos contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2". Este seguimiento es monitoreado por la oficina de control interno y se publica en el enlace de transparencia de la entidad*”, y “*El documento Plan anticorrupción y atención al ciudadano en el componente 4 Atención al ciudadano, contiene 14 actividades directamente relacionadas con el servicio de atención integral a la ciudadanía. Para el desarrollo de estas actividades se define dentro del plan el área responsable del cumplimiento, se define el producto a entregar y la fecha de envío del mismo; además, se realiza el seguimiento cada cuatro meses del avance de cada una de estas actividades y se aportan los soportes del cumplimiento de las mismas. Posteriormente, se publica en la página web institucional el informe de seguimiento*”.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29 15:34:11-05:00 - Pagina 7 de 40



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29 T15:34:11-05:00 - Página 8 de 40

En verificación de lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a observar el seguimiento al cumplimiento y monitoreo de las actividades identificando que, la página web de la Entidad cuenta con un espacio denominado “Transparencia y acceso a la información pública” en su dirección web numeral 4.3.9 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, cuenta con 6 componentes así:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámite V1
3. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información V1
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano V1
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información V1
6. Iniciativas adicionales - Integridad V1

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno en atención al Rol de Evaluación y Seguimiento realizó tres informes de seguimiento cuatrimestral al PAAC, los cuales fueron comunicados a las dependencias responsables de su ejecución y publicados en el enlace señalado.

link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

PLAN	DOCUMENTO	ANEXOS	INFORMES DE SEGUIMIENTO
2022	Conozca nuestro Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadano y Mapa de Riesgos	<p>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción</p> <p>Anexo 1 Mapa de riesgos de corrupción <input type="checkbox"/> V1 <input type="checkbox"/> V2 y V3</p>	<p><input type="checkbox"/> Informe <input type="checkbox"/> Informe <input type="checkbox"/> Informe</p> <p>1 2 3</p>
	Plan anticorrupción y atención al Ciudadano (PAAC)	<p>Componente 2: Racionalización de Trámite V1</p> <p>Componente 3: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información V1</p> <p>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano V1</p> <p>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información V1</p> <p>Componente 6: Iniciativas adicionales - Integridad V1</p>	<p>Riesgos de corrupción:</p> <p><input type="checkbox"/> Informe 1 <input type="checkbox"/> Informe 2 <input type="checkbox"/> Informe 3</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoreos de primera y segunda línea de defensa</p>
	Circular de oficialización	<p>Resoluciones: Código de integridad buen Gobierno 1288 de 2018 614 de 2018</p> <p>Total: PAAC Completo V1</p>	
	Consulte aquí la versión presentación del plan anticorrupción y mapa de riesgos de corrupción		

Imagen No 05 – Fuente de información: Pagina web de la SDIS.

Riesgos de corrupción proceso Atención a la ciudadana

De igual manera para el riesgo de corrupción en el proceso Atención a la Ciudadana se evidenció la identificación el riesgo asociado al proceso de Atención a la Ciudadana de detallado así: “*Posibilidad de que se manipule el trámite de los requerimientos recibidos por presuntos hechos de corrupción por parte del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía para beneficio propio o de los jefes de dependencia*”. El cual tiene como actividad de control “*Cada vez que se recibe una denuncia por presunto hecho de corrupción por cualquiera de los canales habilitados (telefónico, presencial, virtual), el Líder del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza el cargue en el SDQS y asigna a la Oficina de Asuntos Disciplinarios-OAD quien se encarga de estudiar el caso y generar la respuesta al denunciante, en donde determinan si se abre o no investigación preliminar. En caso de no identificar la*



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 37

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-2cb565-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 9 de 40

respuesta generada, el equipo SIAC emite alertas a la OAD hasta que esta emita la respuesta al denunciante. Como evidencia se cuenta con los registros en el SDQS, los correos electrónicos y/o llamadas de alertas”.

De la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se identificó que se realiza monitoreo, revisión y evaluación cuatrimestral por parte de la primera, segunda y tercera línea de Defensa al proceso de Atención a la Ciudadanía, según lo establecido en el Lineamiento administración de riesgos, código: LIN-SG-001, versión: 2, fecha: Memo I2021039704 – 24/12/2021 cuyo objetivo general es: “Establecer las directrices para la administración de riesgos en la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, a través de la armonización de los lineamientos y la normativa vigente en la materia, con el fin de garantizar la adecuada identificación y tratamiento de los riesgos asociados a los procesos de la entidad, en cumplimiento de la misión institucional y objetivos estratégicos”.

Mapa de riesgos de: <u>Corrupción</u>											
SECCIÓN A. Identificación y análisis											
Proceso	Objetivo del proceso	Actividad del proceso	Circular y fecha de oficialización	Código	Causa raíz	Riesgo	Clasificación	Riesgo Inherente			Actividad de control
								Probabilidad	Impacto	Nivel	
Atención a la Ciudadanía	Establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para la mejora continua en la atención brindada por los servidores, servidores y contratistas de la Secretaría de Integración Social.	Recepcionar y clasificar las peticiones ciudadanas que llegan a la entidad.	Circular 002 del 31/01/2022	RC-ATC-001	1. Interés propio o de un tercero en desviar o eliminar el trámite a denuncias recibidas en la entidad por presuntos hechos de corrupción.	Posibilidad de que se manipule el trámite de los requerimientos recibidos por presuntos hechos de corrupción por parte del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía para beneficio propio o de los jefes de dependencia.	Fraude Interno	80% - Alta	80% - Mayor	Alto	Cada vez que se recibe una denuncia por presunto hecho de corrupción por cualquiera de los canales habilitados (telefónico, presencial, virtual), el Líder del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza el cargo en el SDQS y asigna a la Oficina de Asuntos Disciplinarios-OAD quien se encarga de estudiar el caso y generar la respuesta al denunciante, en donde determinan si se abre o no investigación preliminar. En caso de no identificar la respuesta generada, el equipo SIAC emite alertas a la OAD hasta que esta emita la respuesta al denunciante. Como evidencia se cuenta con los registros en el SDQS, los correos electrónicos y/o llamadas de alertas.

Imagen No 06 – Fuente de información: Pagina web de la SDIS.

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.

9.1.4 Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, componente Atención al Ciudadano.

9.1.4.1 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

De acuerdo con lo establecido 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”.



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zch565-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 10 de 40

Con relación al seguimiento de análisis desarrollado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC, bajo el direccionamiento de la Subsecretaria, se observaron oportunidades de mejora en los informes trimestrales de gestión del SIAC, así mismo de la gestión realizada sobre peticiones (quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) y acciones de fortalecimiento en la cultura del servicio, identificando Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, también se presentaron las conclusiones y recomendaciones correspondientes al periodo presentado.

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.

9.1.4.2 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Continuando con la verificación, el cuarto componente literal “Presentación de las peticiones” del 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 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”.*

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”*, se observó que la Entidad cuenta con acceso a la plataforma "Bogotá te escucha" la cual a través de un formato electrónico se presentan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de la ciudadanía. A continuación, se relaciona el link de acceso ubicado en la página web de la Entidad.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs>

Así mismo se observó que, en la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social contiene un banner denominado “contáctenos” el cual dispone de un formulario para que los ciudadanos puedan registrar sus inquietudes a través del siguiente link <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>.

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.

9.1.5 Publicación de los informes y presentación de los mecanismos de las PQRSD

En atención a la Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h “mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público” y el Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2 “publicación de informes de todas las solicitudes denuncias y los tiempos de respuesta” se observó que, la Entidad cuenta con un banner denominado Atención Ciudadana, que contiene mecanismos para la presentación de las PQRSD y así mismo se encuentran los informes de gestión del tercer y



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-2cb565-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 11 de 40

cuarto trimestre 2022 con sus anexos, los cuales pueden ser verificados en el siguiente sitio web, <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion>.

De igual forma en la página web, en la sección de Transparencia, se puede acceder a los mecanismos de presentación de normas, formularios y protocolos de atención, a través del cual se dan los lineamientos de atención a la ciudadanía utilizados por la SDIS, en el direccionamiento web numeral 1.8 Servicio al público, los cuales pueden ser verificados en el siguiente sitio web:

Transparencia: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

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.

9.1.6 Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

En atención al Decreto Nacional 019 de 2012, artículo 14 “Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad”, la Oficina de Control Interno observó que, en la página web de la Entidad se cuenta con un banner denominado Atención a la Ciudadanía “Canales de atención”, en el que se podrá consultar los canales y medios de interacción ciudadana disponibles como son: web, telefónico y agendamiento virtual, lo cual permitiría a los ciudadanos presentar solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad, los cuales pueden ser verificados en el siguiente sitio web: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>

WEB	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	AGENDAMIENTO VIRTUAL DE CITAS
<ul style="list-style-type: none"> integracion@sdis.gov.co www.integracionsocial.gov.co notificacionesjudiciales@sdis.gov.co defensordelaciudadania@sdis.gov.co www.bogota.gov.co/sdqs E-mail para organismos de control: buzorganismosdecontrol@sdis.gov.co buzonsinproc@sdis.gov.co 	<ol style="list-style-type: none"> Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía Carrera 7 No. 32 -12 Local 101 Ciudadela San Martín Radicación Correspondencia Carrera 7 No. 32 -12 Local 103 Ciudadela San Martín Código Postal: 110311 Subdirecciones Locales Buzón de Sugerencias Ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas Unidades operativas 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Bienvenido al agendamiento virtual de citas de la Secretaría Distrital de Integración Social. Aquí podrá recibir información de los servicios sociales a través de medio de su preferencia.</p> <p>Agendar atención "Video Llamada"</p> <p>Agendar atención presencial "Acudiendo al punto seleccionado"</p>

Imagen No 07– Fuente de información: Pagina web de la SDIS

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.



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 37

9.2. OBSERVACIONES

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

9.2.1.1 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. 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”.

Para esta verificación se consideraron los siguientes subcomponentes así:

A) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: “La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos”.

B) Fortalecimiento de los canales de atención: “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”.

C) Talento humano: “Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión”.

D) Normativo y procedimental: “El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites”.

E) Relacionamiento con el ciudadano: “Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 T15:34:11-05:00 - Página 12 de 40





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 37

cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos”.

De la información aportada por la Subsecretaría de la SDIS, la Oficina de Control Interno observó que, mediante 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*”, evidenciando la ejecución de las actividades para el periodo objeto de evaluación, que dan cuenta de los avances en la mejora del proceso de atención al ciudadano, entre ellas se encuentran:

- a. Jornadas de fortalecimiento o transferencia de conocimiento con las personas encargadas de la atención al servicio de la ciudadanía, en temas como rutas de acceso, tiempos de respuestas. (Actividad mejora Talento humano)
- b. Visitas de acompañamiento y seguimiento a fin de verificar el cumplimiento de los protocolos de atención ciudadana, información relacionada sobre el portafolio de servicios de la SDIS. (Actividad mejora Talento humano)
- c. Seguimiento y retroalimentación a la apertura del buzón de sugerencias en los puntos de atención. (Actividad mejora Relacionamiento con el ciudadano)
- d. Implementación de encuestas de percepción y satisfacción. (Actividad mejora Relacionamiento con el ciudadano)
- e. Actividades de divulgación (Actividad Fortalecimiento de los canales de atención)
- f. En el segundo semestre del 2022 se actualizó, publicó y socializó el procedimiento Tramite de peticiones ciudadanas en la Secretaría de Integración Social, el cual contempla los lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Actividad mejora Normativo y procedimental).

Sin embargo, la Oficina de Control Interno evidenció debilidad en la aplicación de las actividades que dan cuenta del desarrollo y ejecución de los criterios contemplados en el numeral B) Fortalecimiento de los canales de atención, toda vez que, no se evidenció la realización de las siguientes actividades:

- Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- Canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-2cb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 13 de 40



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 37

- Responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- 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.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Recomendación No. 01** en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 11 en el acápite de Recomendaciones.

9.2.1.2 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 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.

De acuerdo con lo manifestado anteriormente, se emite la **Recomendación No. 02**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 11 en el acápite de Recomendaciones.

9.2.1.3 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”.*



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 14 de 40



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-2cb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 15 de 40

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/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGq2>

Al consultar dicho link se observó que se pueden agendar las citas para fechas de más de un mes después de la solicitud, dado que el sistema informa que no hay disponibilidad para fechas anteriores, así mismo no se evidenció un instructivo de uso de la plataforma que pueda orientar a los ciudadanos para incentivar su uso y así evitar desplazamientos de los ciudadanos a los puntos de atención presencial.

Adicionalmente se puede agendar cita presencial para las localidades Puente Aranda y Antonio Nariño, Teusaquillo, los Mártires y Fontibón ingresando al siguiente link:

<https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/booking/s/>

Lo anterior indica que solo 4 localidades cuentan con el servicio de agendamiento virtual para atención presencial, aun cuando la SDIS cuenta con 16 Subdirecciones Locales para la Integración Social.



Imagen No 08– Fuente de información: Pagina web de la SDIS

De acuerdo con lo manifestado anteriormente, se emite la **Recomendación No. 03**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 11 en el acápite de Recomendaciones.



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 16 de 40

9.2.1.4 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”.

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 avanza 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)

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a verificar los soportes en los cuales se observaron, informes de gestión para el III trimestre de 2022 Consolidado de Requerimientos por género – Tema- Tipología tercer trimestre 2022 (01 julio a 22 septiembre 2022), reflejando el comportamiento a nivel de género y se indica que la variable género no es diligenciada por el 56.02% de la ciudadanía, dado que no es un campo obligatorio en el formulario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, el 27.96% de las peticiones fueron interpuesta por mujeres, el 15.84%, por hombres, el 0.02% por intersexual y el 0.11% no brinda información, así mismo se refleja que para ello se tiene accesibilidad por los diferentes canales de atención:

Canal	Cantidad de atenciones
APP MÓVIL APLICACIÓN	2
BUZÓN	327
E-MAIL	3.792
ESCRITO	2136
PRESENCIAL	586
REDES SOCIALES	21



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 37

Canal	Cantidad de atenciones
TELÉFONO	188
VIDEO LLAMADA	9
WEB	1734
Total	8.795

Tabla No 01 – Fuente de información: CONSOLIDADO DE REQUERIMIENTOS POR GÉNERO – TEMA- TIPOLOGÍA TERCER TRIMESTRE 2022 (01 julio a 22 septiembre 2022).

De igual forma, se observó, “Reporte de género 4. Trimestre 2022 (1)”, en el cual se indica que el 48.76% fue interpuesto por mujeres, el 25.46% por hombres, el 25.62% aparece como peticiones no identificadas 1, es decir, en las que el peticionario no indica su orientación sexual, se presentan de manera anónima, o se registran en el sistema como instituciones u organizaciones sin ánimo de lucro y un 0,16% se identificaron como intersexual.

Canal	Cantidad de atenciones
APP MÓVIL APLICACIÓN	2
BUZÓN	388
E-MAIL	2.809
ESCRITO	1.171
PRESENCIAL	463
REDES SOCIALES	0
TELÉFONO	63
VIDEO LLAMADA	5
WEB	778
Total	5.679

Tabla No 02 – Fuente de información: REPORTE DE GENERO 4. TRIMESTRE 2022 (1)

Así mismo, en la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social se evidenció la posibilidad de agendamiento de citas, la cual permite visualizar la disponibilidad de días y horas, diligenciando los datos del peticionario y haciendo la reserva, ya sea para atención por video llamada o atención presencial a través del siguiente link:

<https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldelIntegracinSocial@sdis.gov.co/booking/s/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2>

De igual forma desde la página web se observó, el lenguaje de señas al momento de ubicar el cursor en los diferentes menús principales incluido el de Atención al Ciudadano, además de tener el icono de discapacidad en el cual permite aumentar o disminuir el tamaño de la letra, así mismo, se observó el icono de centro de relevo a través del cual se pueden comunicar las personas con discapacidad siempre y cuando estén registradas en el aplicativo <https://centroderelvo.gov.co/632/w3-channel.html>

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno observó que los canales de atención con los que cuenta la Entidad a través de la página web permiten la accesibilidad de los ciudadanos, no obstante, no se



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 17 de 40



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 37

evidenció en la pestaña de Atención al Ciudadano instrucciones de acceso a las PQRSD, que permitan orientar directamente a los ciudadanos relacionados con los grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente, ni tampoco observó un direccionamiento o medio de comunicación que permita orientar a las personas con discapacidad visual.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Recomendación No. 04**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 11 en el acápite de Recomendaciones.

9.2.2 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 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*”.

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”.

No obstante, la Oficina de Control Interno procedió a verificar en los procedimientos del proceso, que a la fecha si existe un procedimiento definido para la *atención* de solicitudes, quejas o reclamos presentadas por parte de los niños, niñas y adolescentes adoptado mediante documento denominado “*Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1, con fecha: 25/11/2022*” el cual establece en su numeral 3, condiciones generales y en el subnumeral 3.1, “*La Secretaría Distrital de Integración Social atiende con prioridad las solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con el interés superior, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, en cumplimiento de la normatividad vigente*”.

Adicionalmente se observó, que la Entidad cuenta con el Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía, código: MNL-ATC-001, versión 0, con fecha – 02/12/2020 y en su numeral 3.3 establece el “*Protocolo de Atención con Enfoque Preferencial*”, el cual indica “se define brindar atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos(as)” describiendo la atención preferencial de la siguiente población:



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 T15:34:11-05:00 - Página 18 de 40



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 37

3.3.2 En la atención a personas mayores y mujeres gestantes y lactantes.

3.3.3 Atención a niños, niñas y adolescentes.

3.4. Atención a personas con discapacidad.

De acuerdo con la respuesta obtenida por parte de la Subsecretaria se evidenció desconocimiento en los servicios y procedimientos del proceso de Atención al Ciudadano, así como de los activos de información.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, emite la **Recomendación No. 05**, en el presente informe de seguimiento, la cual podrá ser consultada en el numeral 11 en el acápite de Recomendaciones.

9.3. INCUMPLIMIENTOS

9.3.1 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:

Tercer trimestre:

Memorando dirigido a la Oficina Asuntos Disciplinarios y a la Oficina Control Interno con asunto: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre de 2022 (01 de julio a 30 de septiembre 2022).

En el presente memorado la dependencia describe: *“se informa que, durante el período comprendido entre el 01 de julio a 30 de septiembre 2022, se gestionaron ocho mil cuarenta y nueve (8049) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que trecientas cuarenta y siete (347), es decir, el 4.31% emitieron respuesta fuera de los términos de ley”*.

De igual manera reportan lo siguiente: *“Durante el período reportado se evidenció que sesenta y ocho (68) respuestas a peticiones ciudadanas fueron cargadas extemporáneamente en el Sistema Bogotá te escucha, en este sentido, no serán sujeto de investigación por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios”*.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 19 de 40



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 37

DEPENDENCIAS	TOTAL, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS	%
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	1179	287	24,34
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	621	11	16,10
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	527	2	0,38
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	340	1	0,29
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	143	2	69,93
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	142	3	2,82
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	135	27	27,41
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	118	1	0,85
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	103	1	0,97
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	22	4	18,18
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	11	3	27,27
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	7	2	28,57
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	2	33,33
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	5	1	20

Tabla No 03 – Fuente de información: Informe requerimiento fuera de términos anexo 4

En este espacio encontrará los informes de Gestión, los informes a solicitudes de Información pública e Informes de control político.

PRIMER TRIMESTRE SEGUNDO TRIMESTRE TERCER TRIMESTRE CUARTO TRIMESTRE

INFORME DE GESTIÓN

- Peticiones por dependencia, Subtema y tipología
- Reporte de solicitudes de información pública
- Requerimientos con evaluación de calidad de la respuesta
- Informe de requerimientos fuera de términos**
 - Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología
- Avance estrategia comunicativa y divulgativa
- Reporte atención telefónica
- Informe de avance plan de sensibilización en cultura del servicio
- Reporte resultados de encuestas de satisfacción y percepción

Imagen No 09 – Fuente de información: Pagina web de la SDIS.

Por otra parte, se evidenció que el reporte en mención del tercer trimestre 2022 publicado en la web, no se encuentra suscrito y no cuenta con radicado de Az Digital que vaya dirigido a Oficina Asuntos Disciplinarios.

Cuarto trimestre:



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29 T15:34:11-05:00 - Pagina 20 de 40



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 37

Memorando Rad: I2023005398 del 21 de febrero 2023 con asunto: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos cuarto trimestre de 2022 (01 de octubre a 31 de diciembre 2022) dirigido a la Oficina Asuntos Disciplinarios y Oficina Control Interno.

Al verificar el memorando la dependencia describe lo siguiente: “se informa que, para el período comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre 2022, se gestionaron siete mil novecientos sesenta y cuatro (7.964) peticiones ciudadanas, de las cuales, de acuerdo con la base exportada de la plataforma Bogotá te Escucha, se evidenció que a ciento noventa y nueve (199) peticiones se le dio respuesta fuera de los términos de ley”.

DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS	%
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	199	74	37,19
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	88	26	29,55
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	51	23	45,10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	48	18	37,50
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	63	14	22,22
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	454	13	2,86
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	18	5	27,78
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1150	4	0,35
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	267	3	1,12
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	120	3	2,50
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4	2	2	100,00
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	124	2	1,61
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 TURNO 2	7	2	28,57
DIRECCIÓN POBLACIONAL	27	1	3,70
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	4	1	25,00
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	158	1	0,63
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	9	1	11,11
COMISARIA DE FAMILIA MÁRTIRES	4	1	25,00
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	732	1	0,14
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	75	1	1,33
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	89	1	1,12
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	3	1	33,33



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29 T15:34:11-05:00 - Pagina 21 de 40



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 37

DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS	%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	430	1	0,23

Tabla No 04 – Fuente de información: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos anexo 4

En este espacio encontrará los informes de Gestión, los informes a solicitudes de Información pública e Informes de control político.

PRIMER TRIMESTRE SEGUNDO TRIMESTRE TERCER TRIMESTRE CUARTO TRIMESTRE

CUARTO TRIMESTRE
INFORME DE GESTIÓN

- Anexo 1: Requerimientos por dependencia, subtema y tipo
- Anexo 2: Reporte de solicitudes de información pública
- Anexo 3: Requerimientos con evaluación de calidad de respuestas
- Anexo 4: **Reporte peticiones con respuesta fuera de términos**
- Anexo 4.1: Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología
- Anexo 5: Estrategia comunicativa y divulgativa
- Anexo 6: Reporte atención telefónica
- Anexo 7: Reporte de avance plan de sensibilización en cultura del servicio
- Anexo 8: Reporte resultados de encuestas de satisfacción y percepción

Imagen No 10 – Fuente de información: Pagina web de la SDIS.

El cual puede ser verificado en el siguiente sitio web:
<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion>

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.

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 Conclusión.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 11:53:41-05:00 - Pagina 22 de 40



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 37

9.3.2 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%.

- 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.

CANAL	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	GESTIÓN OPORTUNA (DTL)	TOTAL, GENERAL	%EXTEMPORANEIDAD
REDES SOCIALES	4	18	22	18%
WEB	161	2.281	2.442	7%
TELÉFONO	18	297	315	6%
E-MAIL	313	6.263	6.576	5%
ESCRITO	74	3.673	3.747	2%
PRESENCIAL	27	1.085	1.112	2%
BUZON	9	786	795	1%



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29 T15:34:11-05:00 - Página 23 de 40



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 37

CANAL	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	GESTIÓN OPORTUNA (DTL)	TOTAL, GENERAL	%EXTEMPORANEIDAD
APP-APLICACION MOVIL		4	4	0%
VIDEOLLAMADA		15	15	0%
TOTAL, GENERAL	606	14.422	15.028	4%

Tabla No 05 – Fuente de información: Construida OCI a partir de “BASE 2do SEMESTRE 2022”

- 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%.

TIPO DE PETICIÓN	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	GESTIÓN OPORTUNA (DTL)	TOTAL, GENERAL	% EXTEMPORANEIDAD VS TOTAL GENERAL
SOLICITUD DE COPIA	10	71	81	12%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11	118	129	9%
RECLAMO	44	555	599	7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	485	11.498	11.983	4%
QUEJA	20	426	446	4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	25	727	752	3%
SUGERENCIA	2	56	58	3%
CONSULTA	5	388	393	1%
FELICITACION	4	555	559	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		28	28	0%
TOTAL, GENERAL	606	14.422	15.028	4%

Tabla No 06 – Fuente de información: Construida OCI a partir de “BASE 2do SEMESTRE 2022”

- 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%, 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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 11:53:41 -05:00 - Pagina 24 de 40



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 25 de 40

con ochocientos cincuenta y siete 857 peticiones, equivalente al 6%, como se observa en la Tabla No 07.

DEPENDENCIA	Total general	%participación
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	1.396	9%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	1.194	8%
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	1.093	7%
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	1.009	7%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	857	6%
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	856	6%
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	804	5%
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	685	5%
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	636	4%
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	628	4%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	609	4%
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	595	4%
SUBDIRECCION LOCAL USME – SUMAPAZ	434	3%
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	415	3%
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	405	3%
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	267	2%
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	254	2%
TOTAL, PARETO POR DEPENDENCIAS (81%)	12.137	81%
TOTAL, GENERAL DEPENDENCIAS (100%)	15.028	

Tabla No 07 – Fuente de información: Construida OCI a partir de “BASE 2do SEMESTRE 2022”

Así mismo se verificó la gestión extemporánea por Dependencias, observando que la Comisaria de Familia Engativá 1, es una las dependencias que reporta gestiones extemporáneas con un alto volumen equivalente al 48%, así mismo la Oficina Asesora Jurídica con el 47%, Comisaria de Familia Engativá 2 turno 2 con el 44%, Dirección de Gestión Corporativa con el 40% y Subdirección para la Juventud con el 38%, tal como se observa en la tabla No 8.

DEPENDENCIA	Gestión extemporánea	Gestión oportuna (DTL)	Total general	% Extemporaneidad
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	13	14	27	48%
OFICINA ASESORA JURIDICA	28	31	59	47%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	4	5	9	44%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	3	5	40%
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	60	100	160	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 26 de 37

DEPENDENCIA	Gestión extemporánea	Gestión oportuna (DTL)	Total general	% Extemporaneidad
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	4	8	12	33%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4	2	4	6	33%
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	74	166	240	31%
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	300	793	1.093	27%
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	1	3	4	25%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	8	10	20%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	3	14	17	18%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4	1	5	6	17%
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	15	82	97	15%
PROYECTO 7730 ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	27	164	191	14%
COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	1	7	8	13%
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	1	8	9	11%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	1	10	11	9%
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	1	10	11	9%
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	12	198	210	6%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	18	591	609	3%
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	7	207	214	3%
DIRECCION POBLACIONAL	1	46	47	2%
PROYECTO 7771- FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	12	845	857	1%
SUBDIRECCION LOCAL USME – SUMAPAZ	3	431	434	1%
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE		1.396	1.396	0%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	1	1.193	1.194	0%

Tabla No 08 – Fuente de información: Construida OCI a partir de “BASE 2do SEMESTRE 2022”

Teniendo en cuenta los análisis realizados por la Oficina de Control Interno, frente a la gestión oportuna y extemporánea de las peticiones, estas se presentan por canal de comunicación, por tipo de petición,



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 15:34:11-05:00 - Página 26 de 40



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 27 de 40

recibidas por dependencias y gestionadas extemporáneamente por las dependencias de la SDIS, se observó incumplimiento en la atención oportuna para seiscientos seis 606 PQRS frente a la Ley 1755 de 2015, 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. (...). 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, así mismo lo indicado en el documento interno “Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social” código: PCD-ATC-003 de fecha: Circular No. 038 – 25/11/2022.

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.

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

En atención a la 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*”.

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

De acuerdo con la información aportada por la Subsecretaria mediante correo electrónico del 21/02/2023 con asunto: “*Evidencias Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011*” y la revisión realizada a la página web de la Entidad por parte de la Oficina de Control Interno se observó, en los informes de gestión de la Subsecretaria (SIAC) del tercer y cuarto trimestre 2022 de las dependencias con mayor número de quejas y reclamos (ver tabla 09 y 10):

Tercer trimestre:

QUEJAS	
DEPENDENCIA	Total
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	16
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	15
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	12



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 T15:34:11-05:00 - Pagina 28 de 40

QUEJAS	
DEPENDENCIA	Total
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	11
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11
TOTAL, PETICIONES RADICADAS COMO QUEJAS	125

Tabla No 09 – Fuente de información: Elaboración propia Oficina de Control Interno, a partir de la información del informe de gestión III trimestre 2022.

De lo descrito en el informe de gestión del SIAC, señala que: *“Las quejas allegadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: referentes de proyectos y colaboradores públicos que operan en los servicios comedores comunitarios, centros de protección para adulto mayor y de atención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad y comisarías de familia.*

Se aclara que, la mayoría de las peticiones tipificadas como quejas son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía manifiesta encontrarse en alta vulnerabilidad y necesitan con urgencia ser atendidos en los servicios que ofrece la SDIS.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a las doscientas cuarenta y cinco (245) quejas de las cuales ciento veinticinco (125) corresponden a la tipología de quejas”.

RECLAMOS	
DEPENDENCIA	Total
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	65
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	64
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	43
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	16
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	15
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME – SUMAPAZ	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	13
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	13
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	12
TOTAL, PETICIONES RADICADAS COMO RECLAMOS	269

Tabla No 10- Fuente de información: Elaboración propia Oficina de Control Interno, a partir de la información del informe de gestión III trimestre 2022.



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 T15:34:11-05:00 - Página 29 de 40

Igualmente, en el informe de gestión del SIAC, describe que: *“Los reclamos durante esta vigencia se relacionan con la inconformidad de cierre de comedores comunitarios-cocinas populares; demoras en la entrega de los bonos canjeables por alimentos; ingreso y egreso a los servicios sociales; dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno; conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitabilidad en calle; jardines infantiles, entre otros.*

De igual manera, se informa que cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, estas son clasificadas como reclamos, aunque en su mayoría corresponden a peticiones de interés particular.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a los cuatrocientos cuatro (404) reclamos reportados encontrando que realmente pertenecen a esta tipología doscientos sesenta y nueve (269)”.

Así mismo, la Oficina de Control Interno verificó la información relacionada en el informe de gestión del cuarto trimestre 2022 en el cual se observan las dependencias con mayor número de quejas y reclamos (ver tabla 11 y 12):

Cuarto trimestre:

QUEJAS	
DEPENDENCIA	Total
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	40
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	11
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	8
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	7
OTRAS DEPENDENCIAS	134
TOTAL, PETICIONES RADICADAS COMO QUEJAS	271

Tabla No 11– Fuente de información: Elaboración propia Oficina de Control Interno, a partir de la información del informe de gestión IV trimestre 2022

En el presente informe se describe lo siguiente: *“Las quejas allegadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: referentes de proyectos y colaboradores públicos que operan en los servicios comedores comunitarios, centros 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 30 de 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29 15:34:11 -05:00 - Pagina 30 de 40

protección para adulto mayor y de atención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad y comisarías de familia.

Se aclara que, la mayoría de las peticiones tipificadas como quejas son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía manifiesta encontrarse en alta vulnerabilidad y necesitan con urgencia ser atendidos en los servicios que ofrece la SDIS.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a las doscientas setenta y uno (271) peticiones radicadas como quejas de las cuales realmente solo ciento seis (106) cumplen con el criterio para ser catalogadas dentro de dicha tipología.”

RECLAMOS	
DEPENDENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	55
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	22
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	21
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	20
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	11
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	11
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11
OTRAS DEPENDENCIAS	154
TOTAL, PETICIONES RADICADAS COMO RECLAMOS	366

Tabla No 12- Fuente de información: Elaboración propia Oficina de Control Interno, a partir de la información del informe de gestión IV trimestre 2022

De igual forma, en este informe relacionan lo siguiente: “Los reclamos durante esta vigencia se relacionan con la inconformidad de cierre de comedores comunitarios-cocinas populares; demoras en la entrega de los bonos canjeables por alimentos; ingreso y egreso a los servicios sociales; dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno; conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitabilidad en calle; jardines infantiles, entre otros.

De igual manera, se informa que cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, estas son clasificadas como reclamos, aunque en su mayoría corresponden a peticiones de interés particular.



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 31 de 40

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a los trescientos sesenta y seis (366) peticiones radicadas como reclamos, se encontró que realmente solo pertenecen a esta tipología doscientos setenta (270).”

De la descripción de las respuestas a la información solicitada, la Subsecretaria informa que “se realiza el informe de la estrategia “Conoce, Propone y Prioriza” identificando las sugerencias dadas por la ciudadanía. Este reporte se entrega a la DADE quien analiza y da trámite a las mismas”.

Se observa documento Excel denominado “Conoce - propone - prioriza. Matriz seguimiento a sugerencias” el cual recopila sugerencias ciudadanas de igual forma correo electrónico del 27/12/2022 con asunto: Insumos estrategia "Conoce-propone-prioriza" con corte al 15 de diciembre.

- Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad

Durante el periodo evaluado la subsecretaria realizó informes de gestión para el tercer y cuarto trimestre 2022 así:

Tercer trimestre:

De la verificación del informe de gestión del SIAC del tercer trimestre del 2022, por parte de la Oficina de Control Interno se observó que, se realizaron mil trescientas noventa y ocho (1.398) encuestas para conocer el grado de satisfacción y percepción ciudadana respecto a:

“Los servicios de la SDIS y la atención en modalidad presencial que prestan los servidores, servidoras y contratistas tanto en el SIAC como en los proyectos en las subdirecciones locales.
Recibir sugerencias y observaciones que permitan la mejora continua en la atención”.

Encuestas aplicadas por servicio/modalidad

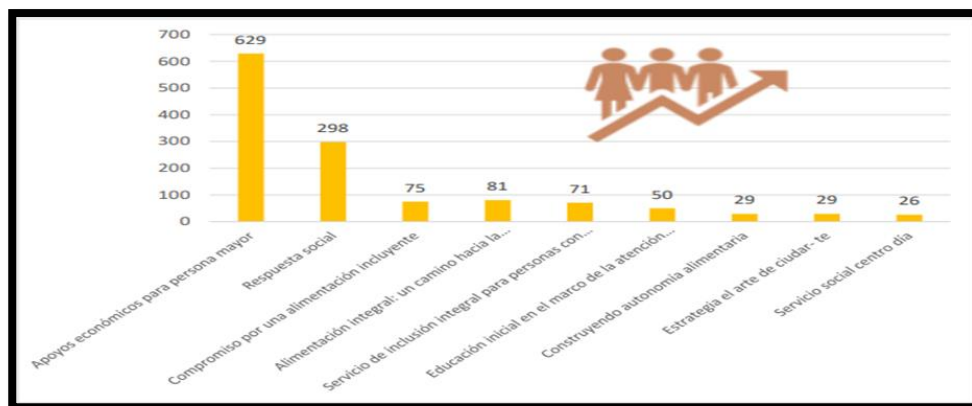


Imagen No 11 – Fuente de información: Informe de Gestión III trimestre 2022 anexo 8 reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción.



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 202303029-144003-zcb565-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 32 de 40

En su anexo 8, reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción del tercer trimestre 2022 se describe lo siguiente: *“Las personas encuestadas en su mayoría son personas mayores vinculadas al servicio de apoyos económicos, seguido de las y los ciudadanos atendidos por Respuesta social y Alimentación Integral. Esto coincide con los proyectos con mayor cobertura y asistencia a los puntos de atención ubicados en las Subdirecciones Locales”.*

De lo descrito en el informe de gestión sobre las encuestas de satisfacción de la atención en los servicios sociales de la SDIS manifiestan que: *“Continuando con la implementación de la encuesta de satisfacción de la atención en los servicios sociales de la SDIS, y en cumplimiento al cronograma establecido para la implementación de las encuestas de “satisfacción en la atención de los servicios sociales de la SDIS”, durante el tercer trimestre se dio inicio a la fase tres – “operativa”; con la aplicación de las encuestas en las unidades operativas seleccionadas en la muestra, a cargo del equipo de campo conformado por jóvenes que hacen parte del programa “Parceros por Bogotá” de la SDIS, y quienes recibieron entrenamiento de tipo presencial con una duración de 9 días cuatro horas diarias con el primer grupo de jóvenes reto y con el segundo grupo 5 días cuatro horas por fecha programada. Durante el proceso de capacitación se pusieron a prueba los conocimientos adquiridos en el proceso y se identificaron puntos de mejora, esto con el propósito de garantizar la calidad durante la recolección y consolidación de la información la cual a corte del presente informe se encuentra en proceso de validación por parte del profesional estadista de la DADE”.*

Cuarto trimestre:

Para este cuarto trimestre 2022 se evidenció en el informe de gestión que se implementaron en la Entidad mil ciento sesenta y ocho (1.168) encuestas para conocer el grado de satisfacción y percepción ciudadana respecto a:

“Los servicios de la SDIS y la atención en modalidad presencial que prestan los servidores, servidoras y contratistas tanto en el SIAC como en los proyectos en las subdirecciones locales. Recibir sugerencias y observaciones que permitan la mejora continua en la atención”.

Encuestas aplicadas por servicio/modalidad

Etiquetas de fila	Cuenta de Nombre del servicio social donde fue atendido:
Apoyos económicos para persona mayor	612
Respuesta social	198
Alimentación Integral: un camino hacia la inclusión social	87
Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias	59
Educación inicial en el marco de la atención integral (Jardines)	48
Tiempo propio para cuidadoras	38
Compromiso por una alimentación incluyente	30
Construyendo autonomía alimentaria	20
Servicio social centro día	18
Estrategia al arte de ciudad- te	12
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	9
Comisarias de familia	8
Tropa social a tu hogar	7
Casas de juventud	4
Servicio para la dignificación y resignificación del fenómeno de habitabilidad en calle	4
Estrategia promoción de habilidades para la vida y generación de capacidades	3
Apoyos sociales para personas de los sectores sociales lgbt	3
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transparencias monetarias condicionadas	3
Atención psicosocial a personas de los sectores sociales lgbt, sus familias y redes de apoyo	2
Estrategia atropasueños	1
Gestión del riesgo	1
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	1
Total general	1168

Imagen No 12 – Fuente de información: Informe de Gestión IV trimestre 2022 Anexo 8: Reporte resultados de encuestas de satisfacción y percepción



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 37

Por lo anterior en las diapositivas del anexo 8 de reporte resultado de encuestas de satisfacción y percepción del Cuarto trimestre 2022 se describe lo siguiente: *“Las personas encuestadas en su mayoría son personas mayores vinculadas al servicio de apoyos económicos, seguido de las y los ciudadanos atendidos por Respuesta social y Alimentación Integral. Esto coincide con los proyectos con mayor cobertura y asistencia a los puntos de atención ubicados en las Subdirecciones Locales”.*

De lo expuesto anteriormente, se observaron los informes de gestión del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía suministrados por la Subsecretaria, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad, no obstante, la Oficina de Control Interno no evidenció que los señalados informes correspondientes al III y IV Trimestre fueran informados al jefe o director de la Entidad, incumpliendo lo establecido en 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”.*

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

10 CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Conclusión No. 1: Existencia de la dependencia encargada de la gestión PQRSD.

De acuerdo con la Resolución Interna 1340 de 2022 y a la respuesta entregada a la Oficina de Control Interno, se puede concluir que la Subsecretaria es la 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, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

Conclusión No. 2: Link de queja sugerencias y reclamos de la Secretaría Distrital de Integración Social.

La Entidad cuenta con espacios denominados “Atención a la ciudadanía” y Trámites y Servicios” el cual se encuentra disponible para que los ciudadanos puedan registrar sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, de esta manera 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 (...)”.

Conclusión No. 3: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Entidad realiza monitoreo, revisión y evaluación cuatrimestral por parte de la primera línea de defensa (Atención a la Ciudadanía), segunda línea de defensa (Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización) y tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno) al proceso de Atención a la Ciudadanía, con lo establecido en el Lineamiento administración de riesgos, Código: LIN-SG-001,



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 33 de 40



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 37

Versión: 2, Fecha: Memo I2021039704 – 24/12/2021, lo cual permite garantizar la adecuada identificación y tratamiento de los riesgos asociados a los procesos de la entidad, en cumplimiento de la misión institucional y objetivos estratégicos.

Conclusión No. 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

De acuerdo con lo establecido en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, se observó que la SDIS realiza periódicamente el análisis al estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora, que se evidenciaron en los informes trimestrales de gestión del SIAC, identificando Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Conclusión No. 5: Presentación de las peticiones

De acuerdo con lo establecido en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Entidad dispone de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de peticiones, quejas sugerencias y reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos en el programa Gobierno en línea; así mismo cuenta con un banner “contáctenos”, donde a través de un formulario electrónico se realizan solicitudes de diferentes tipos por parte de los ciudadanos.

Conclusión No. 6: Publicación de los informes y presentación de los mecanismos de las PQRS

De acuerdo con la revisión realizada, se observó que la Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con mecanismos de presentación de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en general dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 11 “*Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado*”, literal h / Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2. “*Informes de solicitudes de acceso a información*” así mismo cuenta con los informes de gestión de las PQRS del tercer y cuarto trimestre de 2022.

Conclusión No. 7: Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

En la página web de la entidad, se observó la existencia de un banner denominado Atención a la Ciudadanía “Canales de atención”, en el que se puede consultar los canales y medios de interacción de la ciudadanía disponibles en web, telefónico y agendamiento virtual, lo cual permitiría a los ciudadanos presentar solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

Conclusión No. 8: Falta de suscripción y envió del informe reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre 2022 a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

De acuerdo con la información de las peticiones reportadas fuera de termino, Trescientos cuarenta y siete (347) peticiones de ocho mil cuarenta y nueve (8049) (III Trimestre) con el 4.31% y *ciento noventa*



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 34 de 40



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 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb565-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Página 35 de 40

y nueve (199) peticiones de *siete mil novecientos sesenta y cuatro (7.964)* (IV Trimestre) con el 2.5% se les dio respuesta fuera de los términos de Ley, observando debilidades en los seguimientos a las PQRSD por parte de las dependencias a cargo, de igual manera el Informe de requerimientos fuera de términos del tercer trimestre 2020 no se encuentra suscrito y no cuenta con radicado que vaya dirigido a Oficina Asuntos Disciplinarios e incumpliendo con lo establecido en las siguientes normas: 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” en el artículo 14 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” y 31 “*Falta disciplinaria*” de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición*”, de igual forma con el “*procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría distrital de integración social, código: pcd-atc-003, versión: 1, fecha 25/11/2022 b. Seguimiento al trámite desde el SIAC actividad (3)*” que señala “*Reporta trimestralmente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios la relación de Dependencias con peticiones fuera de términos*”.

Conclusión No. 9: Respuestas fuera de términos de ley a las PQRSD por las Dependencias

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por Subsecretaria mediante correo electrónico del 21/02/2023 con asunto: “*Evidencias Artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011*” y la verificación realizada por la Oficina de Control Interno a las PQRSD se observó incumplimiento en la atención en 606 PQRSD frente a la ley 1755 de 2015, artículo 14. “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*”, tema que ha sido reiterativo en los últimos seguimientos de las PQRSD.

Conclusión No. 10: Informar al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de las funciones de la dependencia encargada de recibir las PQRSD

De la revisión a los informes del III y IV Trimestre 2022 de gestión del SIAC, los cuales fueron aportados por la Subsecretaria, no se evidenció que el jefe o director de la entidad fuera informado sobre el desempeño de las funciones por parte de la Subsecretaria como dependencia responsable, incumpliendo 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*”.

11 RECOMENDACIONES

Recomendación No. 1: Mejoramiento en la calidad, acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas.

Teniendo en cuenta lo establecido en la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cuanto al mejoramiento en la calidad, acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, la Oficina de control Interno observó debilidad en la aplicación de los criterios contemplados en el subcomponente numeral. “B) Fortalecimiento de los canales de atención”, al no evidenciar soportes de la ejecución de las actividades desarrolladas, por lo



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 36 de 37

cual, se recomienda realizar actividades tendientes a fortalecer la aplicación del criterio anteriormente indicado.

Recomendación No. 2: Realizar encuestas de percepción de ciudadanos y servidores públicos

De acuerdo con lo establecido en la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, en cuanto a las encuestas de percepción de ciudadanos y servidores públicos, la Entidad realizó encuestas de satisfacción y percepción de los ciudadanos, sin embargo, no se evidenciaron encuestas de percepción a los servidores públicos por lo cual, la OCI recomienda incluir en las encuestas de percepción la calificación del servicio ofrecido por los servidores públicos, con el fin de conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades, así mismos plantear acciones de mejora a nivel interno del proceso.

Recomendación No. 3: Fortalecer medios, espacios o escenarios para la interacción de los ciudadanos:

Teniendo en cuenta que la Subsecretaría, para mejorar la atención a los ciudadanos y facilitar las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, implementó durante el año 2022 la herramienta "Agendamiento de citas virtual", en la cual la ciudadanía puede a través de la página web agendar una cita para ser atendido por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, mediante video llamada, pero debido al alto volumen de solicitudes, las fechas con disponibilidad de citas están hasta un mes después de la solicitud, de igual forma no se especifica un instructivo de uso de la plataforma para orientar al ciudadano; adicionalmente se observó que solo 4 localidades cuentan con el servicio de agendamiento virtual para atención presencial, aun cuando la SDIS cuenta con 16 Subdirecciones Locales para la Integración Social, por lo cual la OCI recomienda fortalecer los agendamientos de citas virtuales a través del link de acceso, con el fin de lograr que los usuarios puedan ser atendidos de forma más oportuna, de igual forma avanzar en la implementación de agendamiento virtual presencial en las demás localidades que hacen parte la SDIS.

Recomendación No. 4: 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.

Teniendo en cuenta que la entidad a través de la página web permiten la accesibilidad de los ciudadanos por medio de diferentes canales de atención, no se evidenció en la pestaña de Atención al Ciudadano instrucciones de acceso a las PQRSD que permita orientar directamente a los ciudadanos relacionados con los grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente, así como a las personas con discapacidad visual, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda fortalecer los canales de atención direccionado a estos grupos, con el fin de facilitar la atención y prestación de los servicios de esta población, garantizando así el cubrimiento de toda la ciudadanía.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 36 de 40



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 37 de 37



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-zcb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 37 de 40

Recomendación No. 5. 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.

Teniendo en cuenta que en la solicitud de información realizada a la Subsecretaria se indago si se tenía definido algún tipo de PQRSD caracterizadas como atención prioritaria de peticiones, teniendo como respuesta “no”; sin embargo, la OCI en el análisis de documentación del proceso atención a la ciudadanía encontró esta caracterización en el procedimiento “*Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social*, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1, con fecha: 25/11/2022” el cual establece en su numeral 3 condiciones generales y en el subnumeral 3.1, lo cual indica que existe debilidades en el conocimiento de los procedimientos por la parte del SIAC, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda capacitar a todo el personal vinculante del proceso para conocimiento de existencia de todos los procedimientos de atención a la ciudadanía

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final seguimi artículo 76, Ley 1474 de 2011-S

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20230329-144003-2cb5e5-99370292

Creación:2023-03-29 14:40:03

Estado:Finalizado

Finalización:2023-03-29 15:34:09



Escanee el código
para verificación

Firma: 4

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

Oficina de Control Interno

Firma: 3

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

Firma: 2

Rosemary Chavez
51890687
rchavezr@sdis.gov.co
Jefe de Oficina
Oficina de Control Interno

Firma: 1

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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-2cb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 38 de 40



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final seguimi artículo 76, Ley 1474 de 2011-S

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20230329-144003-2cb5e5-99370292

Creación:2023-03-29 14:40:03

Estado:Finalizado

Finalización:2023-03-29 15:34:09



Escanee el código
para verificación

Firma: 5

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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-2cb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 39 de 40





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230329-144003-2cb5e5-99370292
2023-03-29T15:34:11-05:00 - Pagina 40 de 40

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final seguimi artículo 76, Ley 1474 de 2011-S

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20230329-144003-2cb5e5-99370292

Creación: 2023-03-29 14:40:03

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-03-29 15:34:09

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-03-29 14:40:03 Lec.: 2023-03-29 14:40:52 Res.: 2023-03-29 14:41:28 IP Res.: 186.84.21.150
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-03-29 14:41:28 Lec.: 2023-03-29 14:43:25 Res.: 2023-03-29 14:43:31 IP Res.: 186.155.7.19
Firma	Maria Elcy Hernández Gaitán mehernandezg@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social	Aprobado	Env.: 2023-03-29 14:43:31 Lec.: 2023-03-29 14:58:49 Res.: 2023-03-29 14:59:07 IP Res.: 186.102.61.142
Firma	Pedro Antonio Infante Bonilla pinfante@sdis.gov.co Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-03-29 14:59:07 Lec.: 2023-03-29 15:31:40 Res.: 2023-03-29 15:33:47 IP Res.: 190.69.53.16
Firma	Harvey Hernando Mora Sanchez hmosas@sdis.gov.co Profesional Especializado Oficina de Control Interno - SDIS	Aprobado	Env.: 2023-03-29 15:33:47 Lec.: 2023-03-29 15:34:01 Res.: 2023-03-29 15:34:09 IP Res.: 190.26.20.68