



## MEMORANDO

Código 10030- 173  
No requiere respuesta  
Referencia: No aplica.

**PARA: : MARGARITA BARRAQUER SOURDIS**

Secretaría de Despacho

**JULIÁN MORENO PARRA**

Subsecretaría de Gestión Técnica

Subsecretaría de Gestión Institucional ( E )

**CARLOS JAVIER MUÑOZ SÁNCHEZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

**ALEJANDRA MALDONADO RIVERA**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**MARLENY BARRERA LÓPEZ**

Oficina Control Disciplinario Interno

**ALEXANDRA RIVERA PARDO**

Directora de Análisis y Diseño Estratégico

**GINA ALEXANDRA VACA LINARES**

Directora de Gestión Corporativa

**FANNY MELINA GUTIÉRREZ GARZÓN**

Directora Territorial

**NATALIA MARTÍNEZ PARDO**

Directora Poblacional

**LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO**

Directora de Nutrición y Abastecimiento

**DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** Comunicación Informe Final y Ejecutivo de la Auditoría Interna a los lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social, artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

Cordial saludo.

De manera atenta y dando cumplimiento al párrafo 1º del artículo 2.2.21.4.7 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 de 2015, adicionado por el artículo 16 del Decreto Nacional 648 de 2017, el cual establece que: "Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité



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, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno y en desarrollo de los roles de evaluación y seguimiento y enfoque hacia la prevención que le confiere el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el artículo 17 del Decreto Nacional 648 de 2017; realizó la Auditoría Interna a los lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social, artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010, en el marco del procedimiento Ejecución de Auditoría Interna (PCD-AC-004), versión 2 del 28/02/2023 y de lo cual, se adjunta al presente la versión final del informe de auditoría junto con el informe ejecutivo.

Estaremos atentos a cualquier inquietud sobre el particular.

Atentamente,

**ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Equipo Auditor.

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

Aprobó: Rosemary Chávez Rodríguez-Jefe OCl.

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



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-181846-02-053-84734908  
2023-05-25T16:18:17-05:00 - Página 2 de 4



# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2023015268

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20230525-181846-d2c853-84734308

Creación: 2023-05-25 18:18:46

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-05-25 18:19:16



Escanee el código  
para verificación

Firma: **Rosemary Chavez Rodríguez**

Rosemary Chavez

51890687

[rchavezr@sdis.gov.co](mailto:rchavezr@sdis.gov.co)

Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-181846-d2c853-84734308  
2023-05-25T18:19:17-05:00 - Pagina 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-181846-d2c853-84734308  
2023-05-25T18:19:17-05:00 - Pagina 4 de 4

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2023015268

### SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20230525-181846-d2c853-84734308

Creación: 2023-05-25 18:18:46

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-05-25 18:19:16



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.: 2023-05-25 18:18:47 Lec.: 2023-05-25 18:19:11 Res.: 2023-05-25 18:19:16 IP Res.: 181.32.9.180

**MEMORANDO**

Código 10300- 170  
No requiere respuesta  
Referencia: N/A

**PARA: JULIÁN MORENO PARRA**  
Subsecretario de Gestión Institucional ( E )  
**ALEJANDRA MALDONADO RIVERA**  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  
**ALEXANDRA RIVERA PARDO**  
Directora de Análisis y Diseño Estratégico  
**OSCAR DAVID GARZÓN ALFARO**  
Subdirector de Diseño, Evaluación y Sistematización  
**FRANKY GONZÁLEZ DAZA**  
Subdirector de Investigación e Información.  
**MARLENY BARRERA LÓPEZ**  
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

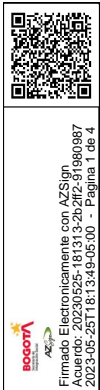
**DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** Entrega Informe final - Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social, artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

Apreciados Directivos.

Dando cumplimiento a lo establecido en Plan Anual de Auditoria aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno para la vigencia 2023 y siguiendo el cronograma de actividades del PIA (Plan individual de Auditoría) versión 2 de la Auditoría del asunto. De manera atenta me permito comunicar que esta oficina en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le confiere el artículo 17 del Decreto 648 de 2017; realizó la Auditoría interna a los lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social, artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010, de lo cual, se adjunta al presente la versión final del informe y su informe ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.

Es importante precisar que, la Subsecretaría de Gestión Institucional debe coordinar la formulación y presentación del respectivo plan de mejoramiento, con la participación de todas las dependencias involucradas en el proceso, por tal motivo se adjunta el Formato Registro y control del plan de mejoramiento diligenciado con los hallazgos, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Formulación Plan de Mejoramiento, código: PCD-PE-017-versión 2, aprobado por circular No. 040 – 15/12/2022.



Estaré atenta a suministrar información adicional en caso de requerirse.

Cordialmente,

**ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Equipo Auditor.  
Revisó: Ingrid Jiselt Vásquez Veloza y Germán Alfonso Espinosa Suárez - 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  
Número: 20230525-181313-2b-212-9190987  
2023-05-25T16:13:49-05:00 - Página 2 de 4



# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2023015266

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20230525-181313-2b2ff2-91980987

Creación: 2023-05-25 18:13:13

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-05-25 18:13:48



Escanee el código para verificación

Firma: **Rosemary Chavez Rodríguez**

Rosemary Chavez

51890687

[rchavezr@sdis.gov.co](mailto:rchavezr@sdis.gov.co)

Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno





Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-181313-2b2ff2-91980987  
2023-05-25T18:13:49-05:00 - Pagina 4 de 4

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2023015266

### SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20230525-181313-2b2ff2-91980987


Creación: 2023-05-25 18:13:13

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-05-25 18:13:48

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-05-25 18:13:14 Lec.: 2023-05-25 18:13:43 Res.: 2023-05-25 18:13:48 IP Res.: 181.32.9.180



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 1 de 58

## TIPO DE INFORME

\_\_\_ Informe Preliminar X Informe Final

Fecha de entrega: 25/05/2023

### 1. NOMBRE DE LA AUDITORIA INTERNA

Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social.

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el estado funcional de los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, así como los procesos de la participación ciudadana y control social, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículos 3 y 4, con el fin de presentar acciones que permitan fortalecer y garantizar una adecuada prestación del servicio a los ciudadanos en la Secretaría Distrital de Integración Social.

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría se desarrollará para el período comprendido entre el 01/01/2022 al 31/12/2022.


### 4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

#### Orden Nacional

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en la Entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- 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”, artículo 50, 54 y 55.
- Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 del 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” Ley derogada a partir del 29 de marzo de 2022, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el artículo 73 de la Ley 2094 de 2021, salvo el artículo 30 que continúa vigente hasta el 28 de diciembre de 2023”.




Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 1 de 61

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 2 de 58

- Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- Ley 962 de 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”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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”.
- 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 1757 del 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. La vigencia de esta norma fue diferida hasta el 29 de marzo de 2022, a excepción de los Artículos 69 y 74 de la Ley 2094, que entraran a regir a partir del 30 de junio de 2021, y el artículo 7 de la Ley 2094 de 2021 entrara a regir el 29 de diciembre del 2023, de acuerdo con el artículo 73 de la Ley 2094 de 2021”.
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 270 de 2017 “Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”.
- Decreto 1008 de 2018 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” del Ministerio de Tecnologías de la información.
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Decreto 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”.
- Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 2 de 61

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 3 de 58

- Documento CONPES 3654 de 2010 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.
- Norma Técnica Colombiana 6047 del 2013 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, versión 4 de 2021, MIPG 3.2.2.3 - Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

### Orden Distrital


- Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 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 460 de 2008 “Por el cual se actualiza el Consejo Distrital de Política Social de la Alcaldía Mayor”.
- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Decreto 503 del 2011 “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.
- Directiva 005 09/10/2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., “Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá”.
- Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2, febrero de 2019, Departamento Administrativo de la Función Pública.

### Interna

- Resolución Interna No. 1202 de 2019 “Por medio del cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones”, la cual deroga la resolución 1881 de 2015, fue derogada por la Resolución No. 1340 de 2022.
- Resolución Interna No. 1107 de 2021 “Por la cual se designa el (la) defensor (No) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución Interna No. 0382 de 2021 “Por la cual se reestructura el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 3 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 4 de 58

- Resolución No. 472 de abril de 2021 “Por la cual se reglamenta el Sistema de Gestión en la Secretaría Distrital de Integración Social”.
- 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”.
- Caracterización Prestación de Servicios código: CRT-ATC-001, versión 1, Fecha: Circular 034 de 28/07/2021.
- Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas, código: PCD-ATC-003, versión 1, Fecha: Circular No. 038 – 25/11/2022.
- Procedimiento Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, del Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales, código: PCD-ATC-001, versión: 0 del 30/04/2023.
- Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión 0, Circular 035 del 30/09/2019.
- Procedimiento Participación Ciudadana, código: PCD-PE-011, versión: 0, Circular 035 del 30/09/2019.
- Procedimiento Participación Ciudadana, código: PCD-PE-011, versión 1, Fecha: 25/11/2022.
- Procedimiento Requerimientos de Entes Externos de Control y Vigilancia, código: PCDATC004, versión 0, Fecha: 30/09/2019.
- Política de Administración de riesgos código: LIN-GS-001, versión 2, Memorando I2021039704 del 24/12/2021.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía Código: MNL-ATC-001, versión 0, Memorando I2020033259 del 02/12/2020.
- Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía- código: INS-ATC001, versión 0, Fecha: Memo I2019050054 – 03/12/2019.
- Demás criterios internos y externos aplicables al objeto y alcance de la auditoría.

## 5. AUDITADO

Proceso de Atención a la Ciudadanía Subsecretaría de Gestión Institucional (antes Subsecretaría), Proceso de Planeación Estratégica (Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización).

## 6. IMPEDIMENTOS O MENOSCABOS

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


## 7. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA

El desarrollo de las actividades propuestas en la metodología del Plan Individual de Auditoría, se adelantaron principalmente de la siguiente manera:

**7.1** Planificación y desarrollo de sesiones de trabajo con el equipo auditor para definir la planeación de la auditoría, en donde se establecieron los ejes temáticos y construcción de listas de verificación de requisitos alineados con los criterios de la auditoría, para presentar la propuesta inicial a la jefe



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 4 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 5 de 58

de la Oficina de Control Interno, llevada a cabo los días 7/02/2023 y 15/02/2023 a través de la plataforma MS Teams.

**7.2** Planificación y ejecución de una (1) sesión de trabajo con la jefe de la Oficina de Control Interno, a fin de presentar la propuesta del objetivo, alcance, normativa, enfoque de la auditoría y demás ítems del Plan Individual de Auditoría, llevada a cabo el 17/02/2023 a través de la plataforma MS Teams.

**7.3** Elaboración y definición de listas de verificación (papeles de trabajo), del análisis a los criterios objeto de evaluación: artículo 3 del Decreto 371 de 2010 “De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos”; y artículo 4 del Decreto 371 de 2010 “De los procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital. Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, en el marco de la Constitución y la ley”.

**7.4** Comunicación del Plan Individual de Auditoría v0 y convocatoria a la reunión de apertura de auditoría, con memorando radicado Rad: I20230005241 de fecha 20/02/2023, dirigido a los clientes de la Auditoría.

**7.5** Realización de la reunión de apertura de la auditoría el 22/02/2023 y entrega de la carta de representación por parte del cliente de auditoría.

**7.6** Comunicación actualización del Plan Individual de Auditoría v1, con memorando radicado Rad: I2023006854 del 06/03/2023, dirigido a los clientes de auditoría.

**7.7** Comunicación actualización del Plan Individual de Auditoría v2, con memorando radicado Rad: I2023012153 del 27/04/2023, dirigido a los clientes de auditoría.

**7.8** Remisión de las siguientes solicitudes de información:

- Memorando radicado Interno Rad: I2023005585 del 23/02/2023, con asunto: Solicitud de Información Auditoría a los artículos 3 y 4 Decreto 371 de 2010, dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional (antes Subsecretaría).
- Memorando radicado Interno Rad: I2023005586 del 23/02/2023, con asunto: Solicitud de Información Auditoría a los artículos 3 y 4 Decreto 371 de 2010, dirigido a la Subdirección de Diseño Evaluación y sistematización (SDES)
- Correo electrónico del 16/03/2023 con asunto: Autorización para subdirecciones- Auditoría Decreto 371 de 2010 artículos 3 y 4 dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional (antes Subsecretaría).
- Correo electrónico del 17/03/2023 con asunto: “Listado de puntos SIAC y cartas de autorización - Auditoría Lineam. atención ciudadanía y participación social Dec 371 de 2010 Art 3 y 4”.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 5 de 61

- Correo electrónico del 24/03/2023 con asunto: “Solicitud Información Adicional Auditoría Decreto 371 de 2010 Art 3 y 4, dirigido a la Subdirección de Diseño Evaluación y sistematización (SDDES)”.
- Correo electrónico del 12/04/2023 con asunto: “Solicitud Información Auditoría Lineamientos atención a la ciudadanía Decreto 371 de 2010 Art 3 y 4”, dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional.
- Correo electrónico del 14/04/2023 con asunto: “Solicitud Información Auditoría Lineamientos atención a la ciudadanía Decreto 371 de 2010 Art 3 y 4”, dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional.
- Correo electrónico del 18/04/2023 con asunto: “Solicitud Información Auditoría Decreto 371 de 2010 Art 3 y 4”, dirigido a la Subdirección de Investigación e Información.
- Correo electrónico del 20/04/2023 con asunto: “Solicitud de Información adicional Auditoría Decreto 371 de 2010 Art 3 y 4”, dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional.

### 7.9. Determinación de muestras:

- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRS.

De acuerdo con el reporte de información extraído del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS suministrado por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se observó un universo de (38.194) PQRS registrados durante la vigencia 2022, por tal razón se aplicó muestreo probabilístico aleatorio simple, basado en la metodología diseñada por el DAFP, con un nivel de confianza del 90% y error máximo de estimación del 10%, estableciendo el tamaño de la muestra objeto de verificación de (48) PQRS.

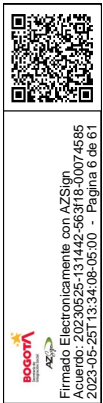
Imagen No. 1: Muestras 1ro y 2do Semestre PQRS 2022


Matriz de Tamaños Muestrales para diversos margenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas				Matriz de Tamaños Muestrales para diversos margenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas																																																																																																																																			
N [tamaño del universo]	23.084	← Escriba aquí el tamaño del universo		N [tamaño del universo]	18.539	← Escriba aquí el tamaño del universo																																																																																																																																	
p [probabilidad de ocurrencia]	0,9	← Escriba aquí el valor de p		p [probabilidad de ocurrencia]	0,9	← Escriba aquí el valor de p																																																																																																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de Confianza (alfa)</th> <th>1-alfa/2</th> <th>z (1-alfa/2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>0,05</td> <td>1,64</td> </tr> <tr> <td>95%</td> <td>0,025</td> <td>1,96</td> </tr> <tr> <td>97%</td> <td>0,015</td> <td>2,17</td> </tr> <tr> <td>99%</td> <td>0,005</td> <td>2,58</td> </tr> </tbody> </table>				Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)	90%	0,05	1,64	95%	0,025	1,96	97%	0,015	2,17	99%	0,005	2,58	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de Confianza (alfa)</th> <th>1-alfa/2</th> <th>z (1-alfa/2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>0,05</td> <td>1,64</td> </tr> <tr> <td>95%</td> <td>0,025</td> <td>1,96</td> </tr> <tr> <td>97%</td> <td>0,015</td> <td>2,17</td> </tr> <tr> <td>99%</td> <td>0,005</td> <td>2,58</td> </tr> </tbody> </table>				Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)	90%	0,05	1,64	95%	0,025	1,96	97%	0,015	2,17	99%	0,005	2,58																																																																																																		
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)																																																																																																																																					
90%	0,05	1,64																																																																																																																																					
95%	0,025	1,96																																																																																																																																					
97%	0,015	2,17																																																																																																																																					
99%	0,005	2,58																																																																																																																																					
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)																																																																																																																																					
90%	0,05	1,64																																																																																																																																					
95%	0,025	1,96																																																																																																																																					
97%	0,015	2,17																																																																																																																																					
99%	0,005	2,58																																																																																																																																					
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$ <p>Fórmula empleada</p> <p>donde: <math>n_0 = p^*(1-p)^* \left( \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2</math></p>				$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$ <p>Fórmula empleada</p> <p>donde: <math>n_0 = p^*(1-p)^* \left( \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2</math></p>																																																																																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Nivel de Confianza</th> <th colspan="9">d [error máximo de estimación]</th> </tr> <tr> <th>10,0%</th> <th>9,0%</th> <th>8,0%</th> <th>7,0%</th> <th>6,0%</th> <th>5,0%</th> <th>4,0%</th> <th>3,0%</th> <th>2,0%</th> <th>1,0%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>24</td> <td>30</td> <td>38</td> <td>49</td> <td>67</td> <td>96</td> <td>150</td> <td>266</td> <td>590</td> <td>2.191</td> </tr> <tr> <td>95%</td> <td>35</td> <td>43</td> <td>54</td> <td>70</td> <td>96</td> <td>137</td> <td>214</td> <td>378</td> <td>833</td> <td>3.007</td> </tr> <tr> <td>97%</td> <td>42</td> <td>52</td> <td>66</td> <td>86</td> <td>117</td> <td>168</td> <td>262</td> <td>461</td> <td>1.013</td> <td>3.581</td> </tr> <tr> <td>99%</td> <td>60</td> <td>74</td> <td>93</td> <td>122</td> <td>165</td> <td>237</td> <td>368</td> <td>647</td> <td>1.406</td> <td>4.756</td> </tr> </tbody> </table>				Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%	90%	24	30	38	49	67	96	150	266	590	2.191	95%	35	43	54	70	96	137	214	378	833	3.007	97%	42	52	66	86	117	168	262	461	1.013	3.581	99%	60	74	93	122	165	237	368	647	1.406	4.756	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Nivel de Confianza</th> <th colspan="9">d [error máximo de estimación]</th> </tr> <tr> <th>10,0%</th> <th>9,0%</th> <th>8,0%</th> <th>7,0%</th> <th>6,0%</th> <th>5,0%</th> <th>4,0%</th> <th>3,0%</th> <th>2,0%</th> <th>1,0%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%</td> <td>24</td> <td>30</td> <td>38</td> <td>49</td> <td>67</td> <td>96</td> <td>150</td> <td>266</td> <td>586</td> <td>2.141</td> </tr> <tr> <td>95%</td> <td>35</td> <td>43</td> <td>54</td> <td>70</td> <td>96</td> <td>137</td> <td>214</td> <td>376</td> <td>826</td> <td>2.914</td> </tr> <tr> <td>97%</td> <td>42</td> <td>52</td> <td>66</td> <td>86</td> <td>117</td> <td>168</td> <td>261</td> <td>459</td> <td>1.002</td> <td>3.449</td> </tr> <tr> <td>99%</td> <td>60</td> <td>74</td> <td>93</td> <td>121</td> <td>165</td> <td>237</td> <td>367</td> <td>643</td> <td>1.386</td> <td>4.528</td> </tr> </tbody> </table>				Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%	90%	24	30	38	49	67	96	150	266	586	2.141	95%	35	43	54	70	96	137	214	376	826	2.914	97%	42	52	66	86	117	168	261	459	1.002	3.449	99%	60	74	93	121	165	237	367	643	1.386	4.528
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]																																																																																																																																						
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%																																																																																																																													
90%	24	30	38	49	67	96	150	266	590	2.191																																																																																																																													
95%	35	43	54	70	96	137	214	378	833	3.007																																																																																																																													
97%	42	52	66	86	117	168	262	461	1.013	3.581																																																																																																																													
99%	60	74	93	122	165	237	368	647	1.406	4.756																																																																																																																													
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]																																																																																																																																						
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%																																																																																																																													
90%	24	30	38	49	67	96	150	266	586	2.141																																																																																																																													
95%	35	43	54	70	96	137	214	376	826	2.914																																																																																																																													
97%	42	52	66	86	117	168	261	459	1.002	3.449																																																																																																																													
99%	60	74	93	121	165	237	367	643	1.386	4.528																																																																																																																													

Fuente: Elaboración propia, selección de muestreo - caja de herramientas DAFP

- Visitas a Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC.

De acuerdo con el listado de los puntos SIAC informados por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se observó un total de dieciocho (18) puntos activos durante la vigencia 2023, se estableció la selección de muestreo bajo la metodología de muestra no estadística de juicio o discrecional, de acuerdo con la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas versión 4, teniendo en cuenta los siguientes parámetros: exclusión de los puntos SIAC visitados en la vigencia inmediatamente anterior



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 7 de 58

y exclusión de los puntos SIAC objeto de verificación en la Auditoría interna a las subdirecciones locales. Analizado lo anterior, se realizó la elección de (5) puntos SIAC objeto de visita:

Tabla No. 1: Puntos SIAC


PUNTOS SIAC	DIRECCIÓN
<b>SAN CRISTÓBAL</b>	Calle 37 B Bis No. 2-81 La Victoria
<b>TUNJUELITO</b>	Diagonal 47 A sur N.º 53 B - 27, Venecia
<b>BARRIOS UNIDOS</b>	Calle 76 No. 53 – 05
<b>TEUSAQUILLO</b>	Calle 39 No. 17-48
<b>CDC BELLAVISTA</b>	Carrera 38 Sur No 94C-29

Fuente de Información: Elaboración OCI, a partir del listado de Puntos SIAC reportado por la Subsecretaría de Gestión Institucional.

- 7.10** Revisión de la documentación asociada al Proceso de Atención al Ciudadano del Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Integración Social, y revisión de planes de mejoramiento del proceso en mención de acuerdo con las auditorías internas y externas, realizadas en las vigencias anteriores, para lo cual, el equipo auditor realizó (21) mesas de trabajo los días: 07/02/2023, 15/02/2023, 20/02/2023, 07/03/2023, 08/03/2023, 13/03/2023, 10/03/2023, 14/03/2023, 15/03/2023, 16/03/2023, 17/03/2023, 20/03/2023, 21/03/2023, 03/04/2023, 12/04/2023, 17/04/2023, 19/04/2023, 20/04/2023, 24/04/2023, 25/04/2023, 26/04/2023.
- 7.11** Realización de mesas de trabajo con la delegada y profesionales de la Subsecretaría de Gestión Institucional encargados del proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de realizar entendimiento del proceso, identificación de la generación de reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, llevadas a cabo los días 17/03/2023 y 14/04/2023
- 7.12** Ejecución de técnicas de auditoría mediante revisión documental para la evaluación de requisitos frente a la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional, Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización, Subdirección de Investigación e Información, en respuesta a las solicitudes de información.
- 7.13** Evaluación a las actividades de control de los riesgos de gestión y corrupción, asociadas al proceso de Atención al Ciudadano mediante consulta a los resultados publicados en el proceso de Atención a la Ciudadanía formato FOR-SG-014, versión 2, de fecha Memo I2021039704 – 24/12/2021 “informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción (Corte 31/12/2022).
- 7.14** Desarrollo de mesas de trabajo mensuales con la Jefe de la Oficina de Control Interno, con el fin de dar a conocer los avances de la auditoría y analizar potenciales riesgos identificados, en las siguientes fechas: 17/02/2022, 27/02/2023 17/03/2023, y 18/04/2023.
- 7.15** Se realizaron visitas de campo a los puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, de acuerdo con la muestra seleccionada en el numeral 7.8, los días 22/03/2023; 23/03/2023; 28/03/2023, 29/03/2023, 30/03/2023.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 7 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 8 de 58

**7.16** Presentación y socialización del informe preliminar de Auditoría a la Jefe de la Oficina de Control Interno, mediante reunión programada el 03/05/2023 a través de la herramienta MS-Teams.

**7.17.** Remisión del informe en su versión preliminar a través de comunicado interno I2023012693 el día 04/05/2023 a las dependencias auditadas, para los fines pertinentes.

**7.18.** Presentación de resultados preliminares a los clientes de la auditoría, el día 09/05/2023 mediante herramienta Microsoft Teams, dentro de los términos establecidos en el Plan Individual de Auditoría v2 y en atención al procedimiento ejecución de auditoría interna, código PCD-AC-004 versión 2, Circular No.009 del 28/02/2023.

**7.19** Recepción y análisis de respuestas a la versión preliminar del informe de auditoría interna, radicada por la Oficina de Control Disciplinario Interno (antes Oficina de Asuntos Disciplinarios), mediante memorando interno I2023013033 de fecha 08/05/2023; Dirección de Análisis y Diseño Estratégico mediante memorando interno I2023013441 de fecha 10/05/2023; Subsecretaría de Gestión Institucional (antes Subsecretaría) mediante memorando interno I2023013912 de fecha 15/05/2023; y Subdirección de Investigación e Información mediante correo electrónico del 16/05/2023, con asunto: “Urgente: Informe preliminar para revisión”; en el marco del procedimiento de Ejecución de auditoría interna (PCD-AC-004) versión 2.

**7.20** Reunión con el equipo auditor, para revisión y análisis a las observaciones generadas por los clientes de auditoría el día 16/05/2023.

**7.21** Elaboración de respuesta a las observaciones presentas al informe preliminar de auditoría, mediante memorando interno I2023014173 del 17/05/2023 remitido a la Oficina de Control Disciplinario Interno (antes Oficina de Asuntos Disciplinarios); memorando interno I2023014532 del 18/05/2023 remitido a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico; memorando interno I2023014895 del 23/05/2023 dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional (antes Subsecretaría); y memorando interno I2023015055 del 24/05/2023 remitido a la Subdirección de Investigación e Información.

**7.22** Envío del informe final de la auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social, con destino a la representante legal de la SDIS, así como a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno y a los clientes de auditoría, lo anterior, en cumplimiento a los establecido en el Decreto 648 de 2017, artículo 16.

**7.23** Solicitud de publicación del informe final en la página web institucional.


## 8. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ASPECTO A AUDITAR.

La Secretaría Distrital de Integración Social como Entidad perteneciente al Distrito de Bogotá, encargada de liderar y formular las políticas sociales del Distrito Capital para la integración social de las personas, las familias y las comunidades, con especial atención para aquellas que están en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad; ejecutar las acciones que permitan la promoción, prevención, protección, rehabilitación y restablecimiento de sus derechos, mediante el ejercicio de la corresponsabilidad y la cogestión entre la familia, la sociedad y el Estado.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 8 de 61



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 9 de 58

La misión institucional se compromete al trabajo integral con transparencia y aporta a la transformación de las condiciones sociales, donde la exclusión se constituye en barrera para el goce pleno de los derechos y el acceso real a oportunidades que fortalezcan una vida digna. Su énfasis en la reducción de la segregación social confiere al ser humano el lugar más importante, por ello es el centro de las preocupaciones desde el enfoque diferencial con especial atención a las niñas y los niños<sup>1</sup>.

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC de la Secretaría Distrital de Integración Social está enmarcada dentro del proceso Atención a la Ciudadanía, que en su caracterización código: CRT-ATC-001, versión 1, adoptada mediante la circular No. 034 - 28/07/2021, establece como objetivo: “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, servidoras y contratistas de la Secretaría de Integración Social”, y tiene como alcance: “Inicia con la adopción de la normativa vigente de atención y orientación a la ciudadanía, continúa con la definición de lineamientos internos y finaliza con la retroalimentación sobre la gestión de la atención ciudadana en cada una de las dependencias en el marco de sus competencias”.

Los lineamientos para la atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los procesos de participación ciudadana y control social y los sistemas de control interno, se encuentran enmarcados en el Decreto 371 de agosto 30 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, en sus consideraciones indica que se hace necesario insistir en el fortalecimiento de la transparencia y en la prevención de la corrupción, a través del mejoramiento de los procesos de contratación, los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los procesos de participación ciudadana y control social y los sistemas de control interno, para el logro de los fines de la Administración Distrital y el cumplimiento de los compromisos ante la ciudadanía capitalina.


Así mismo, el Decreto 371 de agosto 30 de 2010, en el artículo 3° establece “De los procesos de Atención al ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital” y en su artículo 4° indica “De los procesos de la Participación Ciudadana y Control Social en el Distrito Capital. Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, en el marco de la Constitución y la ley”.

Por lo anterior, se desarrolla la presente auditoría en el marco de lo establecido para las entidades del Distrito en donde deberán garantizar el cumplimiento de los criterios contemplados en la normativa estableciendo controles y seguimientos permanentes a la gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía relacionada con las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de la información que manifiestan los ciudadanos y ciudadanas.

<sup>1</sup> Resolución No. 0456 del 2021 “Por la cual se adopta la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Secretaría Distrital de Integración Social”



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 9 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 10 de 58

## 9. RESULTADOS AUDITORÍAS ANTERIORES

De acuerdo con la información analizada en el formato de registro y control del plan de mejoramiento (actualización del 12/12/2022), respecto a las acciones de origen interno y externo, se observaron hallazgos asociados al objeto de la presente auditoría, sobre la cuales la entidad se encuentra adelantando el respetivo plan de mejoramiento, así:

### Origen Externo

#### 1. Código: 3.1.9

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría de Desempeño “Gestión Fiscal Realizada por la SDIS a través de las Comisarias de Familia”, Período Auditado 2020-2021 - Código 90 PAD 2021.

**Descripción del Hallazgo:** Hallazgo administrativo por carencia de indicadores que midan la satisfacción de los usuarios de las Comisarías de Familia.

**Descripción de la acción de mejora No. 1:** Elaborar piezas comunicativas con el propósito de promover entre la ciudadanía el uso de los buzones de sugerencias.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 21/09/2022

#### 2. Código: 3.1.1.4

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría de Desempeño "Sistema Bogotá Solidaria" PAD 2022 - Código 215

**Descripción del Hallazgo:** Hallazgo Administrativo por el incumplimiento en los términos otorgados por parte del equipo auditor, para dar respuesta al requerimiento de información presentado en el marco de la auditoría de desempeño 215, PAD 2022.

**Descripción de la acción de mejora No. 1:** Diseñar un tablero control en donde se establezca los criterios de seguimiento a los tiempos de respuestas a las solicitudes y/o requerimientos de la Contraloría Bogotá.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 31/12/2022


#### 3. Código: 1

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Recomendaciones Investigación Sumaria Veeduría Distrital 20205003339900023E

**Descripción del Hallazgo:** Impartir instrucciones para establecer puntos de control con el fin de dar adecuada y oportuna respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o denuncias que son recepcionadas por la entidad.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 10 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 11 de 58

**Descripción de la acción de mejora No. 1:** Generar alertas tempranas semanales (a través de correo electrónico) remitidas a las dependencias a fin de que se responda con oportunidad a las peticiones ciudadanas.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 21/06/2021**

**Descripción de la acción de mejora No. 2:** Expedir una Circular dirigida a todas las dependencias de la entidad a fin recordar el trámite oportuno de las respuestas a las peticiones ciudadanas conforme la normativa vigente.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 29/04/2021**

#### 4. Código: 5

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Recomendaciones Investigación Sumaria Veeduría Distrital 20205003339900023E

**Descripción del Hallazgo:** Remitir copia a la Oficina de Control Disciplinario de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS de la revisión de los casos radicados en el sistema distrital de quejas y soluciones “Bogotá Te Escucha”, donde se evidenció que en 16 casos la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos en la Ley, lo cual constituye una posible violación del artículo 31 de la 1755 de 2015, por parte de los servidores públicos encargados del trámite de las respuestas correspondientes.

**Descripción de la acción de mejora No. 1:** Remitir copia a la Oficina de Control Disciplinario de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS de la revisión de los casos radicados en el sistema distrital de quejas y soluciones “Bogotá Te Escucha”, donde se evidenció que en 16 casos la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos en la Ley.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 21/02/2021**

#### 5. Código: 3.1.9

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría de Desempeño “Gestión Fiscal Realizada por la SDIS a través de las Comisarias de Familia”, Período Auditado 2020-2021 - Código 90 PAD 2021.

**Descripción del Hallazgo:** Hallazgo administrativo por carencia de indicadores que midan la satisfacción de los usuarios de las Comisarias de Familia.

**Descripción de la acción de mejora No. 1:** Implementación de encuestas de satisfacción y percepción en las Comisarias de Familia


**Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 21/09/2021**

**Descripción de la acción de mejora No. 2:** Reporte de resultados encuesta de satisfacción y percepción implementada en las Comisarias de Familia

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción: 21/01/2021**



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 11 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 12 de 58

Del anterior, se puede observar siete (7) acciones de origen externo relacionados directamente con el objeto de la presente auditoría, las cuales se encuentran en estado cerrado en razón a que su fecha de ejecución se realizó durante las vigencias 2021 y 2022.

## Origen Interno

### 1. Código: 10.1.1

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

**Descripción del Hallazgo:** De acuerdo con la revisión documental a la información aportada por Subsecretaría de Gestión Institucional -SIAC en calidad de cliente de la auditoría, mediante correo electrónico del 10/03/2022 con asunto “Respuesta SIAC, Solicitud (...)”. Ver pág.15-16 informe final.

**Descripción de la acción de mejora No. 1:** Desarrollar seis (6) jornadas de socialización y fortalecimiento sobre el proceso de Atención a la ciudadanía, los procedimientos asociados, los documentos relacionados con el proceso y normatividad vigente

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023.

**Descripción de la acción de mejora No. 3:** Realizar seguimientos bimestrales a través de evaluaciones periódicas con el fin de determinar el nivel de apropiación del conocimiento de las personas que brindan el servicio en los puntos SIAC.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023.

### 2. Código: 10.1.2

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

**Descripción del Hallazgo:** De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, de nueve (9) puntos SIAC visitados (...). Ver pág.16-17 informe final.

**Descripción de la acción de mejora No. 1:** Solicitar la designación de mínimo dos personas servidor y/o contratista de cada una de las subdirecciones Locales para que realicen las jornadas de socialización e inducción del proceso de atención a la ciudadanía para los eventos que deba realizar la atención de los puntos SIAC.


**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023.

**Descripción de la acción de mejora No. 2:** Realizar dos (2) jornadas de Inducción a los designados para cada punto SIAC.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 12 de 61

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 13 de 58

### 3. Código: 10.1.3

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010

**Descripción del Hallazgo:** De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que, de los nueve (9) puntos visitados, en seis (6) de ellos (...). Ver pág.17-18 informe final.

**Descripción de la acción de mejora No. 1:** Desarrollar seis (6) jornadas de socialización y fortalecimiento sobre el proceso de Atención a la ciudadanía, los procedimientos asociados, los documentos relacionados con el proceso y normatividad vigente.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023

**Descripción de la acción de mejora No. 2:** Realizar seguimientos bimestrales a través de evaluaciones periódicas con el fin de determinar el nivel de apropiación del conocimiento de las personas que brindan el servicio en los puntos SIAC.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023

### 4. Código: 10.1.6

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

**Descripción del Hallazgo:** De acuerdo con la revisión realizada en la página web de la entidad durante el mes de marzo 2022, al enlace atención a la ciudadanía, se consultaron los informes de gestión del SIAC y sus anexos (vigencia 2021), (...). Ver página 19 - 20 del informe final.

**Descripción de la acción de mejora No. 2:** Verificar por parte del designado la información estadística que se produce para los informes SIAC de manera trimestral.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023

### 5. Código: 10.2.1

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.


**Descripción del Hallazgo:** De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, los responsables de los nueve (9) puntos (...). Ver pág.22-23 informe final.

**Descripción de la acción de mejora No. 2:** Actualización y socialización del instructivo (INS-ATC-001)"Instructivo Canales de Interacción para la Atención a la Ciudadanía

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 13 de 61

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 14 de 58

## 6. Código: 10.2.6

**Nombre del Documento en donde se identificó el hallazgo:** Auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

**Descripción del Hallazgo:** De acuerdo con la revisión realizada a la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, al enlace “Participa”, donde se observaron los cronogramas del Plan Institucional de Participación Ciudadana (...). Ver pág.30-31 informe final.

**Descripción de la acción de mejora No. 2:** Incorporar trimestralmente en las cartas de alerta a los proyectos de inversión, emitida por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización, un componente de seguimiento al cronograma de participación ciudadana.

**Fecha de terminación de la ejecución de la acción:** 12/05/2023

Del anterior, se puede observar nueve (9) acciones de origen interno relacionados directamente con el objeto de la presente auditoría, las cuales se encuentran en ejecución y con fecha de terminación en el mes de mayo de 2023.

## 10. HALLAZGOS

En la identificación de los hallazgos se enuncian inicialmente las conformidades, que hacen referencia a los cumplimientos identificados frente a los requisitos evaluados, seguidamente las oportunidades de mejora, situación relacionada con potenciales incumplimientos de un requisito y, por último, se desarrollan las no conformidades que son incumplimientos a los requisitos, de acuerdo con los criterios definidos para la auditoría interna.

En consecuencia, es preciso elaborar un plan de mejoramiento, en el cual se deben incorporar tanto las acciones preventivas en relación con las oportunidades de mejora y las acciones correctivas o acciones de mejora para atender las no conformidades, ante lo cual, se debe tener en cuenta lo definido en el procedimiento Formulación plan de mejoramiento (PCD-PE-017) vigente o el que haga sus veces.

## CONFORMIDADES


### Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

#### A. Identificación del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes y reconocimiento del Defensor Ciudadano en la Secretaría Distrital de Integración Social.

En atención al Decreto 371 de 2010, artículo 3, Literal 2 el cual establece “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”; se observó que, la Secretaría Distrital Integración Social en adelante SDIS, reglamentó el reconocimiento del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes a través de la Resolución Interna 1340 de 2022, la cual señala “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones”, y en su objeto indica “Actualizar el servicio Integral de Atención a la ciudadanía SIAC, con el fin de lograr una dinámica estandarizada en su prestación a efectos de que resulte efectiva, sistemática y coherente



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 14 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 15 de 58

con las necesidades de la ciudadanía”. Así mismo, la Resolución define las funciones y responsables del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a cargo de la Subsecretaría de Gestión Institucional.

De otro parte, se evidenció que la Secretaría Distrital de Integración Social- SDIS realizó el reconocimiento del Defensor de la Ciudadanía mediante la Resolución 1107 del 2021 la cual indica “Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”, definiendo las funciones atribuibles al Defensor de la Ciudadanía, para la búsqueda efectiva de la protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas que hacen uso de los servicios prestados por la SDIS.

Igualmente, se evidenció piezas comunicativas de la figura del Defensor del Ciudadano, las cuales se utilizaron como material de divulgación e información a través de los canales internos y externos de la entidad:

- Banner en la página web Defensor del Ciudadano el cual indica: “La Doctora Marcela María Medina Avella, Defensora de la Ciudadanía, representa la figura creada por el Gobierno Distrital, que se adopta en la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) por medio de la Resolución 1107 de Agosto 05 de 2021. A través de Ella se busca la efectiva protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas que hacen uso de los servicios prestados por esta Entidad. Dicha protección se traduce en la solución que el (la) Defensor(a) realice de las controversias (no judiciales) que puedan originarse entre los (as) ciudadanos(as) y la SDIS por la prestación de un determinado servicio”.
- Enlace de publicación de los casos cuando el ciudadano puede acudir al defensor(a) en la página Web SDIS. <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>.
- Aviso publicitario para divulgar e informar en los territorios los casos en los cuales acudir al Defensor de la Ciudadanía. Canales de atención <https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2023/SIAC/defensor-ciudadania/27032023-canales-atencion.pdf>.

Ver la conclusión No. A en el Numeral 12 de Conclusiones.


**B. Diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad.**

De las evidencias aportadas se observó que, en cuanto a los métodos de socialización e interacción la realización de jornadas tanto grupales como individuales desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, abordaron las siguientes temáticas:

- Normatividad trámite de requerimientos de la ciudadanía.
- Procedimiento definido en la SDIS para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS- Bogotá Te Escucha.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 15 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 16 de 58

- Criterios de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía: Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez.
- Canales de Interacción Ciudadana.
- Funciones y operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS Bogotá Te Escucha.
- Seguimiento, soporte y retroalimentación por parte del SIAC a los designados responsables de las dependencias parametrizadas en el SDQS.
- Creación y activación de usuarios en el SDQS.
- Autoevaluación del procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos a través del SDQS.
- Ejercicios prácticos de cargue de peticiones al SDQS.

De igual forma, frente a la socialización de la calidad que ostenta el Defensor Ciudadano y sus funciones, de acuerdo con la respuesta remitida a la OCI, se informó “La metodología utilizada para el proceso de socialización de la figura del Defensor Ciudadano en la SDIS se orientó al desarrollo de jornadas de participación en modalidad presencial y virtual, donde se invitó a funcionarios y contratistas de la SDIS y participantes de los servicios a dialogar, escuchar sugerencias y propuestas tendientes al mejoramiento de los servicios en la SDIS y resolver inquietudes”, de lo anterior la Oficina de Control Interno pudo evidenciar las actividades de socialización en relación con los siguientes temas:

- Funciones, definición y acceso a la figura de Defensora de la Ciudadanía.
- Normatividad que regula la figura.
- Ruta de atención al trámite de requerimientos allegados a la Defensora.
- Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía PPDCS.
- Derechos y deberes de los ciudadanos-as que acceden a los servicios de la SDIS.
- Canales de comunicación e interacción dispuestos por la entidad para facilitar la atención a la Ciudadanía.

Así mismo se verificó en la página web de la SDIS en el banner de Atención a la Ciudadanía-Defensora a la Ciudadanía, evidencias de la información relevante del Defensor a la Ciudadanía para que los participantes tenga un fácil acceso a ella en el link:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>.


Finalmente, en atención al Decreto 371 de 2010, artículo 3 del literal 4 el cual establece “El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”, se evidenció el cumplimiento de las funciones asignadas a la Defensora de la ciudadanía contando con la interacción entre los actores del proceso de atención al ciudadano, evidenciando el desarrollo de actividades en cumplimiento del Plan de Acción de la Defensoría de la vigencia 2022, y observando seguimientos y acompañamientos al cumplimiento de la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía, de igual manera se generaron alertas para la prevención de riesgos en proceso de respuesta a las peticiones ciudadanas.

Ver la conclusión No. B en el Numeral 12 de Conclusiones.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074585  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 16 de 61



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 17 de 58

### C. Participaciones en las convocatorias programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

En atención al Decreto 371 de 2010 artículo 3, literal 7 el cual establece “La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”, se solicitó a la Subsecretaría de Gestión Institucional evidencia de las asistencia a las reuniones programadas en la Red Distrital de Quejas y Reclamos que lidera la Veeduría Distrital para la vigencia 2022, como respuesta se informó lo siguiente: la SDIS cuenta dentro de la planta de personal con el cargo denominado Asesor Código 105 grado 3, el cual contempla en sus funciones las asociadas al proceso de atención a la ciudadanía. Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022, el cargo fue desempeñado por los funcionarios (...), por consiguiente, se procedió a verificar la participación en las convocatorias realizadas, observando la asistencia en las siguientes reuniones:

Tabla No. 2: Participación Reuniones de la Veeduría.

Fecha	Nombre de la convocatoria	Asistentes	Lugar
18/02/2022	Nodo Central 2022- Red Distrital de Quejas y Reclamos	Aidee Marina Morales Guerrero Esperanza Guantiva Cruz	Reunión Virtual – MEET.
22/03/2022	Nodo Sectorial Integración Social	Angelica María Cifuentes Poveda Aidée Marina Morales Guerrero David Motta Esperanza Guantiva Cruz Erwin Gaeth Mera	Reunión Virtual – MEET.
23/06/2022	Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación	Nancy Montoya Pinto	Reunión Virtual – MEET.
22/11/2022	Estrategia Gobierno Sin Límites: Primer Fashions Cultural Incluyente.	Xatli Camila Moya López	Reunión Virtual – MEET.

Fuente de Información: Elaboración propia OCI, de acuerdo con las evidencias de participación de las Convocatorias de la Veeduría Distrital.

Tomando como base la información anterior, se observó que la SDIS asistió a las reuniones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital para el período objeto de análisis, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3, literal 7 y Circular 006 de 2015 numeral 2, la cual indica “Atender la convocatorias a las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, así como a las actividades que se propongan, las que se efectuarán a los correos electrónicos de los funcionarios designados y se notificará en la Página de la Veeduría en el sitio designado para la Red”.


Ver la conclusión No. C en el Numeral 12 de Conclusiones.

### D. Resultado de las capacitaciones realizadas a los Servidores Públicos y Contratistas.

Se evidenció que el proceso de Atención a la Ciudadanía dentro su gestión realizó capacitaciones a los designados del SDQS, donde recibieron elementos técnicos para el manejo del aplicativo e inducción del componente Cultura del Servicio y aplicación de los procedimientos y manuales para brindar el servicio de atención a la ciudadanía, se observó que se evaluó el nivel de apropiación de los temas tratados a través de un pre-test y un pos-test, por parte se evidenció que el resultado de las capacitaciones se divulgan mediante informes de gestión los cuales son publicados en la página web



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 17 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 18 de 58

institucional, en la parte de informes anexo No. 6 denominado “Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio”, esto se evidenció para el I, II, III y IV trimestre de 2022.

En los informes de gestión se relacionan los avances alcanzados trimestralmente durante el año 2022, en relación con la implementación del plan de sensibilización de cultura del servicio, este plan busca “homogenizar la atención en la SDIS a partir de los principios y líneas estratégicas establecidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; de tal manera, que en todos los servicios de la entidad se sitúe a la ciudadanía como razón de ser de la gestión distrital y se actúe en coherencia con este principio”.

Así mismo el proceso de Atención a la ciudadanía realiza trimestralmente el “seguimiento plan de acción estrategia comunicativa y divulgativa 2022”, el cual tiene como objetivo “Brindar herramientas teórico prácticas que permitan fortalecer la calidad en el servicio de atención a la ciudadanía que brindan los colaboradores públicos de la SDIS” y “Promover el conocimiento del Manual de Servicio de la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”, el cual esta publicado en la página web dentro de la sección de informes anexo No. 8. En este documento se observó que se relacionan los avances alcanzados durante el año 2022 trimestralmente en relación con la implementación de dicho plan.

Mencionado lo anterior, se evidenció cumplimiento al Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, artículo 12, el cual estableció “El personal que tiene por función servir directamente a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, deberá conocer de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio”

Ver conclusión D en el Numeral 12 de Conclusiones.

#### **Artículo 4 del Decreto 371 de 2010**


#### **E. Caracterización de los grupos de valor o de interés, asociado con el Procedimiento Participación Ciudadana.**

El equipo auditor verificó en el módulo web del sistema de gestión de la entidad la actualización del Procedimiento Participación Ciudadana (PCD-PE-011), versión: 1, Fecha: 25/11/2022, el cual incluye en el apartado de condiciones generales, el numeral 3.5 Identificación y caracterización de los grupos de valor, el cual describe lo siguiente "Antes del 15 de enero de cada año todas las dependencias deben identificar y caracterizar sus grupos de valor, con el objetivo de adelantar los procesos de gestión social y participación ciudadana de la Entidad con pleno conocimiento de las particularidades de las personas que son beneficiadas o afectadas directa o indirectamente por las acciones de la Entidad. Para ello, deben diligenciar el formato Identificación y caracterización de grupos de valor (FOR-PE-069 Versión 0, Fecha: 22/11/2022)." (Subrayado fuera de texto).

Observando que el formato en mención se encuentra diligenciado por las dependencias de la Entidad, adicionalmente se evidenció documento en PDF denominado "Informe de análisis de la matriz de identificación de grupos de valor Plan Institucional de Participación Ciudadana enero 2023" elaborado por el Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización. Las evidencias aportadas permiten



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 18 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 19 de 58

reconocer que, se atendió la recomendación general del informe de auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 de fecha 13/05/2022, frente a “(...) documentar el método para caracterizar los grupos de valor o interés asociado con el Procedimiento Participación Ciudadana para asegurar una adecuada identificación, a su vez, que sea acorde con la realidad de la entidad”.

Ver conclusión E en el Numeral 12 de Conclusiones.

#### **F. Conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones.**

De acuerdo con la revisión documental para validar si la Entidad ha conformado redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones la Oficina de Control Interno observó que, la Secretaría Distrital de Integración Social trabajó de la mano con la Veeduría Distrital para la conformación y fortalecimiento de los observatorios ciudadanos locales, para lo cual, se desarrollaron presentaciones al comité de participación ciudadana en los meses de marzo, agosto, septiembre y noviembre de 2022, en los cuales se desarrollaron actividades como:

- ✓ Indicaciones de como quedo el botón participa.
- ✓ Compromisos plataforma colibrí (es una herramienta que permite realizar seguimiento permanente al avance y cumplimiento de los compromisos que suscribe la ciudadanía y la Administración Distrital en espacios de participación ciudadana en Bogotá (...))
- ✓ Veeduría: bases del control social.
- ✓ Semana de la participación y un concurso de buenas prácticas de la participación ciudadana.
- ✓ Mapeo de actores canvas de empatía.
- ✓ Enfoque de género en la participación ciudadana.
- ✓ Planes de acción y seguimiento a los planes de la veeduría.

Por lo anterior, la SDIS realizó jornadas para promover la conformación de redes, asociaciones de usuarios y Veedurías Ciudadanas cumpliendo con lo establecido en el criterio del Decreto 371 de 2010 del artículo 4, literal 4, el cual indica “Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad”.


Ver conclusión F en el Numeral 12 de Conclusiones.

#### **G. Informes de las actividades desarrolladas del Plan Institucional de Participación Ciudadana vigencia 2022.**

De acuerdo con la revisión documental para validar el seguimiento del cronograma de participación ciudadana y a las actividades adelantadas por la Entidad, la Oficina de Control Interno observó que, la Secretaría Distrital de Integración Social hace seguimiento a la implementación del Plan Institucional de Participación Ciudadana a través de dos herramientas: el seguimiento al cronograma de acciones de participación ciudadana y los informes que recogen estos avances. Los informes de seguimiento para el I, II, III, y IV Trimestre de 2022, están publicados en la página web institucional, dentro del enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/ultimas-noticias/4363>, así mismo se cuenta con un cronograma de actividades al cual la Subsecretaría de Gestión Institucional de la SDIS realiza seguimiento periódicamente.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 19 de 61

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 20 de 58

- ✓ Informe primer trimestre:  
[https://www.integracionsocial.gov.co/images/\\_docs/2022/documentos/2022\\_Informe\\_segimiento\\_trimestre1\\_Cronograma\\_PIPC\\_.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/2022_Informe_segimiento_trimestre1_Cronograma_PIPC_.pdf)
- ✓ Informe segundo trimestre:  
[https://www.integracionsocial.gov.co/images/\\_docs/2022/documentos/2022\\_Informe\\_segimiento\\_trimestre2\\_Cronograma\\_PIPC\\_.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/2022_Informe_segimiento_trimestre2_Cronograma_PIPC_.pdf)
- ✓ Informe tercer trimestre:  
[https://www.integracionsocial.gov.co/images/\\_docs/2023/participacion/2022\\_Informe\\_segimiento\\_trimestre3\\_Cronograma\\_PIPC.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2023/participacion/2022_Informe_segimiento_trimestre3_Cronograma_PIPC.pdf)
- ✓ Informe cuarto trimestre:  
[https://www.integracionsocial.gov.co/images/\\_docs/2023/participacion/2022\\_Informe\\_segimiento\\_trimestre4\\_Cronograma\\_PIPC.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2023/participacion/2022_Informe_segimiento_trimestre4_Cronograma_PIPC.pdf)

Mencionado lo anterior, se evidenció la realización seguimiento a actividades del Plan Institucional de Participación Ciudadana, resultados que se encuentran divulgados en los Informes presentados trimestralmente y publicados en la página web institucional, evidenciando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 4, literal 5 el cual indica “Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión”.

Ver conclusión G en el Numeral 12 de Conclusiones.

#### **H. Entrega de la información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad en los ejercicios de rendición de cuentas.**

La Oficina de Control Interno procedió a verificar como se promovió la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad durante los ejercicios de rendición de cuentas, para lo cual se observó que, la Secretaría Distrital de Integración Social, durante los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2022, publicó el Informe previo a la audiencia pública de rendición de cuentas y la publicación de las respuestas a las preguntas de los asistentes a la audiencia pública a través de la página web de la entidad en los siguientes link:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/5046-estrategia-rendicion-de-cuentas-2021>  
en la sección [Respuestas a las preguntas de los asistentes a la audiencia pública](#)


[https://www.integracionsocial.gov.co/images/\\_docs/2022/noticias/INFORME\\_RENDICION\\_DE\\_CUENTAS\\_2021\\_SDIS\\_FINAL\\_CON\\_PAGINACION.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/noticias/INFORME_RENDICION_DE_CUENTAS_2021_SDIS_FINAL_CON_PAGINACION.pdf)

[https://www.integracionsocial.gov.co/images/\\_docs/2022/noticias/2022\\_Estrategia\\_rendicion\\_de\\_cuentas.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/noticias/2022_Estrategia_rendicion_de_cuentas.pdf)

De otra parte, se evidenció, que la SDIS cuenta con un plan de trabajo y/o cronogramas de actividades para la rendición de cuentas asignado a cada área o responsable, contempladas en el documento “Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022”, diseñado como una herramienta para atender cada uno de los espacios de rendición de cuentas, el cual enfatiza el seguimiento y evaluación para dar cumplimiento con los criterios de oportunidad, veracidad, completitud y de fácil entendimiento para la ciudadanía. Basados en estos parámetros, los activos de información dan cuenta de los encuentros ciudadanos en las Subdirecciones Locales de la Entidad, así como, videos de preguntas



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 20 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 21 de 58

de los ciudadanos, videos de diálogos de reuniones abordando diferentes temáticas con la comunidad, evidenciando la socialización de la información de manera clara y detallada, como es el caso de la ejecución presupuestal de la vigencia 2022, también, lo relacionado con el grado de cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión y la Gestión Contractual entre otros, por consiguiente, se cumple con lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 4, literal 6 que indica “Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”.

Ver Conclusión H en el Numeral 12 de Conclusiones.

### I. Entrega a la ciudadanía de la información correspondiente a la gestión contractual.

De acuerdo con la revisión documental, para verificar como la entidad ha asegurado la entrega a la ciudadanía de la información correspondiente a la gestión contractual, y así mismo promover el control social sobre los recursos públicos ejecutados por la entidad, la Oficina de Control Interno evidenció que la SDIS, promueve el control social sobre los recursos públicos, mediante la entrega de información a la ciudadanía sobre la gestión contractual de la vigencia 2022, mediante la página web institucional, desde sus distintas secciones como lo son:

- ✓ Menú Transparencia y acceso a la información pública de la página web institucional en el numeral 3. Contratación.
- ✓ Menú Transparencia y acceso a la información pública de la página web institucional en el numeral 3. Contratación.
- ✓ Informe previo a la audiencia pública de rendición de cuentas sectorial sobre la gestión 2021, realizada en marzo de 2022, dentro del capítulo 6.
- ✓ Menú Participa de la página web institucional, dentro de la sección “Control social” en su caja de herramientas, donde también se enlaza con el Menú Transparencia y acceso a la información pública <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/participa>.

Mencionado lo anterior, se observó que la SDIS facilitó a los ciudadanos la entrega de información correspondiente a la gestión contractual, a través de la página web de la entidad en sus distintas secciones el cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 4, literal 1, el cual indica “Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen”.


Ver Conclusión I en el Numeral 12 de Conclusiones

### J. Plan institucional Participación Ciudadana 2022.

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico mediante comunicación interna Rad: I2023006433 del 2023-03-02 con asunto: Solicitud de información Auditoría art. 3 y 4 Decreto 371 de 2020, se evidenció que, en el acta de la sesión del comité institucional de gestión y desempeño del 28/01/2022, en la agenda de la sesión el punto 5 del orden del día fue "Presentación y aprobación del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2022".



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 21 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 22 de 58

Por otra parte, el equipo auditor consultó el Procedimiento Participación Ciudadana (PCD-PE-011), Versión: 0, Fecha: 30/09/2019, el cual en el numeral 4.1, “Definición del plan participación ciudadana” en la actividad 6 determina “Presentar el Plan Institucional de Participación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño”, además se consultó en la página web de la entidad el documento Plan institucional Participación Ciudadana 2022, observando que, este contempla la socialización del plan ante dicha instancia. Lo anterior permite reconocer que se da cumplimiento a lo establecido frente a presentar el Plan institucional Participación Ciudadana, según lo establecido en el procedimiento.

## 10.1. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Artículo 3 Decreto 371 de 2010

#### 10.1.1 Encuestas de percepción de los ciudadanos e informes de resultados obtenidos.

De la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante comunicado interno No. I2023005585 del 23/03/2023, con asunto “Solicitud de Información Auditoría a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010”, se dio repuesta indicando: “(...)Como parte de la planeación y gestión interna del equipo y en concordancia con la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía, esta dependencia realiza encuestas de percepción y satisfacción. Para el año 2022 se planeó realizar 4.152 encuestas, logrando materializar 5.263 superando así la cifra propuesta (...)”.


Mencionado lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a revisar los informes trimestrales de la vigencia 2022, respecto de las encuestas de percepción y satisfacción a la ciudadanía publicados en la página web institucional, obteniendo la siguiente información calificativa:

Tabla No. 3: Informes Trimestrales de encuestas de satisfacción y percepción atención a la ciudadanía

Trimestre	Total, Encuestas s/informe	Resultado Informes de Satisfacción y Percepción
Primer Trimestre	1.244	De acuerdo con lo observado en el informe para el I Trimestre de 2022, se realizaron tres (3) tipos de encuestas con resultados cuantitativos: 1. Unidades operativas, se realizaron (1.244) encuesta a ciudadanos por cada punto. Los resultados están dados en cantidad de solicitudes por localidad y el resultado de la encuesta se da por participación en los servicios. Apoyos económicos para persona mayores con el (51%), Respuesta social (30%) Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias (7%), Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social (7%) (...), de igual forma el informe relaciona los resultados por localidad vs cuatro (4) preguntas, una (1) nombre del servicio y las otras tres (3) cualificadas así: Claridad (99%), trato (97%), comprendido la información (99%), tiempo de espera suficiente 96%, también se relacionan las sugerencias para mejorar la prestación de servicio. 2. PQRS atendidas por Bogotá te escucha, nueve (9) ciudadanos respondieron la encuesta web, con calificación sobre siete (7) preguntas relacionadas con facilidad de colocar PQRS, coherencia, claridad, oportunidad, si llamo como fue la amabilidad, calidez, trato del profesional, efectividad de la respuesta y calidad en general. El resultado general fue: muy buena (53%), buena (30%), regular (3%), muy deficiente (11%) y no sabe/no responde (3%) 3. Canal virtual diecinueve nueve (19) ciudadanos encuestados. La cualificación para todas las preguntas fue: Excelente (52%), bueno (41%), regular (6%) y no sabe/no responde (1%).
Segundo Trimestre	1.453	De acuerdo con lo observado en el informe para el II Trimestre de 2022, se realizaron dos (2) tipos de encuestas: 1. Por localidad y Centro de Desarrollo comunitario. Se entrevistaron a (1.453) ciudadanos en atención por cada punto. Los resultados están dados por cantidad de solicitudes por localidad y el resultado de la encuesta se da por participación en los servicios. Apoyos económicos para persona mayores con el (53%), Respuesta social (30%) Alimentación Integral (10%) y Servicio de inclusión (7%). La evaluación se realizó para tres (3) preguntas obtenidas a nivel general así: Claridad 99,8%, trato bueno (99,97% preocupación por ser entendido y comprendido (99,97%). De igual forma se detalla las sugerencias ciudadanas por localidad.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074585  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 22 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 23 de 58

Trimestre	Total, Encuestas s/informe	Resultado Informes de Satisfacción y Percepción
Tercer Trimestre	1.398	<p>2. Canal virtual diez (10) ciudadanos. cualificados con cuatro (4) preguntas: Facilidad colocar petición 9/10, buena coherencia 5/10, buena claridad/oportunidad 6/10 y efectiva la respuesta 6/9.</p> <p>De acuerdo con lo observado en el informe para el III Trimestre de 2022, se realizaron dos (2) tipos de encuestas:</p> <p>1. Por localidad y Centro de Desarrollo comunitario. Mil trescientos noventa y ocho, (1.398) ciudadanos en atención por cada punto. Los resultados están dados por 3 preguntas cualificadas así: Claridad 99,8%, trato recibido (99,9%), entendimiento y comprensión (99,24) y sugerencias para mejorar el servicio.</p> <p>2. Canal virtual nueve (9) ciudadanos. calificados con cuatro (4) preguntas: Facilidad colocar petición 9/9, buena coherencia 9/9, buena claridad 8/9 efectiva la respuesta 5/9.</p>
Cuarto Trimestre	1.168	<p>De acuerdo con lo observado en el informe para el IV Trimestre de 2022, se realizaron dos (2) tipos de encuestas:</p> <p>1. Por localidad y Centro de Desarrollo comunitario, se realizaron (1.168) encuesta a ciudadanos por cada punto. Los resultados están dados por cantidad de solicitudes por localidad y el resultado de la encuesta se da por participación en los servicios. Apoyos económicos para persona mayores con edad (52%), Respuesta social (16%) Compromiso por una alimentación incluyente (7%) y Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias (5%). La evaluación se realiza para tres (3) preguntas obtenidas a nivel general así: Claridad 99,06%, trato bueno (97,77%) preocupación por ser entendido (99,14%),</p> <p>2. Canal virtual, se realizaron (13) entrevistas a ciudadanos, calificados con cuatro (4) preguntas: Facilidad colocar petición 8/13, tiempo de espera 8/13, buena claridad 7/13, amabilidad a la respuesta 8/13.</p>
Totales	5.263 9 51	<p><b>Total, año 2022 Encuestas SIAC Servicios Sociales</b></p> <p><b>Total, año 2022 PQRS Bogotá Te Escucha (SDQS)</b></p> <p><b>Total, año 2022 Canal Virtual (Telefónico – Virtual)</b></p>

Fuente: Elaboración propia de la OCI, a partir de los informes de encuestas de satisfacción y percepción publicados en la página web.

De acuerdo con la información presentada, la cual fue extraída de los Informes de Percepción de la Ciudadana en los Servicios de la SDIS, se observó que a través de los puntos de atención a la ciudadanía ubicados en las Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitario y Canales de atención medio virtual, se realizó la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción a los ciudadanos que participan en los servicios sociales de la SDIS, a través de preguntas y recepción de sugerencias para mejorar en la calidad de los servicios prestados.


Revisando los documentos, manuales y procedimientos asociados a la Atención a la Ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental de SDIS, se observó que, no existe un lineamiento, guía o instrumento que permita definir la parametrización para la trazabilidad y extracción de los criterios mínimos que se requieren para evaluar la percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios brindados.

Mencionado lo anterior se evidenció, un potencial incumplimiento frente a lo establecido en las líneas transversales, definidas en el artículo 9 del Decreto 197 del 2014, relacionado con el seguimiento y evaluación, en la cual se señala que la “Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio”, (Subrayado fuera de texto).

Ver la recomendación No. 01 en el Numeral 13 de Recomendaciones.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 23 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 24 de 58

### 10.1.2 Actualización de documentos relacionados con los canales de Atención a la Ciudadanía.

Con el fin de obtener información frente a los canales de recepción habilitados en la SDIS, se procedió a consultar en la página web y en los documentos e instructivos del Sistema de Gestión Documental, encontrando lo siguiente:

La Entidad cuenta con el documento “Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía código: INS-ATC-001, versión 1, de fecha 21/04/2023”, el cual tiene como objetivo “Dar a conocer a los equipos de trabajo de la entidad los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, así como su forma de operación, para que se brinde la información requerida por la ciudadanía o se genere la respuesta a las peticiones realizadas”.

El documento contiene los siguientes canales de comunicación y se describen el medio de contacto así:

Tabla No. 4: Canales de Interacción para atención de la Ciudadanía - Instructivo Código: INS-ATC-001, versión 1 de fecha 21/04/2023.

CANAL	MEDIO
PRESENCIAL	Por escrito: Punto de radicación en la Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103 Subdirecciones Locales para la Integración Social. (Consultar directorio en página web: <a href="https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf">https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf</a> ).
	Verbal: Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía: carrera 7 No. 32 -12 Local 101 Ciudadela San Martín Subdirecciones Locales para la Integración Social. (Consultar directorio en página web: <a href="https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf">https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf</a> ).
	Buzón de sugerencias: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103 Subdirecciones Locales para la Integración Social. Ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas. (Consultar directorio en página web: <a href="https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf">https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf</a> ).
TELEFÓNICO	Línea de atención ciudadana (601) 3 80 83 30 opción 1; opción 2 (peticiones ciudadanas); opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción); opción 4 (Subdirecciones Locales); opción 5 (habitabilidad en calle). Línea Gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007. Línea 195 Centro de Contacto Distrital.
VIRTUAL	Contáctenos: <a href="http://www.integracionsocial.gov.co">www.integracionsocial.gov.co</a> <a href="mailto:defensordelaciudadania@sdis.gov.co">defensordelaciudadania@sdis.gov.co</a> <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">www.bogota.gov.co/sdqs</a>
	Video llamada, agendamiento de cita virtual a través de página Web. <a href="https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/eJt0dSR3kSRKS681CHaGg2">https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/eJt0dSR3kSRKS681CHaGg2</a>


Fuente: Tabla extraída del documento Instructivo Canales de Interacción para atención de la Ciudadanía.

De igual forma se procedió a validar los canales de atención registrados en la página web <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>. La cual indica: web, presencial, telefónico, Agendamiento virtual de citas, Bogotá te escucha, contáctenos, centro de relevo.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 24 de 61



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</b>  <b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 25 de 58

Teniendo en cuenta los canales de atención de la SDIS, la Oficina de Control Interno procedió a validar los protocolos de atención por cada canal, lineamientos de atención a la ciudadanía, procedimientos establecidos en la atención, instructivos y uso de sistemas de información para el registro de todas las solicitudes tanto de PQRS como de atención a la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, se observó la existencia de diferentes canales de comunicación en la Entidad, para la atención a la ciudadanía, no obstante, se evidenció que el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: MNL-ATC-001 versión 0, aprobado mediante memorando I2020033259 del 02/12/2020, se encuentra desactualizado frente a los canales de atención presentados en la página web y la Carta de trato digno no corresponde con la carta publicada en la página web, de igual manera las imágenes institucionales de los canales no corresponden, como se detalla a continuación:

Canales de atención:

Imagen No. 2: Canales de atención publicados en página web



**WEB**  
 integracion@sdis.gov.co  
 www.integracionsocial.gov.co  
 notificacionesjudiciales@edis.gov.co  
 defensordelaciudadania@sdis.gov.co  
 www.bogota.gov.co/sdis  
 E-mail para organismos de control:  
 buzonsinprec@sdis.gov.co

**PRESENCIAL**  
**1. Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía**  
 Carrera 7 No. 32-12 Local 101  
 Ciudadela San Martín

**2. Radicación Correspondencia**  
 Carrera 7 No. 32-12 Local 103  
 Ciudadela San Martín  
 Código Postal: 110311

**3. Subdirecciones Locales**  
 Ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas

**5. Unidades operativas**

**TELEFÓNICO**  
 • 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

**AGENDAMIENTO VIRTUAL DE CITAS**  
 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.

Agendar atención "Video Llamada"

Agendar atención presencial "Acudiendo al punto seleccionado"

Fuente: Captura de pantalla tomada de la página web carta de trato digno banner Canales de atención.

Imagen No. 3: Canales de atención publicados en el Manual de Servicio a la Ciudadanía



**4. CANALES DE INTERACCIÓN**

**Virtual**  
 integracion@sdis.gov.co  
 www.integracionsocial.gov.co  
 notificacionesjudiciales@edis.gov.co  
 defensordelaciudadania@sdis.gov.co  
 www.bogota.gov.co/sdis

**Presencial**  
**1. Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía**  
 Carrera 7 No. 32-12 Local 101  
 Ciudadela San Martín

**2. Radicación Correspondencia**  
 Carrera 7 No. 32-12 Local 103  
 Ciudadela San Martín  
 Código Postal: 110311

**3. Subdirecciones Locales**  
 Ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas

**Telefónico**  
 • Línea de atención ciudadana +57 (1) 3 80 83 30  
 • Línea Gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007  
 • Línea 195 Centro de Contacto Distrital

Fuente: Captura de pantalla tomada del Manual de Atención a la a la Ciudadanía, publicado el Sistema de Gestión Documental y publicado en la página web

Cartas de trato digno:


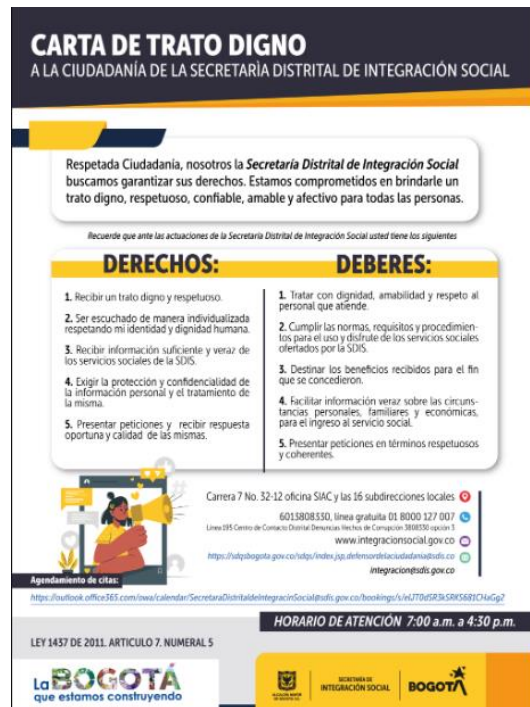
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</b>  <b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 26 de 58

Imagen No. 4: Carta Trato Digno Página web



Fuente: Captura de pantalla tomada de la página web a la carta de trato digno

Imagen No. 5: Carta Trato Digno Manual Atención al Ciudadano




Fuente: Captura de pantalla tomada del Manual de Atención al Ciudadano publicado en el sistema de gestión y en la página web.

- La línea de atención al habitante de calle número telefónico “6013206594”, no se encuentra divulgada dentro de los números telefónicos del canal de atención telefónico del Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía Código: INS-ATC-001, versión 1, ni en la página web institucional.

Por lo anterior, se evidenció desactualización en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: MNL-ATC-001, y falta de actualización de la línea telefónica para la atención al habitante de calle en el Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía y página web institucional, generando un potencial incumplimiento de lo establecido en la Resolución SDIS 472 del 12/04/2021, “Por la cual se reglamenta el Sistema de Gestión en la Secretaría Distrital de Integración Social (...)” la cual establece en el artículo 8 “Responsabilidad del Sistema de Gestión. Será responsabilidad del Secretario(a) de Despacho, los Jefes de Oficina, Subsecretario(a), Directores(as), Subdirectores(as), demás jefes de dependencia, funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social, la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema de Gestión, de acuerdo con las directrices y metodologías definidas por las diferentes instancias de la entidad, en coherencia con sus funciones, responsabilidades y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión”, y artículo 16 “Responsabilidades del Gestor de Dependencia” - numeral 2 “Asesorar y acompañar a los equipos de trabajo en la creación, actualización y derogación de los documentos administrados por la dependencia, que son requeridos para la operación en el marco de sus funciones, promoviendo su implementación y velando por su cumplimiento, de conformidad con las directrices vigentes establecidas por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico” (subrayado fuera de texto).



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 26 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 27 de 58

Así mismo se evidenció un potencial incumplimiento a lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos código PCD-GS-003 versión: 0, numeral 3.13 “Identificación de equipo de proceso: “Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión deben identificar el respectivo Equipo de proceso de acuerdo con lo establecido en el formato Identificación de equipo de proceso (FOR-GS-009). Será responsabilidad del gestor SIG del proceso, identificar y mantener actualizada dicha herramienta.” (Subrayado fuera de texto).

Ver la recomendación No. 02 en el Numeral 13 de Recomendaciones.

### 10.1.3 Atributos de calidad de las PQRS.


De acuerdo con la revisión realizada a la muestra representativa indicada en el (numeral 7.8 metodología) de las PQRS recibidas por la entidad durante la vigencia 2022, se evidenció que de las cuarenta y ocho (48) PQRS seleccionadas, seis (6) de ellas es decir 12,50% no cuentan con el atributo de claridad y fondo, a continuación, se presenta detalle de lo evidenciado en cada PQRS con las observaciones realizadas por el equipo de seguimiento de Control Interno:

Tabla No. 5: Resultados Análisis PQRS

PQRS	TIPO DE SOLICITUD	ANÁLISIS OCI
46002022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	La respuesta emitida no cuenta con el criterio de claridad, toda vez que, no se le informo acerca de la documentación mínima que debe allegar para ser focalizado siendo una persona en condición de discapacidad como lo expresa en su solicitud "soy una persona con alto grado de discapacidad severa, trastorno mental leve a moderado, epilepsia," y no obstante, se le indica que se acerque a la subdirección local, sin haber indicado la documentación requerida, así mismo, se evidenció que no se dio respuesta frente a lo indicado en la petición por el usuario "dado que contaba con entrega de mercado y este fue reducido a la mitad".
1529372022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	La respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, ya que se informó al peticionario su vinculación al Servicio Apoyos Económicos para Personas Mayores será viable una vez se cuente con la disponibilidad de cupos, también se le indicó que, de la Subdirección Local para la Integración Social de San Cristóbal, fue egresada el 26/03/2020, por incumplimiento de alguno de los criterios de ingreso., sin especificar cual fue la razón y que pasos debe seguir en este caso. Lo anterior permitió evidenciar que la respuesta brindada al peticionario no fue de fondo.
3398612022	SOLICITUD DE COPIA	La respuesta emitida no cumple con el criterio de calidez, ya que, a pesar de adjuntar el formato del contrato solicitado, debidamente diligenciado, no se observó una respuesta oficial para el envío del documento en el cual se le indique al peticionario de la remisión del formato contrato debidamente diligenciando de acuerdo con lo establecido para dar respuesta con todos los criterios de calidad. Lo anterior permitió evidenciar que la respuesta brindada al peticionario no es de fondo.
2271732022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	La respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, toda vez que, a pesar de haberle brindado información respecto al proyecto 7749 el cual tiene como objetivo atender a la población vulnerable, se le indicó de tres puntos de atención, pero no se le brindó información al ciudadano, respecto de los horarios y requisitos documentales para poder acceder al proyecto y/o servicios. Lo anterior permite evidenciar que la respuesta brindada al peticionario no es de fondo.
4069192022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	La respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, toda vez que se le indica al peticionario los diferentes proyectos que tiene la entidad a los cuales se puede acoger y que se acerque a las unidades de servicio de su solicitud, pero no le indican los requisitos y/o documentos para poder acceder a los proyectos



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 27 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 28 de 58

PQRS	TIPO DE SOLICITUD	ANALISIS OCI
		y/o servicios. Lo anterior permitió evidenciar que la respuesta brindada al peticionario no es de fondo.
4093502022	QUEJA	La respuesta emitida no cumple el criterio de claridad y coherencia, toda vez que los archivos adjuntos de la respuesta no están relacionados con la petición, adicionalmente la respuesta generada no contemplo que el peticionario es un menor de edad y por tanto el lenguaje y el mensaje no estuvo acorde a su edad. Lo anterior permite evidenciar que la respuesta brindada al peticionario no es de fondo.

Fuente de Información: Elaboración propia de la OCI, a partir de la base de datos registro de PQRS vigencia 2022.

Mencionado lo anterior, se evidenció un potencial incumplimiento con lo establecido en el Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión: 0 del 30/09/2019, numeral 3.10 el cual indica “Todas las respuestas deben cumplir con los atributos de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía”, igualmente con la actividad 12 en el punto de control indica “verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez”, y Decreto 371 de 2010 artículo 3, literal 1 “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.

Ver la recomendación No. 03 en el Numeral 13 de Recomendaciones.

#### 10.1.4 Formulación y seguimiento a indicadores de gestión del proceso Atención a la ciudadanía.

De acuerdo con la revisión realizada a los indicadores de gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía, se procedió a verificar en la página web de la Entidad en el Sistema de Gestión del proceso en mención, el formato formulación y seguimiento a indicadores de gestión, código: FOR-SG-010, versión 2, de fecha 02/11/2021 del periodo evaluado vigencia 2022, observando que se planificaron cuatro (4) indicadores con la individualización de la línea base, meta del indicador y su respectivo porcentaje de avance, como se presenta a continuación:

Tabla No. 6: Indicadores de Gestión proceso Atención a la Ciudadanía.

Nombre del indicador	Línea Base	Meta del Indicador	% de avance vigencia	Análisis anual
Respuestas a requerimientos realizados por la ciudadanía, entregadas oportunamente	95%	100%	97%	<p>Durante la vigencia 2022, la entrega de respuestas a las peticiones ciudadanas alcanzó un 97% de oportunidad, referente a 30.580 peticiones que corresponden al 100% de las allegadas a la entidad.</p> <p>Teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento, se indica que durante el año se generaron situaciones que no permitieron el cumplimiento total, las cuales se relacionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotación de designados para la operación de la plataforma Bogotá te escucha y la vinculación de nuevo talento humano en los equipos de trabajo de algunas dependencias, lo que demoró la oportunidad en la entrega de respuestas a la ciudadanía.</li> <li>- Cambios en el talento humano responsable de la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas en los diferentes proyectos y servicios</li> </ul> <p>Es importante indicar que el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC desarrolla estrategias constantes para mejorar la meta, y dar cumplimiento del 100% a la actividad, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alertas semanales a través de correos electrónicos de los designados de las diferentes áreas como acción preventiva para la entrega oportuna de las respuestas.</li> <li>- Apoyo a los designados(as), de manera constante, brindando soporte a fin de aclarar dudas respecto al trámite de las peticiones y operación de la plataforma Bogotá te Escucha y evitar retrasos en la respuesta a las peticiones.</li> <li>- A fin de generar una mayor apropiación del conocimiento de los designados se desarrollan procesos de sensibilización en temas relacionados a la plataforma Bogotá te escucha.</li> </ul>



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 28 de 61



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código FOR-AC-013

Versión: 2


Fecha: Memo I2023005237 –  
20/02/2023

Página: 29 de 58



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074585  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 29 de 61

Nombre del indicador	Línea Base	Meta del Indicador	% de avance vigencia	Análisis anual
Respuestas coherentes con los requerimientos realizados por la ciudadanía	97%	100%	97%	<p>En la vigencia 2022 se realizó seguimiento al cumplimiento del criterio de coherencia en las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por la entidad. Del total de peticiones con respuesta definitiva, se tomó una muestra aleatoria para analizar el cumplimiento de criterios de calidad (coherencia, claridad y calidez); en este sentido, para el indicador se logró el 97%, referente a la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, porcentaje que al no estar al 100%, el equipo SIAC viene generando estrategias a nivel interno que se espera aumenten el porcentaje actual. Las mismas se relacionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización vía mailing/boletín semanal informativo al talento humano de la entidad de piezas comunicativa relacionada con el criterio de coherencia, recordando los tips para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.</li> </ul> <p>•Se emite memorando interno informando a las áreas sobre el incumplimiento a los criterios evaluados en el análisis realizado, así mismo se comparte a las dependencias alternativas de mejora (tips de lenguaje claro, claves para la redacción, entre otros) para cumplir con los criterios de calidad.</p>
Respuestas a requerimientos de Control Político entregadas oportunamente	99%	100%	98%	<p>En relación con el cumplimiento del indicador relacionado con los derechos de petición de Concejo de Bogotá y del Congreso de la República, así como las proposiciones y solicitudes de las Mesas de Trabajo durante la vigencia 2022, se precisa que se obtuvo un cumplimiento de 98% del indicador. Lo anterior obedece en primer lugar a la coordinación interna entre el Equipo de Control Político, a través del cual se lograron consolidar estrategias durante el año, como: i) establecer dos cortes durante el día para revisar el reparto allegado a la Entidad. Uno se realizaba en horas de la mañana y otro en horas de la tarde, con el objetivo de que la persona responsable se encargará de revisarlo y ese mismo día, o a más tardar al día siguiente se remitiera a las áreas responsables de emitir los insumos. ii) definir un método para conocer el estado diario de los requerimientos, los vencimientos del día, la entrega de insumos, las solicitudes de ajustes, así como las prórrogas. iii) La consolidación de la base de datos como una herramienta clave para la organización de los requerimientos allegados a la Entidad, la sistematización de las peticiones por Concejal, tema y Partido Político. Lo anterior, en aras de facilitar la consistencia en las respuestas, así como los reportes para los informes solicitados por la Subsecretaría. iv). Las reuniones de retroalimentación con las áreas, donde se socializaron los indicadores de cumplimiento del primer semestre de cada dependencia, así como unas pautas y recomendaciones al momento de remitir los insumos, para evitar devoluciones.</p> <p>Entre los retos presentados durante la vigencia, es preciso señalar que las principales dificultades se presentaron con el cumplimiento de los términos por parte de las áreas para remitir los insumos solicitados, así como los reprocesos que se daban con las respuestas brindadas, lo cual ocasionaba que el documento se tuviera que devolver varias veces cuando la información no se encontraba estructurada, o no se estaba respondiendo de fondo a la pregunta, o los anexos se encontraban incompletos.</p>
Respuestas a solicitudes de conceptos a proyectos y acuerdos de Ley entregadas oportunamente	92%	100%	49%	<p>En relación con el cumplimiento del indicador relacionado con las respuestas a las solicitudes para los conceptos a los Proyectos de Acuerdo presentados por el Concejo de Bogotá, y los Proyectos de Ley por el Congreso de la República, es preciso señalar que durante el segundo y cuarto trimestre se presentan los porcentajes de cumplimiento más altos, contrario al primer y tercer trimestre. De lo anterior, se concretan las siguientes conclusiones que dieron origen a un cumplimiento del 49% durante la vigencia 2022, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Para los trimestres donde se dio el cumplimiento más bajo, se precisa el alto volumen de solicitud de conceptos que llegaron a la Entidad, lo cual involucra varias áreas para su construcción armónica y la coordinación entre la Oficina Jurídica, la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, así como la dependencia responsable del concepto técnico según el tema. Además, del envío oportuno al el Equipo de Direccionamiento Político para su correspondiente consolidación, revisión y envío al Despacho, lo cual dificultaba el cumplimiento del plazo señalado, puesto que en todos los casos se debe abordar un estudio profundo de cada proyecto: obtención, procesamiento, análisis de información, así como valoración de la pertinencia, conveniencia, impacto fiscal, administrativo, operativo y jurídico sobre la misionalidad de la SDIS conllevando que en algunas ocasiones se excediera el tiempo otorgando a la Entidad para la respuesta, no obstante, todas las respuestas fueron enviadas de forma previa a las sesiones donde se debatía en la respectiva corporación.</li> <li>Otro de los retos que se presentaron durante el tercer trimestre, fue el volumen de solicitudes que se recibieron, en un mismo día, como se indica en el reporte del mes de octubre, donde se radicaron para el mismo día quince (15) Proyectos de Ley, que requerían de una coordinación interna entre varias dependencias de la Secretaría, así como de la lectura de articulados extensos y complejos, y que a su vez y para dar cumplimiento a los términos, debían dejarse enviados el mismo día, es decir, se destaca que el término para este tipo de trámites resulta insuficiente para la complejidad del mismo, sumado a los otros tipos de requerimientos que se recibían diariamente en la Entidad.</li> </ol> <p>Adicionalmente, es preciso señalar que si bien el porcentaje del indicador para la vigencia 2022 quedó en el margen deficiente, es importante tener en cuenta que ninguno de los conceptos para los Proyectos de Acuerdo que fueron solicitados, fueron debatidos. Por el contrario, varios de los que habían sido radicados en las sesiones ordinarias del Concejo de Bogotá fueron archivados en su momento, lo cual se constituye en un importante resultado para la Entidad en términos de</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 30 de 58

Nombre del indicador	Línea Base	Meta del Indicador	% de avance vigencia	Análisis anual
				<p>la calidad de las respuestas. Por lo anterior, se precisa que la oportunidad fue cabalmente cumplida en términos de su radicación previa al debate en el Concejo de Bogotá.</p> <p>No obstante, lo anterior, como acciones de mejora ante los retos presentados, durante el segundo semestre se avanzó en mesas de trabajo con las dependencias responsables de emitir los insumos, con el objetivo de articular previamente una sola línea como Entidad, para evitar reprocesos y devoluciones al momento de realizar la revisión y consolidación de los conceptos técnicos, jurídicos y financieros. Así mismo, se realizó una reunión con el equipo técnico para evaluar el término que debía tenerse en cuenta al momento de reportar el cumplimiento del indicador. Lo anterior, teniendo en cuenta que los ocho (8) días que contempla el Decreto Distrital 438 de 2019 no son preclusivos, y tienen como objetivo establecer el procedimiento para las relaciones político-normativas del Concejo de Bogotá. Por lo anterior, se tiene previsto que para la vigencia 2023, el indicador se valore teniendo en cuenta que los conceptos solicitados a la Secretaría Distrital de Integración Social sean enviados en oportunidad, en el entendido que estos se profieran antes del respectivo debate que se adelanta antes los Entes de Control Político</p>

Fuente de Información: Sistema de Gestión Indicadores proceso Atención a la Ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, se evidenció que dos (2) indicadores “Respuestas a requerimientos de Control Político entregadas oportunamente” y “Respuestas a solicitudes de conceptos a proyectos y acuerdos de Ley entregadas oportunamente” no se encuentran cumplidos entre lo planteado en su línea base y la meta del indicador de acuerdo con el registro del porcentaje de cumplimiento presentado para la vigencia, situación que evidenció una oportunidad de mejora en el cumplimiento de las metas, dando que los porcentajes presentados de ejecución entre lo programado no se cumplieron para la vigencia 2022, lo anterior denota una debilidad de control y consecución del cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso.

Ver la recomendación No. 04 en el Numeral 13 de Recomendaciones.

### 10.1.5 Sistema de Información Misional- SIRBE, registro proyecto Ingreso Mínimo Garantizado-IMG.


En las visitas realizadas a los puntos SIAC (San Cristóbal, Tunjuelito, Bella Vista, Teusaquillo y Barrios Unidos) la Oficina de Control Interno realizó pruebas de reconocimiento del proceso de Atención a la Ciudadanía, en donde observó que, la atención brindada a los ciudadanos o ciudadanas siempre se registra en el Sistema de Información Misional – SIRBE, para el registro y/o consulta de la información básica del consultante, vinculación a proyectos, servicio o componente, variables de información básicas, variables información transversal como ubicación geográfica y de núcleo familiar, registro de actuaciones del estado solicitud de servicio/ proyecto, atendido de inscrito, en atención, suspendido entre otros.

De acuerdo con la prueba de recorrido realizada al proceso de Atención a la Ciudadanía, se identificó en los puntos SIAC mencionados que, el proyecto Ingreso Mínimo Garantizado- IMG no se encuentra parametrizado en el sistema de información SIRBE, por lo tanto, su atención y trazabilidad no está quedando consignada en el sistema de información, de igual manera, se evidenció que no existe un lineamiento estandarizado para el registro de la atención, el cual defina las particularidades del registro y de consulta de los beneficiarios activos en el proyecto.

Así las cosas, en el caso de los puntos SIAC mencionados a excepción del punto Bellavista, el registro de la atención se realizó en el formato Registro de atención diaria no registrada en SIRBE (FOR-ATC-012), lo cual difiere de su aplicabilidad en razón a que según el Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía INS-ATC-001, versión 0, aprobado mediante memorando I2019050054 del



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 30 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 31 de 58

03/12/2019 numeral 4. Observaciones, literal j, el cual indica “En caso de presentarse fallas en el Sistema de Información Sirbe (...)”, de acuerdo con lo manifestado por los profesionales encargados de la atención en los puntos SIAC, a la fecha de la visita de la auditoría no se han emitido directrices para el registro y control de la atención atendida para el proyecto IMG, para el caso de Bellavista la funcionaria encargada no guarda registro de las atenciones, únicamente la profesional encargada realiza consulta en la Base de Datos en Excel-IMG respecto de, si el ciudadano o ciudadana cumplió con los requisitos y se encuentra beneficiado en el programa.

Mencionado lo anterior, se evidenció una oportunidad de mejora relacionada con la necesidad de que en los puntos SIAC se estandarice un lineamiento transversal para controlar los registros de atención y consulta del programa Ingreso Mínimo Garantizado IMG, lo cual permitirá garantizar el registro de la totalidad de atenciones en cada punto, teniendo en cuenta el volumen de atención diaria que se presenta para este programa.


Mencionado lo anterior, se evidenció un potencial incumplimiento y aplicación del Instructivo registro de Actuaciones sistema de Información Misional código: INS-SMT-003 versión 0, Fecha: Memo I2021019298 – 30/06/2021 que en su objetivo indica “Registrar actuaciones en el sistema de información misional SIRBE de participantes de la Secretaría Distrital Integración Social – SDIS que se vinculan a un proyecto según la necesidad a los que tiene derecho si cumple con los requisitos para acceder a este, generando así varias actuaciones según cada uno de los proyectos”; así como, inobservancia al capítulo de Observaciones, numeral 4, el cual indica “Todas las actuaciones son registradas por los digitadores de las subdirecciones locales (...)”.

Ver recomendación No.05 en el numeral 13 Recomendaciones

#### **10.1.6 Registro de llamadas en el Sistema Denwa – Canal Telefónico.**

Este sistema es utilizado para la recepción y atención a la ciudadanía mediante llamadas telefónicas de las líneas (3808330, 3808331, 110), la Oficina de Control Interno procedió a analizar los registros de llamadas abandonadas es decir, finalizadas durante la vigencia 2022, de acuerdo con los registros reportados en los informes estadísticos mensuales que se encuentran publicados en la página web institucional, donde se encontró que para las llamadas canalizadas en la opción 1 “Atención a la ciudadanía en temas relacionados con servicios sociales”, se registraron un total de 120.025 llamadas recibidas, donde 78.060 es decir el 65,03% fueron abandonadas. Con respecto a la opción 2 de la línea telefónica “Solicitudes de PQRS”, se presentó un total de 78.167 llamadas recibidas, donde 52.817 equivalente al 67,5% fueron abandonadas y finalmente la opción 3 “Denuncias por presuntos hechos de corrupción” se recibieron en total 1.148 llamadas de las cuales 789 es decir el 69 % fueron abandonadas.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</b>  <b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 32 de 58



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 32 de 61

Imagen No. 7: Registro de llamadas Sistema Denwa.

OPCIÓN 1					OPCIÓN 2					OPCIÓN 3				
MES	RECIBIDAS	CONTESTADAS	ABANDONADAS	% ABANDONO	MES	RECIBIDAS	CONTESTADAS	ABANDONADAS	% ABANDONO	MES	RECIBIDAS	CONTESTADAS	ABANDONADAS	% ABANDONO
Enero	16.961	1.899	15.062	89%	Enero	6.071	29	6.042	100%	Enero	131	13	118	90%
Febrero	12.279	2.408	9.871	80%	Febrero	5.562	324	5.238	94%	Febrero	92	33	59	64%
Marzo	14.267	1.837	12.430	87%	Marzo	4.666	488	4.178	90%	Marzo	130	54	76	58%
Abril	7.525	3.122	4.403	59%	Abril	3.977	574	3.403	86%	Abril	89	45	44	49%
Mayo	9.597	4.829	4.768	50%	Mayo	4.498	865	3.633	81%	Mayo	103	57	46	45%
Junio	11.292	5.985	5.307	47%	Junio	5.289	1.185	4.104	78%	Junio	101	33	68	67%
Julio	8.833	4.667	4.166	47%	Julio	8.833	4.667	4.166	47%	Julio	77	21	56	73%
Agosto	8.532	4.235	4.297	50%	Agosto	8.532	4.235	4.297	50%	Agosto	95	25	70	74%
Septiembre	7.716	4.832	2.884	37%	Septiembre	7.716	4.832	2.884	37%	Septiembre	69	25	44	64%
Octubre	9.035	1.223	7.812	86%	Octubre	9.035	1.223	7.812	86%	Octubre	102	17	85	83%
Noviembre	7.548	4.039	3.509	46%	Noviembre	7.548	4.039	3.509	46%	Noviembre	84	24	60	71%
Diciembre	6.440	2.889	3.551	55%	Diciembre	6.440	2.889	3.551	55%	Diciembre	75	12	63	84%
<b>TOTAL</b>	<b>120.025</b>	<b>41.965</b>	<b>78.060</b>	<b>65%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>78.167</b>	<b>25.350</b>	<b>52.817</b>	<b>68%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.148</b>	<b>359</b>	<b>789</b>	<b>69%</b>
Atención de información de los Servicios Sociales					Solicitudes de PQRDS					Denuncias por presuntos hechos de corrupción				

Fuente de Información: Informe “reporte llamadas telefónicas” publicado en la página web, vigencia 2022 atención al ciudadano.

De la información anterior, se obtiene que durante la vigencia 2022 se recibieron en total 199.344 llamadas, dejando de contestar 131.666 por el motivo de abandono, representando en un 66,04%, lo cual dejó en evidencia un alto volumen de llamadas desatendidas, observando un impacto negativo frente al cumplimiento de expectativas, calidad del servicio, gestión por resultados, así mismo, podría poner en riesgo la imagen institucional, de otra parte, se genera un potencial incumplimiento frente al Manual de Atención a la ciudadanía Código: MNL-ATC-001, versión 0 de Fecha: Memo I2020033259 – 02/12/2020, numeral 4.3 Atención telefónica el cual indica “Con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía, los servidores(as) y contratistas deben evitar colgar las llamadas que ingresan a la entidad o dejar de contestar, ya que estos son comportamientos que se deben evitar teniendo en cuenta que generan una imagen negativa del servicio telefónico y de la entidad”.


Para verificar la oportunidad en la atención de llamadas, la Oficina de Control Interno realizó el ejercicio de llamada directa los días 18, 19, 20 y 21 de abril, a la línea telefónica 3808330, obteniendo el siguiente detalle resultado:

Tabla No. 7: Registro de llamadas

Fecha de llamada	Hora Inicial	Hora final	Opción	Tiempo en minutos	Observaciones OCI
18/04/2023	3:56 p.m.	4:16	2	19:53	Llamada contestada
19/04/2023	11:10 a.m.	11:38	1	28:00	Terminada por el usuario
20/04/2023	9:05 a.m.	9:35	1	30:00	Declino la llamada
21/04/2023	2:32 p.m.	2:45	3	13:00	Terminada por el usuario

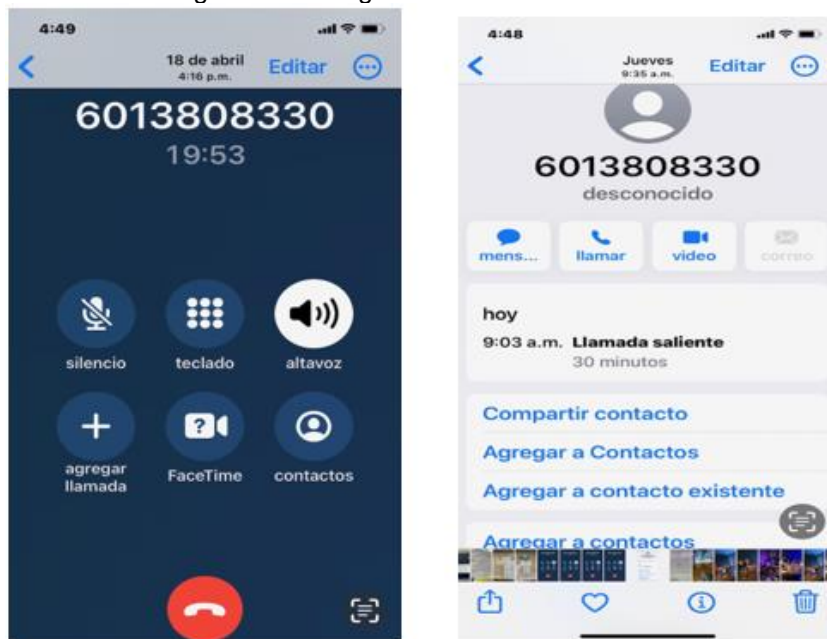
Fuente: Elaboración propia OCI, de acuerdo con la verificación a la oportunidad de atención en el canal telefónico.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 33 de 58

Respecto de los resultados detallados en el cuadro anterior, se evidenció que, de las cuatro (4) llamadas realizadas, tan solo la llamada del día 18 de abril fue contestada después de 20 minutos, la llamada del día 20 de abril el sistema después de 30 minutos automáticamente la cancelo y con las llamadas restantes se procedió a terminarla después de 14 minutos en espera. A continuación, se presenta evidencia de las llamadas realizadas:

Imagen No. 7: Registro de llamadas realizadas



Fuente de Información: Evidencia llamadas registradas al canal telefónico-línea 3808330.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno, evidenció que, basado en la identificación de llamadas abandonadas durante la vigencia 2022, y de acuerdo con el resultado obtenido de los tiempos de demora generados en el canal telefónico, se observó debilidad en la oportunidad en la atención a la ciudadanía a través del canal de telefónico, denotándose altos tiempos de demora, lo anterior dejó en evidencia un potencial incumplimiento al Manual de Atención a la ciudadanía Código: MNL-ATC-001, versión 0 de Fecha: Memo I2020033259 – 02/12/2020, numeral 4.3 Atención telefónica


Ver recomendación No.06 en el numeral 13 Recomendaciones.

### 10.1.7. Funcionalidad Aplicativo Contáctenos.

El aplicativo contáctenos permite registrar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través de la página web de la SDIS banner “contáctenos”, de acuerdo con lo informado en las entrevistas realizadas a los funcionarios y contratistas de atención en los puntos SIAC, y en reunión con los delegados de la Subsecretaría de Gestión Institucional, se indicó que estos registros están direccionados al mail institucional integracionsocial.gov.co. La Oficina de Control Interno procedió a realizar verificación de su funcionalidad, realizando registro de una solicitud en el aplicativo Contáctenos el día 14/04/2023, una vez cargados los datos de información del peticionario al dar “click” en el campo “enviar” el aplicativo, genero un error no permitiendo grabar el registro, como se demuestra a continuación:



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 33 de 61

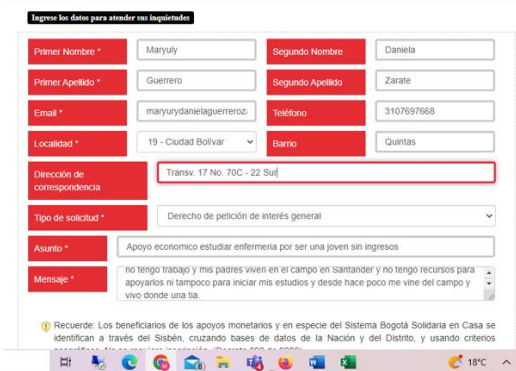
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 34 de 58



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 34 de 61

Imagen No. 8: Página web – banner contáctenos

Contáctenos



aplicativos.sdis.gov.co dice

```

Error en el envío: exception 'PDOException' with message
'SQLSTATE[22003]: Numeric value out of range: 1264 Out of range
value for column 'telefono' at row 1' in /var/www/contactenos/app/
models/classes/contactenos/om/BaseSolicitud.php:846
Stack trace:
#0 /var/www/contactenos/app/models/classes/contactenos/om/
BaseSolicitud.php(846): PDOStatement->execute()
#1 /var/www/contactenos/app/models/classes/contactenos/om/
BaseSolicitud.php(721): BaseSolicitud->doinsert(Object(PropelPDO))
#2 /var/www/contactenos/app/models/classes/contactenos/om/

```

**Aceptar**

Fuente de Información: Imagen tomada del Aplicativo Contáctenos.

De otro lado, de acuerdo con la información aportada desde la Subsecretaría de Gestión Institucional en relación con la base de datos extraída del Aplicativo Contáctenos que, contienen las solicitudes de los meses de enero y febrero del año 2022, se pudo observar que, para estos periodos se registraron en total 2.163 PQRS de las cuales 1.396 equivalente al 64,5% son datos duplicados, es decir que una petición se encuentra grabada hasta catorce (14) veces con el mismo petitionario, asunto de petición y hora, denotando que posiblemente el sistema se encuentra presentando fallas en la captura de las peticiones de los ciudadanos, evidenciando debilidades en el procesamiento de las peticiones registradas para posterior registro en Bogotá te Escucha, existe una alta probabilidad de un margen de error en los datos estadístico presentados frente a la totalidad de peticiones radicadas. A continuación, se presentan ejemplos de acuerdo con lo evidenciado en las bases de datos del Aplicativo Contáctenos:

Imagen No. 9: Registro de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el Aplicativo Contáctenos.

id	nombre	asunto	mensaje	estado	dirCorres	localidad	barrio	tipoSolicitud	fecha
41847	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:37
41848	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:37
41849	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:37
41850	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:40
41851	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:40
41852	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:42
41853	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:44
41854	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2003	17/02/2022 21:44
41855	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2003	17/02/2022 21:44
41856	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:56
41857	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:56
41858	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:56
41859	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:56
41860	luis carlos hinestroza alarcon	cupu jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:56
41861	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:57
41862	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	17-02-2022	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 21:58
41863	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	Subdirecto	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 22:03
41864	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	Subdirecto	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 22:03
41865	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	Subdirecto	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 22:03
41866	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	Reciba un	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 22:04
41867	luis carlos hinestroza alarcon	negación cupo jardín diurno	Reciba un	1	calle 49 a n 5	1018	san agustin	2001	17/02/2022 22:04


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 35 de 58

Imagen No. 10: Registro de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el Aplicativo Contáctenos.

id	nombre	asunto	mensaje	estado	dirCorres	localid	barrio	tipoSolicitud	fecha
42079	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42080	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42081	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42082	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42083	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42084	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42086	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42087	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42088	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 20:54
42090	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	CARRERA 84	1007	bosa islandia	2001	22/02/2022 20:56
42091	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	CARRERA 84	1007	bosa islandia	2001	22/02/2022 20:56
42092	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	CARRERA 84	1007	bosa islandia	2001	22/02/2022 21:00
42093	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	CARRERA 84	1007	bosa islandia	2003	22/02/2022 21:01
42094	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:02
42095	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:04
42096	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:06
42097	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:06
42098	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:06
42099	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:06
42100	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	CARRERA 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:06
42101	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:06
42102	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:06
42103	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:07
42104	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	CARRERA 84	1007	bosa islandia	2003	22/02/2022 21:10
42105	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO Yo, Sandri		1	CARRERA 84	1007	bosa islandia	2003	22/02/2022 21:34
42106	SANDRA YAMILE VALLEJO GIR/	REQUERIMIENTO DE RETIRO DERECHO		1	Carrera 84 #	1007	Bosa Islandia	2001	22/02/2022 21:35

Fuente de Información: Bases de datos " Solicitudes (Contáctenos)" suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional.


Lo anterior permite evidenciar un potencial incumplimiento, en razón a que el canal dispuesto para la atención de las PQRS mediante el Aplicativo Contáctenos presentó fallas en su funcionamiento, y de otra parte, los registros de los meses mencionados generaron duplicidad en la información, situaciones que evidencian un potencial incumplimiento frente al Decreto 371 de 2010 artículo 3, en relación con el aseguramiento en la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía que las entidades del Distrito deben garantizar, el cual indica: " Garantizar el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (...)", así mismo, inobservancia al Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía, código: INS-ATC-001, versión 0, con Fecha: Memo I2019050054 – 03/12/2019 el cual indica en el capítulo 3 "Cualquier persona podrá presentar solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitud de copias a la Secretaría Distrital de Integración Social a través de los siguientes canales y medios de interacción (...) canal virtual, aplicativo Contáctenos: [www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)".

De igual manera, se presentó inobservancia con lo indicado en el Manual de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 del Ministerio de Tecnologías de la información, el cual indica en el acápite de usabilidad y accesibilidad "De acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés, garantizar que las páginas web, portales web, sistemas de información web, y sus respectivos contenidos, cuenten con características técnicas y funcionales que permitan al usuario percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente".

En este sentido, las debilidades identificadas podrían llegar a generar riesgos institucionales en el proceso de atención a la ciudadanía por la falta de la disponibilidad del sistema para la recepción y posterior tratamiento de las PQRS recibidas a través de este canal de servicio.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 35 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 36 de 58

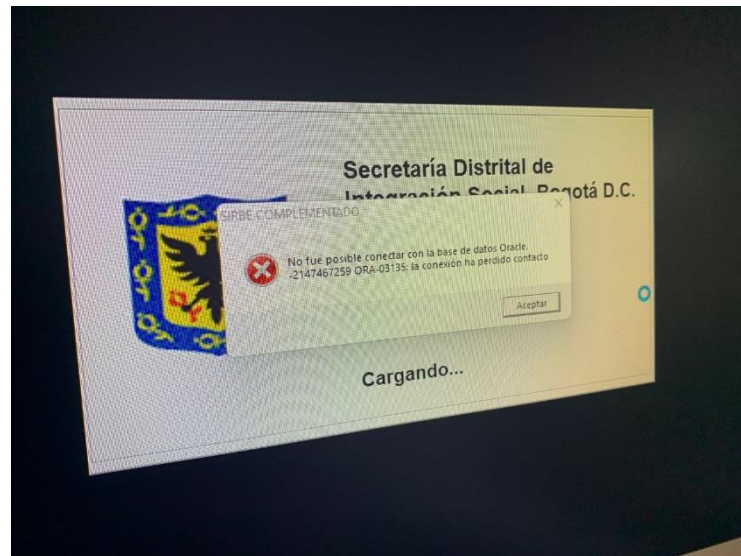
Ver recomendación No.07 en el numeral 13 Recomendaciones.

### 10.1.8 Continuidad en la operación del Sistema de información misional SIRBE.

En la prueba de recorrido realizada in situ el día 17/04/2023 al punto SIAC de la localidad San Cristóbal, fue informado al equipo auditor la caída del sistema misional SIRBE desde el 13/04/2023, encontrándose sin funcionamiento tres (3) días antes a la fecha de la visita; realizando indagación con el profesional del punto SIAC frente a las acciones realizadas nos informó que se radicó el tiket No.497504-1-152419 del 14/04/2023 a través del Servicio Gestión Usuarios- Aranda Web, en el cual solicitó lo siguiente:

“Cordial Saludo, De manera atenta se informa y solicita apoyo técnico en el punto de atención del servicio integral de atención a la ciudadanía- SIAC de la localidad de San Cristóbal, ya que no cuenta con el servicio se internet, causando inconvenientes para la prestación del servicio como responsable SIAC no puedo consultar y registrar los ciudadanos atendidos en el sistema misional SIRBE, ni acceder al SDQS”.

Imagen No. 11: Fallas Conexión sistema SIRBE.




Fuente: Captura de pantalla ingreso al sistema SIRBE, del día 17/04/2023.

Durante la visita se observó que, el registro de la atención se realizó en el formato “Registro de atención diaria no registrada en SIRBE” FOR-ATC-012, versión 0, aprobado mediante Memo I2019050054 de 03/12/2019, en atención al Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía INS-ATC-001, versión 0, aprobado mediante memorando I2019050054 del 03/12/2019 numeral 4. Observaciones, literal j, que indica “En caso de presentarse fallas en el sistema de información dispuesto por la entidad, la atención realizada se registra en el Formato Registro de atención diaria no registrada en SIRBE (FOR-ATC-012)”. De igual manera, se evidenció in situ que, en algunos casos, se le informó al ciudadano o ciudadana que, debían acercarse nuevamente al punto SIAC en los próximos días para atender las solicitudes, dado que no había sistema en el momento. Así mismo, como alternativa de solución para dar una respuesta a la ciudadanía, en algunos casos el profesional llama a otro punto de atención y/o utiliza su teléfono celular personal para realizar consulta.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 36 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 37 de 58

Se realizó indagación en días posteriores al profesional encargado respecto del tiempo de la falla presentada en el sistema y fue informado al equipo auditor que, el restablecimiento del Sistema SIRBE se presentó hasta el 25/04/2023, es decir, nueve (9) días posteriores a la interrupción, desatiendo los tiempos objetivo de recuperación definidos en el Proceso Planeación Estratégica, Informe BIA-Aplicaciones Críticas, Versión 1, aprobado mediante memorando I2022041825 del 6/12/2022 del Plan de Continuidad del negocio, el cual estableció para el sistema SIBER, un tiempo de recuperación de 0 a 24 de horas.

Esta situación, expone a la Secretaría Distrital de Integración Social a riesgos tales como demoras, retraso en las actividades o compromisos, pérdida de imagen institucional y sanciones legales; ya que en el evento de declararse la contingencia y no recuperarse la disponibilidad de los servicios en este tiempo nueve (9) días, se puede ocasionar la interrupción total del proceso, pérdida de información, falta de oportunidad en la entrega de beneficios sociales por fallas en los sistemas de información que intervienen en la continuidad de la atención a la ciudadanía.

En este sentido, se podría llegar a generar la materialización del riesgo institucional registrada en el proceso Gestión de Soporte y Mantenimiento Tecnológico, riesgo RS-SMT-007 “Pérdida de integridad o disponibilidad de los activos de información por fallas técnicas o mal funcionamiento del software, debido a la falta de monitoreo sobre la infraestructura de la entidad, lo que puede generar el aumento de solicitudes de soporte técnico, reprocesos internos e insatisfacción del cliente”. El cual tiene como punto de control lo siguiente:

“El funcionario o contratista encargado de ejecutar las actividades de líder de infraestructura debe monitorear de manera mensual los servicios de tecnología que soportan los sistemas de información de la entidad. En caso tal de no ser realizada la revisión del informe mensual por parte del Líder de Infraestructura este debe ser realizado por el Profesional de Seguridad en apoyo a la gestión. La Evidencia es el informe de monitoreo junto con la revisión mensual por parte del oficial de seguridad”.

Teniendo en cuenta lo anterior, en mención a que el riesgo no corresponde al proceso de Atención a la Ciudadanía, se recomienda a la Subsecretaría de Gestión Institucional coordinar con la Subdirección de Investigación e Información, frente al desarrollo de las acciones de mejora que permitan atender con oportunidad y dar pronta solución a las fallas que se generan en los sistemas de información misional para dar continuidad en la prestación de los servicios sociales de la SDIS.


Ver recomendación No. 08 en el numeral 13 Recomendaciones

### 10.1.9 Proceso de atención a población con Enfoque Diferencial

De acuerdo con las visitas realizadas a los puntos SIAC los días 22/03/2023 San Cristóbal, 23/03/2023 Tunjuelito, 29/03/2023 Bellavista, y 30/03/2023 Barrios Unidos, se realizó entrevistas sobre los canales que se utilizan para prestar la atención a los ciudadanos con enfoque diferencial, evidenciando que, los funcionarios que atienden a los ciudadanos con enfoque diferencial, no han recibido capacitación en lo relacionado con lenguaje de señas, en los puntos SIAC no se cuenta con un profesional interprete en el lenguaje de señas; adicionalmente se observó desconocimiento del uso de la plataforma de “Centro de relevo”, como herramienta tecnológica realizada por el Ministerio de Tecnología de la Información, para uso de todas las entidades a nivel nacional y territorial, la cual está destinada para atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva, según circular N.º 14 de 2022 “Centro de Relevo” expedida por Mintic.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 37 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 38 de 58

Sin embargo, es importante manifestar que, en el punto SIAC de San Cristóbal, el funcionario encargado de atender a la población tiene conocimientos empíricos lo cual ha ayudado en la atención de la población con discapacidad auditiva.

En el punto SIAC de Bellavista la funcionaria encargada de la atención del proyecto de discapacidad territorial manifestó conocer la aplicación, sin embargo, el equipo de cómputo no dispone de sonido. De otro lado en el punto SIAC de Tunjuelito el profesional de atención al proyecto de discapacidad indica no conocer la existencia de un procedimiento de atención a ciudadanos con enfoque diferencial, el cual contemple temas como la discapacidad mental, esquizofrenia, demencia senil, entre otras, además de desconocer cómo actuar con ciudadanos con este tipo de problemas.

Por lo anteriormente, expuesto la Oficina de Control Interno evidenció que, el personal de atención al Ciudadano que atiende la población con enfoque diferencial, no está capacitado para brindar atención a este grupo de población, así mismo, se observó que no existe un procedimiento independiente de protocolos de atención para este grupo de población, que sirva de instrumento de apoyo a los funcionarios en la atención, con el fin de que se dé cumplimiento a los lineamientos técnicos oficiales para la prestación de los servicios, la falta de conocimiento podría llegar a poner en riesgo la operación estandarizada de los servicios sociales y la planificación de los mismos, tipificando un potencial incumplimiento de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía con enfoque diferencial, de acuerdo con lo reglamentado en el Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá, artículo 5 numeral 3, el cual indica “Cualificación de los equipos de trabajo, en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía (...) y así mismo, Manual de Atención a la ciudadanía código: MNL-ATC-001, versión 0 de Fecha: Memo I2020033259 – 02/12/2020, numeral 3.4 “Atención a personas con discapacidad”.


Ver recomendación No. 9 en el numeral 13 Recomendaciones

#### **10.1.10 Infraestructura puntos SIAC - Cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas.**

De acuerdo con la visita realizada los días 22/03/2023 y 30/03/2023 a los puntos SIAC, San Cristóbal y Barrios Unidos respectivamente, se identificó que los baños no son adecuados para el ingreso y utilización de personas en condición de discapacidad (sillas de ruedas), evidenciando un potencial incumplimiento de acuerdo con lo establecido en la Norma técnica colombiana NTC 6047, numeral 24.4 “Dimensiones para cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas”. A continuación, se presenta imagen ilustrativa de lo evidenciado:



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 38 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 39 de 58



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 39 de 61

Imagen No. 12: Baño para Discapacitados punto SIAC Barrios Unidos.



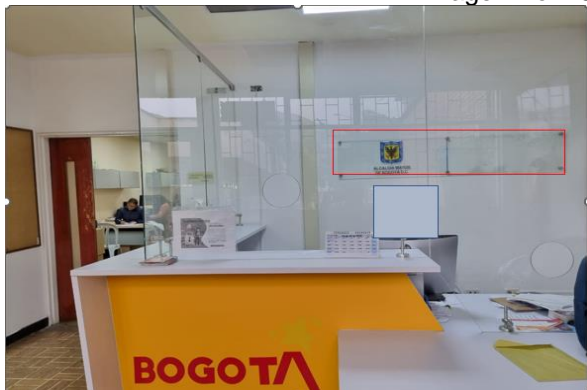
Fuente: Foto Baño para discapacitados Barrios Unidos.

Ver recomendación No. 10 en el numeral 13 Recomendaciones

### 10.1.11 Infraestructura puntos SIAC – Señalización rutas de evacuación e identificación puntos SIAC.

De acuerdo con la visita realizada los días 22/03/2023 y 23/03/2023 a los puntos SIAC, San Cristóbal y Tunjuelito, en los cuales se identificó que las ubicaciones de los puntos (SIAC) asignados para la atención de quejas, reclamos y solicitudes no cuentan con la señalización visible que facilite el acceso y rutas de evacuación, así como la identificación del punto SIAC, evidenciando un potencial incumplimiento Decreto 371 de 2010, artículo 3 , literal 5, “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad” así como también un riesgo de incumplimiento, de la norma técnica Colombiana NTC 6047 capítulo 44 “Generalidades de orientación e información” la cual indica “El ambiente construido debería ser diseñado, construido y gestionado para facilitar la orientación”. Orientación significa encontrar la ruta buscada, evitar obstáculos que puedan causar peligros y saber cuándo se ha llegado al destino”.


Imagen No. 13: Señalización puntos SIAC



Fuente: Foto Punto sin identificación San Cristóbal



Fuente: Foto Punto SIAC – Tunjuelito sin señalización

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 40 de 58

Ver recomendación No. 11 en el numeral 13 Recomendaciones

### 10.1.12 Infraestructura puntos SIAC - Puestos de trabajo

De acuerdo con la visita realizada los días 22/03/2023, 23/03/2023 y 29/03/2023 a los puntos SIAC, San Cristóbal, Tunjuelito y Bellavista respectivamente, con el objetivo de evidenciar el cumplimiento a los protocolos de atención con lo establecido en el Manual de Atención al Ciudadano código: MNL-ATC-001, versión 0, Fecha: Memo I2020033259 – 02/12/2020, en su numeral 3.1.3. el cual indica que “El cuidado y apariencia de los espacios físicos tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor(a) o contratista que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general”, se observó que en los puntos de atención antes mencionados no se está dando cumplimiento a lo establecido en el Manual relacionado con el inciso 2 y 3 los cuales establecen “En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende a la ciudadanía debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones: Mantenerlo en perfecto orden y aseo. Las carteras, morrales, cascos y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano/a. No se deben tener elementos distractores tales como: teléfonos celulares, audífonos, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo” debido a que se observó que en dichos puntos existen elementos tales como maletas, cascos, chaquetas, cajas, que no hacen parte para el desarrollo de las funciones, generando obstaculización visual y desorden en el área de trabajo. A continuación, se presentan imágenes ilustrativas de los evidenciado:

Imágenes No. 14: Infraestructura puntos SIAC.




Fuente: Fotos: Punto SIAC - San Cristóbal



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 40 de 61

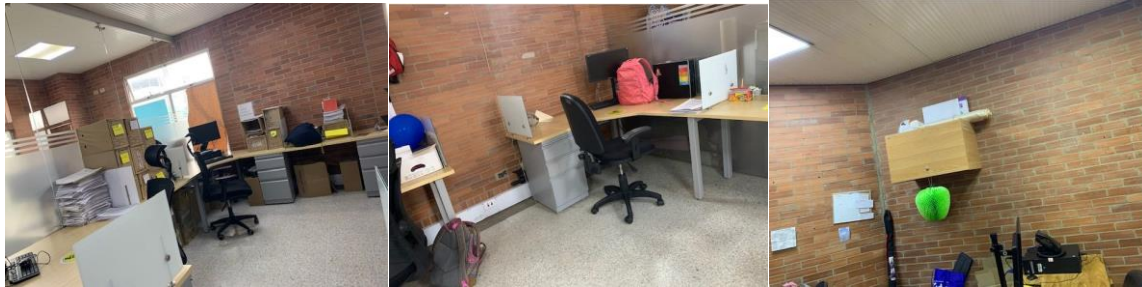


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 41 de 58



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 41 de 61

Fuente: Punto SIAC - Foto punto Tunjuelito



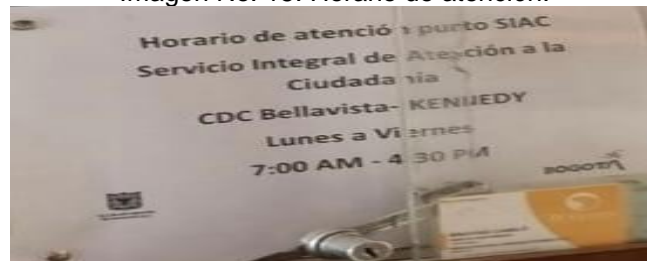
Fuente: Fotos punto SIAC Bellavista

Ver recomendación No. 12 en el numeral 13 Recomendaciones

### 10.1.13 Horario de Atención punto SIAC.

En visita realizada en el punto SIAC de Bellavista, se observó que durante la hora de almuerzo se presenta discontinuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía, en el horario de 1 pm a 2 pm, sin informar a la ciudadanía los cambios generados en los horarios de la atención, a pesar de esta situación, en los avisos informativos se mantiene el horario de 7:00 am a 4:30 p.m., generando desinformación a la ciudadanía y por ende desatención con lo establecido en la Resolución Interna 1202 de 2019, artículo 5, Supuestos, el cual indica “El Servicio integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC se desarrolla mediante los siguientes supuestos” numeral 5.4. “informar oportunamente los cambios en el portafolio de servicios, horarios, requisitos o plazos a las instancias correspondientes”. A continuación, se presenta ilustración del aviso que informa los horarios de atención:

Imagen No. 15: Horario de atención.




Fuente: Fotos punto SIAC Bellavista.

Ver recomendación No. 13 en el numeral 13 Recomendaciones

### 10.1.14 Designación del responsable de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas


De acuerdo con la revisión documental para validar la designación de los responsables de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas, la Oficina de Control Interno evidenció que, de los (95) registros de designados aportados (32) registros presentan novedades, por falta completitud en el diligenciamiento de los formatos observando que, en algunos formatos, no se diligenció: la fecha designación, el nombre de la dependencia responsable, firma de la persona designada, firma y nombre del Director, subdirector, jefe oficina comisario, desactualización en los formatos y por formato no actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</b>  <b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 42 de 58

Estas situaciones, puede llegar a poner en riesgo la operación y trámite de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas tipificando un potencial incumplimiento a lo reglamentado en el procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión: 1 fecha 25/11/2022 en su numeral 3.8 “Los directores, subdirectores, jefes de oficina y/o comisarios deben designar mediante oficio, al responsable de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a través del formato Designación responsable operación sistema (FOR-ATC-011), quien garantiza el cumplimiento del Art 3, numeral 3, del Decreto 371 del 2010, remitiendo el formato al Líder SIAC. Esto aplica también en caso de presentarse traslado o cambio de los jefes de dependencia o designados de las dependencias parametrizadas en el Sistema”.

A continuación, se presenta ejemplo donde se evidencia que no tiene la dependencia y la firma:

Imagen No. 16: Formatos de Designación responsable del Sistema

 <b>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> <b>FORMATO DESIGNACIÓN RESPONSABLE SISTEMA</b> <b>DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- SDQS</b>	Código: FOR-ATC-011 Versión: 0 Fecha: Memo I2019050054 – 03/12/2019 Página: 1 de 1						
	De conformidad con la solicitud suscrita por la Subsecretaría de Integración Social para la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, me permito informar que ha sido designado(a) como RESPONSABLE del manejo, control, operación y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y soluciones en la dependencia ( ), el (la) servidor(a) relacionado(a) a continuación:							
<table border="1"> <tr> <td>Nombre del servidor(a) designado(a)</td> <td><i>Walter Carrillo González Castiella</i></td> </tr> <tr> <td>Firma del servidor(a) designado(a)</td> <td><i>Walter Carrillo González Castiella</i></td> </tr> <tr> <td>Fecha de designación</td> <td></td> </tr> </table>	Nombre del servidor(a) designado(a)	<i>Walter Carrillo González Castiella</i>	Firma del servidor(a) designado(a)	<i>Walter Carrillo González Castiella</i>	Fecha de designación		<p>Es importante tener en cuenta que de conformidad con el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3 se debe garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe cada entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, y en el artículo 3 numeral 6 “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en las respuestas, en término de coherencia entre lo pedido y lo respondido”.</p> <p>En la Secretaría Distrital de Integración Social se deben registrar IQDQS los requerimientos de la ciudadanía, entendidos como: derechos de petición (interés particular y general), quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, denuncias por presuntos hechos de corrupción y felicitaciones que lleguen a la entidad, siendo responsabilidad de los jefes de dependencia y designados de las dependencias parametrizadas del SDQS, adelantar el proceso de cargue de requerimientos, trámite de respuestas y cierre definitivo de los requerimientos de la ciudadanía en el SDQS, garantizando el cumplimiento de los atributos de Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad en la respuesta.</p> <p>El presente oficio de designación deberá actualizarse y remitirse al SIAC central, en caso de presentarse traslado o cambio de los jefes de dependencia o designados de las dependencias parametrizadas del SDQS.</p>	
Nombre del servidor(a) designado(a)	<i>Walter Carrillo González Castiella</i>							
Firma del servidor(a) designado(a)	<i>Walter Carrillo González Castiella</i>							
Fecha de designación								


 <b>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> <b>FORMATO DESIGNACIÓN RESPONSABLE SISTEMA</b> <b>DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- SDQS</b>	Código: FOR-ATC-011 Versión: 0 Fecha: Memo I2019050054 – 03/12/2019 Página: 1 de 2						
	De conformidad con la solicitud suscrita por la Subsecretaría de Integración Social para la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, me permito informar que ha sido designado(a) como RESPONSABLE del manejo, control, operación y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y soluciones en la dependencia ( ), el (la) servidor(a) relacionado(a) a continuación:							
<table border="1"> <tr> <td>Nombre del servidor(a) designado(a)</td> <td>Sandra Hernandez de Maldonado</td> </tr> <tr> <td>Firma del servidor(a) designado(a)</td> <td><i>Sandra Hernandez de Maldonado</i></td> </tr> <tr> <td>Fecha de designación</td> <td>14/01/2022</td> </tr> </table>	Nombre del servidor(a) designado(a)	Sandra Hernandez de Maldonado	Firma del servidor(a) designado(a)	<i>Sandra Hernandez de Maldonado</i>	Fecha de designación	14/01/2022	<p>Es importante tener en cuenta que de conformidad con el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3 se debe garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe cada entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”, y en el artículo 3 numeral 6 “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en las respuestas, en término de coherencia entre lo pedido y lo respondido”.</p>	
Nombre del servidor(a) designado(a)	Sandra Hernandez de Maldonado							
Firma del servidor(a) designado(a)	<i>Sandra Hernandez de Maldonado</i>							
Fecha de designación	14/01/2022							

Fuente de Información: Formato remitidos por la Subsecretaría de Gestión Institucional remitidos mediante correo del 06/03/2023.

No obstante, a continuación, se presenta detalle de las dependencias que presentan inconsistencia en las designaciones:

Tabla No. 8: Designados de atención PQRS, con novedades en los formatos

Dependencias, Comisarias de familia, Subdirecciones Locales.	Observaciones OCI.
Comisaria Ciudad Bolívar 1 turno 2	Formato no cuenta con la fecha de designación, y la dependencia responsable
Oficio Designación Subdirección Local Los Mártires	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable, no actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Sub Kennedy	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio Designación Sub Engativá	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación Comisaría Teusaquillo Temporal	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación Comisaria Santafé	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</b>  <b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 43 de 58

Dependencias, Comisarias de familia, Subdirecciones Locales.	Observaciones OCI.
Oficio designación Comisaria Suba 1 Turno 1	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio Designación Comisaria Bosa 1 Turno 1	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación Comisaria San Cristóbal 1 Turno 1	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación Comisaria Kennedy 3	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación D Nutrición y Abastecimiento	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación Dirección para La inclusión y las Familias	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable, No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio Designación Of Comunicaciones	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación Sub Familia	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable
Oficio designación Sub Vejez	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable, No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio Designación Sdqs Proyecto 7771	Formato no cuenta con el diligenciamiento de la dependencia responsable, No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Subdirección Local Tunjuelito	Falta nombre Director, subdirector, jefe oficina comisario.
Oficio designación Liquidaciones	Formato no cuenta con las firmas del servidor designado, Director, subdirector, jefe oficina comisario
Oficio designación Sub Usme-Sumapaz	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Sub San Cristóbal	Formato desactualizado: Código F-DS-TP-002 Versión: 0 Fecha: 03-MAY-2012
Oficio designación Subdirección Local De Bosa	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Sub Rafael Uribe	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Sub Fontibón	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Comisaría Engativá 2 Turno 1	Formato desactualizado: Código: F-DS-TP-002 Versión: 1 Fecha: 06/05/2016
Oficio designación Sub Adultez	Formato desactualizado: Código F-DS-TP-002 Versión: 0 Fecha: 03-MAY-2012
Oficio designación Sub Infancia	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Sub Plantas físicas	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Dirección Poblacional	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Sub Juventud	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario
Oficio designación Apoyo logístico	No actualizado por cambio de Director, jefe de oficina o Comisario

Fuente de información: Elaboración propia de la OCI, de acuerdo con las evidencias de formatos aportados por la Subsecretaría de Gestión Institucional.


Ver recomendación No. 14 en el numeral 13 Recomendaciones

### 10.1.15. Publicación de informes en la página web.

En revisión de los informes que permiten mostrar la gestión realizada por el proceso de Atención a la ciudadanía, se evidenciaron dichos informes publicados en la página web para cada trimestre I,II, III, IV, de 2022, no obstante dichos informes de gestión publicados en la página web presentan inconsistencia en los nombres de los documentos, ya que no concuerdan con lo indicado en el espacio web, ni tampoco en el contenido, como ejemplo para tercer trimestre, el nombre de archivo en Excel esta como: “Anexo 6\_Reporte\_implementacion\_plan\_de\_sensibilizacion\_en\_cultura\_del\_servicio\_segundo\_trimestre\_2022”, y la información de la primera página indica que es el tercer trimestre, así mismo no hay un



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 43 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 44 de 58

estándar en los nombres de los archivos ya que en la pestaña del cuarto trimestre el documento se denomina: “23022023-Anexo-6-Reporte-plan-de-sensibilizacion-en-cultura-del-servicio”, pero el nombre del link indica “Anexo7 Reporte de avance plan de sensibilización en cultura del servicio” e información que contenía el tercer trimestre y que posteriormente se cargó información con el cuarto trimestre.

Lo anteriormente expuesto puede generar incertidumbre sobre el contenido de la información, ya que esta información esta con cara a la ciudadanía lo cual puede llegar a poner en riesgo la imagen institucional de acuerdo con lo definido y reglamentado por la Función Pública en ley de transparencia, tipificando un potencial incumplimiento a lo reglamentado en la Ley 1712 de 2014 ARTÍCULO 3. **Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. La cual indica** “Principio de la divulgación proactiva de la información. (...) sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible (...). (subrayado fuera de texto).

Ver recomendación No. 15 en el numeral 13 Recomendaciones

#### Artículo 4 del Decreto 371 de 2010


##### 10.1.16 Buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas.

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico mediante comunicación interna Rad: I2023006433 del 2023-03-02 con asunto: Solicitud de información Auditoría art. 3 y 4 Decreto 371 de 2020, con relación a evidenciar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas se documentaron en la vigencia 2022, manifiestan que, "En materia de participación ciudadana durante la vigencia 2022 fueron documentadas las siguientes buenas prácticas en la Secretaría Distrital de Integración Social: - Coordinación para la racionalización de instancias, liderado por la Subdirección local de Ciudad Bolívar. - Padrinos y madrinan de la participación, en cabeza de la Subdirección local de Suba. Ambas se han documentado en el formato buenas prácticas Secretaría Distrital de Integración Social F-AO-002 del proceso de gestión del conocimiento. Se adjunta como evidencia los archivos PDF “Buena práctica - Coordinación para la racionalización de instancias” y “Buena práctica - Padrinos y madrinan de la participación” (Subrayado fuera de texto).

El equipo auditor consultó en el botón participa de la página web de la entidad los informes de seguimiento al cronograma de acciones de participación ciudadana de los periodos enero a marzo, abril a junio y julio a septiembre de 2022, identificando que, para estos tres (3) informes en el numeral 5. "Retos del periodo" de manera reiterada se reportó que, "Es un tema pendiente documentar las buenas prácticas y experiencias exitosas en los espacios de participación", y en el informe correspondiente al periodo octubre a diciembre 2022, en el numeral 5. "Retos del periodo", se registró que, "Se han documentado dos buenas prácticas y experiencias exitosas en los espacios de participación, pero aún quedan algunas por capturar en los formatos dispuestos para ello". (Subrayado fuera de texto).



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-563118-00074585  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 44 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 45 de 58

Situación que tipifica un potencial incumplimiento a lo determinado en el Manual Operativo del MIPG Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, versión 4 de marzo de 2021, en el numeral 3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública - Lineamientos generales para la implementación - Evaluar las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas "(...) Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación y Rendición de Cuentas". (Subrayado fuera de texto), a lo determinado en la caracterización del proceso Gestión del Conocimiento (CRT-GC-001), versión 1, fecha: 28/07/2021, etapa "hacer" actividad "Identificar, documentar y socializar buenas prácticas y experiencias exitosas en la entidad (misionales y de gestión) y producto/salida "Sistematización de buenas prácticas y experiencias exitosas", y al Instructivo de Sistematización de Experiencias (INS-GC-002), versión: 1, fecha: 27/11/2017 y sus anexos, derivando posibles riesgos institucionales en términos de oportunidad, frente a reconocer lecciones aprendidas y a la toma de decisiones por medio de la documentación, socialización y sistematización de las buenas prácticas y experiencias exitosas en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Ver recomendación No. 16 en el capítulo 13 Recomendaciones.

#### 10.1.17 Documentación intervenciones ciudadanas – Memoria Histórica.

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por la SDES mediante comunicación interna RAD I2023006433 del 22/03/2023 con asunto "Solicitud de información Auditoría art. 3 y 4 Decreto 371 de 2010," para verificar cual es el mecanismo utilizado por la SDIS, para documentar dichas intervenciones, de tal manera que cuente con una memoria histórica que permitan hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión. Se observó que, la Secretaría Distrital de Integración Social, ha consignado todas las intervenciones ciudadanas correspondientes al cuarto periodo de 2022, en el formato FOR-PE-004 versión 0, fecha Memo I2019041822 / 27/09/2019, no obstante se evidenció que dichos formatos se encuentran diligenciado en una versión obsoleta tipificando un potencial incumplimiento a lo reglamentado en el procedimiento Control de Documentos en su numeral 3.6 Encabezado de los Documentos Código: PCD-SG-001m Versión: 3, Fecha: Circular 043 – 29/12/2022

Ver recomendación No. 17 en el capítulo 13 Recomendación.


#### 10.1.18 Documentación de buenas prácticas en materia de participación ciudadana.

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico mediante comunicación interna Rad: I2023006433 del 2023-03-02 con asunto: Solicitud de información Auditoría art. 3 y 4 Decreto 371 de 2020, con relación a evidenciar que buenas prácticas de la entidad, en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas se documentaron en la vigencia 2022, Se indicó que, "en materia de participación ciudadana durante la vigencia 2022 fueron documentadas las siguientes buenas prácticas en la Secretaría Distrital de Integración Social: - Coordinación para la racionalización de instancias, liderado por la Subdirección local de Ciudad Bolívar. - Padrinos y madrinan de la participación, en cabeza de la Subdirección local de Suba. Ambas se han documentado en el formato buenas prácticas Secretaría Distrital de Integración Social (F-AO-002) del proceso de gestión del conocimiento (...)

El equipo auditor consultó el Procedimiento Control de Documentos (PCD-SG-001), Versión: 3, Fecha: 29/12/2022 y en el numeral 3.3 Consideraciones para los formatos establece que, "La



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 202300525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 45 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 46 de 58

creación de un formato debe estar asociado a otro tipo de documento de mayor jerarquía como manual, procedimiento, instructivo, protocolo, etc.", no obstante el Formato Buenas prácticas Secretaría Distrital de Integración Social, (F-AO-002), versión 0 de fecha 19/04/2016 no se encuentra asociado a ningún tipo documental del proceso de gestión del conocimiento, situación que tipifica un potencial incumplimiento a lo determinado en el Procedimiento Control de Documentos, derivando posibles riesgos institucionales frente a los registros que se están proporcionando como evidencia de las actividades ejecutadas, en este caso de la documentación de las buenas prácticas de participación ciudadana de la entidad.

Ver recomendación No. 18 en el numeral 13 Recomendaciones

## 10.2. NO CONFORMIDADES

### Art 3 Decreto 371 de 2010

#### 10.2.1. Informes estadísticos mensuales de PQRS dirigidos a la Alcaldía de Bogotá y a la Veeduría Distrital

De acuerdo con el análisis realizado a la Circular Conjunta 006 de 2017 "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos. (...) En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte. La debida presentación del informe en mención debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita".

Mencionado lo anterior, a partir de las evidencias remitidas de las pantallas de cargue de los informes estadísticos de la Entidad, la Oficina de Control Interno evidenció que para la vigencia 2022 fueron remitidos a la Alcaldía de Bogotá y a la Veeduría Distrital de Bogotá doce (12) informes estadísticos, en donde cuatro (4) de ellos fueron presentados en forma extemporánea, encontrándose desde un (1) día hasta cuatro (4) días fuera del tiempo establecido, generando incumpliendo frente a lo establecido en la circular en mención. A continuación, se presenta detalle de lo evidenciado:

Tabla No. 9: Reporte informes estadísticos mensuales de PQRS

Nombre de Archivo Según Subsecretaría de Gestión Institucional	Fecha máxima de envío	Fecha de remisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la veeduría Distrital	Días Extemporáneos
INFORME MENSUAL PQRS VEEDURIA DICIEMBRE 2021	24/01/2022	28/01/2022	4
INFORME MENSUAL PQRS VEEDURIA JULIO 2022	22/08/2022	23/08/2022	1
INFORME MENSUAL PQRS VEEDURIA SEPTIEMBRE 2022	24/10/2022	25/10/2022	1
INFORME MENSUAL PQRS VEEDURIA OCTUBRE 2022	23/11/2022	24/11/2022	1

Fuente de Información: Elaboración propia de la OCI, a partir de las evidencias "Pantalla de Trasmisión" remitidas por la Subsecretaría de Gestión Institucional del 06/03/2023 y 21/04/2023.


Ver Conclusión No. 01 en el numeral 12 Conclusiones.

### Artículo 4 Decreto 371 de 2010

No se presentaron No conformidades en el artículo 4 Decreto 371 de 2010



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-563118-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 46 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 47 de 58

## 11. RIESGOS

Frente al análisis de las potenciales situaciones de riesgos asociadas al proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social, el equipo auditor consultó los mapas de riesgos de corrupción versión 0 de 2022, así como los mapas de riesgos de gestión versión 0, y versión 1 de 2022, asociados al proceso, reconociendo que el proceso en mención identificó y gestionó un (1) riesgo de corrupción y tres (3) riesgos de gestión, como se desarrolla a continuación:

### Riesgos de Corrupción

1. RC-ATC-001: “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” cuya causa indica “Interés propio o de un tercero en desviar o eliminar el trámite a denuncias recibidas en la entidad por presuntos hechos de corrupción” definiendo la siguiente 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 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 acuerdo con la ejecución del control, la Oficina de Control Interno evidenció para la vigencia 2022, el registro de denuncias por presuntos hechos de corrupción en el sistema SDQS en un total de setenta y cuatro (74) denuncias, de las cuales fueron atendidas y cerradas por la Oficina de Asuntos Disciplinarios-OAD hoy denominada Oficina de Control Disciplinario Interno, un total de cincuenta y cuatro (54) denuncias; y fueron trasladadas a otra entidad externa y/o cerradas por desistimiento tácito veinte (20) denuncias. Ahora bien, de acuerdo con la verificación a las alertas enviadas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, hacia la Oficina de Control Disciplinario Interno durante la vigencia 2022, no se enviaron alertas para la generación de respuestas de presunto hecho de corrupción en razón a que estas fueron atendidas y respondidas a los denunciantes con oportunidad, por lo anterior se evidenció el cumplimiento de este control ejercido por la Oficina de Atención a la Ciudadanía.


De acuerdo con lo establecido en el control y las evidencias aportadas se observó cumplimiento de la ejecución de la actividad de control para el periodo evaluado. Así mismo, durante ejercicio auditor no se evidenciaron situaciones de riesgo de corrupción que pudieran llegar afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### Riesgos de Gestión 2022

1. R-ATC-001: “Posibilidad de que la atención a la ciudadanía no se brinde bajo los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad, generando pérdida de la confianza y disminución del nivel de satisfacción de la ciudadanía, debido al desconocimiento y falta de apropiación de la normativa vigente” y cuya causa indica: “Desconocimiento y falta



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 47 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 48 de 58

de apropiación del Manual de servicio a la ciudadanía, procedimiento trámite de requerimientos en la Secretaría, canales de interacción y servicios sociales de la SDIS por parte de los integrantes del equipo SIAC, procesos y dependencias.” y para esto definió un (1) control así:

“El profesional del componente de Fortalecimiento del Servicio del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, desarrolla 36 jornadas de sensibilización (talleres), estas se realizan mensualmente (según programación), dirigida a servidores, servidoras y contratistas de las subdirecciones locales y subdirecciones técnicas, con el propósito de socializar y generar apropiación sobre la cultura del servicio de atención a la ciudadanía. En el marco de estas jornadas se aplicará un pre-test al inicio del taller y un post-test vía correo electrónico dentro del mes siguiente, como herramienta de valoración de las habilidades y apropiación de la cultura del servicio. En caso de no realizarse las jornadas de sensibilización se hace una reprogramación con las subdirecciones técnicas y subdirecciones locales”.

De acuerdo con la ejecución del control, se evidenció que se cuenta con listados de asistencia (formato controlado SDIS o formularios web), correos electrónicos envío de post-test, resultados de pre y post-test, registro de formularios de seguimiento que evidencian la realización de las treinta y seis (36) jornadas de sensibilización.

Adicionalmente se evidenció que, cada vez que ingresó un nuevo integrante al equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, se realizó inducción que incluye el entendimiento al Manual de servicio a la ciudadanía, al procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la Secretaría Distrital de Integración Social, los canales de interacción, servicios sociales, entre otros; con el propósito de garantizar su conocimiento e implementación en sus puestos de trabajo. Después de realizadas las inducciones se aplicaron cuestionarios de verificación de la apropiación de los temas vistos, como se evidenció en las actas de reunión y cuestionarios aplicados.

Así mismo, se evidenció que anualmente se realizó una jornada de reinducción dirigida a los servidores y contratistas que forman parte del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, con el fin de fortalecer el servicio de atención a la ciudadanía. Posteriormente, se observó la realización de evaluación de reinducción para determinar el nivel de apropiación de los conocimientos brindados a los participantes. Como evidencia, se identificaron los listados de asistencia en formato controlado de la SDIS (FOR-GD-023) y formularios web de la evaluación de apropiación del conocimiento y correos electrónicos con la retroalimentación de la evaluación.


No obstante, la Oficina de Control Interno evidenció la materialización del riesgo R-ATC-001 en la situación identificada en la observación No. 10.1.3, en razón a que de las cuarenta y ocho (48) PQRS seleccionadas, seis (6) de ellas es decir 12,50% no cuentan con el atributo de claridad y fondo, lo que permitió identificar que la actividad de control no está siendo completamente efectiva, al observarse que, las respuestas no cumplen con los atributos establecidos en el procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión: 0 del 30/09/2019, por lo anterior, la Oficina de Control Interno, sugiere analizar la efectividad del control y no obstante lo informado en la oportunidad de mejora 10.1.3 del presente informe de Auditoría.

Ver la recomendación No. 19 en el Numeral 13 de Recomendaciones.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074585  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 48 de 61



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 49 de 58

2. R-ATC-002: “Posibilidad de que desde el proceso no se promuevan mejoras a los servicios sociales según las necesidades de la ciudadanía afectando la percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios, esto debido a la no socialización de los resultados de las encuestas” y cuya causa indica “Los resultados de las encuestas de satisfacción y percepción no se socializan a todas las partes interesadas en estos” y para esto definió un control así:

“El profesional del componente de Fortalecimiento del Servicio trimestralmente solicita a la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC, la publicación en la página web de la entidad (menú Atención ciudadana), el reporte de los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción implementadas por los responsables de los puntos de atención SIAC, con el fin de que las diferentes dependencias de la entidad consulten la información y desarrollen acciones de mejora si hay lugar a ello. En caso de no ser publicado se realiza seguimiento a la solicitud hasta que se efectúa la publicación. Adicionalmente, se envía un correo electrónico a los Subdirectores Locales indicando que ya se encuentra publicado el informe con el reporte de los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción y luego se hace seguimiento por medio de correo electrónico solicitando a las dependencias den a conocer las acciones que se tomaron frente a las solicitudes que emitieron los ciudadanos. Como evidencia se cuenta con las solicitudes de publicación a la OAC de los informes publicados en la página web y los correos electrónicos solicitando las acciones que se tomaron frente a las solicitudes de los ciudadanos, si hay lugar a ello”.

De acuerdo con la ejecución del control, la Oficina de Control Interno evidenció que el servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a través de sus canales y puntos de atención a la ciudadanía ubicados en las Subdirecciones Locales de Integración Social y Centros de Desarrollo Comunitario realizó la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción a las y los ciudadanos que participan de los servicios sociales de la SDIS, durante la vigencia evaluada se realizaron encuestas en forma presencial a un total de 5.263 ciudadanos relacionadas con servicios sociales, y 51 encuestas mediante canal telefónico.


De igual forma se evidenció que el resultado de las encuestas de percepción y satisfacción se divulgan mediante informes de gestión los cuales son publicados en la página web institucional, en el banner atención a la ciudadanía/informes como: “Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción”, esto evidenciado para el I, II, III y IV trimestre de 2022.

De acuerdo con lo establecido en el control y las evidencias aportadas se observó cumplimiento de la ejecución de la actividad de control para el periodo evaluado. Así mismo, durante ejercicio auditor no se evidenciaron situaciones de riesgo de gestión que pudieran llegar afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. **R-ATC-003:** “Posibilidad de que la información de los servicios sociales no llegue a tiempo para ser divulgada a la ciudadanía afectando la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional y generando desinformación por no contar con la información oportuna, debido a que las subdirecciones técnicas no comunican de manera oportuna los cambios en el funcionamiento de los servicios”, y para esto definió un control así:

“El profesional del componente de Atención a la Ciudadanía mensualmente solicita mediante correo electrónico, a los delegados, con copia a los jefes de las dependencias, la información



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 50 de 58

sobre las novedades presentadas en el funcionamiento de los servicios que brinda la entidad. En caso de que se evidencie algún cambio en el funcionamiento de los servicios, y este no haya sido reportado por parte de las dependencias, el SIAC solicitará confirmación de actualización de la información”.

De acuerdo con la ejecución del control, la Oficina de Control Interno evidenció que, durante la vigencia 2022 el equipo SIAC envió solicitudes a las dependencias de la SDIS, requiriendo la información relacionada con la prestación de los servicios sociales (en caso de actualización) con el fin de fortalecer permanentemente la ruta de información del SIAC y orientar con precisión y oportunidad a la ciudadanía.

Adicionalmente, los responsables de puntos SIAC enviaron solicitudes a los referentes de los servicios sociales de las subdirecciones Locales, información relacionada con: fecha de entrega de bonos canjeables por alimentos, oferta de cursos, entre otros; la cual se carga en las carpetas disponibles en SharePoint para su consulta, lo cual se evidenció en pantallazos de información cargada en SharePoint.

De acuerdo con lo establecido en el control y las evidencias aportadas se observó cumplimiento de la ejecución de la actividad de control para el periodo evaluado. Así mismo, durante ejercicio auditor no se evidenciaron situaciones de riesgo de gestión que pudieran llegar afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## 12. CONCLUSIONES

Las auditorías internas se realizan con técnicas de muestreo, lo que significa que no todas las no conformidades han sido detectadas, ni que aquellas partes no revisadas no presenten no conformidades.

## CONFORMIDADES


### Artículo 3 Decreto 371 de 2010

- **Conclusión A. Identificación del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes y reconocimiento del Defensor Ciudadano en la Secretaría Distrital de Integración Social.**

Se observó que la Secretaría de Integración Social, reconoció a la Subsecretaría de Gestión Institucional como responsable del proceso misional a través de 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”. Así mismo se observó que, la Entidad reglamentó el reconocimiento del Defensor de la Ciudadanía mediante la Resolución 1107 de 2021 “Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 50 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 51 de 58

- **Conclusión B. Diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.**

Se observó que la SDIS cuenta con mecanismos de interacción efectiva entre los Servidores Públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, a través de socializaciones en jornadas tanto grupales como individuales desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, abordando diferentes temas transversales y sistemáticos del proceso de Atención a la Ciudadanía, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3 literal 4.

- **Conclusión C. Participaciones en las convocatorias programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.**

Se evidenció la participación de la SDIS a través de los funcionarios designados, en las convocatorias a reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3, literal 7 y Circular 006 de 2015 numeral 2.

- **Conclusión D. Resultado de las capacitaciones realizadas a los Servidores Públicos y Contratistas.**

De acuerdo con el análisis realizado y la documentación verificada se observó que la Subsecretaría de Gestión Institucional, realizó durante la vigencia 2022, capacitaciones frente a los elementos técnicos para el manejo del aplicativo e inducción del componente Cultura del Servicio y aplicación de los procedimientos y manuales para brindar el servicio de atención a la ciudadanía, de igual manera se observó evaluación al nivel de apropiación de los temas tratados a través de un pre-test y un pos-test, en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 artículo 12.

#### Artículo 4 Decreto 371 de 2010

- **Conclusión E. Caracterización de los grupos de valor o de interés, asociado con el Procedimiento Participación Ciudadana.**


En la actualización del Procedimiento Participación Ciudadana (PCD-PE-011), Versión: 1, Fecha: 25/11/2022, se incluyó la identificación y caracterización de los grupos de valor y se creó el formato Identificación y caracterización de grupos de valor (FOR-PE-069) Versión 0, Fecha: 22/11/2022, lo anterior atendiendo la recomendación general del informe de auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 de fecha 13/05/2022, frente a "(...) documentar el método para caracterizar los grupos de valor o interés asociado con el Procedimiento Participación Ciudadana para asegurar una adecuada identificación, a su vez, que sea acorde con la realidad de la entidad".

- **Conclusión F. Conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones:**

La Secretaría Distrital de Integración Social, realizó jornadas para promover, la conformación de redes, asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas, cumpliendo con lo establecido en el criterio del Decreto 371 de 2010 del artículo 4 literal 4.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 51 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 52 de 58

- **Conclusión G. Informes de las actividades desarrolladas del Plan Institucional de Participación Ciudadana vigencia 2022.**

En la revisión de los informes de las actividades del plan Institucional de participación ciudadana de la vigencia 2022, se evidenció la realización de Informes de seguimiento frente a las intervenciones realizadas por la ciudadanía para la 2022, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 4, literal 5.

- **Conclusión H. Entrega de la información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad en los ejercicios de rendición de cuentas.**

La Secretaría Distrital de Integración Social estableció el documento “Estrategia de Rendición de Cuentas” de la vigencia 2022, diseñado como una herramienta para atender cada uno de los espacios de rendición de cuentas, el cual enfatiza el seguimiento y evaluación para dar cumplimiento con los criterios de oportunidad, veracidad, completitud y de fácil entendimiento para la ciudadanía, generando cumplimiento de acuerdo con el Decreto 371 de 2010, artículo 4, literal 6.

- **Conclusión I. Entrega a la ciudadanía de la información correspondiente a la gestión contractual.**

Se observó que la SDIS promueve el control social sobre los recursos públicos, mediante la entrega de información a la ciudadanía sobre la gestión contractual de la vigencia 2022, mediante la página web institucional, en las secciones del menú de transparencia y acceso a la información pública, menú participa, Informe previo a la audiencia pública de rendición de cuentas sectorial sobre la gestión para cada vigencia, generando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 4, literal 1.

- **Conclusión J. Plan Institucional Participación Ciudadana 2022.**

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Participación Ciudadana (PCD-PE-011), Versión: 0, Fecha: 30/09/2019 numeral 4.1, actividad 6 “Presentar el Plan Institucional de Participación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño”, se dio cumplimiento de la presentación del plan de la vigencia 2022, en el acta de la sesión de la instancia, el 28/01/2022.

## NO CONFORMIDADES


### Artículo 3 Decreto 371 de 2010

- **Conclusión No. 01: Informes estadísticos mensuales de PQRS dirigidos a la Alcaldía de Bogotá y a la Veeduría Distrital.**

En el análisis efectuado al cumplimiento de la Circular Conjunta 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionado con la presentación de Informes Estadísticos mensuales del registro total de las PQRS indica “En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte”. La Oficina de Control Interno observó que durante la vigencia 2022, se presentó extemporaneidad en cuatro (4) Informes correspondiente a los meses de diciembre 2021, julio, septiembre y octubre de 2022, incumplimiento en la entrega oportuna de los informes, sobrepasando de 1 a 4 días.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 52 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 53 de 58

### Artículo 4 Decreto 371 de 2010

No se presentaron no conformidades en el artículo 4 Decreto 371 de 2010.

### 13. RECOMENDACIONES

#### Artículo 3 Decreto 371 de 2010

- **Recomendación No. 01: Encuestas de percepción de los ciudadano e informes de resultados obtenidos.**

Frente al análisis realizado a los informes de gestión relacionados con la percepción y satisfacción de los ciudadanos en la página web, la Oficina de Control Interna recomienda adoptar la Guía para la autoevaluación, Modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio, en atención a lo establecido mediante el Decreto 197 del 2014, artículo 9, relacionado con el seguimiento y evaluación de la percepción, asegurando e implementando criterios mínimos tales como:


1. Crear indicadores que permitan establecer metas, definir las acciones y realizar seguimiento en aras de fortalecer el mejoramiento continuo de los criterios establecidos para la prestación de los servicios en la atención de la ciudadanía.
2. Incluir dentro de los informes de gestión e informes de encuestas de percepción, análisis comparativo entre los periodos, e indicar que acciones se tomaron frente a las sugerencias de los ciudadanos en el periodo anterior.
3. Revisar la pertinencia de ampliar los criterios de evaluación, la cual contemple la percepción del proceso y/o gestión del servicio, uso de canales de comunicación (disponibilidad, accesibilidad), entre otros.
4. Fortalecer la divulgación de responder las encuestas a través de los medios digitales, para garantizar una cualificación más efectiva.
5. Ampliar la realización de encuestas a los diferentes grupos de interés de la entidad.

- **Recomendación No. 02: Actualización de documentos relacionados con los canales de atención a la ciudadanía.**

De acuerdo con la identificación de desactualización en el Manual de Servicio a la ciudadanía Código: MNL-ATC-001 versión 0, aprobado mediante memorando I2020033259 del 02/12/2020, el Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía Código: INS-ATC-001, versión 1 y página web institucional, relacionado con los canales de atención a la ciudadanía, carta de trato digno y línea telefónica, la Oficina de Control Interno recomienda realizar las respectivas actualizaciones a los documentos mencionados, asegurando la integridad, calidad y totalidad de la información relacionada con los canales de interacción.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-563118-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 53 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 54 de 58

- **Recomendación No. 03: Atributos de calidad de las PQRS.**

En análisis realizado a las PQRS, se evidenció que de las cuarenta y ocho (48) PQRS seleccionadas, seis (6) de ellas es decir 12,50% no cuentan con el atributo de claridad y fondo, la Oficina de Control Interno recomienda, fortalecer los controles que permitan dar cumplimiento a los atributos de calidad de las PQRS en las respuestas generadas.

- **Recomendación No. 04: Formulación y seguimiento a indicadores de gestión del proceso Atención a la ciudadanía.**

Teniendo en cuenta el no cumplimiento para dos (2) indicadores de gestión “Respuestas a requerimientos de Control Político entregadas oportunamente” y “Respuestas a solicitudes de conceptos a proyectos y acuerdos de Ley entregadas oportunamente”, respecto de la línea base y la meta del indicador y los resultados obtenidos de la ejecución presentado para la vigencia 2022, la OCI recomienda fortalecer el cumplimiento de los indicadores propuestos en el proceso de Atención a la ciudadanía, articulando actividades de monitoreo y alertas para la consecución del cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso.

- **Recomendación No. 05: Sistema de Información Misional- SIRBE, registro proyecto Ingreso Mínimo Garantizado- IMG.**

En atención a la oportunidad de mejora identificada, la Oficina de Control Interno recomienda, realizar la parametrización del proyecto Ingreso Mínimo Garantizado IMG, en el sistema de información SIRBE y gestionar un lineamiento estandarizado que permita garantizar el registro de la totalidad de atenciones en los puntos SIAC y la consulta de los ciudadanos vinculados a este proyecto.

- **Recomendación No. 06: Registro de llamadas en el Sistema Denwa – Canal Telefónico.**


En atención al potencial incumplimiento identificado frente al Manual de Servicio a la ciudadanía Código: MNL-ATC-001, versión 0 de Fecha: Memo I2020033259 – 02/12/2020, numeral 4.3 Atención telefónica, en razón al alto volumen de llamadas abandonadas por la ciudadanía dados los tiempos de demora para la recepción de las misma y una vez evidenciado los tiempos de para la atención de la llamada a la línea telefónica 3808330, la Oficina de Control Interno recomienda a coger los lineamientos establecidos en el Manual con el fin de evitar deficiencias en los resultados que podrían llegar a afectar la calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía, de igual manera, realizar análisis de causas frente a las situaciones que conllevan a generar un alto volumen de llamadas abandonadas y tomar las acciones pertinentes para mejorar los tiempos de demora en la atención canal telefónico.

- **Recomendación No. 07: Funcionalidad aplicativo Contáctenos.**

De acuerdo con la verificación realizada al aplicativo Contáctenos en la página web institucional, y en atención a los registros generados del mismos aplicativo para los meses enero y febrero de 2022, se evidenció que el sistema presenta fallas afectando la disponibilidad para el registro de las PQRS a través de este canal, de igual, manera se observó registros duplicados denotando inconsistencias en los registros almacenados, por consiguiente pérdida de la trazabilidad en los registros que son trasladados al sistema Bogotá te Escucha, por lo anterior se evidenció un potencial incumplimiento al Decreto 371 de 2010 artículo 3, literal 3; al Manual de Gobierno Digital Decreto del 1008 de 2018 del



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 54 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 55 de 58

Ministerio de Tecnologías de la información y al documento “Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía” Código: INS-ATC-001, versión 0, Fecha: Memo I2019050054 – 03/12/2019, capítulo 3. Por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda, validar la funcionalidad del sistema en forma permanente para garantizar la operatividad de este y revisar los datos que se generan al momento de su captura con el fin de que se determinen las causas que originan la duplicidad de estos, para que sean subsanados, lo cual permite garantizar la integridad y disponibilidad de <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>.

- **Recomendación No. 08: Continuidad en la operación del Sistema de información misional SIRBE.**

Una vez identificado el evento de la falla del sistema de información SIRBE en el punto SIAC de San Cristóbal, el cual demoró nueve (9) días sin funcionamiento, de lo anterior se evidenció una posible materialización del riesgo del proceso Gestión de Soporte y Mantenimiento Tecnológico, RS-SMT-007 “Pérdida de integridad o disponibilidad de los activos de información por fallas técnicas o mal funcionamiento del software, debido a la falta de monitoreo sobre la infraestructura de la entidad, lo que puede generar el aumento de solicitudes de soporte técnico, reprocesos internos e insatisfacción del cliente”, observando que la actividad de control definida es:

“El funcionario o contratista encargado de ejecutar las actividades de líder de infraestructura debe monitorear de manera mensual los servicios de tecnología que soportan los sistemas de información de la entidad. En caso tal de no ser realizada la revisión del informe mensual por parte del Líder de Infraestructura este debe ser realizado por el Profesional de Seguridad en apoyo a la gestión. La evidencia es el informe de monitoreo junto con la revisión mensual por parte del oficial de seguridad”.

La actividad de control, se encuentra diseñada para mitigar el riesgo de gestión frente a una falta de oportunidad ante la detección de una falla que afecte la infraestructura de la entidad, sin embargo, presenta debilidades en su ejecución llegando a comprometer la efectividad del control, en el entendido que, se presentó la falla en el sistema y no obstante la solución de la misma no se generó de acuerdo con los tiempos definidos en el Proceso Planeación Estratégica, Informe BIA- Aplicaciones Críticas, Versión 1, aprobado mediante memorando I2022041825 del 6/12/2022 del Plan de Continuidad del negocio, el cual estableció para el sistema SIBER, un tiempo de recuperación de 0 a 24 de horas.


Por lo anterior la Oficina de Control Interno, recomienda a la Subsecretaría de Gestión Institucional, coordinar con la Subdirección de Investigación e Información, para que se definan metodologías y/o acciones que permitan fortalecer las actividades de control asociados a la continuidad en la prestación de los servicios sociales cuando se presenten fallas en los sistemas de información en los Puntos de Atención a la Ciudadanía, garantizando la oportunidad en la atención a la ciudadanía, y así mismo el cumplimiento del artículo 3, literal 3, del Decreto 371 de 2010.

- **Recomendación No 09: Proceso de atención a población con Enfoque Diferencial**

En las visitas realizadas en los puntos SIAC de San Cristóbal, Tunjuelito, Bellavista y Barrios Unidos se evidenció desconocimiento del lenguaje de señas y de la plataforma “Centro de Relevo” herramienta tecnológica para atención a la población con discapacidad auditiva, así como la falta de un procedimiento independiente de protocolos de atención para este grupo de población, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda contar con funcionarios que tengan el conocimiento técnico del



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 55 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 56 de 58

lenguaje de señas, y/o capacitar frente a la funcionalidad y manejo del Centro de Relevó, así mismo construir un procedimiento que orienten a los profesionales en la atención específica a este tipo de población.

- **Recomendación No. 10: Infraestructura puntos SIAC - Cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas.**

De acuerdo con la verificación realizada in situ en los puntos SIAC San Cristóbal y Barrios Unidos se observó que, los baños utilizados por la ciudadanía no se encuentra adecuados para las personas en condición de discapacidad (sillas de ruedas), por lo cual se presenta inobservancia a lo establecido Norma técnica colombiana NTC 6047, numeral 24.4 “Dimensiones para cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas”, por lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda establecer mecanismos de adaptación que permitan la utilización de los cuartos de baño para personas en condición de discapacidad sillas de ruedas, así mismo, se sugiere a la administración hacer revisión frente al cumplimiento general de todos los estándares generados en la norma NTC 6047.

- **Recomendación No. 11: Infraestructura puntos de SIAC – Señalización rutas de evacuación e identificación puntos SIAC.**

En las visitas realizadas a los puntos SIAC de San Cristóbal y Tunjuelito, se evidenció que no se cuenta con la señalización visible que facilite el acceso y rutas de evaluación, así como la identificación del punto SIAC, por lo cual se presenta inobservancia a lo establecido Decreto 371 de 2010, artículo 3 , literal 5 y noma técnica Colombiana NTC 6047 capítulo 44, por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda establecer mecanismos de identificación visibles para que facilite el acceso a la comunidad, así mismo, se sugiere a la administración hacer revisión frente al cumplimiento general de todos los estándares generados en la norma NTC 6047.

- **Recomendación No. 12: Infraestructura puntos de SIAC - Puestos de trabajo**

En las visitas realizadas a los puntos SIAC de San Cristóbal Tunjuelito, Bellavista, en relación con los puestos de trabajo del personal que labora en atención a la ciudadanía se observó que existen elementos tales como maletas, cascos, chaquetas, cajas, que no hacen parte para el desarrollo de las funciones, generando obstaculización visual y desorden en el área de trabajo, lo cual permitió evidenciar inobservancia al Manual de Atención al ciudadano Código: MNL-ATC-001, versión 0, Fecha: Memo I2020033259 – 02/12/2020, en su numeral 3.1.3, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda realizar socializaciones en todos los puntos SIAC para que logre dar cumplimiento a la normatividad.


- **Recomendación No. 13: Horario de Atención punto SIAC**

En visita realizada en el punto SIAC de Bellavista, se observó que durante la hora de almuerzo se presenta discontinuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía, en un horario de 1 pm a 2 pm, sin informar los cambios de horarios en la atención a la ciudadanía a través de donde se indique las horas de atención que prestan en el punto SIAC, en atención a lo anterior, la Oficina de Control Interno, recomienda informar oportunamente los cambios de los horarios de atención, en cumplimiento de la Resolución Interna 1202 de 2019, artículo 5, numeral 5.4.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 56 de 61



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 57 de 58

- **Recomendación No. 14: Designación del responsable de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.**

De acuerdo con la revisión efectuada para validar la designación de los responsables de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas, se evidenció falta de completitud en el diligenciamiento de los formatos, en consideración de lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda, diligenciar a completitud los formatos FOR-ATC-001 Designación responsables sistema distrital de quejas y soluciones SDQS, garantizando el cumplimiento del procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, numeral 3.8.

- **Recomendación No. 15: Publicación de Informes en la página web.**

Teniendo en cuenta que en el análisis realizado a la publicación de informes de gestión del proceso de atención a la ciudadanía y la publicación en la página web, la Oficina de Control Interno, evidenció que, los nombres de los informes adjuntos no están acordes a lo indicado en el espacio web, ni tampoco en el contenido, además de no contar con un estándar en los nombres de los archivos, lo cual puede generar incertidumbre sobre el contenido de la información, teniendo en cuenta que está información esta con cara a la ciudadanía lo cual puede llegar a poner en riesgo la imagen institucional de acuerdo con lo definido y reglamentado por la Función Pública en ley de transparencia, tipificando un potencial incumplimiento a lo reglamentado en la Ley 1712 de 2014 ARTÍCULO 3. *Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública*; por lo cual la oficina de Control Interno recomienda que la Oficina de Comunicaciones como de la Subsecretaría de Gestión Institucional establezcan un punto de control para validar el nombre del espacio en la página web, nombre del archivo vs contenido del archivo que cumpla con los lineamientos técnicos oficiales para las publicaciones.

#### Artículo 4 Decreto 371 de 2010

- **Recomendación No. 16: Buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas.**


En materia de participación ciudadana, se observó que el informe de seguimiento al cronograma de acciones de participación ciudadana del periodo octubre a diciembre 2022, indicó "Se han documentado dos buenas prácticas y experiencias exitosas en los espacios de participación, pero aún quedan algunas por capturar en los formatos dispuestos para ello". Por lo tanto, se recomienda a la SDIS identificar, documentar, socializar y sistematizar las buenas prácticas y experiencias exitosas en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas de manera oportuna y de acuerdo con los documentos del sistema de gestión de la entidad para reconocer las lecciones aprendidas y tomar decisiones institucionales.

- **Recomendación No. 17: Documentación intervenciones ciudadanas – Memoria Histórica.**

En análisis realizado a la documentación donde se han consignado las intervenciones ciudadanas en el formato FOR-PE-004 versión 0, fecha Memo I2019041822 / 27/09/2019 que hacen parte de los expedientes que dan cuenta la participación ciudadana se evidenció que dichos formatos se encuentran diligenciados para el cuarto período de 2022, en una versión obsoleta tipificando un potencial incumplimiento a lo reglamentado en el procedimiento Control de Documentos en su numeral 3.6 encabezado de los documentos código: PCD-SG-001m versión: 3, fecha: Circular 043 – 29/12/2022, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda revisar la documentación vigente del



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Página 57 de 61

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL  FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código FOR-AC-013
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2023005237 – 20/02/2023
		Página: 58 de 58

proceso, de tal forma que su aplicación se adapte a las necesidades del mismo y den cumplimiento a la normatividad que lo rige.

- **Recomendación No. 18: Documentación de buenas prácticas en materia de participación ciudadana.**

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2022 se documentaron dos buenas prácticas de participación ciudadana en el formato F-AO-002 versión 0 de fecha 19/04/2016 el cual no se encuentra asociado a ningún tipo documental del proceso de gestión del conocimiento, Por lo anterior la Oficina de control Interno recomienda que la Subsecretaría de Gestión Institucional en coordinación con el proceso de Gestión del conocimiento revisen los documentos en los que puede estar asociado dicho documento en cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos frente a que, "(...) un formato debe estar asociado a otro tipo de documento de mayor jerarquía (...), contando con registros que proporcionen evidencias de las buenas prácticas de la entidad en el marco de lo establecido en el sistema de gestión.

- **Recomendación No. 19: Materialización Riesgo de Gestión R-ATC-001 de 2022.**

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno frente a la revisión de los riesgos y controles asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía, se evidenció materialización del riesgo de gestión R-ATC-001 de 2022 “Posibilidad de que la atención a la ciudadanía no se brinde bajo los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad, generando pérdida de la confianza y disminución del nivel de satisfacción de la ciudadanía, debido al desconocimiento y falta de apropiación de la normativa vigente”, al detectarse que dentro de la muestra seleccionada, seis (6) PQRS no cuentan con el atributo de claridad y fondo, situación que motivó al planteamiento de la Observación No. 10.1.3, la cual puede ser consultada en el numeral 10.1 del presente informe de auditoría, por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda, fortalecer los controles que permitan atender las causas que derivan la materialización del riesgo dando respuestas en cumplimiento de los atributos de calidad de las PQRS.

## EQUIPO AUDITOR

Heldis Lizarazo Hernández - Profesional Especializado – Contratista Oficina de Control Interno  
 Karinfer Olivera Donato - Profesional Especializado – Contratista Oficina de Control Interno  
 Mauricio Rodríguez Ramírez- - Profesional Especializado – Contratista Oficina de Control Interno  
 Ingrid Jiselt Vásquez Veloza - Profesional Especializado – Contratista Oficina de Control Interno  
 María Elcy Hernández Gaitán (líder) - Profesional Especializado – Contratista Oficina de Control Interno

## ROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ

Jefe Oficina de Control Interno

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



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20230525-131442-56318-00074685  
 2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 58 de 61

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Auditoria Interna Decreto 371 de 2010 art 3 y 4

## SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20230525-131442-563f18-00074585

Creación: 2023-05-25 13:14:42

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-05-25 13:34:06



Escanee el código para verificación

**Firma: Firma**

*KARINFER OLIVERA*

Karinfer Yelitza Olivera Donato  
52487048  
KOlivera@sdis.gov.co  
Contratista  
Oficina de Control Interno

**Firma: Firma**

*Mauricio Rodriguez Ramirez*

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

**Firma: Firma**

*Ingrid Jiselt Vasquez Veloz*

INGRID JISELT VASQUEZ VELOZA  
1010193924  
ivasquezv@sdis.gov.co  
Contratista

**Firma: Firma**

*Maria Elcy Hernández Gaitán*

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



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-563f18-00074585  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 59 de 61

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Auditoria Interna Decreto 371 de 2010 art 3 y 4

## SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20230525-131442-563f18-00074585

Creación: 2023-05-25 13:14:42

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-05-25 13:34:06



Escanee el código para verificación

Firma: Firma

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

Firma: Firma

Heldis  
heldis  
hlizarazo@sdis.gov.co





Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230525-131442-563f18-00074585  
2023-05-25T13:34:06-05:00 - Pagina 61 de 61

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final Auditoria Interna Decreto 371 de 2010 art 3 y 4

### SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20230525-131442-563f18-00074585

Creación: 2023-05-25 13:14:42

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-05-25 13:34:06

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Maria Elcy Hernández Gaitán mehernandezg@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social	Aprobado	Env.: 2023-05-25 13:14:42 Lec.: 2023-05-25 13:15:05 Res.: 2023-05-25 13:15:14 IP Res.: 186.84.89.22
Firma	INGRID JISELT VASQUEZ VELOZA ivasquezv@sdis.gov.co Contratista	Aprobado	Env.: 2023-05-25 13:15:14 Lec.: 2023-05-25 13:15:43 Res.: 2023-05-25 13:15:52 IP Res.: 186.155.72.97
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-05-25 13:15:52 Lec.: 2023-05-25 13:16:31 Res.: 2023-05-25 13:17:28 IP Res.: 191.156.179.223
Firma	Karinfer Yelitza Olivera Donato KOlivera@sdis.gov.co Contratista Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-05-25 13:17:28 Lec.: 2023-05-25 13:18:27 Res.: 2023-05-25 13:18:34 IP Res.: 186.28.96.182
Firma	Heldis hlizarazo@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-05-25 13:18:34 Lec.: 2023-05-25 13:29:27 Res.: 2023-05-25 13:29:31 IP Res.: 138.84.41.209
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2023-05-25 13:29:31 Lec.: 2023-05-25 13:34:02 Res.: 2023-05-25 13:34:06 IP Res.: 181.32.9.180



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME EJECUTIVO

Código: FOR-AC-010

Versión: 1

Fecha: Memo I2023005237 -  
20/02/2023

Página: 1 de 1

**NOMBRE DEL INFORME:** Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social.

**OBJETIVO:** Verificar el estado funcional de los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, así como los procesos de la participación ciudadana y control social, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículos 3 y 4, con el fin de presentar acciones que permitan fortalecer y garantizar una adecuada prestación del servicio a los ciudadanos en la Secretaría Distrital de Integración Social.

**ALCANCE:** La Auditoría se desarrollará para el período comprendido entre el 01/01/2022 al 31/12/2022.

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS POR MEJORAR
<p><b>Artículo 3 Decreto 371 de 2010</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A. Identificación del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes y reconocimiento del Defensor Ciudadano en la Secretaría Distrital de Integración Social.</li> <li>• B. Diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.</li> <li>• C. Participaciones en las convocatorias programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.</li> <li>• D: Resultado de las capacitaciones realizadas a los Servidores Públicos y Contratistas.</li> </ul> <p><b>Artículo 4 Decreto 371 de 2010</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E. Caracterización de los grupos de valor o de interés, asociado con el Procedimiento Participación Ciudadana.</li> <li>• F. Conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones:</li> <li>• G. Informes de las actividades desarrolladas del Plan Institucional de Participación Ciudadana vigencia 2022.</li> <li>• H. Entrega de la información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad en los ejercicios de rendición de cuentas.</li> <li>• I. Entrega a la ciudadanía de la información correspondiente a la gestión contractual.</li> <li>• J. Plan Institucional Participación Ciudadana 2022.</li> </ul>	<p><b>Artículo 3 Decreto 371 de 2010</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1.1. Encuestas de percepción de los ciudadano e informes de resultados obtenidos.</li> <li>10.1.2 Actualización de documentos relacionados con los canales de Atención a la Ciudadanía.</li> <li>10.1.3 Atributos de calidad de las PQRS.</li> <li>10.1.4 Formulación y seguimiento a indicadores de gestión del proceso Atención a la ciudadanía.</li> <li>10.1.5 Sistema de Información Misional- SIRBE, registro proyecto Ingreso Mínimo Garantizado- IMG.</li> <li>10.1.6 Registro de llamadas en el Sistema Denwa – Canal Telefónico.</li> <li>10.1.7. Funcionalidad Aplicativo Contáctenos.</li> <li>10.1.8 Continuidad en la operación del Sistema de información misional SIRBE.</li> <li>10.1.9 Proceso de atención a población con Enfoque Diferencial .</li> <li>10.1.10 Infraestructura puntos SIAC - Cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas.</li> <li>10.1.11 Infraestructura puntos SIAC – Señalización rutas de evaluación e identificación puntos SIAC.</li> <li>10.1.12 Infraestructura puntos SIAC - Puestos de trabajo</li> <li>10.1.13 Horario de Atención punto SIAC.</li> <li>10.1.14 Designación del responsable de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</li> <li>10.1.15. Publicación de informes en la página web.</li> </ul> <p><b>Artículo 4 del Decreto 371 de 2010</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1.16 Buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas.</li> <li>10.1.17 Documentación intervenciones ciudadanas – Memoria Histórica.</li> <li>10.1.18 Documentación de buenas prácticas en materia de participación ciudadana.</li> </ul> <p><b>11. RIESGOS</b> - Materialización Riesgo de Gestión R-ATC-001 de 2022.</p>

## CONCLUSIONES

### CONFORMIDADES

#### Artículo 3 Decreto 371 de 2010

- **Conclusión A. Identificación del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes y reconocimiento del Defensor Ciudadano en la Secretaría Distrital de Integración Social.** Se observó que la Secretaría de Integración Social, reconoció a la Subsecretaría como responsable del proceso misional a través de 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". Así mismo se observó que, la Entidad reglamentó el reconocimiento del Defensor de la Ciudadanía mediante la Resolución 1107 de 2021 "Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones".
- **Conclusión B. Diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.** Se observó que la SDIS cuenta con mecanismos de interacción efectiva entre los Servidores Públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, a través de socializaciones en jornadas tanto grupales como individuales desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, abordando diferentes temas transversales y sistemáticos del proceso de Atención a la Ciudadanía, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3 literal 4.
- **Conclusión C. Participaciones en las convocatorias programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.** Se evidenció la participación de la SDIS a través de los funcionarios designados, en las convocatorias a reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3, literal 7 y Circular 006 de 2015 numeral 2.
- **Conclusión D: Resultado de las capacitaciones realizadas a los Servidores Públicos y Contratistas.** De acuerdo con el análisis realizado y la documentación verificada se observó que la Subsecretaría, realizó durante la vigencia 2022, capacitaciones frente a los elementos técnicos para el manejo del aplicativo e inducción del componente Cultura del Servicio y aplicación de los procedimientos y manuales para brindar el servicio de atención a la ciudadanía, de igual manera se observó evaluación al nivel de apropiación de los temas tratados a través de un pre-test y un pos-test, en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 artículo 12.

#### Artículo 4 Decreto 371 de 2010

- **Conclusión E: Caracterización de los grupos de valor o de interés, asociado con el Procedimiento Participación Ciudadana.** En la actualización del Procedimiento Participación Ciudadana (PCD-PE-011), Versión: 1, Fecha: 25/11/2022, se incluyó la identificación y caracterización de los grupos de valor y se creó el formato Identificación y caracterización de grupos de valor (FOR-PE-069) Versión 0, Fecha: 22/11/2022, lo anterior atendiendo la recomendación general del informe de auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 de fecha 13/05/2022, frente a "(...) documentar el método para caracterizar los grupos de valor o interés asociado con el Procedimiento Participación Ciudadana para asegurar una adecuada identificación, a su vez, que sea acorde con la realidad de la entidad".
- **Conclusión F: Conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones:** La Secretaría Distrital de Integración Social, realizó jornadas para promover, la conformación de redes, asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas, cumpliendo con lo establecido en el criterio del Decreto 371 de 2010 del artículo 4 literal 4.
- **Conclusión G: Informes de las actividades desarrolladas del Plan Institucional de Participación Ciudadana vigencia 2022.** En la revisión de los informes de las actividades del plan Institucional de participación ciudadana de la vigencia 2022, se evidenció la realización de Informes de seguimiento frente a las intervenciones realizadas por la ciudadanía para la 2022, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 4, literal 5.
- **Conclusión H: Entrega de la información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad en los ejercicios de rendición de cuentas.** La Secretaría Distrital de Integración Social estableció el documento "Estrategia de Rendición de Cuentas" de la vigencia 2022, diseñado como una herramienta para atender cada uno de los espacios de rendición de cuentas, el cual enfatiza el seguimiento y evaluación para dar cumplimiento con los criterios de oportunidad, veracidad, completitud y de fácil entendimiento para la ciudadanía, generando cumplimiento de acuerdo con el Decreto 371 de 2010, art.4, literal 6.

• **Conclusión I: Entrega a la ciudadanía de la información correspondiente a la gestión contractual.** Se observó que la SDIS promueve el control social sobre los recursos públicos, mediante la entrega de información a la ciudadanía sobre la gestión contractual de la vigencia 2022, mediante la página web institucional, en las secciones del menú de transparencia y acceso a la información pública, menú participa, Informe previo a la audiencia pública de rendición de cuentas sectorial sobre la gestión para cada vigencia, generando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 4, literal 1.

• **Conclusión J: Plan Institucional Participación Ciudadana 2022.** De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Participación Ciudadana (PCD-PE-011), Versión: 0, Fecha: 30/09/2019 numeral 4.1, actividad 6 "Presentar el Plan Institucional de Participación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño", se dio cumplimiento de la presentación del plan de la vigencia 2022, en el acta de la sesión de la instancia, el 28/01/2022.

## **NO CONFORMIDADES**

### **Art 3 Decreto 371 de 2010**

#### **10.2.1. Informes estadísticos mensuales de PQRS dirigidos a la Alcaldía de Bogotá y a la Veeduría Distrital**

En el análisis efectuado al cumplimiento de la Circular Conjunta 006 de 2017 emitida por la Veeduría Distrital relacionado con la presentación de Informes Estadísticos mensuales del registro total de las PQRS indica "En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte". La Oficina de Control Interno observó que durante la vigencia 2022, se presentó extemporaneidad en cuatro (4) Informes correspondiente a los meses de diciembre 2021, julio, septiembre y octubre de 2022, incumplimiento en la entrega oportuna de los informes, sobrepasando de 1 a 4 días.

## **RECOMENDACIONES**

### **Artículo 3 Decreto 371 de 2010**

• **Recomendación No. 01: Encuestas de percepción de los ciudadano e informes de resultados obtenidos.**

Frente al análisis realizado a los informes de gestión relacionados con la percepción y satisfacción de los ciudadanos en la página web, la Oficina de Control Interna recomienda adoptar la Guía para la autoevaluación, Modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio, en atención a lo establecido mediante el Decreto 197 del 2014, artículo 9, relacionado con el seguimiento y evaluación de la percepción, asegurando e implementando criterios mínimos tales como:

1. Crear indicadores que permitan establecer metas, definir las acciones y realizar seguimiento en aras de fortalecer el mejoramiento continuo de los criterios establecidos para la prestación de los servicios en la atención de la ciudadanía.
2. Incluir dentro de los informes de gestión e informes de encuestas de percepción, análisis comparativo entre los periodos, e indicar que acciones se tomaron frente a las sugerencias de los ciudadanos en el periodo anterior.
3. Revisar la pertinencia de ampliar los criterios de evaluación, la cual contemple la percepción del proceso y/o gestión del servicio, uso de canales de comunicación (disponibilidad, accesibilidad), entre otros.
4. Fortalecer la divulgación de responder las encuestas a través de los medios digitales, para garantizar una cualificación más efectiva.
5. Ampliar la realización de encuestas a los diferentes grupos de interés de la entidad.

• **Recomendación No. 02: Actualización de documentos relacionados con los canales de atención a la ciudadanía.**

De acuerdo con la identificación de desactualización en el Manual de Servicio a la ciudadanía Código: MNL-ATC-001 versión 0, aprobado mediante memorando I2020033259 del 02/12/2020, el Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía Código: INS-ATC-001, versión 1 y página web institucional, relacionado con los canales de atención a la ciudadanía, carta de trato digno y línea telefónica, la Oficina de Control Interno recomienda realizar las respectivas actualizaciones a los documentos mencionados, asegurando la integridad, calidad y totalidad de la información relacionada con los canales de interacción.

• **Recomendación No. 03: Atributos de calidad de las PQRS.**

En análisis realizado a las PQRS, se evidenció que de las cuarenta y ocho (48) PQRS seleccionadas, seis (6) de ellas es decir 12,50% no cuentan con el atributo de claridad y fondo, la Oficina de Control Interno recomienda, fortalecer los controles que permitan dar cumplimiento a los atributos de calidad de las PQRS en las respuestas generadas.



• **Recomendación No. 04: Formulación y seguimiento a indicadores de gestión del proceso Atención a la ciudadanía.**

Teniendo en cuenta el no cumplimiento para dos (2) indicadores de gestión “Respuestas a requerimientos de Control Político entregadas oportunamente” y “Respuestas a solicitudes de conceptos a proyectos y acuerdos de Ley entregadas oportunamente”, respecto de la línea base y la meta del indicador y los resultados obtenidos de la ejecución presentado para la vigencia 2022, la OCI recomienda fortalecer el cumplimiento de los indicadores propuestos en el proceso de Atención a la ciudadanía, articulando actividades de monitoreo y alertas para la consecución del cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso.

• **Recomendación No. 05: Sistema de Información Misional- SIRBE, registro proyecto Ingreso Mínimo Garantizado- IMG.**

En atención a la oportunidad de mejora identificada, la Oficina de Control Interno recomienda, realizar la parametrización del proyecto Ingreso Mínimo Garantizado IMG, en el sistema de información SIRBE y gestionar un lineamiento estandarizado que permita garantizar el registro de la totalidad de atenciones en los puntos SIAC y la consulta de los ciudadanos vinculados a este proyecto.

• **Recomendación No. 06: Registro de llamadas en el Sistema Denwa – Canal Telefónico.**

En atención al potencial incumplimiento identificado frente al Manual de Servicio a la ciudadanía Código: MNL-ATC-001, versión 0 de Fecha: Memo I2020033259 – 02/12/2020, numeral 4.3 Atención telefónica, en razón al alto volumen de llamadas abandonadas por la ciudadanía dados los tiempos de demora para la recepción de las misma y una vez evidenciado los tiempos de para la atención de la llamada a la línea telefónica 3808330, la Oficina de Control Interno recomienda a coger los lineamientos establecidos en el Manual con el fin de evitar deficiencias en los resultados que podrían llegar a afectar la calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía, de igual manera, realizar análisis de causas frente a las situaciones que conllevan a generar un alto volumen de llamadas abandonadas y tomar las acciones pertinentes para mejorar los tiempos de demora en la atención canal telefónico.

• **Recomendación No. 07: Funcionalidad aplicativo Contáctenos.**

De acuerdo con la verificación realizada al aplicativo Contáctenos en la página web institucional, y en atención a los registros generados del mismo aplicativo para los meses enero y febrero de 2022, se evidenció que el sistema presenta fallas afectando la disponibilidad para el registro de las PQRS a través de este canal, de igual manera se observó registros duplicados denotando inconsistencias en los registros almacenados, por consiguiente pérdida de la trazabilidad en los registros que son trasladados al sistema Bogotá te Escucha, por lo anterior se evidenció un potencial incumplimiento al Decreto 371 de 2010 artículo 3, literal 3; al Manual de Gobierno Digital Decreto del 1008 de 2018 del Ministerio de Tecnologías de la información y al documento “Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía” Código: INS-ATC-001, versión 0, Fecha: Memo I2019050054 – 03/12/2019, capítulo 3. Por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda, validar la funcionalidad del sistema en forma permanente para garantizar la operatividad de este y revisar los datos que se generan al momento de su captura con el fin de que se determinen las causas que originan la duplicidad de estos, para que sean subsanados, lo cual permite garantizar la integridad y disponibilidad de <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>.

• **Recomendación No. 08: Continuidad en la operación del Sistema de información misional SIRBE.**

Una vez identificado el evento de la falla del sistema de información SIRBE en el punto SIAC de San Cristóbal, el cual demoró nueve (9) días sin funcionamiento, de lo anterior se evidenció una posible materialización del riesgo del proceso Gestión de Soporte y Mantenimiento Tecnológico, RS-SMT-007 “Pérdida de integridad o disponibilidad de los activos de información por fallas técnicas o mal funcionamiento del software, debido a la falta de monitoreo sobre la infraestructura de la entidad, lo que puede generar el aumento de solicitudes de soporte técnico, reprocesos internos e insatisfacción del cliente”, observando que la actividad de control definida es: “El funcionario o contratista encargado de ejecutar las actividades de líder de infraestructura debe monitorear de manera mensual los servicios de tecnología que soportan los sistemas de información de la entidad. En caso tal de no ser realizada la revisión del informe mensual por parte del Líder de Infraestructura este debe ser realizado por el Profesional de Seguridad en apoyo a la gestión. La evidencia es el informe de monitoreo junto con la revisión mensual por parte del oficial de seguridad”.

La actividad de control, se encuentra diseñada para mitigar el riesgo de gestión frente a una falta de oportunidad ante la detección de una falla que afecte la infraestructura de la entidad, sin embargo, presenta debilidades en su ejecución llegando a comprometer la efectividad del control, en el entendido que, se presentó la falla en el sistema y no obstante la solución de la misma no se generó de acuerdo con los tiempos definidos en el Proceso Planeación Estratégica, Informe BIA- Aplicaciones Críticas, Versión 1, aprobado mediante memorando I2022041825 del 6/12/2022 del Plan de Continuidad del negocio, el cual estableció para el sistema SIBER, un tiempo de recuperación de 0 a 24 de horas.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno, recomienda a la Subsecretaría de Gestión Institucional , coordinar con la Subdirección de Investigación e Información, para que se definan metodologías y/o acciones que permitan fortalecer las actividades de control asociados a la continuidad en la prestación de los servicios sociales cuando se presenten fallas en los sistemas de información en los Puntos de Atención a la Ciudadanía, garantizando la oportunidad en la atención a la ciudadanía, y así mismo el cumplimiento del artículo 3, literal 3, del Decreto 371 de 2010.

• **Recomendación No 09: Proceso de atención a población con Enfoque Diferencial.**

En las visitas realizadas en los puntos SIAC de San Cristóbal, Tunjuelito, Bellavista y Barrios Unidos se evidenció desconocimiento del lenguaje de señas y de la plataforma "Centro de Relevó" herramienta tecnológica para atención a la población con discapacidad auditiva, así como la falta de un procedimiento independiente de protocolos de atención para este grupo de población, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda contar con funcionarios que tengan el conocimiento técnico del lenguaje de señas, y/o capacitar frente a la funcionalidad y manejo del Centro de Relevó, así mismo construir un procedimiento que orienten a los profesionales en la atención específica a este tipo de población.

• **Recomendación No. 10: Infraestructura puntos SIAC - Cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas.**

De acuerdo con la verificación realizada in situ en los puntos SIAC San Cristóbal y Barrios Unidos se observó que, los baños utilizados por la ciudadanía no se encuentra adecuados para las personas en condición de discapacidad (sillas de ruedas), por lo cual se presenta inobservancia a lo establecido Norma técnica colombiana NTC 6047, numeral 24.4 "Dimensiones para cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas", por lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda establecer mecanismos de adaptación que permitan la utilización de los cuartos de baño para personas en condición de discapacidad sillas de ruedas, así mismo, se sugiere a la administración hacer revisión frente al cumplimiento general de todos los estándares generados en la norma NTC 6047.

• **Recomendación No. 11: Infraestructura puntos de SIAC – Señalización rutas de evaluación e identificación puntos SIAC.**

En las visitas realizadas a los puntos SIAC de San Cristóbal y Tunjuelito, se evidenció que no se cuenta con la señalización visible que facilite el acceso y rutas de evaluación, así como la identificación del punto SIAC, por lo cual se presenta inobservancia a lo establecido Decreto 371 de 2010, artículo 3 , literal 5 y norma técnica Colombiana NTC 6047 capítulo 44, por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda establecer mecanismos de identificación visibles para que facilite el acceso a la comunidad, así mismo, se sugiere a la administración hacer revisión frente al cumplimiento general de todos los estándares generados en la norma NTC 6047.

• **Recomendación No. 12: Infraestructura puntos de SIAC - Puestos de trabajo**

En las visitas realizadas a los puntos SIAC de San Cristóbal Tunjuelito, Bellavista, en relación con los puestos de trabajo del personal que labora en atención a la ciudadanía se observó que existen elementos tales como maletas, cascos, chaquetas, cajas, que no hacen parte para el desarrollo de las funciones, generando obstaculización visual y desorden en el área de trabajo, lo cual permitió evidenciar inobservancia al Manual de Atención al ciudadano Código: MNL-ATC-001, versión 0, Fecha: Memo I2020033259 – 02/12/2020, en su numeral 3.1.3, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda realizar socializaciones en todos los puntos SIAC para que logre dar cumplimiento a la normatividad.

• **Recomendación No. 13: Horario de Atención punto SIAC**

En visita realizada en el punto SIAC de Bellavista, se observó que durante la hora de almuerzo se presenta discontinuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía, en un horario de 1 pm a 2 pm, sin informar los cambios de horarios en la atención a la ciudadanía a través de donde se indique las horas de atención que prestan en el punto SIAC, en atención a lo anterior, la Oficina de Control Interno, recomienda informar oportunamente los cambios de los horarios de atención, en cumplimiento de la Resolución Interna 1202 de 2019, artículo 5, numeral 5.4.

• **Recomendación No. 14: Designación del responsable de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.**

De acuerdo con la revisión efectuada para validar la designación de los responsables de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas, se evidenció falta de completitud en el diligenciamiento de los formatos, en consideración de lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda, diligenciar a completitud los formatos FOR-ATC-001 Designación responsables sistema distrital de quejas y soluciones SDQS, garantizando el cumplimiento del procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, numeral 3.8.

• **Recomendación No. 15: Publicación de Informes en la página web.**

Teniendo en cuenta que en el análisis realizado a la publicación de informes de gestión del proceso de atención a la ciudadanía y la publicación en la página web, la Oficina de Control Interno, evidenció que, los nombres de los informes adjuntos no están acordes a lo indicado en el espacio web, ni tampoco en el contenido, además de no contar con un estándar en los nombres de los archivos, lo cual puede generar incertidumbre sobre el contenido de la información, teniendo en cuenta que está información esta con cara a la ciudadanía lo cual puede llegar a poner en riesgo la imagen institucional de acuerdo con lo definido y reglamentado por la Función Pública en ley de transparencia, tipificando un potencial incumplimiento a lo reglamentado en la Ley 1712 de 2014 ARTÍCULO 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública; por lo cual la oficina de Control Interno recomienda que la Oficina de Comunicaciones como de la Subsecretaría de Gestión Institucional establezcan un punto de control para validar el nombre del espacio en la página web, nombre del archivo vs contenido del archivo que cumpla con los lineamientos técnicos oficiales para las publicaciones.

**Artículo 4 Decreto 371 de 2010**

• **Recomendación No. 16: Buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas.**

En materia de participación ciudadana, se observó que el informe de seguimiento al cronograma de acciones de participación ciudadana del periodo octubre a diciembre 2022, indicó "Se han documentado dos buenas prácticas y experiencias exitosas en los espacios de participación, pero aún quedan algunas por capturar en los formatos dispuestos para ello". Por lo tanto, se recomienda a la SDIS identificar, documentar, socializar y sistematizar las buenas prácticas y experiencias exitosas en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas de manera oportuna y de acuerdo con los documentos del sistema de gestión de la entidad para reconocer las lecciones aprendidas y tomar decisiones institucionales.

• **Recomendación No. 17: Documentación intervenciones ciudadanas – Memoria Histórica.**

En análisis realizado a la documentación donde se han consignado las intervenciones ciudadanas en el formato FOR-PE-004 versión 0, fecha Memo I2019041822 / 27/09/2019 que hacen parte de los expedientes que dan cuenta la participación ciudadana se evidenció que dichos formatos se encuentran diligenciados para el cuarto periodo de 2022, en una versión obsoleta tipificando un potencial incumplimiento a lo reglamentado en el procedimiento Control de Documentos en su numeral 3.6 encabezado de los documentos código: PCD-SG-001m versión: 3, fecha: Circular 043 – 29/12/2022, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda revisar la documentación vigente del proceso, de tal forma que su aplicación se adapte a las necesidades del mismo y den cumplimiento a la normatividad que lo rige.

• **Recomendación No. 18: Documentación de buenas prácticas en materia de participación ciudadana.**

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2022 se documentaron dos buenas prácticas de participación ciudadana en el formato F-AO-002 versión 0 de fecha 19/04/2016 el cual no se encuentra asociado a ningún tipo documental del proceso de gestión del conocimiento, Por lo anterior la Oficina de control Interno recomienda que la Subsecretaría de Gestión Institucional en coordinación con el proceso de Gestión del conocimiento revisen los documentos en los que puede estar asociado dicho documento en cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos frente a que, "(...) un formato debe estar asociado a otro tipo de documento de mayor jerarquía (...), contando con registros que proporcionen evidencias de las buenas prácticas de la entidad en el marco de lo establecido en el sistema de gestión.

**Riesgos de Gestión:**

• **Recomendación No. 19: Materialización Riesgo de Gestión R-ATC-001 de 2022.**

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno frente a la revisión de los riesgos y controles asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía, se evidenció materialización del riesgo de gestión R-ATC-001 de 2022 "Posibilidad de que la atención a la ciudadanía no se brinde bajo los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad, generando pérdida de la confianza y disminución del nivel de satisfacción de la ciudadanía, debido al desconocimiento y falta de apropiación de la normativa vigente", al detectarse que dentro de la muestra seleccionada, seis (6) PQRS no cuentan con el atributo de claridad y fondo, situación que motivó al planteamiento de la Observación No. 10.1.3, la cual puede ser consultada en el numeral 10.1 del presente informe de auditoría, por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda, fortalecer los controles que permitan atender las causas que derivan la materialización del riesgo dando respuestas en cumplimiento de los atributos de calidad de las PQRS.