NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

Seguimiento al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, con relación a las Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Secretaria Distrital de Integración Social (Artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011).

FECHA EN LA QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO

11/03/2021

INTRODUCCIÓN

En atención al Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Internet para la vigencia 2021, la oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, con relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas a la Secretaria Distrital de Integración Social, lo anterior en atención al rol de evaluación y seguimiento que le compete a la OCI.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011 y demás normativa aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS y servicio ciudadano de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS.

ALCANCE

Se verificó el cumplimiento del artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011 y demás normativa aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS y servicio ciudadano de la Secretaría Distrital de Integración Social, durante el periodo correspondiente del 01 de junio al 31 de diciembre de 2020, con énfasis en la atención de las PQRS radicadas en el marco de la emergencia ocasionada por COVID-19 y PQRS tramitados fuera del término legal.

MARCO LEGAL

La revisión y seguimiento se llevará a cabo bajo los lineamientos establecidos en:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia "*Derecho de Petición"*.
- Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión"*
- Artículos 54 y 55 de la Ley 190 de 1995 "*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."*
- Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y su Decreto Reglamentario 103 de 2015.

Inf Final

- Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
- Artículo 15 – Derecho de turno, de la Ley 962 del 2005 *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"*
- Artículos 12, 13 y 14 del Decreto 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."* o la que la modifique o sustituya.
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 "Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus", del Ministerio de Salud y Protección Social y demás que lo modifiquen.
- Decreto 607 de 2007 *"Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social"*
- Decreto 124 de 2016 *"Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*
- Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020 "*Por la cual se introducen medidas para atender la contingencia por COVID-19, a partir uso de las Tecnologías la información y las telecomunicaciones – TIC".*
- Decreto Distrital 087 de 2020 *"Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C."* y demás que lo modifiquen o sustituyan.
- Resolución 0725 del 15 de abril de 2020 *"Por la cual se conforma un grupo interno de trabajo para apoyar el trámite y gestión de la respuesta oportuna, integral y coordinada a los requerimientos presentados por los entes externos de vigilancia y control, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública por COVID19 y se dictan otras disposiciones"*
- Resolución 1202 de 2019, *"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones".*
- Circular SDIS 05 del 16 de marzo de *"Acciones administrativas Transitorias de contención ante el COVID-19".*
- Circular SDIS 07 del 6 de abril- Crea el correo buzonorganismosdecontrol@sdis.gov.co.
- Procedimiento "*Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la secretaría distrital de integración social Código: PCD-ATC-003"*. Versión: 0, Fecha: Circular No. 035 – 30/09/2019.
- Documentación SIG asociada al proceso Atención a la ciudadanía.

METODOLOGÍA

Para el presente informe se desarrollarán las siguientes actividades:

- Se revisó la normativa vigente para la aplicación de los criterios requeridos para el presente informe.
- Se diseñó matriz en Excel para la recepción, consolidación y análisis de información, la cual contendrá requisitos del marco normativo definido
- Se comunicó el inicio del seguimiento y se solicitó a los clientes del seguimiento el diligenciamiento de la matriz en formato Excel definida por equipo de seguimiento para la consolidación y análisis con rad Rad: I2021005860 de fecha: 15 de febrero de 2021.

Informe Final

- Se revisó la información aportada por el Líder del SIAC a través de correo electrónico del 26 de febrero de 2021.
- Se observó la información consignada en la página web e intranet de la Entidad.
- Se verificó la información de los informes de gestión elaborados por el SIAC.
- Se realizó el informe final de seguimiento con los ajustes realizados, de acuerdo con las Observaciones.

Nota: Es responsabilidad de las Dependencias, Despacho, Subsecretaria – Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, el contenido de la información suministrada. Por parte de la Oficina de Control Interno, la responsabilidad como evaluador independiente, consiste en producir un informe objetivo que contenga las observaciones, si hay lugar a ellas, sobre el acatamiento a las disposiciones legales tanto externas como internas y las recomendaciones que le permitan a la alta dirección tomar decisiones de mejora en la gestión institucional.

RESULTADOS

Realizada la verificación y análisis por parte de la Oficina de Control Interno se observó lo siguiente:

1. Ley 1474 de 2011, artículo 76 "*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*".

1.1 Existe una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

De las evidencias aportadas por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y revisión realizada por la Oficina de Control Interno a la Web de la entidad, se observó lo siguiente: la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, cuenta con el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, el cual, se encuentra reglamentado a través de la Resolución 1202 de 2019*. "Por medio de la cual se actualiza el Servicio integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC- y se dictan otras disposiciones"* en su artículo 9 menciona *"Funciones del responsable del SIAC (…) 9.3. Gestionar los requerimientos, así como las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en corresponsabilidad con las dependencias competentes, disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción te la comunidad. (…) 9.4. Realizar seguimiento a la gestión de los requerimientos y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan a la Entidad para la verificación de sus estados, la realización de correspondientes alertas a cada una de las dependencias responsables y diseño de planes de mejoramiento con cada una de las mismas. (…)".*

De igual forma, en el artículo 11 ibidem, establece *"Articulación institucional en el servicio a la ciudadanía: El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía es el núcleo fundamental del accionar de la Secretaria Distrital de Integración Social, por lo tanto, sus procesos, procedimientos, protocolos, acciones y estrategias son transversales al interior de la misma. (…) 11.2. Dar trámite y atender las peticiones, consultas, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía en los términos establecidos por la Ley, cumpliendo con los criterios de calidad, oportunidad, calidez, claridad y coherencia de la respuesta*.

Informe Final

Adicionalmente, se observó en la página web de la entidad el link relacionado al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/servicio-integral-de-atencion-a-la-ciudadania

1.2 En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias reclamos y contar con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción.

Se observó que la entidad cuenta en su página web con un espacio denominado trámites y servicios en su banner SDQS "*Peticiones quejas y reclamos"* de igual forma los banners "Denuncie la corrupción" y "Contáctenos" para que la ciudadanía pueda presentar sus inquietudes. Link: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php (Ver imagen 1 y 2)

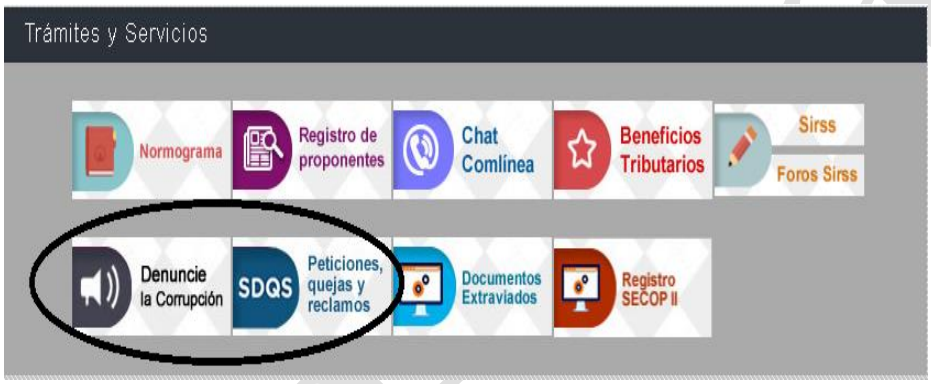


Imagen 1 - Fuente: página web de la SDIS.

Imagen 2 - Fuente: página web de la SDIS.

De igual forma se cuenta con un espacio nombrado *"Atención a la Ciudadanía - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía"* en el cual la ciudadanía encontrará información relacionada con las PQRS esta se hallará en el siguiente link: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/servicio-integral-de-atencion-a-la-ciudadania (ver imagen 3 y 4)

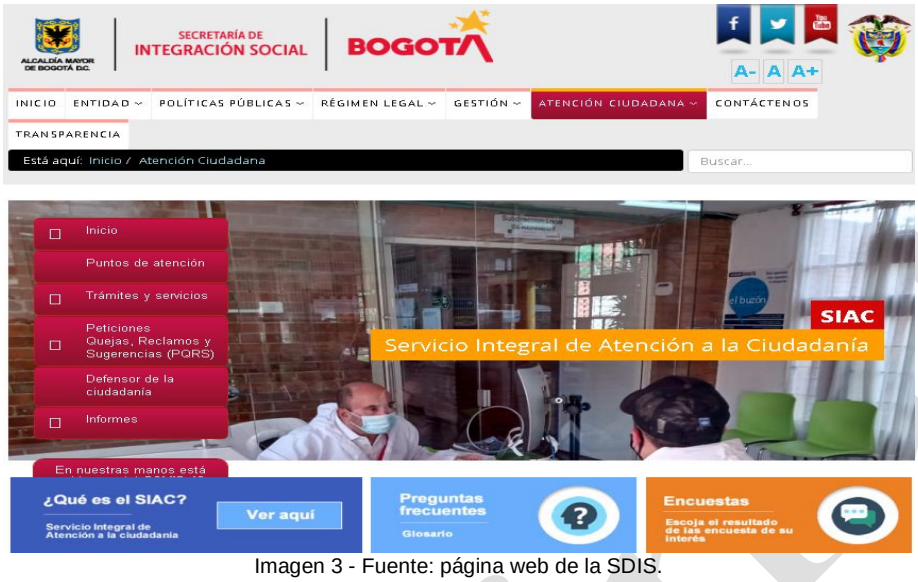


Imagen 3 - Fuente: página web de la SDIS.

Imagen 4 - Fuente: página web de la SDIS.

La SDIS cuenta con los siguientes punto y canales de atención: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/2487

Imagen 4 - Fuente: página web de la SDIS.

2. Artículo 54, Ley 190 de 1995.

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

Se realiza revisión del informe de gestión servicio integral de atención a la ciudadanía-SIAC - tercer trimestre 2020 remitido a la secretaría técnica de comité de gestión y desempeño, en el cual se observan las dependencias con mayor número de quejas y reclamos (ver tabla 1 y 2):

Quejas

Dependencias	No. Quejas
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	112
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	45
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	42
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	37
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	36
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	28
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	20
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	16
TOTAL	**372**

Tabla 1. Fuente: Informe de gestión SIAC tercer trimestre 2020.

De lo descrito en el informe de gestión SIAC, publicado en la web de la Secretaría, se destaca que las quejas allegadas están relacionadas con:

- Atención del personal de los proyectos,
- Comedores comunitarios,
- Centros de protección para adultos mayores,
- Centros día,
- Centros noche,
- Centros integrales de protección a niños, niñas adolescentes,
- Hogares de paso.
- Jardines infantiles

De otra parte, observó que el Servicio de Atención a la Ciudadanía- SIAC en el informe de gestión del tercer trimestre, aclara que*: "(…) la mayoría de las peticiones clasificadas como quejas, son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía manifiestan encontrarse en alta vulnerabilidad por la situación de emergencia sanitaria, y necesitan con urgencia ser escuchados, es por ello, que en un alto volumen aparecen en el equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, a través del cual se informó en dónde podían solicitar las ayudas de acuerdo a lo manifestado".*

Dependencias	No. Reclamos
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	107
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	50
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	38
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	32
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	30
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	23
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	14
TOTAL	**349**

Tabla 2. Fuente: Informe de gestión SIAC tercer trimestre 2020.

Al igual, se evidenció que el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, es el área que cuenta con más reclamos, de igual forma, el SIAC especifica en su informe de gestión tercer trimestre *"Los reclamos se relacionan con demoras en el ingreso a los servicios, por egreso de los mismos; por la interrupción de la atención presencial como consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, además de la dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno. Por conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitantes de calle, centros día y centros noche.*

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

Interna

Así mismo, la oficina de Control Interno verificó la información relacionada en el informe de gestión del cuarto trimestre 2020 en el cual se observan las dependencias con mayor número de quejas y reclamos (ver tabla 3 y 4):

Quejas

Dependencias	No. Quejas
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	60
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	31
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	19
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	19
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	12
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	11
TOTAL	**203**

Tabla 3. Fuente: Informe de gestión SIAC cuarto trimestre 2020.

De la revisión realizada por el equipo de seguimiento al informe de gestión correspondiente al cuarto trimestre, se observó que las quejas allegadas por la ciudadanía están relacionadas con atención del personal de los proyectos y servicios, como son:

- Hogares de paso de habitantes de calle,
- Comedores comunitarios,
- Centros de protección para adultos mayores,
- Centros día,
- Centros noche de adultos mayores,
- Centros integrales de protección a niños, niñas, adolescentes con discapacidad.

Dentro del informe el SIAC aclara lo siguiente: "*(...)la mayoría de las peticiones clasificadas como quejas, son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía manifiestan encontrarse en alta vulnerabilidad por la situación de emergencia sanitaria, y necesitan con urgencia ser escuchados, es por ello, que en un alto volumen aparecen en el equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, a través del cual se informó en dónde podían solicitar las ayudas de acuerdo a lo manifestado.*"

Reclamos

Dependencias	No. Reclamos
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	95
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	81
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	19
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	17

Raf Final

Dependencias	No. Reclamos
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	15
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	11
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	7
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	7
TOTAL	**276**

Tabla 4. Fuente: Informe de gestión SIAC cuarto trimestre 2020.

Al igual, frente a los reclamos presentados en el cuarto trimestre 2020, el equipo de seguimiento observó que se relacionan con:

- Demoras en el ingreso a los servicios,
- Egreso de los servicios.
- Por las restricciones en la atención presencial como consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país.
- Dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno.
- Por conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitantes de calle, centros día y centros noche de adultos mayores.

Adicionalmente, el SIAC informa en el informe del cuarto trimestre que: *"(…) cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, estas son clasificadas como quejas o reclamos, aunque en su mayoría corresponde a peticiones de interés particular."*

2.2. Recomendaciones sugeridas por los particulares y medición de la percepción y satisfacción.

De la revisión realizada al informe de gestión del tercer trimestre 2020 y las evidencias aportadas por el SIAC, se observó que, para este periodo las encuestas de medición de percepción y satisfacción ciudadana iniciaron el 22 de septiembre y finalizaron el 15 de diciembre de 2020, durante este periodo se evidenció la realización de ochocientas y una (801) encuestas de percepción y satisfacción, las cuales tenían el objeto de conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a los servicios de la SDIS y la atención que prestan los servidores tanto en el SIAC como en los proyectos dentro de las subdirecciones locales, igualmente recibir sugerencias y observaciones que permitan optimizar los servicios.

De otra parte, se observaron los memorandos Rad: I2020031027 del 12 de noviembre de 2020 y Rad: I2021003120 del 02 de febrero de 2021, dirigidos a la Subsecretaria, Dirección de Análisis de Diseño Estratégico como secretario del Comité de Institucional de Gestión y Desempeño, memorandos en los cuales reportan los informes de gestión del tercer y cuarto trimestre 2020 del SIAC.

Al igual, se observó acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizada el 02 septiembre de 2020 en la cual se presentaron los temas de: la percepción de la ciudadanía de los servicios sociales, Informe trimestral del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC correspondiente a los periodos

Informe Final

del tercer trimestre de 2019 al segundo trimestre de 2020. Sin embargo, no se han presentado los informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre 2020, en el comité Institucional de Gestión y Desempeño.

No obstante, se observaron correos electrónicos de fecha del 27 de noviembre 2020 y 06 de enero 2021 dirigido a la Subsecretaria solicitando la inclusión de la presentación del informe de requerimientos fuera de términos-tercer trimestre de 2020 en el comité Institucional de Gestión y Desempeño por parte del SIAC, sin que a la fecha se haya presentado.

2.3 Envío de las PQRS extemporáneas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Se observó memorando Rad: I2020030699 del 10 de noviembre de 2020, remitido a la Oficina Asuntos Disciplinarios con asunto: *"Reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre de 2020"*, del cual, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento con rad: I2020035975 del 23 de diciembre de 2020.

De otra parte, se observó memorando Rad: I2021000662 de 14 de enero de 2021 correspondiente a las peticiones con respuesta fuera de términos cuarto trimestre de 2020 (01 de octubre al 15 de diciembre de 2020) remitido a la Oficina Asuntos Disciplinarios, evidenciando que durante el período comprendido entre el 1° de octubre y el 15 de diciembre de 2020, se gestionaron nueve mil ciento cincuenta y un (9151) peticiones ciudadanas, de las cuales, mil ciento treinta (1130), es decir, el 12.35% registran respuesta fuera de los términos de ley. (Ver tabla 5)

Dependencias	Total, REQ. atendidos por dependencia	Numero de requerimientos fuera de términos	%
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	833	673	81
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	348	207	59
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	1125	159	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	504	42	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	481	9	2
DIRECCIÓN POBLACION PROYECTO 1113	241	9	4
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	453	8	2
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVA	272	7	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	111	7	6
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	388	6	2
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	32	1	6
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	13	1	8
COMISARIA DE FAMILIA SUMAPAZ	1	1	100

Tabla 5. Fuente: Reporte de peticiones cuarto trimestre 2020

Interna

Por lo anterior, se evidenció que el informe correspondiente al tercer trimestre no incluyo los últimos 15 días del mes de diciembre de 2020, por tal razón, se recomienda que para él seguimiento correspondiente al primer trimestre 2021 se incluyan.

Al igual, se observó que el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, socializo por medio de correo electrónico el día 17 de diciembre archivo Excel denominado *"Base verificación a rtas fuera de términos dic – 2020"* con el objetivo de que las dependencias reporten si en efecto la petición fue resuelta fuera de término o cargada extemporáneamente en el aplicativo, de igual forma, en el reporte peticiones con respuesta fuera de términos cuarto trimestre de 2020, en la tabla No.3, se relacionan las respuestas a peticiones entregadas oportunamente a la ciudadanía, no obstante, cargadas extemporáneamente en el aplicativo Bogotá te escucha.

3. Resolución Interna 725 del 15 abril de 2020

En atención a las observaciones presentadas al informe preliminar por medio de memorando Rad: I2021009583 del 17 de marzo de 2021, por parte de los Asesores del Despacho, dirigido a la Subsecretaria y al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC con asunto*: "Respuesta al Informe Preliminar de Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76-Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley1474 de 2011, con relación a las Quejas, Reclamos y Sugerencias, Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, Secretaria Distrital de Integración Social"*, memorando que fue aportado por el SIAC a la Oficina de Control Interno por medio de correo electrónico el 18 de marzo de 2021, en la cual aportan observaciones a los numerales 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, y posterior al análisis y estudio por la OCI de los argumentos, se retira la observación.

4. Resolución interna 1202 de 2019

4.1. Información de cambios en el portafolio de servicios, horarios de atención, requisitos o plazos a las instancias correspondientes (Resolución 1202 de 2019-Art 5.4)

Mediante la revisión de las evidencias aportada por el equipo SIAC se observó la gestión realizada mediante:

- Solicitudes de información acerca del funcionamiento de los servicios (horarios, protocolos de bioseguridad, actividades y/o competencias que atiende la dependencia en relación con la emergencia, mediante correo institucional a las Direcciones y Subdirecciones técnicas y locales, con el fin de orientar con oportunidad a la ciudadanía.
- Actas de visitas a nueve (9) Subdirecciones Locales para la verificación (Lista de chequeo - evaluación de condiciones puntos SIAC noviembre 2020) del funcionamiento (horarios, protocolos de bioseguridad) de los puntos SIAC, en el marco de la emergencia sanitaria.
- Actas de reunión con los/as Subdirectores/as Locales, a fin de articular acciones para brindar atención oportuna a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS (fechas de reactivación del canal presencial, trámite de requerimientos, atención telefónica, entre otros).

Inf Final

Por lo anterior, se evidenció la gestión realizada por el equipo SIAC para mantener la comunicación de los procesos realizados por la entidad, así como, la coordinación de acciones con las diferentes direcciones y subdirecciones para proporcionar una atención oportuna al ciudadano.

4.2. Designación del Asesor de Despacho responsable de articular los componentes del Sistema de Servicio a la Ciudadanía. (Resolución 1202 de 2019- Art 8)

En las evidencias entregadas por el SIAC en respuesta al informe preliminar, se evidenció el memorando con numero de radicado I2021009291 del 15 de marzo del 2021, con asunto *" Delegación líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC"* en el cual, el Subsecretario delega al señor Erwin Gaeth Mera como líder del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, dando cumplimiento al artículo 8 de la Resolución 1202 de 2019. *"RESPONSABLE DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CiUDADANÍA – La responsabilidad de gerenciar y articular los componentes del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, estará a cargo un asesor de despacho asignado a la Subsecretaria para tal efecto"*

4.3. Prestación del servicio a través de los canales de atención presencial, virtual, telefónico (Resolución 1202 de 2019- Art 9.2).

De la revisión realizada a la información aportada por el SIAC se evidenció la implementación de estrategias que buscan garantizar una óptima atención al ciudadano como lo son las capacitaciones e inducciones realizadas durante el tercer y cuarto trimestres del año 2020, en las cuales participaron colaboradores de las dependencias, enfocados a la cultura de servicio y a la plataforma Bogotá te escucha, así mismo, se evidenció el seguimiento a las PQRS presentadas por la ciudadanía y la creación de acciones que buscan mantener una atención oportuna en cada uno de los canales de las dependencias relacionadas, como:

- Articulación interinstitucional con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General para la implementación de las jornadas de sensibilización en cultura del servicio, las cuales se implementaron entre julio y octubre de 2020.

- Jornadas de inducción y reinducción dirigidas al equipo SIAC y designados para la operación de Bogotá te escucha.

Por otra parte, se observó, que el SIAC realizó seguimiento a la atención que se brinda a la ciudadanía a través del canal telefónico, a fin de garantizar un servicio cálido, oportuno, veraz y pertinente, para lo cual se desarrollaron las siguientes actividades:

- Seguimiento semanal y mensual de la recepción de llamadas de cada agente (archivo Excel, hoja atención semanal y hoja atención mensual).
- Seguimiento mensual a resultados de encuestas de satisfacción telefónica consolidado y soporte Ctmail).
- Seguimiento mensual audios telefonía (grabación de llamadas), implementación de protocolos de atención.
- Reporte de atención telefónica publicado en la página web, tercer y cuarto trimestre.

Informe Final

4.4. Prestación del servicio a través de los canales de atención, de conformidad con la calamidad pública por Covid 19.

En el desarrollo a la revisión de las evidencias aportadas por el equipo SIAC, para informar los ajustes en la prestación del servicio en los canales de atención de conformidad a lo establecido en el Art 9.2 de la Resolución 1202 de 2019, se observó la gestión adelantada por el equipo SIAC mediante soportes que dan cuenta de la gestión desarrollada en el marco de cuatro actividades así:

- *La atención presencial, se reactivó, progresivamente, a partir de septiembre, alternando con la modalidad de trabajo en casa, en las localidades con restricción por la emergencia sanitaria. A diciembre 31 de 2020, los puntos SIAC se encontraban activos en modalidad presencial, salvo el punto de atención ubicado en la SLIS de Fontibón, acorde con las directrices del Subdirector Local.*

- *Se realizaron reuniones con los/as subdirectores/as Locales, a fin de articular acciones para brindar atención oportuna (fechas de reactivación del canal presencial, trámite de requerimientos, atención telefónica, entre otros) a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS.* (Se observaron actas de reunión).

- *Se realizaron visitas donde se aplicaron Listas de chequeo para la evaluación de condiciones puntos SIAC del adecuado funcionamiento (horarios, protocolos de bioseguridad) de los puntos SIAC, en el marco de la emergencia sanitaria, en nueve Subdirecciones Locales (noviembre 2020).* Se observaron listas de chequeo diligenciadas.

- Se crearon los buzones: buzonentesdecontrol@sdis.gov.co, con el fin de facilitar la comunicación entre los entes de control, y la SDIS. Además del buzonsinproc@sdis.gov.co, para centralizar las peticiones derivadas del SINPROC de la Personería de Bogotá.

Se evidenciaron los soportes suministrados por parte del SIAC que se adelantaron gestiones, tendientes a garantizar la prestación del servicio en los canales de atención a la ciudadanía establecidos por la entidad.

4.5. Mecanismos para la atención de población con discapacidad. (Resolución 1202 de 2019- Art 9.2).

Se evidenció, que la entidad cuenta con protocolos para la atención de los ciudadanos con discapacidad planteando diferentes protocolos para proporcionar atención oportuna a cada una de las discapacidades, dichos protocolos se encuentran consignados en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: MNL-ATC-001, versión: 0, Memo 12020033259, Fecha: 02-12-2020, Numeral: 3.4 al 3.4.6. Se recomienda promover entre el personal del equipo SIAC la socialización de los instrumentos documentales que establecen los mecanismos para la atención a población con discapacidad.

4.6. Seguimientos a la gestión de los requerimientos y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) (Resolución 1202 de 2019- Art 9.4)

Conforme a la revisión realizada a los soportes remitidos mediante correo institucional por el SIAC, se evidenció el seguimiento de las PQRS mediante la emisión de alertas tempranas, así como de la

Informe Final

reunión con las dependencias que presentan dificultades para atender las respuestas relacionadas a la plataforma Bogotá te escucha.

Adicionalmente, se observaron evidencias de la gestión realizada:

- Actas de reuniones de seguimiento y acompañamiento con las dependencias que presentaron dificultad en el cumplimiento de alguno de los criterios de la respuesta, y en la cooperación de la plataforma Bogotá te escucha.

- Carpeta compartida con los correos institucionales de remisión y envío de alertas tempranas, a las dependencias con requerimientos próximos a vencer con el fin de brindar respuestas oportunas a la ciudadanía.

- Soporte en el uso eficiente de la plataforma Bogotá te escucha, y en el cumplimiento del procedimiento "trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS".

- Informe de seguimiento mensual a los criterios de calidad (oportunidad, claridad, calidez y coherencia) de la respuesta, y trimestralmente se extrae una muestra de las respuestas analizadas, para presentar en el informe de gestión del SIAC.

- Reportes publicados en la página web de la entidad (tercer y cuarto trimestre) que dan cuenta de los seguimientos a la gestión de los requerimientos y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realizados por el equipo SIAC.

De conformidad a lo observado en las evidencias aportadas por el equipo SIAC se reconoce la gestión realizada en cumplimiento al Art 9.4 de la Resolución 1202 de 2019.

4.7. Seguimiento, control y medición de la satisfacción a la prestación del servicio a la ciudadanía a través de los diversos canales de atención de la SDIS. (Resolución 1202 de 2019-Art 9.5)

Mediante la revisión realizada a la documentación remitida por el equipo SIAC en cumplimiento del artículo 9.5 de la Resolución de interés, se observó:

- Reporte de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción (septiembre 22 a diciembre 15 de 2020), implementada en los puntos de atención SIAC a partir de la reactivación de la atención presencial en la entidad.
- Correo remitido a las/los subdirectoras/es locales informando que se encuentran publicados los resultados de las encuestas mencionadas con anterioridad.
- Consolidado con las recomendaciones (resultados encuestas implementadas durante la vigencia 2019 y primer trimestre del 2020) de la ciudadanía respecto a los servicios, para que los/las Subdirectores/as realizaran las acciones de mejora que tuvieran lugar.
- Reporte de resultados de la encuesta de la atención telefónica, tercer y cuarto informe de gestión del SIAC, numeral 2.4.1.

De conformidad a lo observado en las evidencias aportadas por el equipo SIAC se reconoce la gestión realizada en cumplimiento al Art 9.5 de la Resolución 1202 de 2019.

Informe Final

4.8. Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, i (Resolución 1202 de 2019- Art 9.6)

Se evidenció el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS 2020, con su respectivos seguimientos y porcentaje de cumplimiento en las acciones y actividades programadas. Para el corte al 31 de diciembre 2020, observando un 100% de cumplimiento. Igualmente se corroboraron por parte de la Oficina de Control Interno los soportes de ejecución.

De acuerdo a lo observado y manifestado por el SIAC, para el período reportado no hubo cambios en el plan.

4.9. Plan de Sensibilización en cultura de servicio. (Resolución 1202 de 2019- Art 9.7)

Dentro de las evidencias aportadas por parte del SIAC se observa el Plan de sensibilización en cultura del servicio 2020, como los soportes de asistencia a las diferentes actividades:

Tercer trimestre:

- Componente Fortalecimiento en cultura del servicio: Se observó que para los meses de julio, agosto y septiembre se realizaron dos jornadas en cultura del servicio articuladas con la Secretaria General donde se midió y evaluó el conocimiento a través de dos herramientas pre-test y pos-test.
- Componente Atención Ciudadana: Se evidenciaron cuatro (4) actas de inducción dirigidos a tres (3) contratistas y un (1) servidor. Igualmente se observa la reinducción dirigido al equipo SIAC, se evidencia que se adelantaron dos jornadas en los cuales se trabajaron temas relacionados con los servicios de: centro día (proyecto envejecimiento digno, activo y feliz) y comedores comunitarios – complementación alimentaria (Dirección de Nutrición y Abastecimiento).
- Componente trámites de requerimientos: Se evidenciaron nueve (9) inducciones individuales y nueve (9) inducciones grupales con sus respectivos soportes de asistencia, dirigidos a servidores, servidoras, contratistas designados de las comisarías de familia y centros Proteger.

Cuarto Trimestre

- Componente Fortalecimiento en cultura del servicio: Se observó que, para el mes de octubre 2020 en las localidades de Usme Sumapaz, Suba, Mártires Antonio Nariño /Puente Aranda, se realizaron dos jornadas en cultura del servicio articuladas con la Secretaria General donde se midió y evaluó el conocimiento a través de dos herramientas pre-test y pos-test, sin embargo, no se observaron evidencias de las jornadas para los meses de noviembre y diciembre 2020.
- Componente Atención Ciudadana: Se observaron cuatro actas de inducción a contratistas del grupo SIAC, tres formatos Excel que dan cuenta de la sensibilización dirigidos a servidores/as y contratistas responsables del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-, en las Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitario -CDC y Nivel Central.
- Componente trámites de requerimientos: Se observa en las evidencias enviadas por el SIAC listas virtuales de asistencia de las sensibilizaciones en cultura del servicio, dos (2) inducciones individuales y diez (10) inducciones grupales; y dos (2) reinducciones grupales,

Informe Final

4.10. Informe del tercer y cuarto trimestre de 2020 del SIAC. (Resolución 1202 de 2019- Art 9.9)

Con relación al alcance de este seguimiento, el SIAC relaciona el siguiente link https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestionen, el cual se evidencio el informe de gestión del tercer y cuarto trimestre, relacionando en cada uno de ellos las respuestas otorgadas por cada dependencia. Igualmente, se observó en la carpeta virtual los memorandos de entrega a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico ***(Secretaria técnica, Comité de Institucional de Gestión y Desempeño)***, como al despacho de la Subsecretaría con sus respectivos radicados: informe de tercer trimestre con Rad: I2020031027 Fecha: 2020-11-12 y cuarto trimestre con Rad: I2021003120 echa: 2021-02-02.

4.11. Acciones de mejora formuladas para garantizar la calidad del servicio integral de atención a la Ciudadanía. (Resolución 1202 de 2019- Art 9.11)

De la información enviada por el SIAC, se observaron evidencias que dan cuenta de las acciones realizadas por el equipo para mantener y mejorar la calidad del servicio de atención.

- Correo masivo remitido a servidores, servidoras y contratistas de la SDIS con asunto, actualización y socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Banner y enlace para acceder al Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Actas de las visitas realizadas de acompañamiento y seguimiento a los puntos de atención del SIAC con el fin de aplicar los protocolos de atención ciudadana y verificar su adecuado funcionamiento en las siguientes unidades operativas. CDC Molinos II sector (reunión virtual); CDC Kennedy (reunión virtual); SLIS Rafael Uribe Uribe (reunión virtual); SLIS Engativá (presencial); Nivel central (presencial).
- Lista de chequeo de nueve Subdirecciones Locales de los meses de noviembre y diciembre de 2020, donde se evalúa las condiciones de los puntos SIAC como son: Protocolo de bioseguridad, Recurso Humano, Herramientas tecnológicas, Piezas comunicativas dejando al final algunas observaciones generales.
- Excel con la programación y realización de las reuniones con los/as subdirectores/as Locales, el cual se respaldada con cada una las actas anexas y pantallazo de cada una de las respectivas reuniones.

5. Procedimiento Tramite de Requerimientos de la Ciudadanía Código: PCD-ATC-003.

5.1 Seguimiento telefónico o presencial de las dependencias que presenten requerimientos próximos a vencer o fuera de términos. (4.2 Seguimiento al trámite desde el SIAC, numeral 3)

De las evidencias aportadas por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se observó que el SIAC con el objeto de realizar seguimiento a los PQRS, envía correos a las dependencias alertando próximos a vencer o los que ya están fuera del término legal, así:

Informe Final

"(…) informando que realicé contacto telefónico en el cual se le informa a los designados de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la información de las peticiones que se encuentran en estado VENCIDO a cargo de su dependencia.

Lo anterior a fin de que se realice el cierre INMEDIATO, no está de más recordar la importancia de brindar respuestas coherentes y de calidad a la ciudadanía, dentro de los términos legales"

Adicionalmente, el SIAC trimestralmente reporta los PQRS respondidos fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para lo de su competencia.

5.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción.

Se observaron 132 peticiones ciudadanas tipificadas como denuncias por hechos de corrupción, de las cuales, 46 no correspondían a la tipología de corrupción, por tal razón fueron asignadas a las dependencias correspondientes para su trámite y 86 fueron remitidas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios ara su trámite.

5.3. Requerimientos de manera anónima y su trámite.

De la revisión realizada a la información aportada por el Servicio Integral de Atención al Ciudadano, se observaron 2021 peticiones presentadas de manera anónima dentro del alcance del presente seguimiento, discriminadas así:

Tipo petición	Total
Consulta	224
Denuncias por actos de corrupción	84
Derecho de Petición Interés General	192
Derecho de Petición Interés Particular	941
Felicitaciones	3
Queja	399
Reclamo	110
Acceso a la Información	37
Solicitud de Copias	2
Sugerencias	29
TOTAL	**2021**

Tabla 6 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

De otra parte se evidenció correo electrónico del 14 de mayo de 2020, comunicando los Lineamientos de publicación de respuestas ciudadanas (Anónimos) en la página Web de la SDIS y link de publicación de PQRS: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/notificaciones-actos-administrativos

Interna

5.4 Respuestas parciales a los requerimientos.

Durante el período del alcance de seguimiento se evidenciaron tres (3) respuestas parciales a requerimientos.

Número petición	Tipo petición	Dependencia	Estado de la petición
3221902020	Derecho de Petición de Interés General	Comisaria de Familia Suba 2	En trámite - Por respuesta parcial
3414242020	Solicitud de Copia	Comisaria de Familia Chapinero	En trámite - Por respuesta parcial
3595862020	Derecho de Petición de Interés General	Comisaria de Familia Kennedy 1 Turno 1	En trámite - Por respuesta parcial

Tabla 7 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

Por lo anterior, se recomienda continuar con los seguimientos a las respuestas de las PQRS, con el fin de que aporten respuestas totales y de fondo.

5.5 Responsable designados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

De acuerdo con el procedimiento trámite de requerimientos de la ciudadanía, código: PCD-ATC-003, versión 0, numeral 3.11 de las condiciones generales: *"Los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y/o Comisarios deben designar mediante oficio al responsable de la operación y trámite de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS-, a través del formato Designación responsable Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS (FOR-ATC-011), el cual deberá remitirse al SIAC central. Esto aplicará también en caso de presentarse traslado o cambio de los jefes de dependencia o designados de las dependencias parametrizadas en el SDQS."*.
Por lo anterior, la Oficina de Control Interno, realizó revisión de los formatos de designación, evidenciando lo siguiente: (ver tabla 8 Y 9)

Inf Final

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE , DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSEVACIONES
Secretaria de Despacho	Xinia Roció Navarro Prada	Xinia Rocío Navarro Prada	Utilizan formato desactualizado: *Código: F-DS-TP-002Versión: 0Fecha:03-MAY-2012*. Fecha de designación 12 febrero del 2020
Oficina Asesora Jurídica	Andrés Felipe Pachón Torres	No aportaron formato de designación.	No aportaron formato de designación
Oficina Asesora de Comunicaciones	Omar Guillermo Moreno	Alejandra Maldonado Rivera	Utiliza formato desactualizado: *FDS-TP-002 Versión 1 fecha 06-05-16*. Fecha designación 12 agosto 2019
Oficina de Control Interno	Yolman Julián Sáenz Santamaría	Yolman Julián Sáenz Santamaría	Presenta Formato actualizado
Oficina de Asuntos Disciplinarios	Marlen Barrera López	Marlen Barrera López	Presenta Formato actualizado
Subsecretaria	Julián Moreno Parra	No aportaron formato de designación.	No aportaron formato de designación.
Director Gestión Corporativa	Carolina Wilches Cortes	No aportaron formato de designación.	No aportaron formato de designación.
Directora de Análisis y Diseño Estratégico	Ivette Catalina Martínez	Ivette Catalina Martínez	Presenta Formato actualizado
Directora Dirección Territorial	Miguel Barriga	Miguel Barriga	Presenta Formato actualizado
Directora Dirección Poblacional	Sandra Patricia Bojacá	Sandra Patricia Bojacá	Presenta Formato actualizado .

Inf Final

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE , DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSEVACIONES
Director Nutrición y Abastecimiento	Boris Alexander Flomin De León	Martha Lilian Huertas Moreno	Presenta Formato actualizado
Subdirección de Contratación	Balkis Helena Wiedeman Giraldo	Balkis Helena Wiedeman Giraldo	Presenta Formato actualizado
Subdirector Administrativo y Financiera	Henry David Ortiz Saavedra	Henry David Ortiz Saavedra	Presenta Formato actualizado
Área Apoyo Logístico	Clemente Garay Gómez	Clemente Garay Gómez	Presenta Formato actualizado
Subdirectora de Plantas Físicas	Sandra Yovana Bacca Piñeros	No aportaron formato de designación.	No aportaron formato de designación.
Subdirectora de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	María Mercedes Rodríguez Escobar	María Mercedes Rodríguez Escobar	Presenta Formato actualizado
Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización	Diana Larisa Caruso López	No aportaron formato de designación	No aportaron formato de designación
Subdirectora de Investigación e Información	Marina de las Mercedes Avendaño Carrascal	Marina de las Mercedes Avendaño Carrascal	Presenta Formato actualizado
Subdirectora para La Gestión Integral Local	Jorge Alberto Londoño Lugo	Jorge Alberto Londoño Lugo	Presenta Formato actualizado
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	Jeimmy Andrea Pachón Torres	Presenta Formato actualizado	Presenta Formato actualizado
Subdirectora para la Infancia	Isabel Cristina Londoño	Isabel Cristina Londoño	Presenta Formato actualizado

Inf Final

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE , DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSEVACIONES
Subdirector para la Juventud	Sergio David Fernández Granados	Sergio David Fernández Granados	Presenta Formato actualizado
Subdirector para la Adultez	Daniel Mora Ávila	Daniel Mora Ávila	Presenta Formato actualizado
Subdirectora para la Vejez	Sonia Giselle Tovar Jiménez	Sonia Giselle Tovar Jiménez	Presenta Formato actualizado
Subdirectora para la Familia	Omaira Orduz Rodríguez	Omaira Orduz Rodríguez	Presenta Formato actualizado
Subdirectora LGBTI	Deysi Johana Olarte Navarro	Luz Merlín García	Utiliza formato desactualizado *FDS-TP-002 Versión 1 fecha 06-05-16. Fecha* designación julio 2019
Subdirectora de Nutrición	Jacqueline Londoño González	Ana Julieta pulido Serrano Subdirectora de Nutrición (E)	Presenta Formato actualizado
Subdirector de Abastecimiento	Martha Lucia Londoño Vélez	Rodrigo Andrés Piñeros Díaz	Presenta Formato actualizado
Proyecto 7730	Jeimmy Andrea Pachón Torres	Jeimmy Andrea Pachón Torres	Presenta Formato actualizado

Inf Final

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTO	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR O SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
SL Usaquén	Leidy Paola Mesa Alvarado	Leidy Paola Mesa Alvarado	Presenta Formato actualizado
SL Chapinero	Diego Raúl Romero Serrano	Diego Raúl Romero Serrano	Presenta Formato actualizado
SL Santafé-Candelaria	Víctor Hugo Valenzuela Rojas	Sherym Dayann Jiménez Velandia	Utiliza formato desactualizado *FDS-TP-002 Versión 1 fecha 06-05-16.* Fecha designación 26 agosto 2019
SL. S. Cristóbal	Omar Guillermo Moreno Torres	No aportaron formato de designación.	No aportaron formato de designación.
SL Usme Sumapaz	Claudia Jimena Pastor Meneses	Helman Alexander González Fonseca	Utilizan formato desactualizado: *Código:F-DS-TP-002Versión: 0Fecha:03-MAY-2012* Fecha de designación 13 mayo del 2020
SL Tunjuelito	Héctor Fabio Rodríguez Barrero	No se observó en el documento el nombre del Subdirector quien delega	Utiliza formato desactualizado: *FDS-TP-002 Versión 1 fecha 06-05-16*. Fecha designación 16 enero 2017
SL Bosa	Luis Hernando Parra Nope	Luis Hernando Parra Nope	Presenta Formato actualizado
SL Kennedy	Elizabeth Fuentes Murillo	Elizabeth Fuentes Murillo	Presenta Formato actualizado
SL Fontibón	Jhoan Manuel Rodríguez Cerinza	Jhoan Manuel Rodríguez Cerinza	Presenta Formato actualizado

Inf Final

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTO	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR O SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
SL Engativá	Juan Carlos González Moreno	Juan Carlos González Moreno	Presenta Formato actualizado
SL Suba	Daniel Arturo Garay	Daniel Arturo Garay	Presenta Formato actualizado
SL Barrios Unidos Teusaquillo	Oscar Hernando Vásquez Mosquera	Oscar Hernando Vásquez Mosquera	Presenta Formato actualizado
SL Mártires	Lina María Ladino García	María Elena Quintero Ramos	Presenta Formato actualizado
SL Antonio Nariño Puente Aranda	Jessica Yepes Murillo	Jessica Yepes Murillo	Presenta Formato actualizado
SL Rafael Uribe U	Gloria Cerquera Aragón	Gloria Cerquera Aragón	Presenta Formato actualizado
SL Ciudad Bolívar	Oscar Javier Sierra Moreno	Oscar Javier Sierra Moreno	Presenta Formato actualizado

Tabla 9 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

De acuerdo con lo anterior, se observaron aspectos por mejorar en atención a la designación del responsable, toda vez que algunos Jefes de Oficina, directores y subdirectores fueron trasladados o cambiados y a la fecha de este seguimiento no han realizado la nueva designación del responsable de la operación y tramite del SDQS; de igual manera, se evidenciaron designaciones en formatos obsoletos.

6. PQRS presentados durante el periodo comprendido del 01/05/2020 al 31/12/2020.

Revisada la base de datos aportada por el Servicio integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, se observaron 36.659 PQRS presentados por la ciudadanía en el periodo comprendido del 01 de junio al 31 de diciembre de 2020.

Los 36.659 PQRS presentados, fueron allegados por los siguientes canales:

Inf Final

Canales	Total
APP - Aplicación móvil	5
Buzón	332
E-mail	19794
Escrito	5706
Presencial	496
Redes Sociales	495
Teléfono	931
Web	890

Tabla 10 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

Canales que fueron señalados en los informes trimestrales de gestión del SIAC, sin embargo, en los mencionados informes, no se describe o define a que se refiere cada canal, en especial el canal *"escrito".*

En respuesta al informe preliminar, el SIAC informa que *"Al respecto se aclara que en el informe de gestión trimestral del SIAC, Capítulo 1, numeral 1.1. se incluye un pie de página, el cual hace referencia al Instructivo canales de interacción con la ciudadanía, en la SDIS, a fin de profundizar acerca de los canales y medios con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía,",* sin embargo, al revisar el pie de página (https://sig.sdis.gov.co/images/documentos_sig/procesos/atencion_a_la_ciudadania/documentos_asociados/20191203_ins_), genera error y no se puede acceder al link.

Adicionalmente, se observaron las siguientes tipologías:

Tipo petición	Total
Consulta	1574
Denuncias por actos de corrupción	132
Derecho de Petición Interés General	2371
Derecho de Petición Interés Particular	29262
Felicitaciones	181
Queja	1161
Reclamo	1079
Acceso a la Información	628
Solicitud de Copias	151
Sugerencias	120
TOTAL	36659

Tabla 11 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

Informe Final

7. Solitudes presentadas a través del correo buzonorganismosdecontrol@sdis.gov.co.

Se observó base de datos de las solicitudes presentadas por medio del correo: buzonorganismosdecontrol@sdis.gov.co, así:

Mes	Total
Junio	364
Julio	245
Agosto	221
Septiembre	32
Octubre	129
Noviembre	143
Diciembre	121

Tabla 12 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

8. Actividades desarrolladas en atención a la emergencia sanitaria en su numeral (Circular 005 de 2020, numeral 2.2.)

Se observó que la Secretaria Distrital de Integración Social, a través del Servicio integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, desarrolló las siguientes actividades, en atención a la Directiva 005 de 2020:

1. Reuniones virtuales con las 16 Subdirecciones locales a fin de acordar las condiciones para la reactivación del canal presencial acorde con los protocolos de bioseguridad establecidos por la SDIS.

2. Matrices Excel de organización del equipo SIAC acorde con la dinámica de atención (virtual y presencial) en las unidades operativas en las cuales se ubican los puntos SIAC, teniendo en cuenta la emergencia ocasionada por el COVID 19

3. El SIAC aplico listas de chequeo de evaluación de condiciones puntos SIAC, con el objeto de validar el cumplimiento de las condiciones e implementación de protocolos de bioseguridad.

10. Acciones adoptadas para qué los ciudadanos adelanten tramites y solicitudes dando prioridad a los medios digitales (Directiva 002 de 2020, numeral 2.4)

Revisada la información aportada por el SIAC y la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social, se observaron las siguientes herramientas diseñadas para que los ciudadanos realicen sus trámites y solicitudes:

- Correo electrónico integracion@sdis.gov.co,
- Canal virtual contáctenos http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/
- Canal telefónico - línea de atención ciudadana +57 (1) 3808330 - línea gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007 y Línea 195 Centro de Contacto Distrital.

Inf Final

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

La SDIS ha ejecutado actividades tendientes a dar cumplimiento a la normativa vigente relacionada con la recepción y trámite de Peticiones, Quejas; Reclamos y Sugerencias (PQRS); sin embargo, se hace necesario realizar un análisis de las oportunidades de mejora identificadas en este informe con el objetivo de tomar las acciones necesarias.

- No se presentaron los informes del SIAC tercer y cuarto trimestre 2020 al comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Se observaron aspectos por mejorar en atención a la designación del responsable, toda vez que algunos Jefes de Oficina, directores y subdirectores fueron trasladados o cambiados y a la fecha de este seguimiento no han realizado la nueva designación del responsable de la operación y tramite del SDQS; de igual manera, se evidenciaron designaciones en formatos obsoletos.
- El informe de gestión del SIAC, correspondiente al cuarto trimestre no incluyo los últimos 15 días del mes de diciembre de 2020.

Es importante seguir mejorando el seguimiento a las respuestas de las Peticiones, Quejas; Reclamos y Sugerencias (PQRS), para asegurar el acatamiento de los términos establecidos en la normativa vigente

RECOMENDACIONES

Como consecuencia de las conclusiones anteriormente mencionadas, y en desarrollo del rol de enfoque hacia la prevención que le confiere la normativa vigente a las Oficinas de Control Interno, se presentan las siguientes recomendaciones a fin de que sean analizadas por la administración y se establezca la viabilidad de implementarlas en aras de velar por el cumplimiento legal y contribuir con el mejoramiento continuo de la entidad:

- Informar periódicamente al representante legal de la SDIS el desempeño de las funciones del SIAC, de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.
- Continuar el proceso de informar los cambios en el portafolio de servicios, mediante la retroalimentación por parte de las direcciones y subdirecciones técnicas con el fin de agilizar la coordinación con las demás dependencias y orientar oportunamente a la ciudadanía.
- Se recomienda continuar promoviendo entre el personal del equipo SIAC la socialización de los instrumentos documentales que establecen los mecanismos para la atención a población con discapacidad.
- Continuar desarrollando socializaciones de los lineamientos para el trámite y publicación a las respuestas realizadas por anónimos.
- Analizar la posibilidad de incluir dentro de los informes de gestión, glosario o definiciones.
- Continuar dando cumplimiento a la normativa externa e interna vigente para recibir, tramitar y resolver las PQRS.
- Se recomienda que para él seguimiento correspondiente al primer trimestre 2021 se incluyan los 15 últimos días del mes de diciembre de 2020.

Inf Final

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

Nombre	Firma
Diana Marcela Bautista Vargas	
Luz Stella Carvajal Moreno	
Germán Alfonso Espinosa	
Mauricio Rodríguez Ramírez	

Pedro Antonio Infante Bonilla
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)

Inf Final

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Corregido Inf Final 240321-si

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20210324-131429-630e65-40096433 Creación: 2021-03-24 13:14:29

Estado: Finalizado Finalización: 2021-03-24 16:17:18

Escanee el código para verificación

Firma: firmante

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

Firma: firmante

Germán Alfonso Espinosa Suárez
1069717453
gespinosa@sdis.gov.co
Contratista
Secretaría Distrital de Integración Social

Firma: firmante

lcarvajal@sdis.gov.co

Firma: firmante

dmbautista@sdis.gov.co

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Corregido Inf Final 240321-si

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

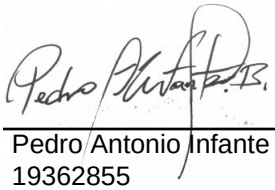
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20210324-131429-630e65-40096433 Creación: 2021-03-24 13:14:29

Estado: Finalizado Finalización: 2021-03-24 16:17:18

Escanee el código para verificación

Firma: firmante



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

Oficina de Control Interno

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Corregido Inf Final 240321-si

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20210324-131429-630e65-40096433 Creación: 2021-03-24 13:14:29

Estado: Finalizado Finalización: 2021-03-24 16:17:18

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	DIANA MARCELA BAUTISTA VARGAS dmbautista@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-03-24 13:14:29 Lec.: 2021-03-24 14:04:15 Res.: 2021-03-24 14:16:45 IP Res.: 191.95.52.115
Firma	LUZ STELLA CARVAJAL MORENO lcarvajal@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-03-24 14:16:45 Lec.: 2021-03-24 14:17:02 Res.: 2021-03-24 14:17:17 IP Res.: 181.59.247.225
Firma	Germán Alfonso Espinosa Suárez gespinosa@sdis.gov.co Contratista Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2021-03-24 14:17:17 Lec.: 2021-03-24 14:19:39 Res.: 2021-03-24 14:19:50 IP Res.: 181.50.211.248
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2021-03-24 14:19:50 Lec.: 2021-03-24 14:20:44 Res.: 2021-03-24 14:20:52 IP Res.: 186.86.41.197
Firma	Pedro Antonio Infante Bonilla pinfante@sdis.gov.co Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2021-03-24 14:20:52 Lec.: 2021-03-24 16:15:02 Res.: 2021-03-24 16:17:18 IP Res.: 186.154.39.120

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME EJECUTIVO	**Código:** FOR-AC-010 **Versión:** 0 **Fecha:** Memo I2019024427 - 15/05/2019 **Página:** 1 de 1

NOMBRE: Seguimiento al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, con relación a las Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Secretaria Distrital de Integración Social (Artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011).

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento del artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011 y demás normativa aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS y servicio ciudadano de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS.

ALCANCE: Se verificó el cumplimiento del artículo 76 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011 y demás normativa aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS y servicio ciudadano de la Secretaría Distrital de Integración Social, durante el periodo correspondiente del 01 de junio al 31 de diciembre de 2020, con énfasis en la atención de las PQRS radicadas en el marco de la emergencia ocasionada por COVID-19 y PQRS tramitados fuera del término legal.

POSITIVO	POR MEJORAR
*La SDIS cuenta en su página web con un espacio denominado trámites y servicios en su banner SDQS “Peticiones quejas y reclamos” de igual forma los banners “Denuncie la corrupción” y “Contáctenos” para que la ciudadanía pueda presentar sus inquietudes. Link: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php *La entidad cuenta con los siguientes punto y canales de atención a la cuidadania: Vitual, presencial, telefonico se relaciona el siguiente link: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/2487	*Informar periódicamente al representante legal de la SDIS el desempeño de las funciones del SIAC, de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. *Incluir en el seguimiento correspondiente al primer trimestre 2021 los 15 últimos días del mes de diciembre de 2020. *Continuar desarrollando socializaciones de los lineamientos para el trámite y publicación a las respuestas realizadas por anónimos.

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

*No se presentaron los informes del SIAC tercer y cuarto trimestre 2020 al comité Institucional de Gestión y Desempeño.
*Se observaron aspectos por mejorar en atención a la designación del responsable, toda vez que algunos Jefes de Oficina, directores y subdirectores fueron trasladados o cambiados y a la fecha de este seguimiento no han realizado la nueva designación del responsable de la operación y tramite del SDQS; de igual manera, se evidenciaron designaciones en formatos obsoletos.
*El informe de gestión del SIAC, correspondiente al cuarto trimestre no incluyo los últimos 15 días del mes de diciembre de 2020.

RECOMENDACIONES

*Continuar el proceso de informar los cambios en el portafolio de servicios, mediante la retroalimentación por parte de las direcciones y subdirecciones técnicas con el fin de agilizar la coordinación con las demás dependencias y orientar oportunamente a la ciudadanía.
*Se recomienda continuar promoviendo entre el personal del equipo SIAC la socialización de los instrumentos documentales que establecen los mecanismos para la atención a población con discapacidad.
*Continuar dando cumplimiento a la normativa externa e interna vigente para recibir, tramitar y resolver las PQRS.