

MEMORANDO

Código 10030-295

No requiere respuesta

Referencia: No aplica

PARA: Xinia Rocío Navarro Prada
Secretaria de Despacho
Julián Moreno Parra
Subsecretario
Carolina Wilches Cortes
Directora Gestión Corporativa
Julián Torres Jiménez
Director de Análisis y Diseño Estratégico
Miguel Angel Barriga Talero
Director Territorial
Sandra Patricia Bojacá
Directora Poblacional
Boris Alexander Flomin De León
Director Nutrición y Abastecimiento
Marleny Barrera López
Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios
Andrés Felipe Pachón Torres
Jefe Oficina Asesora Jurídica
Gustavo Alberto Monje Pulido
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Henry David Ortiz Saavedra
Subdirector Administrativo y Financiero
Erwin Gaeth Mera
Coordinador SIAC

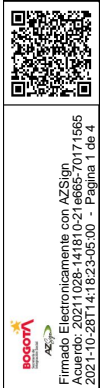
DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final de seguimiento al estado de cumplimiento del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Reciba un cordial saludo Dra. Xinia y respetados directivos:

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le compete a las Oficinas de Control Interno establecido en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, me permito adjuntar el informe final de seguimiento al estado de cumplimiento del 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"*, del periodo comprendido entre el 01/07/2020 a 30/06/2021.

Así mismo, se adjunta un informe ejecutivo de dos (2) páginas, el cual contiene un resumen gerencial del documento en



mención, lo anterior, para hacer eficiente la revisión de las temáticas referenciadas y la formulación de las acciones de mejora (autocontrol) a que haya lugar según los resultados identificados.

Estaré atento a suministrar información adicional, en caso de requerirse.

Cordialmente,

Yolman Julián Sáenz Santamaria
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: 20211028-141810-21 e665-7071965
2021-10-28T14:16:23-05:00 - Página 2 de 4



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2021032619

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20211028-141810-21e665-70171565

Creación:2021-10-28 14:18:10

Estado:Finalizado

Finalización:2021-10-28 14:18:22



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe OCI

ysaenz@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2021-10-28-141810-21e665-70171565
2021-10-28T14:18:23-05:00 - Pagina 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2021-1028-141810-21e665-70171565
2021-10-28T14:18:23-05:00 - Página 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2021032619

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20211028-141810-21e665-70171565

Creación: 2021-10-28 14:18:10

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-28 14:18:22



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	YOLMAN JULIAN SAENZ SANTAMARIA ysaenz@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-10-28 14:18:10 Lec.: 2021-10-28 14:18:17 Res.: 2021-10-28 14:18:22 IP Res.: 186.155.7.19



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 1 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-686800746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 1 de 28

NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

Seguimiento al estado de cumplimiento del 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".

FECHA EN LA QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO

28/10/2021.

INTRODUCCIÓN

El presente informe, contiene los resultados obtenidos del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al cumplimiento del 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*"., para tal fin se evaluaron los ítems contenidos en artículo referenciado:

- 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.
- 2). 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.
- 3). 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 como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
- 4). 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.
- 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.
- 6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
- 7). 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.

En las conclusiones y recomendaciones se consolidan tanto los resultados como las sugerencias de la Oficina de Control Interno, las cuales están dirigidas a aportar al mejoramiento continuo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 2 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 2 de 28

OBJETIVO

Verificar el estado de cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en la Secretaria Distrital de Integración Social *“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.”*

ALCANCE

El seguimiento al cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, del periodo comprendido entre el 01/07/2020 al 30/06/2021

MARCO LEGAL

El presente informe de seguimiento se fundamentó en los siguientes criterios:

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Artículo 76 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”.
- Artículo 54 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.
- 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 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.”
- 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.”
- 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 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”
- Resolución interna 2266 de 2018 “Por la cual se designa el (la) Defensor (a) de la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de Integración social y se dictan otras disposiciones”(vigente para el presente seguimiento).
- Resolución Interna 1202 del 12 de junio 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.
- Documentación relacionada con el objetivo del seguimiento, publicada en el mapa de procesos de la SDIS.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 3 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28T13:55:06-05:00 - Página 3 de 28

METODOLOGÍA

Teniendo como propósito la verificación y seguimiento al estado de cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, la Oficina de Control Interno realizó las siguientes actividades:

- Reunión con el equipo de trabajo designado, con el fin de realizar la planeación para la ejecución del seguimiento (15/09/2021).
- Revisión de la normativa vigente relacionada con 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.
- Revisión y análisis de la matriz de los planes de acción del Defensor del Ciudadano de la SDIS.
- Diseño presentación metodológica seguimiento al cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- Diseño de matriz y de carpeta en OneDrive, para la solicitud y cargue de la información.
- Socialización metodológica a los clientes del informe y proveedores de la información (22/09/2020).
- Solicitudes de información a través de correo electrónico institucional a la Subdirección Administrativa y Financiera el 29/09/2021, al SIAC el 29/09/2021 y AZ Digital (SIAC, Rad: I2021028268 20/09/2021)
- Definición de metodología estadística para realizar verificación aleatoria de PQRS.
- Utilización de números aleatorios estadísticos.
- Análisis de la información suministrada por parte de los responsables.
- Diseño de carpetas e instrumentos de recolección de la información para la evaluación.
- Evaluación de los requisitos definidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- Consolidación de la información y diseño del informe preliminar de seguimiento.
- Revisión del informe preliminar con el jefe de la OCI y remisión a los clientes del informe de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Informes de seguimiento de ley código: PCD-AC-005 (versión 0).
- Recepción y análisis de las observaciones presentadas por parte de los responsables al informe preliminar.
- Revisión del informe final con el jefe de la OCI y remisión a los clientes del informe de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Informes de Seguimiento de Ley código: PCD-AC-005 (versión 0) Fecha: Circular No. 008 – 29/04/2020.
- Solicitud de publicación en página web Institucional.

Es responsabilidad de la Subsecretaria – SIAC y Subdirección Administrativa y Financiera – Defensor de la Ciudadanía, 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 resultados sobre el acatamiento a las disposiciones legales tanto externas como internas.

RESULTADOS

De acuerdo con lo establecido por el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, a continuación, se relacionan los resultados del presente seguimiento así:

Requisito 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 4 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28T13:55:06-05:00 - Página 4 de 28

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Subsecretaría-SIAC, mediante el cargue respectivo en la carpeta de OneDrive denominada “ Seguimiento Art 3 Decreto 371 de 2010-vigencia 2020-2021” , se observó que, en desarrollo del Plan de sensibilización en cultura del servicio en el marco de lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)., durante el periodo del alcance del presente informe de seguimiento, se llevaron a cabo ejercicios de cualificación y fortalecimiento de competencias, con las personas designadas para el servicio de atención a la ciudadanía en las dependencias de la SDIS.

Por otra parte, la OCI evidenció que la entidad cuenta con mecanismos para dar respuesta a los ciudadanos; así mismo, definió instrumentos de seguimiento para cumplir con la normatividad establecida, dichos documentos son:

- Manual de Servicio a la ciudadanía SDIS MNL-ATC-001
- Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía INS-ATC-001
- Formato Respuesta a Derechos de petición FOR-ATC-001
- Formato Respuesta a Proposiciones FOR-ATC-002
- Formato Direccionamiento de requerimientos de control político FOR-ATC-003
- Formato Concepto a proyectos FOR-ATC-004
- Formato Seguimiento atención a requerimientos FOR-ATC-005
- Formato Acto administrativo motivado FOR-ATC-006
- Formato Constancia publicación de respuesta anónimos FOR-ATC-007
- Formato Aviso FOR-ATC-008
- Formato Apertura buzón de sugerencias FOR-ATC-009
- Formato Reporte mensual de requerimientos Decreto 371 de 2010 FOR-ATC-010
- Formato Designación responsable operación SDQS FOR-ATC-011
- Formato Registro de atención diaria no registrada en SIRBE FOR-ATC-012
- Formato Verificación respuestas a requerimientos de entes de control FOR-ATC-013

Los anteriores documentos se encuentran alojados en el proceso de Atención al Ciudadano, los mismos, podrán ser consultados en el siguiente enlace:

<https://sig.sdis.gov.co/index.php/es/atencion-a-la-ciudadania-documentos-asociados>

Asimismo, se evidenció que la entidad estableció mecanismos para conocer la satisfacción de los peticionarios frente a las respuestas dadas a sus solicitudes, dichos mecanismos se encuentran materializados a través de:

- (I) La encuesta de satisfacción mediante atención telefónica, la gestión realizada se consolida en el informe de gestión trimestral del servicio integral de atención a la ciudadanía, en el mismo, se analizan y presentan los resultados obtenidos.
- (II) Se tiene establecido en la página web de la SDIS la encuesta de satisfacción SDQS mediante formato FOR-GD-004, no obstante, de este último, no se aportan evidencias del diligenciamiento, análisis y conclusiones sobre la percepción de la ciudadanía mediante este canal, situación que se había informado en el informe del periodo 01/07/2019 a 30/06/2020.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

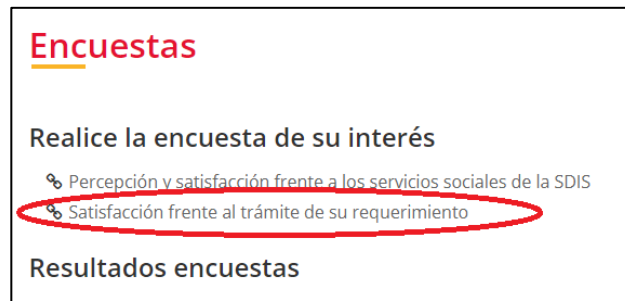
Página 5 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 5 de 28

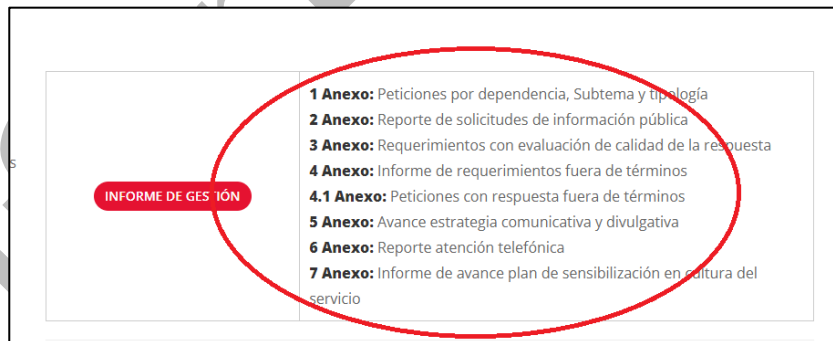


fuelle: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 1



fuelle: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 2

Por último y en el marco del alcance del presente informe de seguimiento, se observó que la entidad realizó encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio. En la página web de la SDIS se encuentra publicados los resultados de las encuestas de percepción (4trim 2020 y 1trim y 2trim de 2021). Sin embargo, no se encuentra publicado el informe de resultados de las encuestas de percepción del 3trim de 2020, lo anterior dado a que los responsables indicaron “ *Se aclara que, durante el tercer trimestre de 2020 no se realizaron encuestas debido a la interrupción de la atención presencial por la emergencia sanitaria declarada en el país, por COVID 19.*”



fuelle: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 3

Requisito 2: 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 6 de 25

De acuerdo con la consulta realizada en página web institucional durante el mes de octubre de 2021, se evidenció que , no se encuentra publicado el plan de acción del Defensor del Ciudadano para la vigencia 2021, en el link denominado “Defensor de la Ciudadanía”, enlace:

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

Lo anterior, se puede observar en la siguiente imagen:



fuente: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 4

Por otra parte y de acuerdo con las evidencias aportadas por la Subdirección Administrativa y Financiera, a través del cargue de evidencias en el OneDrive en la carpeta denominada “Seguimiento Art 3 Decreto 371 de 2010-vigencia 2020-2021, se observó que para el segundo semestre de 2020, de ocho (8) productos definidos en el mencionado plan de acción, un (1) producto se cumplió lo que equivale al 12%, dos (2) productos se cumplieron parcialmente, lo que equivale al 25% y cinco (5) productos restantes no se cumplieron, lo que equivale al 63%. (Ver anexo 1 al final del documento).



Gráfica 1

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Subdirección Administrativa y Financiera en la etapa de observaciones al informe preliminar, los responsables, a través de la remisión de evidencias con memorando Rad: I2021032345 del 26/10/21 , se observó que, para el primer semestre de 2021, de ocho (8) productos definidos en el mencionado plan de acción, uno (1) se cumplió lo que equivale al 12% y siete (7) productos no se cumplieron durante el periodo de ejecución, lo que equivale al 88%.(Ver anexo 2 al final del documento).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

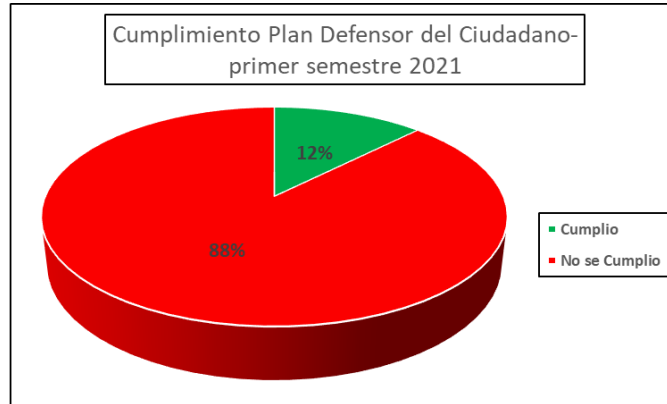
Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 7 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-69680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Pagina 7 de 28



Gráfica 2

Requisito 3: 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 como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

La Oficina de Control Interno realizó una revisión aleatoria de una muestra representativa de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y/o canales, en el periodo comprendido entre el 01/07/2020 y el 30/06/2021, observando que la entidad registro la totalidad de los PQRS de la muestra establecida en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

- Universo: 58703**
- Nivel de confianza: 95%**
- Probabilidad de ocurrencia: 0,9**
- Error máximo de estimación: 10%**
- Muestra representativa PQRS: 35**

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos margenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas									
N [tamaño del universo]	58.703 ← Escriba aquí el tamaño del universo								
p [probabilidad de ocurrencia]	0,9 ← Escriba aquí el valor de p								
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							
Fórmula empleada									
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$ donde: $n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})^2}{d} \right)^2$									
Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 58703 con una p de 0,9									
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%
90%	24	30	38	49	67	97	151	268	599
95%	35	43	54	70	96	138	215	382	852
97%	42	52	66	86	117	169	264	467	1.041
99%	60	74	93	122	166	239	372	658	1.460

Imagen 5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 8 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Pagina 8 de 28

Numeración	Número consecutivo	Número petición	Verificación OCI registro Bogotá te escucha si/no	Fecha de verificación
1	823	1591892020	Si	6/10/2021
2	2663	1706622020	Si	6/10/2021
3	3141	1726122020	Si	6/10/2021
4	3302	1735382020	Si	6/10/2021
5	15446	2461432020	Si	6/10/2021
6	16399	2535222020	Si	6/10/2021
7	16999	2579582020	Si	6/10/2021
8	17504	2633122020	Si	6/10/2021
9	17726	2647502020	Si	6/10/2021
10	21369	2937842020	Si	6/10/2021
11	21928	2987462020	Si	6/10/2021
12	24305	3197622020	Si	6/10/2021
13	27515	3450592020	Si	6/10/2021
14	30812	40312021	Si	6/10/2021
15	31314	67092021	Si	6/10/2021
16	34020	217652021	Si	6/10/2021
17	34586	254482021	Si	6/10/2021
18	34780	266302021	Si	6/10/2021
19	36555	363662021	Si	6/10/2021
20	38030	453172021	Si	6/10/2021
21	41418	702492021	Si	6/10/2021
22	41623	719822021	Si	6/10/2021
23	44657	962602021	Si	6/10/2021
24	45032	988912021	Si	6/10/2021
25	45480	1023052021	Si	6/10/2021
26	46404	1095092021	Si	6/10/2021
27	47814	1212702021	Si	6/10/2021
28	48407	1253622021	Si	6/10/2021
29	48712	1272522021	Si	6/10/2021
30	50639	1411222021	Si	6/10/2021
31	51157	1450972021	Si	6/10/2021
32	53477	1632012021	Si	6/10/2021
33	55742	1794902021	Si	6/10/2021
34	56470	1857902021	Si	6/10/2021
35	57887	1979302021	Si	6/10/2021

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 9 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 9 de 28

De igual manera, la Oficina de Control Interno realizó una revisión y análisis de los informes de gestión del SIAC y sus anexos, para el tercer trimestre 2020, cuarto trimestre 2020, primer trimestre 2021 y segundo trimestre 2021, identificando la siguiente información:

Informe de gestión del tercer trimestre 2020

Se observó la publicación del informe de gestión en página web institucional, así mismo, se evidenciaron los anexos asociados al informe, los cuales se describen a continuación:

- 1 Anexo: Peticiones por dependencia, Subtema y tipología
- 2 Anexo: Reporte de solicitudes de información pública
- 3 Anexo: Requerimientos con evaluación de calidad de la respuesta
- 4 Anexo: Informe de requerimientos fuera de términos
- 4.1 Anexo: Peticiones con respuesta fuera de términos
- 5 Anexo: Avance estrategia comunicativa y divulgativa
- 6 Anexo: Reporte atención telefónica
- 7 Anexo: Informe de avance plan de sensibilización en cultura del servicio

Sin embargo, al realizar la consulta de los mismos durante el mes de octubre de 2021, se identificó que el anexo 1, no permite su descarga y visualización, lo anterior se puede observar en la siguiente imagen:

Not Found

The requested URL /images/_docs/2020/gestion/18112020_Anexo_1_Peticiones_por_dependencia,_Subtema_y_tipologia_3er_tri_2020.xlsx was not found on this server.

fuelle: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>. Imagen 6

Nota: Para el tercer cuatrimestre de 2020, no se realizaron encuestas de percepción, los responsables indicaron *“Se aclara que, durante el tercer trimestre de 2020 no se realizaron encuestas debido a la interrupción de la atención presencial por la emergencia sanitaria declarada en el país, por COVID 19”*

Informe de gestión del cuarto trimestre 2020

Se observó la publicación del informe de gestión en página web institucional, así mismo, se evidenciaron los anexos asociados al informe, los cuales se describen a continuación:

- 1 Anexo: Peticiones por dependencia, Subtema y tipología
- 2 Anexo: Reporte de solicitudes de información pública
- 3 Anexo: Requerimientos con evaluación de calidad de la respuesta
- 4 Anexo: Informe de requerimientos fuera de términos
- 4.1 Anexo: Peticiones con respuesta fuera de términos
- 5 Anexo: Avance estrategia comunicativa y divulgativa
- 6 Anexo: Reporte atención telefónica
- 7 Anexo: Informe de avance plan de sensibilización en cultura del servicio
- 8 Anexo: Reporte resultados de encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 10 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 10 de 28

Al realizar la revisión del informe de gestión del periodo y el anexo 1 (Peticiónes por dependencia, Subtema y tipología) el cual fue revisado numéricamente, se identificaron diferencias entre las cifras reportadas en el informe mencionado y el anexo 1, así:

Tipología	Cifra reportada inf de Gestión	Sumatoria anexo 1	Diferencia
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	8940	8572	-368
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	673	636	-37
QUEJA	330	326	-4
CONSULTA	310	306	-4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	178	172	-6
FELICITACIÓN	88	90	2
SOLICITUD DE COPIA	38	36	-2

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 2

Informe de gestión del primer trimestre 2021

Se observó la publicación del informe de gestión en página web institucional, así mismo, se evidenciaron los anexos asociados al informe, los cuales se describen a continuación:

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

Al realizar la revisión del informe de gestión del periodo y el anexo 1 (Peticiónes por dependencia, Subtema y tipología) el cual fue revisado numéricamente, se identificaron diferencias entre las cifras reportadas en el informe mencionado y el anexo 1, así:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 11 de 25

Tipología	Cifra reportada inf de Gestión	Sumatoria anexo 1	Diferencia
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	14910	14525	-385
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	949	945	-4
RECLAMO	686	527	-159
CONSULTA	574	502	-72
QUEJA	475	435	-40
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	330	319	-11
SOLICITUD DE COPIA	106	101	-5
SUGERENCIA	52	51	-1
FELICITACIÓN	Sin reporte	7	7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	42	43	1

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 3

Informe de gestión del segundo trimestre 2021

Se observó la publicación del informe de gestión en página web institucional, así mismo, se evidenciaron los anexos asociados al informe, los cuales se describen a continuación:

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

Al realizar la revisión del informe de gestión del periodo y el anexo 1 (Peticiones por dependencia, Subtema y tipología) el cual fue revisado numéricamente, se identificaron diferencias entre las cifras reportadas en el informe mencionado y el anexo 1, así:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 12 de 25

Tipología	Cifra reportada inf de Gestión	Sumatoria anexo 1	Diferencia
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	10811	10817	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	813	812	-1
RECLAMO	472	470	-2
CONSULTA	337	336	-1
QUEJA	347	345	-2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	167	168	1
SOLICITUD DE COPIA	102	100	-2

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4

De acuerdo con lo anterior se evidencian diferencias entre los informes de gestión y sus anexos (Peticiones por dependencia, Subtema y tipología), lo cual podría llegar a inducir en errores en las toma de decisiones a nivel estratégico, así mismo, afecta estadísticamente la gestión realizada.

Finalmente, de acuerdo con las evidencias aportadas por la Subsecretaría-SIAC, mediante el cargue respectivo en la carpeta de OneDrive denominada “ Seguimiento Art 3 Decreto 371 de 2010-vigencia 2020-2021”, se observó que, la Subsecretaría presentó lo referente a la cultura de servicio de la entidad y los resultados de las PQRS tramitadas durante el tercer y cuarto trimestre de 2020 (acta 2 del 25/03/2021- punto 11), así como del primer trimestre de 2021 (acta 4 del 11/06/2021- punto 8), en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En la etapa de observaciones del informe preliminar los responsables allegaron evidencias de la presentación del informe de gestión del SIAC, para lo cual se identificó para el segundo semestre de 2021 (acta 7 del 02/09/2021-punto 3) del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda analizar el principio de oportunidad en la presentación de la información anteriormente referida toda vez que, de acuerdo con lo observado, los resultados correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2020, se presentaron en la instancia correspondiente en el mes de marzo de 2021. Lo anterior puede llegar a presentar debilidades en cuanto a la toma oportuna de decisiones, frente a los resultados del estado de PQRS en la entidad.

Requisito 4. 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.

De la revisión realizada por la Oficina de Control Interno a la Información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) a través del cargue de evidencias en el OneDrive en la carpeta denominada “Seguimiento Art 3 Decreto 371 de 2010-vigencia 2020-2021, y a la verificación de la página Web de la Secretaría en el mes de octubre de 2021, se observó que, la entidad cuenta con un proceso denominado “Atención a la Ciudadanía” el cual tiene como objetivo “El proceso Atención a la ciudadanía consiste en 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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 11:35:06-05:00 - Pagina 12 de 28



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 13 de 25

servidores, servidoras y contratistas de la Secretaría de Integración Social.” Así mismo, se evidenció 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, de igual forma el SIAC se articula con servidores, servidoras y contratistas, los cuales son designados por los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y/o Comisarios como responsables de los trámites de los requerimientos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en cada una de las dependencias de la entidad.

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, diseñó un cronograma de sensibilización vigencia 2020, con el propósito de realizar inducciones y reinducciones en temas relacionados con el trámite de requerimientos y uso eficiente de la plataforma Bogotá Te Escucha, ante lo cual, el equipo de seguimiento, basado en las evidencias aportadas mediante carpeta OneDrive denominada "Procesos de sensibilización (inducción y reinducción)" observó que, se desarrollaron jornadas grupales e individuales con las servidoras, servidores y contratistas de la entidad, designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el segundo semestre de 2020. Asimismo, se evidenció que para el primer semestre de 2021 se diseñó un cronograma de jornadas de sensibilización Bogotá te escucha- sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y procedimiento tramite requerimientos de la SDIS, de lo cual se observó el desarrollo de jornadas grupales e individuales con las servidoras, servidores y contratistas de la entidad, designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el primer semestre de 2021.

Al realizar la verificación en la página web de la entidad (proceso de Atención al Ciudadano), se evidenció que aparte del procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC- 03 Versión 0 Fecha: Circular No. 035 – 30/09/2019, el proceso mencionado administra tres (3) procedimientos más, los mismos son:

- Atención a Peticiones Del Concejo de Bogotá, el Congreso de La República, ediles y Juntas - Administradoras Locales PCD-ATC-001 Versión: 0 Fecha: Circular No. 014 - 30/04/2019. Su objetivo es *“analizar, tramitar y responder articuladamente las peticiones de los organismos políticos del Nivel Nacional o Distrital, en concordancia con los asuntos de competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social, y de acuerdo con los términos y parámetros establecidos en la normativa vigente en atención al contexto político relevante en relación con la misionalidad de la entidad”*.
- Emisión de Conceptos a Proyectos de Acuerdo y de Ley PCD-ATC-002 Versión: 0 Fecha: Circular No. 014 - 30/04/2019 Su objetivo es *“orientar la forma de analizar, estudiar y tramitar los aspectos técnicos y jurídicos para conceptuar sobre los Proyectos de Ley y de Acuerdo remitidos por la Secretaría Distrital de Gobierno, con el propósito de contribuir, desde las competencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, con la viabilidad o no de las iniciativas presentadas bien sea por el Congreso de la República o por el Concejo de Bogotá”*.
- Procedimiento Requerimientos de Entes Externos de Control y Vigilancia Código: PCD-ATC-004 Código: PCD-ATC-004 Fecha: Circular N° 021 - 14/05/2021 su objetivo es *“definir las actividades para dar respuesta coordinada, oportuna, integral y pertinente a los requerimientos de información realizados por los organismos externos de control y vigilancia a la Secretaría Distrital de Integración Social”*.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 13 de 28





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 14 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 14 de 28

Igualmente, en la página web de la SDIS, se observó una pestaña con el nombre denominado “Atención Ciudadana” el cual dirige al usuario y participantes para realizar diferentes consultas, tales como: qué es el servicio a la ciudadanía, canales de atención, procedimientos y trámites, PQRS, informes, el defensor del ciudadano; en la parte inferior se evidenciaron los enlaces : ¿Qué es el SIAC?, preguntas frecuentes y encuestas.



fuente: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 7

Así mismo la entidad cuenta con mini banner en la página web, con el título trámites y servicios denominado “Bogotá te Escucha” el cual proporciona facilidad de acceso a los ciudadanos y servidores de la SDIS.



fuente: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 8

Igualmente se observó otro mini banner con la divulgación de las encuestas realizadas por la SDIS.



fuente: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 9

También, se observó en la página web de la SDIS un link denominado: buzonantesdecontrol@sdis.gov.co, el cual se encuentra dentro de uno de los banners principales, este enlace busca facilitar la comunicación entre los entes de control y la SDIS, durante la emergencia manifiesta por la cuarentena del COVID 19.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 15 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28T13:55:06-05:00 - Página 15 de 28



fuelle: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 10

Asimismo, se observó un link el cual permite resolver dudas, solicitudes o quejas de los participantes y ciudadanos de la SDIS, el mismo se encuentra dentro de uno de los banners principales de la página web institucional.



fuelle: página web SDIS, enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>.
Imagen 11

Por otra parte, y de acuerdo con las evidencias aportadas por parte de la Subsecretaria-SIAC a través del cargue de evidencias en el OneDrive en la carpeta denominada "Seguimiento Art 3 Decreto 371 de 2010-vigencia 2020-2021", se observó un documento Excel (formato no controlado de seguimiento telefónico cliente oculto) con información del segundo semestre de 2020 de los meses de julio a diciembre de 2020 y del primer semestre de 2021 de los meses de enero a junio de 2021, el cual se evalúa a partir de los siguientes ítems:

- Subdirección Local
- Nombre (Agente)
- Extensión
- Fecha de seguimiento;
- Se contesta identificándose (S/N)
- Se informa al ciudadano - ¿en qué le puedo servir? (S/N).
- Se escucha con atención la solicitud del ciudadano (S/N).
- ¿La información dada al ciudadano, es clara? S/(N).
- Coherencia de la respuesta del servidor ante la solicitud (S/N).
- Se notifica al ciudadano en caso de requerir transferencia (S/N).
- Cumplimiento de la despedida de la llamada acorde al protocolo enviando a encuesta (S/N).
- Percepción general de la calidad de la llamada-observaciones
- Acción a seguir

La gestión para el segundo semestre de 2020, se realizó a las siguientes localidades y dependencias:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 16 de 25

- **Julio:** Chapinero, Chapinero, Santa Fe – Candelaria, Usme Sumapaz, Tunjuelito, Bosa, Kennedy Lago Tímiza, Rafael Uribe Uribe, CDC Molinos II Sector, Engativá, Bosa, Nivel Central
- **Agosto:** Chapinero, Chapinero, Santa Fe – Candelaria, Usme Sumapaz, Tunjuelito, Bosa, Kennedy Lago Tímiza, Rafael Uribe Uribe, CDC Molinos II Sector, Engativá, Bosa, Nivel Central
- **Septiembre:** Chapinero, Santa Fe – Candelaria, Usme Sumapaz, Tunjuelito, Bosa, Kennedy Lago Tímiza, Rafael Uribe Uribe, CDC Molinos II Sector, Engativá, Bosa, Nivel Central, Puente Aranda.
- **Octubre:** Chapinero, Santa Fe – Candelaria, Usme Sumapaz, Mártires, Tunjuelito, Bosa, Kennedy Lago Tímiza, Rafael Uribe Uribe, CDC Molinos II Sector, Engativá, Bosa, Nivel Central, Nivel Central, Puente Aranda.
- **Noviembre:** ICI, SLIS Kennedy, SLIS Barrios Unidos, SLIS Bosa, SLIS Usaquén, SLIS Fontibón, SLIS Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS, Chapinero, SLIS Tunjuelito, CDC Bellavista, Nivel Central, - Administrativa, Nivel Central – Pqrs.
- **Diciembre:** ICI, SLIS Kennedy, SLIS Barrios Unidos, SLIS Bosa, SLIS Usaquén, SLIS Fontibón, SLIS Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS, Chapinero, SLIS Tunjuelito, CDC Bellavista, Nivel Central, - Administrativa, Nivel Central – Pqrs.

La gestión para el primer semestre de 2021, se realizó a las siguientes localidades y dependencias:

- **Enero:** Tunjuelito, ICI, SLIS Kennedy, SLIS Barrios Unidos, SLIS Bosa, SLIS Usaquén, SLIS Fontibón, SLIS Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS Chapinero, SLIS Santa Fe, SLIS San Cristóbal, CDC Bellavista, Nivel Central – Administrativa, Nivel Central – Pqrs.
- **Febrero:** Tunjuelito, ICI, SLIS Kennedy, SLIS Barrios Unidos, SLIS Bosa, SLIS Usaquén, SLIS Fontibón, SLIS Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS Chapinero, SLIS Santa Fe, SLIS San Cristóbal, Nivel Central – Administrativa, Nivel Central – Pqrs.
- **Marzo:** Tunjuelito, ICI, SLIS Kennedy, SLIS Barrios Unidos, SLIS Bosa, SLIS Usaquén, SLIS Fontibón, SLIS Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS Chapinero, SLIS Santa Fe, SLIS San Cristóbal, Nivel Central – Administrativa, Nivel Central – Pqrs.
- **Abril:** ICI, SLIS Kennedy, SLIS Barrios Unidos, SLIS Bosa, SLIS Usaquén, SLIS Fontibón, SLIS Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS Chapinero, SLIS Teusaquillo, SLIS Tunjuelito, SLIS San Cristóbal, Nivel Central.
- **Mayo:** ICI, SLIS Kennedy, SLIS Barrios Unidos, SLIS Bosa, SLIS Usaquén, SLIS Fontibón, SLIS Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS Chapinero, SLIS Teusaquillo, SLIS Tunjuelito, SLIS San Cristóbal, Nivel Central, Nivel Central.
- **Junio:** ICI, SLIS Kennedy, SLIS Barrios Unidos, SLIS Bosa, SLIS Usaquén, SLIS Fontibón, SLIS Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS Chapinero, SLIS Teusaquillo, SLIS Tunjuelito, SLIS San Cristóbal, Nivel Central.

Con relación a lo anterior, se evidenció que, en los seguimientos de protocolos de atención telefónica agente oculto del segundo semestre del 2020 y primer semestre del 2021, no hay soportes que den cuenta del seguimiento realizado a las localidades de Ciudad Bolívar y Suba.

En la etapa de observaciones al informe preliminar los responsables indicaron que *“Para la SLIS Suba, durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020 se asignó la extensión 55202, la cual fue atendida por Mayra Lorena Arévalo (agente SIAC) a quien se hizo verificación de cumplimiento de*



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 16 de 28



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 17 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28T13:55:06-05:00 - Página 17 de 28

los protocolos de atención. Como se refleja en la matriz de seguimiento remitida a la OCI nombrada como seguimiento atención telefónica 2020; hojas, julio, agosto y septiembre, columna C, fila 17; hoja octubre, columna C, fila 19. Para los meses de enero, febrero y marzo del 2021, a la agente SIAC Mayra Lorena Arévalo se le asignó la extensión 58402 denominada Ciudad Bolívar, quien implementaba a satisfacción el protocolo de atención telefónica”, sin embargo, al realizar la revisión de la matriz se identificó que, en la columna denominada “subdirección Local” para el caso de la profesional referenciada, esta define “Nivel central”, a su vez, no se identificó ninguna evidencia que soporte que la gestión realizada corresponde a las Subdirecciones Locales de Ciudad Bolívar y Suba.

Requisito 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.

De acuerdo con las evidencias aportadas por parte de la Subsecretaria-SIAC a través del cargue de evidencias en el OneDrive en la carpeta denominada “Seguimiento Art 3 Decreto 371 de 2010-vigencia 2020-2021, se observó que, la entidad cuenta con veintitrés (23) puntos SIAC, dentro de los cuales diecisiete (17) puntos SIAC, no cumplen con los criterios de la nueva imagen y colores de la administración “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el Siglo XXI”, los mismos se relacionan a continuación:

- Subdirección Usaquén
- Subdirección Ciudad Bolívar
- CDC Kennedy Britalia
- Subdirección Santa Fe – Candelaria
- Subdirección Los Mártires
- Subdirección San Cristóbal
- Subdirección Barrios Unidos
- Subdirección Rafael Uribe Uribe
- Subdirección Bosa
- Subdirección Suba
- Subdirección Chapinero
- Subdirección Usme Sumapaz
- Subdirección Tunjuelito
- Subdirección Fontibón
- Subdirección Engativá
- CDC Molinos II Sector
- CDC Porvenir

De acuerdo con lo anterior el SIAC, en las observaciones presentadas, refiere que desde la Subdirección de Plantas Físicas están pendientes a la firma de un contrato a mediados del mes de noviembre de 2021, para realizar la intervención con la nueva imagen institucional.

Requisito 6. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

Consultado el módulo del Sistema Integrado de Gestión, así como las evidencias aportadas por la Subsecretaría-SIAC, mediante el cargue respectivo en la carpeta de OneDrive denominada “



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 18 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 11:35:06-05:00 - Página 18 de 28

Seguimiento Art 3 Decreto 371 de 2010-vigencia 2020-2021”, se observó que, desde el proceso de Atención a la ciudadanía, se formuló y realizó seguimiento a dos (2) indicadores de gestión para el segundo semestre 2020 y primer semestre 2021, los mismos, guardan relación directa con la gestión de atención al ciudadano.

Indicadores:

- Respuestas a requerimientos realizados por la ciudadanía, entregadas oportunamente.
- Respuestas coherentes con los requerimientos realizados por la ciudadanía.

Se evidenció que, para estos dos (2) indicadores de gestión, se realizaron seguimientos mensuales, como resultado del indicador denominado “Respuestas a requerimientos realizados por la ciudadanía, entregadas oportunamente”, se observó que ,la oportunidad en la entrega de respuestas a las peticiones ciudadanas para la vigencia 2020 alcanzó un 91% y para el primer semestre de 2021 alcanzó el 94%. Con respecto al indicador denominado “Respuestas coherentes con los requerimientos realizados por la ciudadanía”, se evidenció que el nivel de coherencia de las respuestas emitidas a la ciudadanía para la vigencia 2020 alcanzó el 99%, y para el primer semestre de la vigencia 2021 alcanzó el 93%.

Por otra parte, una vez revisadas las bases de datos de las PQRS de los trimestres tres (3) y cuatro (4) de 2020, así como, los trimestres uno (1) y dos (2) de 2021, la oficina de Control Interno mediante un proceso de muestreo aleatorio definió las PQRS a revisar frente a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez en la respuesta, de acuerdo con lo anterior, se observó:

Universo: 58703
Nivel de confianza: 95%
Probabilidad de ocurrencia:0,9
Error máximo de estimación: 10%
Muestra representativa PQRS: 35

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos margenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas										
N [tamaño del universo]	58.703	← Escriba aquí el tamaño del universo								
p [probabilidad de ocurrencia]	0,9	← Escriba aquí el valor de p								
Fórmula empleada										
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \text{ donde: } n_0 = P^*(1-P)^* \left[\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})^2}{d} \right]^2$										
Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 58703 con una p de 0,9										
d [error máximo de estimación]										
Nivel de Confianza	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	97	151	268	599	2.325
95%	35	43	54	70	96	138	215	382	852	3.265
97%	42	52	66	86	117	169	264	467	1.041	3.953
99%	60	74	93	122	166	239	372	658	1.460	5.436

Imagen 12

De acuerdo al análisis y revisión de las PQRS allegadas durante el periodo del presente informe, la Oficina de Control Interno, observó:

Definiciones para la revisión (procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC- 03 Versión 0) :



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 19 de 25

- **Oportunidad:** atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.
- **Coherencia:** atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre el asunto del requerimiento ciudadano y el contenido de la respuesta brindada por la entidad.
- **Calidez:** atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.
- **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

Criterios	Si	%	No	%	Total
Oportunidad	32	91%	3	9%	35
Coherencia	31	89%	4	11%	35
Calidez	30	86%	5	14%	35
Claridad	30	86%	5	14%	35

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 5

Informe Final



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 19 de 28



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 20 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-696800746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 20 de 28

Orden numerico	Número petición	Oportunidad: Cumplimiento de los términos legales para dar la respuesta.	claridad: Entendimiento de la respuesta.	calidez: Tono de la respuesta.	Coherencia: Alineación de la solicitud y la respuesta entregada.
823	1591892020	Si	Si	Si	Si
2663	1706622020	Si	Si	Si	No
3141	1726122020	Si	Si	Si	Si
3302	1735382020	Si	Si	Si	Si
15446	2461432020	Si	Si	Si	Si
16399	2535222020	Si	Si	Si	Si
16999	2579582020	Si	No	No	Si
17504	2633122020	Si	Si	Si	Si
17726	2647502020	Si	Si	Si	Si
21369	2937842020	Si	Si	Si	Si
21928	2987462020	Si	No	No	Si
24305	3197622020	Si	Si	Si	Si
27515	3450592020	Si	Si	Si	Si
30812	40312021	Si	Si	Si	Si
31314	67092021	No	No	No	No
34020	217652021	Si	Si	Si	Si
34586	254482021	Si	Si	Si	Si
34780	266302021	Si	Si	Si	Si
36555	363662021	No	No	No	No
38030	453172021	Si	Si	Si	Si
41418	702492021	Si	Si	Si	Si
41623	719822021	Si	Si	Si	Si
44657	962602021	Si	Si	Si	Si
45032	988912021	Si	Si	Si	Si
45480	1023052021	Si	Si	Si	Si
46404	1095092021	Si	Si	Si	Si
47814	1212702021	Si	Si	Si	Si
48407	1253622021	Si	Si	Si	Si
48712	1272522021	Si	Si	Si	Si
50639	1411222021	Si	Si	Si	Si
51157	1450972021	Si	Si	Si	Si
53477	1632012021	Si	Si	Si	Si
55742	1794902021	Si	Si	Si	Si
56470	1857902021	Si	Si	Si	Si
57887	1979302021	No	No	No	No

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 6

De la revisión realizada a las bases de datos suministradas por parte de la Subsecretaria -SIAC mediante memorando Rad: I2021028642 del 22/09/21, se identificaron diferencias entre las mismas y el reporte de los informes trimestrales de gestión del segundo semestre de 2020 y el primer semestre 2021, lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 21 de 25

Item 1	PQRS Bases de Datos	Item 2	PQRS inf de Gestión	Diferencia PQRS	Observación
Bases tercer trimestre 2020	17715	Reporte informe de gestión tercer trimestre 2020	17679	-36	Se evidencian más PQRS en las bases de datos
Bases cuarto trimestre 2020	12455	Reporte informe de gestión cuarto trimestre 2020	10992	-1463	Se evidencian más PQRS en las bases de datos
Bases primer trimestre 2021	15347	Reporte informe de gestión primer trimestre 2021	18201	2854	Se evidencian más PQRS en el inf de Gestión
Bases segundo trimestre 2021	13186	Reporte informe de gestión segundo trimestre 2021	13156	-30	Se evidencian más PQRS en las bases de datos
Total	58703		60028		

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7

En la etapa de presentación de observaciones al informe preliminar, los responsables *indicaron* “ *Con relación a la diferencia de datos identificada por la OCI nos permitimos comunicar que la base de datos presentada a esta dependencia fue descargada en la fecha de solicitud acorde con las variables requeridas. No obstante, el informe de gestión del SIAC se elabora con la base de datos descargada el siguiente día hábil después de terminado cada trimestre (...)*”, así mismo, indicaron “*Se precisa que cualquier evento (Solucionado - Por respuesta definitiva. Solucionado - Por traslado. En trámite - Por asignación. Cerrado - Por no competencia. Registro - con preclasificación. En trámite por asignar – trasladar. Cerrado - Por respuesta consolidada. Cerrado por desistimiento. Por ampliar - por solicitud ampliación. Cierre por desistimiento expreso. En trámite - Por traslado. En trámite - Por respuesta parcial) realizado a una petición modifica el estado de la misma*”, sin embargo y de acuerdo con la solicitud realizada por parte de la Oficina de Control Interno mediante memorando Rad: I2021028268 del 20/09/2021, esta se sustentó en la solicitud de las PQRS recepcionadas por la entidad, en el periodo comprendido entre el 01/07/2020 al 30/06/2021, de acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta los cambios que se puedan suscitar como lo referencian los responsables, no hay claridad de la variación significativa de las bases de datos suministradas para el presente ejercicio de seguimiento vs los informes de gestión trimestrales del SIAC.

Requisito 7. 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.

Revisadas las evidencias aportadas por parte de la Subsecretaria-SIAC a través del cargue de evidencias en el OneDrive en la carpeta denominada “Seguimiento Art 3 Decreto 371 de 2010-vigencia 2020-2021, se observó la asistencia del asesor del despacho asignado para el SIAC a diferentes reuniones asociadas con el requisito:

- Lista de asistencia con logo Veeduría Distrital y Alcaldía Mayor, con fecha 10 de diciembre de 2020, Plenaria Final Red Distrital de Quejas y Reclamos, donde se



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-69680746
2021-10-28 11:35:06-05:00 - Página 21 de 28



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 22 de 25

evidenció la participación de la SDIS en representación de Erwin Gaeth Mera, Aidée Morales Guerrero, Luz Angelica Bustos Martínez, Esperanza Guantiva Cruz.

- Lista de asistencia con logo Veeduría Distrital y Alcaldía Mayor con fecha 15-2-2021, participación al Nodo Intersectorial, se observó la participación de la SDIS en representación de Erwin Gaeth Mera, Irma Consuelo Quiceno Machado, Esperanza Guantiva Cruz, Aidée Marina Morales Guerrero.
- Lista de asistencia con logo Veeduría Distrital y Alcaldía Mayor a Mesa De Trabajo Validación y Aprobación Subtemas Covid-19 abril 2021, se observa la participación de la SDIS en representación de , Erwin Gaeth Mera, Wendy Catalina Rojas Castro, Esperanza Guantiva Cruz.
- Lista de asistencia con logo Veeduría Distrital y Alcaldía Mayor , Nodo Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro, marzo 2021 se observó la participación de la SDIS en representación de Erwin Gaeth Mera, Esperanza Guantiva Cruz. Lo anterior da cumplimiento a la asistencia del responsable del SIAC a las reuniones, actividades y eventos programados por la a Veeduría Distrital.

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Del presente seguimiento se concluye que la SDIS ha venido ejecutando actividades tendientes a dar cumplimiento al artículo tercero del Decreto 371 de 2010, sin embargo, se hace necesario realizar un análisis de los aspectos por mejorar identificados en este informe con el objetivo de tomar las acciones de mejora correspondientes.

Se identificaron aspectos por mejorar en las respuestas de las PQRS, para garantizar que las mismas, se entreguen en términos de oportunidad, coherencia, calidez y claridad.

Se observaron aspectos por mejorar en el cumplimiento de los planes de acción del Defensor del Ciudadano para la vigencia 2020 y primer semestre de 2021.

Se evidenciaron inconsistencias en los resultados estadísticos de los informes de gestión para los trimestres evaluados, así mismo, se observaron diferencias entre las bases de datos de PQRS suministradas y los informes de gestión evaluados.

RECOMENDACIONES

Una vez realizada la verificación se recomienda:

Tomar los resultados del presente informe como un insumo para realizar los ajustes pertinentes en pro del mejoramiento continuo institucional.

Definir e implementar estrategias para garantizar que el 100% de las respuestas a las PQRS, cuenten con los atributos de oportunidad, calidez, coherencia y claridad.

Analizar la posibilidad de definir mecanismos para medir la percepción y la satisfacción acorde a la nueva realidad generada por el covid-19 y teniendo como insumo las nuevas modalidades de prestación de los servicios para poder retroalimentar y mejorar la gestión.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 22 de 28



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 23 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28T13:55:06-05:00 - Página 23 de 28

Se recomienda revisar los datos vs anexos 1 consignados en los informes trimestrales elaborados por el SIAC ya que se observaron inconsistencias, lo cual puede generar malas interpretaciones al lector y errores en la toma de decisiones a nivel estratégico.

Socializar con oportunidad en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de los análisis a las PQRS, así como, la respuesta extemporánea a las PQRS, para la toma de decisiones.

Dar celeridad al cumplimiento de los productos dentro de los tiempos establecidos en el plan de acción del Defensor del Ciudadano e implementar puntos de control para garantizar el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan mencionado.

Utilizar la información de las PQRS para fortalecer la prestación del servicio.

Dar cumplimiento a los compromisos de adecuación a los puntos SIAC y su imagen institucional, así como, adecuar los puntos de atención garantizando la bioseguridad en ocasión a la emergencia sanitaria por covid-19.

Utilizar las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y los resultados del índice distrital de Servicio a la Ciudadanía como referente para la planificación y la mejora continua del servicio.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

Nombre	Firma
Luz Stella Carvajal Moreno	
Harvey Hernando Mora Sánchez	
Mauricio Rodríguez Ramírez	
Diana Marcela Bautista Vargas	
Leonardo Andrés Prieto García	

Yolman Julián Sáenz Santamaria.
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 24 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-69680746
2021-10-28 11:35:06-05:00 - Página 24 de 28

Anexos:

Plan Defensor del Ciudadano segundo semestre 2020.

ACTIVIDAD	TAREAS	RESPONSABLE	EVIDENCIA	Frecuencia	Fecha Inicial	Fecha Final	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	Numero de Proceso	Descripción cualitativa de la gestión realizada por cada mes de acuerdo al cronograma definido - Corte 01/01/2020-30/06/2020	Observaciones de la OCI
Divulgar la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía	1) Diseñar e implementar estrategia para dar a conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía de la SDE.	Oficina Asesora de Comunicaciones Defensor de la Ciudadanía	Informe de diseño e implementación estrategia	Única	11/05/2020	31/12/2020								1	"Se adjuntan Piezas Comunicativas diseñadas por la OAC :	Se observaron cuatro (4) piezas comunicativas las cuales contienen el reporte de: (i) La localidad más afectada con peticiones y propuestas y (ii) Temas principales en las peticiones al defensor de la ciudadanía. De conformidad a las evidencias aportadas como "2.REPORTE estrategia DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA" se evidenció la implementación de las publicaciones de las piezas comunicativas en Facebook y Twitter.
	2) Realizar 2 informes de la implementación estrategia publicitaria	Oficina Asesora de Comunicaciones	2 informes (1 por semestre)	Semestral	15/07/2020	31/12/2020								2	"Se adjunta informe de la estrategia de comunicación;	Se observó archivo en pdf denominado "2.REPORTE estrategia DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA" con informe digital 2020, del 20 de enero, el cual contiene los resultados de interacciones, publicaciones e impresiones, en Facebook y Twitter del segundo semestre de 2020, sin embargo el título del informe indica enero 2020, es importante indicar que de acuerdo a la programación del plan de acción, se programó un informe para el primer semestre de 2020 el cual debió ser emitido en el mes de julio de la vigencia 2020, dentro de las evidencias aportadas a la Oficina de Control Interno, no se observó el reporte del gráfico correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, por lo tanto solo es posible identificar el cumplimiento parcial de la tarea proyectada. Nota: El informe no cuenta con firmas, así mismo no hay evidencia que el mismo haya sido presentado en alguna instancia.
	3) Socialización del Defensor de la Ciudadanía en los Subredes Sociales	Defensor de la Ciudadanía	Registro fotográfico Publicación en redes	Mensual	11/05/2020	31/12/2020								3	"Se adjunta presentación realizada en dichas sesiones con las guías-repeticiones locales, las cuales se realizaron una semana a partir de la segunda semana de septiembre y octubre de 2020, desafortunadamente debido al daño en el iPhone y la correspondiente pérdida de información, no resulta posible adjuntar los parciales de las sesiones realizadas."	Se observó archivo denominado "3.JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR" el cual contiene el marco normativo de la figura del Defensor de la Ciudadanía, definición, objetivo, funciones, piezas comunicativas, reporte de peticiones ciudadanas recibidas en la entidad y recomendaciones. Sin embargo, no es posible evidenciar la ejecución de la tarea diseñada de acuerdo a las evidencias definidas en el plan de acción las cuales corresponden a "registro fotográfico y publicación" debido a que los responsables indicaron que "desafortunadamente debido al daño en el iPhone y la correspondiente pérdida de información, no resulta posible adjuntar los parciales de las sesiones realizadas" .
	4) Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la SDE	Defensor de la Ciudadanía	Actas de comité	Semestral	15/01/2020	30/12/2020								4	"Se adjuntan actas del comité institucional de gestión y desempeño en el que se da cuenta del informe SMC."	Se observó archivo denominado "4.20210320_3 Comité Institucional de Gestión y Desempeño" el cual corresponde a captura de pantalla de OneDrive, por lo tanto no es posible observar las evidencias definidas en el plan de acción las cuales corresponden a las "actas de comité" programadas de manera mensual para el segundo semestre de la vigencia 2020.
Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Pública Distal del Servicio a la Ciudadanía en la SDE.	5) Garantizar la oportuna respuesta a los requerimientos interceptados a través de los diferentes canales de atención.	Defensor de la ciudadanía	Informe Mensual de servicio a la ciudadanía Matriz de registro cronológico y semestral del total de requerimientos atendidos	Mensual	1/02/2020	31/12/2020								5	"Se adjunta Matriz de registro cronológico."	Se observó archivo pdf denominado "5.Peticiones Segundo Semestre 2020" el cual contiene dos tablas, la primera con los campos: nombres de ciudadanos, fecha de solicitud, fecha de traslado y remitido a, en la segunda tabla se observan aproximadamente 108 registros de número de radicado y temática, no obstante, dentro de la información contenida en el archivo no es posible identificar si estas fueron atendidas por parte del Defensor del Ciudadano importante indicar que las evidencias establecidas en el producto definieron "Informe Mensual de servicio a la ciudadanía. Matriz de registro cronológico y semestral del total de requerimientos atendidos", en consecuencia, para la Oficina de Control Interno no es posible identificar el cumplimiento de la tarea programada en el presente plan de acción.
	6) Revisar y verificar con los representantes del SMC la implementación de la Política y cuales son las dificultades generadas, justificando si existen o no asuntos relacionados con posibles lesiones o situaciones irregulares de campo	SAC Defensor de la Ciudadanía	Actas de seguimiento y visitas	Semestral	1/01/2020	31/12/2020								6	"Dada la coyuntura de pandemia y de acuerdo a las posibilidades del servicio, no se tiene asencia para esta tarea."	De acuerdo a lo informado no es posible observar el cumplimiento de la actividad planteada.
Fortalecimiento y articulación en el trabajo en equipo de los responsables de la implementación del modelo de servicios de atención a la ciudadanía de acuerdo a la virtud de lo contemplado en el Art. 15 del Decreto 197/2014	7) Divulgación de la figura del Defensor de la Ciudadanía realizada por los responsables Locales SMC.	Defensor de la Ciudadanía	Planillas y Registro Fotográfico	Semestral	1/06/2020	31/12/2020								7	"De acuerdo a las posibilidades del servicio dada la coyuntura de pandemia, no se tiene asencia para esta tarea."	De acuerdo a lo informado no es posible observar el cumplimiento de la actividad planteada.
	8) Realizar 2 informes de gestión semestral que contenga lo requerido en la Resolución 2286 de 2016.	Defensor de la ciudadanía	1 Informe de gestión del Defensor Ciudadano (por semestre)	Semestral	20/07/2020	20/01/2021								8	"Se adjunta Informe de gestión durante el segundo semestre del 2020."	Se observó el archivo denominado "INFORME 2º SEMESTRE 2020 DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA Fx1" el cual contiene el resumen general de las campañas publicitarias realizadas en Facebook y Twitter durante el segundo semestre de la vigencia 2020, reporte de peticiones ciudadanas y conclusiones y recomendaciones. De acuerdo a las evidencias establecidas para la ejecución de la actividad, no se observó evidencia del informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, por lo tanto solo es posible identificar el cumplimiento parcial de la tarea proyectada. Nota 1: El informe debe contener según lo establecido en el producto "(...) lo requerido en la Resolución 2286 de 2016." vigente para el alcance del presente informe.

Anexo 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 25 de 25



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28 13:55:06-05:00 - Página 25 de 28

Plan Defensor del Ciudadano primer semestre 2021.

ACTIVIDAD	TAREAS	RESPONSABLE	EVIDENCIA	Frecuencia	Fecha Inicial	Fecha Final	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Numero de Producto	Descripción cualitativa de la gestión realizada por cada mes de acuerdo al cronograma definido - Corte 31/01/2020-30/06/2021	Observaciones de la OCI
Divulgar la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía	1) Diseñar e implementar estrategia para dar a conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía de la SDIS.	Oficina Asesora de Comunicaciones Defensor de la Ciudadanía	Informe de diseño e implementación estrategia	Única	30/01/2021	31/12/2021							1	Se adjuntan las piezas elaboradas por la OAC	De conformidad a la revisión de las evidencias aportadas no se observó el Informe de diseño e implementación de la estrategia de acuerdo con las evidencias descritas en el plan de acción, tampoco se evidenciaron las piezas de elaboración de la OAC, como se describe en la gestión realizada de la tarea correspondiente por lo anterior no es posible observar las gestiones adelantadas para el cumplimiento de la actividad planeada.
	2) Realizar un (1) informe de la implementación estrategia publicitaria.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Un (1) informe	Anual	30/01/2021	31/12/2021							2	Atendiendo al anuncio realizado sobre la nueva designación de defensor(a) de la ciudadanía se suspendió la ejecución de la presente actividad durante el trámite administrativo de dicha designación. Así las cosas, el saliente defensor considero que esta actividad debía detenerse y asumir el nuevo servidor público designado en el rol de Defensor de la Ciudadanía. Por lo tanto, no se cuenta con avances para la presente actividad. En este punto es importante precisar que desde el profesional de apoyo de la defensoría se continuo atendiendo de manera oportuna las solicitudes de la ciudadanía durante el citado término, tal como se evidencia en el presente informe.	De acuerdo a las evidencias establecidas para la ejecución de la actividad, no se observó evidencia del informe de la implementación estrategia publicitaria de acuerdo a lo planeado en el plan de acción. Por lo anterior no es posible observar las gestiones adelantadas para el cumplimiento de la actividad planeada.
	3) Socialización de la figura Defensor de la Ciudadanía en las Subdirecciones Locales	Defensor de la Ciudadanía	Registro fotográfico Publicación en redes y/o acts	Trimestral	30/01/2021	31/12/2021								3	Atendiendo al anuncio realizado sobre la nueva designación de defensor(a) de la ciudadanía, se suspendió la ejecución de la presente actividad durante el trámite administrativo de dicha designación. Así las cosas, el saliente defensor considero que esta actividad debía detenerse y asumir el nuevo servidor público designado en el rol de Defensor de la Ciudadanía. Por lo tanto, no se cuenta con avances para la presente actividad. En este punto es importante precisar que desde el profesional de apoyo de la defensoría se continuo atendiendo de manera oportuna las solicitudes de la ciudadanía durante el citado término, tal como se evidencia en el presente informe.
Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.	4) Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y acciones formalizadas para brindar el servicio a la ciudadanía en la SDIS	Defensor de la Ciudadanía	Acta de comité	Anual	11/06/2021	31/12/2021							4		No se observó reporte ni evidencias de la ejecución de la actividad.
	5) Garantizar la oportuna respuesta a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.	Defensor de la ciudadanía	Informe Mensual de servicio a la ciudadanía Matriz de registro cronológico y temático del total de requerimientos atendidos	mensual	1/02/2021	31/12/2021								5	Se adjunta matriz de registro de peticiones.
Fortalecimiento y articulación en el trabajo en equipo de los responsables de la implementación del modelo de servicios de atención a la ciudadanía de acuerdo a la virtud de lo contemplado en el Art. 15 del Decreto 197/2014	6) Revisar y verificar con los referentes del SIAC la implementación de la Política y cuáles son las dificultades generadas, puntualizando si existen o no asuntos relacionados con posibles acciones o situaciones irregulares de campo	SIAC Defensor de la Ciudadanía	Actas de seguimiento y planes	Anual	30/1/2021	31/12/2021							6	Atendiendo al anuncio realizado sobre la nueva designación de defensor(a) de la ciudadanía, se suspendió la ejecución de la presente actividad durante el trámite administrativo de dicha designación. Así las cosas, el saliente defensor considero que esta actividad debía detenerse y asumir el nuevo servidor público designado en el rol de Defensor de la Ciudadanía. Por lo tanto, no se cuenta con avances para la presente actividad. En este punto es importante precisar que desde el profesional de apoyo de la defensoría se continuo atendiendo de manera oportuna las solicitudes de la ciudadanía durante el citado término, tal como se evidencia en el presente informe.	De conformidad a la revisión de las evidencias aportadas no se observaron actas de seguimiento y planes de acuerdo con las evidencias descritas en el plan de acción, por lo anterior no es posible observar las gestiones adelantadas para el cumplimiento de la actividad planeada.
	7) Divulgación de la Figura del Defensor de la Ciudadanía realizada por los responsables Locales SIAC.	Defensor de la Ciudadanía	Planillas y Registro Fotográfico	Trimestral	4/01/2020	31/12/2021								7	Atendiendo al anuncio realizado sobre la nueva designación de defensor(a) de la ciudadanía, se suspendió la ejecución de la presente actividad durante el trámite administrativo de dicha designación. Así las cosas, el saliente defensor considero que esta actividad debía detenerse y asumir el nuevo servidor público designado en el rol de Defensor de la Ciudadanía. Por lo tanto, no se cuenta con avances para la presente actividad. En este punto es importante precisar que desde el profesional de apoyo de la defensoría se continuo atendiendo de manera oportuna las solicitudes de la ciudadanía durante el citado término, tal como se evidencia en el presente informe.
Presentar un informe de gestión semestral que será entregado al representante legal de la entidad	8) Realizar 2 informes de gestión semestral que contenga lo requerido en la Resolución 2266 de 2018.	Defensor de la ciudadanía	1 informe de gestión del defensor Ciudadano (por semestre)	Semestral	30/01/2021	30/01/2021							8	Se adjunta informe del Primer Semestre de 2021.	Se observó el archivo denominado "Primer Semestre 2021" el cual contiene el resumen general de las campañas publicitarias realizadas en Facebook y Twitter durante el segundo semestre de la vigencia 2020, reporte de peticiones ciudadanas y conclusiones y recomendaciones. Así mismo se observó, "Informe 1 semestre 2021" con la relación de cantidades de peticiones ciudadanas por mes, canal, de comunicación, tipo de requerimiento, direccionamiento, temática y dependencias, sin reporte de las gestiones adelantadas o información de valor que permita evidenciar la gestión realizada. En la etapa de observaciones los responsables allegaron el radicado Rad: S2021067816 del 30/07/2021 con el asunto " INFORME YEEDURIA DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA" el cual contiene la gestión realizada para el segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021, el documento fue dirigido a la Veeduría Distrital.

Anexo 2

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746

Creación: 2021-10-28 12:17:58

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-28 13:55:04



Escanee el código para verificación

Firma: Firma

Diana Marcela Bautista Vargas

Diana Marcela Bautista Vargas

dmbautista@sdis.gov.co

Firma: Firma

Harvey Hernando Mora Sanchez

Harvey Hernando Mora Sanchez

79401250

hmoras@sdis.gov.co

Profesional Especializado

SDIS

Firma: Firma

lcarvajal

lcarvajal@sdis.gov.co

Firma: Firma

Leonardo Andrés Prieto García

Leonardo Andrés Prieto García

79877617

lprietog@sdis.gov.co

Contratista

Secretaria de Integración Social-Oficina de Control Interno.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2021-10-28-121758-92ca39-68680746
2021-10-28T13:55:06-05:00 - Pagina 26 de 28



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746

Creación: 2021-10-28 12:17:58

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-28 13:55:04



Escanee el código para verificación

Firma: Firma

ysaenz@sdis.gov.co


Firma: Firma


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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746
2021-10-28T13:55:06-05:00 - Pagina 27 de 28




 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 2021-1028-121758-92ca39-68680746
 2021-10-28T13:55:06-05:00 - Pagina 28 de 28

<p style="text-align: center;">REPORTE DE TRAZABILIDAD</p>			
<p>Informe Final</p> <p>SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL <small>gestionado por: azsign.com.co</small></p>			 Escanee el código para verificación
Id Acuerdo: 20211028-121758-92ca39-68680746		Creación: 2021-10-28 12:17:58	
Estado: Finalizado		Finalización: 2021-10-28 13:55:04	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Leonardo Andrés Prieto García lprietog@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social-Oficina de Control	Aprobado	Env.: 2021-10-28 12:17:59 Lec.: 2021-10-28 12:18:07 Res.: 2021-10-28 12:18:18 IP Res.: 181.55.155.245
Firma	LUZ STELLA CARVAJAL MORENO lcarvajal@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-10-28 12:18:18 Lec.: 2021-10-28 12:46:31 Res.: 2021-10-28 12:46:46 IP Res.: 186.82.84.220
Firma	Harvey Hernando Mora Sanchez hmoras@sdis.gov.co Profesional Especializado SDIS	Aprobado	Env.: 2021-10-28 12:46:46 Lec.: 2021-10-28 13:23:29 Res.: 2021-10-28 13:23:37 IP Res.: 186.84.21.152
Firma	Diana Marcela Bautista Vargas dmbautista@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-10-28 13:23:37 Lec.: 2021-10-28 13:23:52 Res.: 2021-10-28 13:26:13 IP Res.: 190.25.101.34
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2021-10-28 13:26:13 Lec.: 2021-10-28 13:35:47 Res.: 2021-10-28 13:36:42 IP Res.: 191.156.177.156
Firma	YOLMAN JULIAN SAENZ SANTAMARIA ysaenz@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-10-28 13:36:42 Lec.: 2021-10-28 13:53:14 Res.: 2021-10-28 13:55:04 IP Res.: 186.155.7.19



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 estado de cumplimiento del 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”.*

OBJETIVO: Verificar el estado de cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en la Secretaría Distrital de Integración Social *“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.”*

ALCANCE: Periodo comprendido entre el 01/07/2020 al 30/06/2021.

POSITIVO



En desarrollo del informe de seguimiento al nivel de cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 en la SDIS, se destaca que la entidad ha venido ejecutando actividades tendientes a dar cumplimiento al mismo; para lo cual ha definido puntos de control y ha diseñado instrumentos en pro del mejoramiento continuo.

POR MEJORAR



Se identificaron oportunidades de mejora frente al cumplimiento del plan de acción del Defensor del Ciudadano para las vigencias 2020 y 2021.

Se observaron oportunidades de mejora con relación a las estadísticas presentadas en los informes de gestión vs el anexo 1

Se observaron oportunidades de mejora frente a las adecuaciones de los puntos SIAC.

Se observaron diferencias significativas entre las bases de datos suministradas (PQRS) y los datos reportados en los informes de gestión del SIAC.

Continuar fortaleciendo los mecanismos que permitan el seguimiento a las respuestas de las PQRS, para garantizar que las respuestas se entreguen en términos de oportunidad, coherencia, calidez y claridad.

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

Del presente seguimiento se concluye que la SDIS ha venido ejecutando actividades tendientes a dar cumplimiento al artículo tercero del Decreto 371 de 2010, sin embargo, se hace necesario realizar un análisis de los aspectos por mejorar identificados en este informe con el objetivo de tomar las acciones de mejora correspondientes.

Se identificaron aspectos por mejorar en las respuestas de las PQRS, para garantizar que las mismas, se entreguen en términos de oportunidad, coherencia, calidez y claridad.

Se observaron aspectos por mejorar en el cumplimiento de los planes de acción del Defensor del Ciudadano para la vigencia 2020 y primer semestre de 2021.

Se evidenciaron inconsistencias en los resultados estadísticos de los informes de gestión para los trimestres evaluados, así mismo, se observaron diferencias entre las bases de datos de PQRS suministradas y los informes de gestión evaluados.

RECOMENDACIONES

Tomar los resultados del presente informe como un insumo para realizar los ajustes pertinentes en pro del mejoramiento continuo institucional.

Definir e implementar estrategias para garantizar que el 100% de las respuestas a las PQRS, cuenten con los atributos de oportunidad, calidez, coherencia y claridad.

Analizar la posibilidad de definir mecanismos para medir la percepción y la satisfacción acorde a la nueva realidad generada por el covid-19 y teniendo como insumo las nuevas modalidades de prestación de los servicios para poder retroalimentar y mejorar la gestión.

Se recomienda revisar los datos vs anexos 1 consignados en los informes trimestrales elaborados por el SIAC ya que se observaron inconsistencias, lo cual puede generar malas interpretaciones al lector y errores en la toma de decisiones a nivel estratégico.

Socializar con oportunidad en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de los análisis a las PQRS, así como, la respuesta extemporánea a las PQRS, para la toma de decisiones.

Dar celeridad al cumplimiento de los productos dentro de los tiempos establecidos en el plan de acción del Defensor del Ciudadano e implementar puntos de control para garantizar el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan mencionado.

Utilizar la información de las PQRS para fortalecer la prestación del servicio.

Dar cumplimiento a los compromisos de adecuación a los puntos SIAC y su imagen institucional, así como, adecuar los puntos de atención garantizando la bioseguridad en ocasión a la emergencia sanitaria por covid-19.

Utilizar las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y los resultados del índice distrital de Servicio a la Ciudadanía como referente para la planificación y la mejora continua del servicio.