

MEMORANDO

Código 10030- 254

No requiere respuesta

Referencia: N/A

PARA: Xinia Navarro Prada
Secretaria de Despacho
Julian Moreno Parra
Subsecretario
Marleny Barrera
Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios
Erwin Gaeth Mera
Lider SIAC

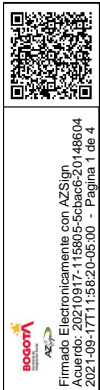
DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final Seguimiento al cumplimiento de las funciones y competencias del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, proceso de Atención a la Ciudadanía y a la recepción, trámite y resolución de peticiones quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS.

Cordial saludo, Dra. Xinia, Dr. Julian, Dra. Marleny, Lider SIAC Erwin:

De manera atenta, en cumplimiento a lo definido en Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2021, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno y en virtud del rol de evaluación y seguimiento[1] que tienen las Oficinas de Control Interno, me permito comunicar que, esta Oficina realizó el informe de Seguimiento al cumplimiento de las funciones y competencias del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, proceso de Atención a la Ciudadanía y a la recepción, trámite y resolución de peticiones quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS correspondiente al periodo 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, en el marco del procedimiento de Informes de seguimiento de Ley (PCD-AC-005), versión 0 del 29/04/2020 y de lo cual, se adjunta al presente la versión final del informe de seguimiento en mención.

Finalmente, se recomienda que de manera articulada con las partes involucradas, se adelanten las acciones a las que haya lugar, a fin de considerar las recomendaciones expuestas en el informe de seguimiento en asunto, toda vez que, contribuyen de manera progresiva con el mejoramiento de la gestión institucional.



Cordialmente,

Yolman Julián Sáenz Santamaría
Jefe Oficina Control Interno

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

[1] Decreto 648 de 2017, artículo 17 De las Oficinas de Control Interno.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-115805-scbac6-20148604
2021-09-17T11:58:05-05:00 - Página 2 de 4



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2021028108

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20210917-115805-5cbac6-20148604

Creación:2021-09-17 11:58:05

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-17 11:58:19



Escanee el código
para verificación

Firma: psi

ysaenz@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-115805-5cbac6-20148604
2021-09-17T11:58:20-05:00 - Página 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-115805-5cbac6-20148604
2021-09-17T11:58:20-05:00 - Página 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2021028108

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20210917-115805-5cbac6-20148604

Creación:2021-09-17 11:58:05

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-17 11:58:19



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	YOLMAN JULIAN SAENZ SANTAMARIA ysaenz@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-09-17 11:58:05 Lec.: 2021-09-17 11:58:15 Res.: 2021-09-17 11:58:19 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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 1 de 39

NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

Seguimiento al cumplimiento de las funciones y competencias del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, proceso de Atención a la Ciudadanía y a la recepción, tramite y resolución de peticiones quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS.

FECHA EN LA QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO

17/09/2021

INTRODUCCIÓN

En atención al Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno para la vigencia 2021, se incluyó el seguimiento (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011) al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, con relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que presenta la ciudadanía a la Secretaría Distrital de Integración Social.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de las funciones y competencias del área Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, proceso de Atención a la Ciudadanía y a la recepción tramite y resolución de peticiones quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS, así como, de la demás normativa aplicable en la materia.

ALCANCE

Se verificó la gestión realizada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, durante el periodo correspondiente del 01 de enero al 30 de junio de 2021, de acuerdo con el artículo 76 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

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."*



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 36

- 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 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.
- 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”.*
- Decreto 2232 del 1995 *“por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”*
- Decreto Distrital 607 de 2007 *“Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social”*
- Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*
- Decreto 197 del 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*
- Resolución SDIS 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 01 de 28 de abril de 2021 de la Subsecretaría de la SDIS *“Términos de Ley para entrega de respuestas con oportunidad a peticiones ciudadanas”.*
- 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 información por medio de memorando Rad: I2021022800 con fecha de 02 agosto 2021.
- Se solicitó a los clientes del seguimiento (Subsecretaría - SIAC, Oficina de Asuntos Disciplinarios) el diligenciamiento de la matriz en formato Excel por medio de correo electrónico con fecha: 10 de agosto de 2021, con asunto *“Solicitud de información, Seguimiento al SIAC y PQRS-Subsecretaría SIAC”.*



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 2 de 39



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 36

- Se revisó la información aportada por:
 - Subsecretaria - SIAC a través de memorando con Rad: I2021023299 con fecha 05 de agosto de 2021.
 - Subsecretaria a través del correo del 17 de agosto de 2021.
 - Subsecretaria - SIAC a través del correo del 17 de agosto de 2021.
 - Oficina de Asuntos Disciplinarios por medio de correo electrónico del 17 agosto 2021.
- Se revisó la información consignada en la página web de la Entidad.
- Se verificó la información de los informes de gestión trimestrales elaborados por el SIAC.
- Reunión con el equipo SIAC, realizada el 07/09/2021.
- Proyección y remisión del informe preliminar de seguimiento para presentación de observaciones por parte de los clientes del seguimiento si lo consideran.
- Se recibieron observaciones al informe preliminar, por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios a través de correo electrónico del día 14 de septiembre y de parte del SIAC a través de correo electrónico del día 15 de septiembre de 2021.
- Se consolidó la versión final del informe.
- Se remitirá a la representante legal y a las partes interesadas para los fines pertinentes.
- Se realizarán las gestiones para la publicación en página web.

Nota: Es responsabilidad de las Dependencias, Subsecretaria – Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y Oficina de Asuntos Disciplinarios 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

A continuación, se presenta lo observado por parte de la Oficina de Control Interno a la verificación y análisis realizados:

1. Ley 1474 de 2011, artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.

1.1 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 página web de la entidad, se observó lo siguiente:

La entidad cuenta con el Área de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC de la Subsecretaria, reglamentada por 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" que en su artículo 9 señala: "Funciones del responsable del SIAC (...), describe en sus numerales 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,



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f8b72-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 3 de 39



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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 4 de 39

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. (...)”

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

La Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, cuenta en su página web con múltiples espacios para que los ciudadanos accedan a presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), de igual manera sus comentarios y denuncias de actos de corrupción, en el cual se puede ingresar por el presente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php>

*Banner inicio de la página web:

Link <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>



Imagen 1 - Fuente: página web de la SDIS.

Imagen 2 - Fuente: página web 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 5 de 36



Firmado Electrónicamente con AZSign Acuerdo: 20210917-101409-4f8872-49039266 2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 5 de 39

*Banner de trámites y servicio:



Imagen 3 - Fuente: página web de la SDIS.



Imagen 4 - Fuente: página web de la SDIS.

De igual forma, la entidad tiene un espacio de Atención Ciudadana en el cual se evidenció lo referente a la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. Así mismo, cuenta con un link que direcciona a Bogotá te Escucha, SDQS Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

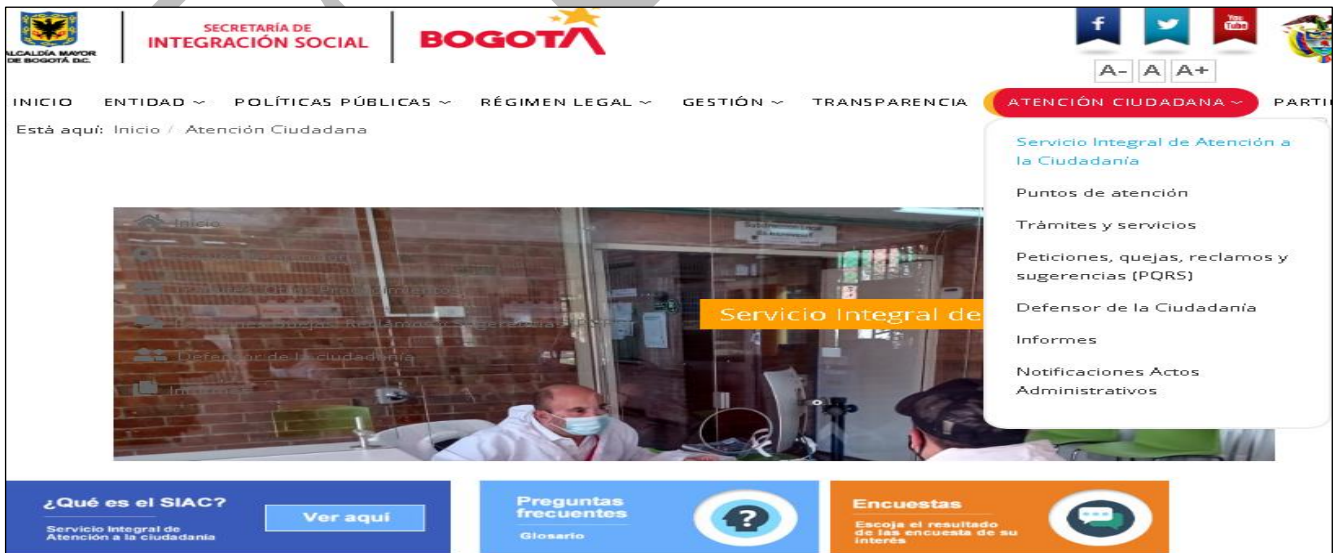


Imagen 5 - Fuente: página web de la SDIS



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 6 de 36



- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Resolución 1202 de 2019 - SIAC
- Decreto 371 de 2010



Imagen 6 - Fuente: página web de la SDIS.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL BOGOTÁ

INICIO ENTIDAD POLÍTICAS PÚBLICAS RÉGIMEN LEGAL GESTIÓN TRANSPARENCIA ATENCIÓN CIUDADANA PARTICIPA

Está aquí: Inicio / Noticias / sdis / SIAC

Inicio
Canales de atención
Trámites, Otros Procedimientos
Peticiónes Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
Defensor de la ciudadanía
Informes

Registre sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es una herramienta virtual por la cual usted podrá interponer **quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción**, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

Para hacer uso ingrese en el link disponible a continuación:

Bogotá te escucha SDQS: Sistema Distrital de quejas y soluciones

CONTÁCTENOS AQUÍ

Imagen 7- Fuente: página web de la SDIS

1.3 Sugerencias por parte de la ciudadanía

De las evidencias aportadas por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC y la revisión realizada de los Informe de Gestión SIAC correspondientes al primer y segundo trimestres 2021, se observó que la ciudadanía presentó sugerencias referentes a la prestación de los siguientes servicios:

- Centros de desarrollo comunitario
- Comedores
- Enlace social
- Jardín infantil diurno
- Centro para el desarrollo de capacidades
- Apoyos económicos



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 6 de 39



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 36

- Complementación alimentaria
- Creciendo en Familia
- Complementación alimentaria para las personas con discapacidad - Bono canjeable por alimentos

Las anteriores sugerencias, se realizaron en los puntos de atención SIAC mediante encuestas para la medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía, respecto a la atención recibida en los proyectos y servicios; de igual manera, se observó que los resultados se remiten a los jefes de dependencia para que se tomen las medidas a que haya lugar.

1.4 Procedimiento para la gestión de denuncias, quejas y reclamos.

De las evidencias aportadas y la revisión realizada por la OCI en la página web, se observó que la entidad cuenta con el Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión: 0, Circular No. 035 – 30/09/2019, el cual tiene como objetivo: *“Atender los requerimientos formulados por la ciudadanía, a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito Capital, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, con el fin de satisfacer la necesidad manifiesta dando cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente”* el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://sig.sdis.gov.co/index.php/es/atencion-a-la-ciudadania-procedimientos>

2. Artículo 54, Ley 190 de 1995.

2.1 Informe al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de las funciones del SIAC.

Se observó socialización de los informes de gestión del SIAC en los Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizados el 25 de marzo de 2021 (informes de gestión del tercer y cuarto trimestre 2020) y 11 de junio de 2021 (informe de gestión del primer trimestre de 2021).

Sin embargo, no se evidenció soporte que dé cuenta de la comunicación a la representante legal sobre los servicios a los que se presentaron el mayor número de quejas y reclamos, tal como lo indica el artículo 54 de la Ley 190 de 1995:

“Artículo 54.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos. (...) (Subrayado fuera del texto)

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

De las evidencias aportadas por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y la revisión realizada al informe de gestión del primer trimestre 2021, se observó que, se realizaron mil trescientas



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 7 de 39



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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 8 de 39

cuarenta y siete (1347) encuestas de percepción y satisfacción, de igual forma en el segundo trimestre, realizaron mil trescientas ochocientos y seis (1386) encuestas de percepción y satisfacción con él 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, servidoras y contratistas tanto en el SIAC como en los proyectos dentro de las subdirecciones locales, igualmente recibir sugerencias y observaciones que permitan la mejora”*.

Dentro de las encuestas de satisfacción la ciudadanía presentó sugerencias referentes a la prestación de los siguientes servicios:

- Centros de desarrollo comunitario
- Comedores
- Enlace social
- Jardín infantil diurno
- Centro para el desarrollo de capacidades
- Apoyos económicos
- Complementación alimentaria
- Creciendo en Familia
- Complementación alimentaria para las personas con discapacidad - Bono canjeable por alimentos.

3. Artículo 55 Ley 190 de 1995.

3.1 Apertura de indagaciones preliminares e investigaciones disciplinarias frente a los casos asociados a las respuestas aportadas por fuera del término legal.

Revisada la información aportada por la Oficina de Asuntos Disciplinarios mediante correo electrónico del 17 de agosto de 2021, se observaron 13 indagaciones preliminares, que se relacionan a continuación:

Numero	Descripción
EXP 115-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 09/07/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presunta omisión en respuesta fuera de término a derechos de petición.
EXP 207-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 191-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 192-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.



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 36

Numero	Descripción
EXP 193-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 194-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 195-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 196-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 197-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 198-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 199-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 200-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.
EXP 201-21	Indagación Preliminar con fecha de auto 17/08/21. Con descripción de los siguientes hechos: Presuntas respuestas fuera de término a derechos de petición.

Tabla 1: Fuente: Información aportada por la OAD, mediante correo electrónico del 17 de agosto de 2021.

Evidenciando que la Oficina de Asuntos Disciplinarios viene desarrollando actividades para el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, es importante que el SIAC y las dependencias fortalezcan los controles y seguimiento a las PQRS, con el objetivo de que no se presenten respuestas fuera de los términos legales.

4. Decreto 2232 del 1995 art 9 inciso 1.

Coordinación de actividades con la Oficina de Control Interno y Con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

De la revisión realizada a la información aportada por la Subsecretaria – Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se observaron actividades de coordinación con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico y sus subdirecciones, con respecto a los siguientes temas:

- Sistema de Turnos con Subdirección de Investigación e Información.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 9 de 39



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 36

- Ruta de información solicitud listados personas priorizadas –Focalización con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico.
- Socialización Resolución 509 de 2021 - Dirección de Análisis y Diseño Estratégico.
- Integración del sistema de gestión documental AZ-DIGITAL de la entidad Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Integración Web Service SDIS) - con la Subdirección de Investigación e Información.

5. Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h / Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2.

5.1 Publicación de los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

De la revisión realizada a la Información aportada por la Subsecretaría - SIAC, y revisada la página web de la SDIS, se observó que la Entidad, cuenta con una sección de Atención Ciudadana, la cual cuenta con mecanismos para la presentación directa de PQRS, las cuales se encuentran a disposición de la ciudadanía, adicionalmente en la anterior sección y en la de Transparencia, se encuentran los enlaces que facilitan a la ciudadanía acceder a los informes de los PQRS.

La anterior información, puede ser consultada en los siguientes enlaces:

Transparencia. 1. Información de la entidad.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/transparencia>

Atención Ciudadana. Canales de atención.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>

Vínculo de acceso a informes.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/nuestra-gestion>

6. 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”.

6.1 PQRS presentados por la ciudadanía y respondidos por la SDIS en el periodo comprendido del 01/01/2021 a 30/06/2021.

Revisada la base de datos aportada por el Servicio integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y los informes de gestión del SIAC, se observaron 31.357 PQRS presentados por la ciudadanía en el periodo comprendido del 16 de diciembre de 2020 al 30 de junio de 2021.

Los PQRS presentados, fueron allegados por los siguientes canales:

Canales	Primer trimestre 2021	Seguimiento trimestre 2021	Total
E-mail	9850	7583	17433
Web	4014	2660	6674
Escrito	2977	1989	4966
Presencial	648	509	1157



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-af3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 10 de 39



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 36

Canales	Primer trimestre 2021	Seguimiento trimestre 2021	Total
Teléfono	493	317	810
Buzón	270	82	352
Redes Sociales	26	14	40
App - Aplicación Móvil	5	2	7
Total	18201	13156	31357

Tabla 2 Fuente: Construido por la OCI, con información aportada por el SIAC.

Se observó que, en el informe de gestión correspondiente al segundo trimestre del SIAC, información asociada con el canal de E-mail no coincide, toda vez que en la gráfica se indica que se recibieron 7.583 PQRS y en la descripción manifestaron que se presentaron 9.850.

De otra parte, se observaron las siguientes tipologías:

Tipología	Primer trimestre 2021		Segundo trimestre 2021		Total	%
	PQRS	%	PQRS	%		
Derecho de petición de interés particular	14910	81,92	10811	82,18	25721	82,03
Derecho de petición de interés general	949	5,21	813	6,18	1762	5,62
Reclamo	686	3,77	472	3,59	1158	3,69
Consulta	574	3,15	347	2,64	921	2,94
Queja	475	2,61	337	2,56	812	2,59
Solicitud de acceso a la información	330	1,81	167	1,27	497	1,58
Solicitud de copia	106	0,58	102	0,78	208	0,66
Felicitación	77	0,42	45	0,34	122	0,39
Sugerencia	52	0,29	42	0,32	94	0,3
Denuncias por actos de corrupción	42	0,23	20	0,15	62	0,2
Total	18201		13156		31357	

Tabla 3 Fuente: Construido por la OCI, con información aportada por el SIAC

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue presentado con mayor frecuencia por la ciudadanía, toda vez que la entidad recibió 25.721 peticiones con esta tipología, es decir, el 82.03% del total; siguiendo en este orden los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron 1762, lo que equivale al 5,62% del total.

Así mismo, se recibieron 1.158 reclamos con el 3.69%, 921 consultas, equivalente al 2,94%, 812 quejas con el 2,59, 497 solicitudes de acceso a la información lo que representa el 1,58%, 208 solicitudes de copias con el 0,66, 122 felicitaciones equivalente al 0,39%, 94 sugerencias lo que representa el 0,30% y 62 denuncias por actos de corrupción con 0,20%, las cuales hacen referencia presuntos actos de proselitismo en el manejo de la contratación, fraude en los recursos del Estado y extralimitación de funciones.

7. Artículos 12 y 13 del Decreto 19 de 2012

7.1. Documentación asociada a la prioridad a las PQRS presentadas por niños, niñas y adolescentes relacionados con asuntos con su interés superior su bienestar personal y



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 36

protección especial y atención especial a infantes mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Revisada la información aportada por la Subsecretaría - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se observó el procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la Secretaría Distrital de Integración Social, código PCD-ATC-003, versión 0, el cual establece en el numeral 3 de las condiciones generales, subnumeral 3.1 que: *"La Secretaría Distrital de Integración Social atenderá con prioridad las solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con el interés superior, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, en cumplimiento de la normatividad vigente"*.

Adicionalmente, se observó el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código MNL-ATC-001, versión 0, encontrando los siguientes temas:

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

3.3.3 Atención a niños, niñas y adolescentes.

3.4. Atención a personas con discapacidad.

Lo anterior, en atención a los artículos 12 y 13 del Decreto 19 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."*

8. Procedimiento Tramite de Requerimientos de la Ciudadanía código PCD-ATC-003.

8.1 Seguimiento telefónico o presencial a las dependencias que presenten requerimientos próximos a vencer o fuera de términos.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC y revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, se evidenciaron correos remitidos semanalmente entre los meses de enero a agosto del 2021, dirigidos a las dependencias que presentan requerimientos próximos a vencer o fuera de términos, esto con el propósito de informar sobre el estado de los requerimientos, garantizando así su trámite oportuno.

Adicional, se observaron evidencias que dan cuenta de la actividad No. 3 del Procedimiento Tramite de Requerimientos de la Ciudadanía código PCD-ATC-003, la cual indica *"realizar seguimiento telefónico o presencial a las dependencias que presenten requerimientos próximos a vencer o fuera de términos"* (Subrayado fuera del texto original)

8.2 Comunicación escrita enviada a las dependencias con requerimientos fuera de términos reportados por la Secretaría General.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC y revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 12 de 39



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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 13 de 39

Interno, se evidenció las comunicaciones escritas (memorandos) enviadas a las dependencias con requerimientos fuera de términos y reportados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., los cuales tienen como asunto: “socialización informe calidad y oportunidad de respuestas ciudadanas Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá”. Evidenciando que a corte 30 de abril 2021 se notificó a 12 dependencias; al corte del 30 de mayo 2021 se les realizó requerimiento a 11 dependencias y con corte del 30 de junio de 2021, se notificó a 10 dependencias, memorandos que fueron suscritos por la Subsecretaria de la SDIS, lo anterior para que las dependencias den cierre de estos requerimientos y dar cumplimiento en lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 28 de marzo de 2020 “ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

Dependencias con notificación Secretaría General corte 30 abril 2021	Dependencias con notificación Secretaría General corte 30 mayo 2021	Dependencias con notificación Secretaría General corte 30 junio 2021
SL Usme Sumapaz	Dirección Poblacional	Sub. ICI
SL Bosa	Sub. ICI	Sub. Para la Juventud
Dir. Nutrición/Abastecimiento	SL Kennedy	Dir. Nutrición/Abastecimiento
SL. Barrios Unidos	Sub. Para la Vejez	Sub. Adultez
SGDTH	SL. Ciudad Bolívar	Sub. Para asuntos LGTBI
SL Suba	Proyecto. 7771	Proyecto. 7771
SL Mártires	Dir. Nutrición/Abastecimiento	Comisaria Rafael U.U.
SL Rafael U. U.	Dir. Territorial	SL. Barrios Unidos
SL Engativá	SL Mártires	Dir. Territorial
Sub. Para asuntos LGTBI	SL. Barrios Unidos	Dirección Poblacional
Dirección Poblacional	Sub. Para asuntos LGTBI	
SL Kennedy		

Tabla 4 - Fuente: Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

8.3 Reporte trimestral remitido a la Oficina de Asuntos Disciplinarios con la relación de dependencias con requerimientos fuera de términos

En desarrollo de la etapa de revisión documental realizada por el equipo de seguimiento de la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, se observó relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología del primer trimestre del 2021 y Excel correspondiente al segundo trimestre 2021.

Adicionalmente, se verificó en la página web de la entidad la publicación del memorando primer trimestre Rad: I2021012980 del 27 de abril de 2021 y el memorando del segundo trimestre con Rad: I2021022546 del 30 de julio de 2021, dirigidos a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con copia a la Oficina de Control Interno de la SDIS. (ver imagen)



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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 14 de 39

Nuestra Gestión (2021)

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

PRIMER TRIMESTRE SEGUNDO TRIMESTRE TERCER TRIMESTRE CUARTO TRIMESTRE

INFORME DE GESTIÓN

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

Imagen - Fuente: página web de la SDIS

8.4 Peticiones que se tipifiquen como denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas en la entidad.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC en carpeta virtual, se observa: Excel denominado “*presuntos actos de corrupción primer trimestre 2021*” donde se relacionan 42 Peticiones con tipología, denuncias por presuntos hechos de corrupción a corte 16 de diciembre de 2020 a 31 de marzo del 2021, de las cuales dos denuncias no reportan fecha de finalización (Números de petición 869862021 y 967312021).

Al igual se observó, un segundo documento Excel denominado “*presuntos actos de corrupción segundo trimestre 2021*” con 20 peticiones con tipología, denuncias por presuntos hechos de corrupción con corte al 1 de abril al 30 de junio del 2021, de las cuales cuatro denuncias no reportan fecha de finalización (Números de petición 1865112021, 1883092021, 1958252021 y 2030182021).

8.5 Requerimientos de manera anónima y trámite interno surtido para dar repuesta y publicación.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, se evidenció documento Excel con peticiones de manera anónimas presentadas desde el 16 de diciembre del 2020 al 31 de marzo de 2021, al igual, se observó Excel con Peticiones de manera anónimas presentadas en el periodo comprendido entre el 1 de abril a 30 de junio de 2021. Adicionalmente, se observó que el trámite interno que se surtió es el señalado en el numeral 3.6, del procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, a saber: “*Los ciudadanos que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos de manera anónima, los mismos serán tramitados conforme a lo estipulado en la Ley. En este sentido, además de la respuesta, se elaborará constancia de publicación de respuesta y se publicará durante cinco días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía (formato Constancia publicación de respuesta anónimos (FOR-ATC-007))*”.



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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 15 de 39

Primer trimestre es discriminado así:

Tipo petición	Total
Consulta	59
Denuncias por actos de corrupción	27
Derecho de Petición Interés general/interés particular	480
Felicitaciones	7
Queja	166
Reclamo	62
Solicitud acceso/copia	6
Sugerencias	6

Tabla 5 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

Segundo semestre, discriminadas así:

Tipo petición	Total
Consulta	38
Denuncias por actos de corrupción	10
Derecho de Petición Interés general/interés particular	354
Felicitaciones	5
Queja	114
Reclamo	40
Solicitud acceso/copia	10
Sugerencias	8

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

8.6 PQRS que no fueron competencia de la entidad.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, se observó base de datos de los PQRS que no fueron competencia de la entidad- para el primer trimestre 2021 (16 de diciembre de 2020 a marzo 31 de 2021) con un total de 2.313 peticiones que no fueron competencia de la SDIS y una segunda base de datos correspondiente al segundo trimestre 2021 (1 de abril a 30 de junio de 2021) con un total de 1.987 peticiones que no fueron competencia de la SDIS.

Igualmente, se observó el trámite que surte el SIAC, el cual se describe a continuación: *“Las peticiones de no competencia se gestionaron conforme lo indicado en el numeral 3.7 del procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, a saber: “Si la SDIS no es la entidad competente para atender*



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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 16 de 39

el requerimiento, se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, artículo 21 de la Ley 1755 de 2015".

8.7 Número de respuestas parciales a los requerimientos y los plazos de respuesta definitiva o de fondo.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC y revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, se pudo evidenciar documento Excel denominado “Base 1 trimestre rtas parciales 2021” del primer trimestre del 2021 (16 de diciembre de 2020 a marzo 31 de 2021), con nueve (9) respuestas parciales relacionadas. Pantallazo:

Corte. Primer trimestre 2021 (16 de diciembre de 2020 a marzo 31 de 2021).			
Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha.			
Número petición	Fecha inicio términos	Fecha reinicio de términos	Fecha finalización
781262021	3/12/2021	3/17/2021	2021-04-08 07:47:20.271
605262021	2/26/2021	4/5/2021	2021-04-27 08:18:41.095
553682021	2/23/2021	3/5/2021	2021-04-05 14:26:41.145
508192021	2/18/2021	3/3/2021	2021-04-05 14:18:48.481
458042021	2/24/2021	3/16/2021	2021-04-12 14:20:56.472
455432021	2/17/2021	4/5/2021	2021-04-20 10:46:44.46
423882021	2/11/2021	3/26/2021	2021-04-22 14:27:44.199
308002021	2/2/2021	3/23/2021	2021-05-11 21:39:02.226
15682021	1/12/2021	2/25/2021	2021-04-08 15:20:22.23

Tabla 7 Fuente: aportada como evidencia por parte del SIAC

Así mismo, respecto al segundo trimestre del 2021 se observó documento denominado “Base 2 trimestre rtas parciales 2021” (1 de Abril al 30 de junio de 2021) se observaron siete (7), respuestas parciales relacionadas. Pantallazo:

Corte. Segundo trimestre 2021 (1 de Abril a 30 de junio de 2021).			
Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha.			
Número petición	Fecha inicio términos	Fecha reinicio de términos	Fecha finalización
1669422021	5/27/2021	6/29/2021	7/21/2021
1645412021	5/26/2021	6/22/2021	2021-07-06 11:50:47.914
1593922021	5/21/2021	6/18/2021	2021-07-19 09:00:01.673
1580562021	5/20/2021	6/29/2021	2021-07-28 14:59:36.256
1530992021	6/16/2021	6/24/2021	2021-07-07 15:57:15.527
1164742021	4/14/2021	5/27/2021	7/9/2021
1097862021	4/8/2021	4/30/2021	8/13/2021

Tabla 8 Fuente: aportada como evidencia por parte del SIAC.



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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-af3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 17 de 39

8.8 Formato de los responsables designados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC y revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, se pudo evidenciar el formato de actualización de los designados de cada una de las dependencias para el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, de acuerdo con el procedimiento trámite de requerimientos de la ciudadanía, código: PCD-ATC-003, versión 0, numeral 3.11; sin embargo, se evidenciaron algunas actividades por mejorar con relación a que aún se observa que algunos jefes de Oficina, directores, subdirectores fueron trasladados o cambiados y a la fecha de este seguimiento no han realizado la nueva designación del responsable de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha; de igual manera, se siguen evidenciando designaciones en formatos obsoletos como es el caso de la Comisaría de Familia de Engativá 2, turno 1; Subdirección Local San Cristóbal, Comisaría Antonio Nariño. Por lo anterior, se sugiere fortalecer las sensibilizaciones en estos aspectos en pro de una mejora continua.

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
Secretaria de Despacho	Xinia Roció Navarro Prada	N/A	Para el alcance de este seguimiento, no se evidencia formato de designación.
Oficina Asesora Jurídica	Andrés Felipe Pachón Torres	Andrés Felipe Pachón Torres	Designado John Fredy Sotelo Carrillo, fecha 7de abril de 2021
Oficina Asesora de Comunicaciones	Gustavo Alberto Monje	N/A	Para el alcance de este seguimiento, no se evidencia formato de designación.
Oficina de Control Interno	Yolman Julián Sáenz Santamaría	Yolman Julián Sáenz Santamaría	Designado Alba Lucia Zuluaga, fecha 30 julio de 2021
Oficina de Asuntos Disciplinarios	Marlene Barrera López	Marlene Barrera López	Designado Daniela Andrea Márquez Barrera, fecha 09 de agosto 2021



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 36

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
Subsecretaria	Julián Moreno Parra	Julián Moreno Parra	Designado Laura Sánchez, el 24 de marzo de 2021.
Director Gestión Corporativa	Carolina Wilches Cortes	Carolina Wilches Cortes	Designado Gloria Martha Riaño Gracia, fecha abril 2021.
Directora de Análisis y Diseño Estratégico	Julián Torres Jiménez	Julián Torres Jiménez	Designado Oneida Yulady Meza Muñoz, fecha 22 enero 2021
Directora Dirección Territorial	Miguel Barriga	Miguel Barriga	Designada: Leidy Lorena Galeano Garzón, fecha 30 de julio 2021
Directora Dirección Poblacional	Sandra Patricia Boj acá	Sandra Patricia Boj acá	Designado Sergio Augusto Sánchez Luque, fecha 12 marzo 2021
Director Nutrición y Abastecimiento	Boris Alexander Flomin De León	Boris Alexander Flomin De León	Designado María Helena Muñoz Leguizamón, fecha 6 de abril de 2021.
Subdirección de Contratación	Balkis Helena Wiedeman Giraldo	Balkis Helena Wiedeman Giraldo	Designado Diana Carolina Barreto Y Sandra Patricia Sánchez, fecha 14 de abril 2021
Subdirector Administrativo y Financiera	Henry David Ortiz Saavedra	Henry David Ortiz Saavedra	Designado Gloria Martha María Cristina Gámez Vallejo fecha abril 2021
Subdirectora de Plantas Físicas	Andrés Aldebarán Fajardo	Andrés Aldebarán Fajardo	Designado Sandra Milena Botero, fecha agosto 2021



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 18 de 39



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 36

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
Subdirectora de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	María Mercedes Rodríguez Escobar	María Mercedes Rodríguez Escobar	Designada: Yuri Alexandra Mateus Casas, fecha 9 de abril 2021.
Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización	Diana Larisa Caruso López	N/A	Para el alcance de este seguimiento ,no se evidencia formato de designación
Subdirectora de Investigación e Información	Luis Armando Solarte Solarte	Luis Armando Solarte Solarte	Designado Diana Patricia Galeano Toro, fecha agosto 2021.
Subdirectora para La Gestión Integral Local	Jorge Alberto Londoño Lugo	Claudia Naranjo	Designada Leidy Galenao el 30 de julio 2021
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	Jeimmy Andrea Pachón Torres	Jeimmy Andrea Pachón Torres	Designado Yineth Alejandra montes salamanca fecha agosto 2021
Subdirectora para la Infancia	Luis Fernando Parra Nope	Luis Fernando Parra Nope	Designado Esperanza Alfonso Córdoba, fecha 20 enero 2021
Subdirector para la Juventud	Sergio David Fernández Granados	Sergio David Fernández Granados	Designado María Ángela Toro Martínez, fecha 30 de julio 2020
Subdirector para la Adultez	Daniel Mora Ávila	Daniel Mora Ávila	Designada: Roció Barragán Arenas fecha abril 2021
Subdirectora para la Vejez	Sonia Giselle Tovar Jiménez	Sonia Giselle Tovar Jiménez	Nombre del designado Myriam Mayorga Mayorga, el formato no tiene fecha de actualización



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 19 de 39



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 36

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
Subdirectora para la Familia	Omaira Orduz Rodríguez	Omaira Orduz Rodríguez	Designada Paola Arregocés Gómez, fecha 23 de abril 2021
Subdirectora LGBTI	Juan Andrés Moreno Lozano	Juan Andrés Moreno Lozano	Designada: Edith Johanna Ramírez Montealegre, fecha 9 de agosto 2021
Subdirectora de Nutrición	Jacqueline Londoño González	N/A	Para el alcance de este seguimiento, no se evidencia formato de designación.
Subdirector de Abastecimiento	Martha Lucía Londoño Vélez	N/A	Para el alcance de este seguimiento, no se evidencia formato de designación.
Proyecto 7730	Jeimmy Andrea Pachón Torres	Jeimmy Andrea Pachón Torres	Designada Viviana Villabona Blanco, fecha agosto 2021

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR O SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
SL Usaquén	Leidy Paola Mesa Alvarado	Leidy Paola Mesa Alvarado	Designado Claudia Andrea Martínez, fecha noviembre 2020.
SL Chapinero	Diego Raúl Romero Serrano	Diego Raúl Romero Serrano	Designado Heidi Karina Perea Mena fecha 1 enero 2021



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-af3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 20 de 39



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 36

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR O SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
SL Santafé-Candelaria	Víctor Hugo Valenzuela Rojas	Víctor Hugo Valenzuela Rojas	Designado Angie Marcela Rojas Lara, fecha 29 junio 2021.
SL. S. Cristóbal	Omar Guillermo Moreno Torres	Omar Guillermo Moreno Torres	Designado Liliana Marcela Muñoz Ulloa, Fecha 1 de junio 2021. Se evidencia formato desactualizadoCddigo: F-DS-TP-002 Fecha:03-MAY- 2012Fecha:03-MAY- 2012
SL Usme Sumapaz	Claudia Jimena Pastor Meneses	Claudia Jimena Pastor Meneses	Designado Rosa Yanira Vargas, 2 abril 2021
SL Tunjuelito	Héctor Fabio Rodríguez Barrero	Héctor Fabio Rodríguez Barrero	Designado María Angélica Stella Garzón, fecha 1 enero 2021
SL Bosa	Marina De Las Mercedes Avendaño Carrascal	Marina De Las Mercedes Avendaño Carrascal	Designado Carlos Andrés Roncancio Álvarez, fecha marzo de 2021.
SL Kennedy	Elizabeth Fuentes Murillo	Elizabeth Fuentes Murillo	Designado Francy Julieth Chiguazuque, fecha abril 2021
SL Fontibón	Jhoan Manuel Rodríguez Cerinza	Jhoan Manuel Rodríguez Cerinza	Delegado Sandra Liliana Sanabria, fecha 5 abril 2021.
SL Engativá	Juan Carlos González Moreno	Juan Carlos González Moreno	Designado Olga milena Galeano, fecha 22 de febrero 2021.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-af3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 21 de 39



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 36

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR O SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
SL Suba	Daniel Arturo Garay	Daniel Arturo Garay	Designado Martha Sofía Castro Manzano, fecha 1 enero 2021.
SL Barrios Unidos Teusaquillo	Álvaro Leandro Jiménez Tunjano	Álvaro Leandro Jiménez Tunjano	Designado Yanis Andrea Otálora Cubillos, fecha 22 de julio 2021.
SL Mártires	Lina María Ladino García	Lina María Ladino García	Designado Sandra Hernández Maldonado fecha 3 agosto 2021
SL Antonio Nariño Puente Aranda	Joan Mauricio Bustos Romero	Joan Mauricio Bustos Romero	Designado Jacqueline Amparo Páez, fecha 10 de agosto 2021
SL Rafael Uribe U	Gloria Cerquera Aragón	Gloria Cerquera Aragón	Designado John Alexander Mosquera, fecha 20 sept 2020 .
SL Ciudad Bolívar	Oscar Javier Sierra Moreno	Oscar Javier Sierra Moreno	Designado Deyci Yamile Florido Córdoba fecha 14 1enero 2021

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

9. Manual de Servicio a la ciudadanía SDIS.

9.1 Comunicación y socialización del manual de servicio a la ciudadanía.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC y revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, se evidenciaron actas de socialización y procesos de inducción dirigida al equipo SIAC, como de la socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDIS, el cual fue actualizado en diciembre de 2020.

Actas:

- 2 de marzo al 31 de marzo de 2021.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 22 de 39



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 36

- 26 de febrero al 5 de marzo de 2021.
- 6 de abril al 13 de abril de 2021.
- 31 de marzo al 7 de abril de 2021.
- 19 de abril al 22 de abril de 2021.
- 15 de abril al 21 de abril de 2021.
- 2 de junio al 11 de junio de 2021.
- 6 de julio al 13 de julio de 2021.

Evidenciando que están estableciendo criterios unificados en los colaboradores en aras de facilitar el acceso a la ciudadanía y a la información y tramites por ellos requeridos.

9.2 Implementación y apropiación de los protocolos del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC y revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, se evidenciaron actas de visitas de acompañamiento y seguimiento a los puntos de atención, las cuales, tienen como objeto adelantar seguimiento al adecuado funcionamiento, protocolos de los puntos de atención SIAC, como identificar fortalezas y dificultades.

Se observaron actas suscritas de las visitas de los puntos SIAC en las siguientes fechas:

- 18 de enero de 2021 Engativá.
- 18 de febrero de 2021 Súper Cade Manitas;
- 16 de febrero de 2021 Tunjuelito;
- 16 de febrero de 2021 Rafael Uribe Uribe;
- 18 de febrero de 2021 Nivel Central;
- 4 de marzo de 2021 San Cristóbal;
- 4 de marzo de Santafé Candelaria;
- 10 de marzo de 2021 Subdirección Puente Aranda Antonio Nariño;
- 20 de abril de 2021 CDC Kennedy;
- 20 de abril de 2021 Kennedy Lago Timiza;
- 20 de abril de 2021 Kennedy Bella Vista;
- 20 de mayo de 2021 ICI;
- 20 de mayo de 2021 Barrios Unidos;
- 18 de mayo de 2021 Fontibón;
- 18 de julio de 2021 Teusaquillo;
- 18 de junio de 2021 Chapinero;
- 24 de junio de 2021 Usaquén;
- 24 de junio de Subdirección Suba.

Por otra parte, se evidencian audios de los meses enero a junio 2021 del seguimiento al cumplimiento de los protocolos establecidos para la atención telefónica, frente a lo cual se realizan observaciones y realimentación con los responsables de la atención a través de este canal.

10. 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.”



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 23 de 39



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 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 24 de 39

10.1. Preselección de los candidatos que atienden los puntos de atención a la ciudadanía.

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC y revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, se observó manifestación por parte del SIAC de las actividades relacionadas a la preselección de los candidatos que atienden los puntos de atención a la ciudadanía; así:

“Revisión de hojas de vida, en la plataforma “talento no palanca”, con el fin de seleccionar aquellos perfiles que cumplan con los lineamientos establecidos en el manual de servicio a la ciudadanía de la SDIS, de igual manera se adelantaron las entrevistas a cada candidato seleccionado con la finalidad de verificar las competencias laborales para la prestación del servicio a la ciudadanía de acuerdo con los estándares definidos para tal fin, en donde se evalúan criterios comportamentales y funcionales de cada candidato.

Por otra parte, el SIAC central realiza jornadas de inducción y reinducción a fin de actualizar permanentemente al equipo SIAC en temas de servicio a la ciudadanía.”

Sin embargo, solo fueron aportadas evidencias que dan cuenta de las jornadas de inducción y reinducción, faltando evidencias que soporten el procedimiento de preselección manifestado por el SIAC con correo del 17 de agosto de 2021.

11. Decreto 607 de 2007 art 9 literal g

11.1 Estrategias para dar respuesta pertinente y oportuna a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

De la revisión realizada a la información aportada por el SIAC, se evidenciaron actas de jornadas de sensibilización inducción y reinducción a nivel individual dirigidas a los designados para la operación de la plataforma Bogotá te escucha con el fin de que se dé cumplimiento a los criterios de calidad de la respuesta, calidez, claridad, oportunidad y coherencia a peticiones ciudadanas. Aunque se observa que las actas no están suscritas, en cada una de ellas se evidencia anexo el pantallazo del formato diligenciado con los datos del colaborador de la plataforma Bogotá te escucha y el link del audio del proceso de sensibilización. Las actas en mención tienen las siguientes fechas:

- 18 enero de 2021
- 21 enero de 2021
- 08 enero de 2021
- 26 febrero de 2021
- 02 febrero de 2021
- 05 febrero de 2021
- 02 marzo de 2021
- 12 marzo de 2021
- 08 de abril de 2021
- ,22 de abril de 2021
- 21 de mayo de 2021
- 25 de mayo de 2021
- 22 de junio de 2021,
- 16 de junio de 2021



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 36

- 7 de julio de 2021
- 20 de agosto de 2021

Igualmente se evidencian actas de los procesos de sensibilización a nivel grupal para el manejo eficiente del sistema PQRS con las siguientes fechas:

- 6 enero de 2021
- 20 enero de 2021
- 21 enero de 2021
- 2 febrero de 2021
- 5 febrero 2021
- 16 febrero 2021
- 9 marzo 2021
- 26 marzo 2021
- 29 marzo de 2021
- 5 abril de 2021
- 7 abril de 2021
- 12 abril de 2021
- 1 junio de 2021
- 11 junio de 2021
- 22 junio de 2021
- 28 junio 2021
- 19 agosto de 2021

Adicionalmente, se evidenciaron actas con lista de asistencia, presentación en Power Point de jornadas de sensibilización del procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la entidad y canales de interacción dirigidas a los servidores, servidoras, contratistas de la entidad a fin de que se dé cumplimiento a los criterios de calidad de la respuesta (calidez, claridad, oportunidad y coherencia) a peticiones ciudadanas actas que tienen las siguientes fechas:

- 25 de enero de 2021
- 9 febrero 2021
- 22 febrero de 2021
- 24 mayo de 2021
- 18 mayo 2021.

12. 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”.

12.1 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).

La Resolución No. 509 del 20 de abril de 2021 “Por la cual se definen las reglas aplicables a los servicios sociales, los instrumentos de focalización de la SDIS, y se dictan otras disposiciones”, la entidad derogó



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-af3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 25 de 39



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 26 de 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 26 de 39

la “Resolución SDIS No. 0825 del 14 de junio de 2018, los artículos 20, 21, 22, 23 y 24 de la Resolución No. 0885 del 1 de junio de 2017 y todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial las fichas técnicas que no fueron adoptadas en la presente resolución denominadas criterios de focalización, priorización, ingreso, egreso y restricciones para el acceso de las beneficiarias y los beneficiarios a los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social, las cuales fueron modificadas en el marco del proceso de transformación”. En el marco de la resolución en mención se establecieron los nuevos criterios para los servicios, de lo cual también da cuenta de las modificaciones en la oferta de servicios institucional, es de anotar que, si bien la Resolución 0509 de 2021 establece dentro de las reglas de transición la permanencia de la Resolución 825 de 2018 por un año desde la entrada en vigencia de la nueva resolución, es imprescindible para la entidad establecer una estrategia de comunicación efectiva, a través de los canales adecuados que permita a la ciudadanía estar informada de los cambios en la transición normativa de forma transparente y oportuna.

Mediante las evidencias aportadas por el equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, se observaron jornadas de reinducción los días 21 de mayo, 27 de mayo, 10 de junio y 11 de junio del año en curso, así mismo, se observó el cronograma de seguimiento establecido para la medición de la efectividad de las jornadas de reinducción, de lo anterior se observa como una fortaleza la gestión adelantada por el SIAC, no obstante, se recomienda garantizar que el 100% del equipo de talento humano que realiza atención a la ciudadanía se encuentre articulado con la estrategia de comunicación establecida en cada dependencia misional, con el fin de entregar respuestas a la ciudadanía de manera oportuna.

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

De la revisión realizada a las evidencias aportadas por el Servicios Integral de Atención a la Ciudadanía, se evidenció memorando 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 Asesor Erwin Gaeth Mera como líder del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, dando cumplimiento al artículo 8 de la Resolución 1202 de 2019.

12.3 Estrategias de servicio, políticas, protocolos, acuerdos de nivel de servicio interinstitucional que garanticen la prestación del servicio en los canales de atención: Presencial, Virtual y Telefónico. (Resolución 1202 de 2019- Art 9.2).

De conformidad con la revisión realizada a las evidencias aportada por el SIAC, se observó la implementación de estrategias que buscan promover la cultura del servicio en la entidad y la calidad en la atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de interacción.

A continuación, se relacionan las actividades realizadas:

- 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 abril a julio de 2021.
- Jornadas de inducción y reinducción dirigidas al equipo SIAC y designados para la operación de Bogotá te escucha.
- Seguimiento constante 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.



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 27 de 36

- Seguimiento semanal y mensual de la recepción de llamadas de cada agente.
- Seguimiento mensual a resultados de encuestas de satisfacción telefónica consolidado y soporte Ctmil).
- Seguimiento mensual audios telefonía (grabación llamadas), implementación de protocolos de atención.
- Vínculo de acceso, reporte de atención telefónica publicado en la página web, primer y segundo trimestre de 2021.

Mediante las evidencias allegadas se observa que el equipo SIAC, realiza seguimientos periódicos a la prestación de la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención con enfoque a la atención telefónica y presencial mediante jornadas de inducción y reinducción que se llevan a cabo en el transcurso del año.

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

De la revisión realizada a la información aportada por el SIAC, 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.

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

De la revisión a las evidencias aportadas por el SIAC, se observó el seguimiento a las PQRS recibidas por los diferentes medios, el envío de alertas a las dependencias y el acompañamiento para mejorar la prestación de los servicios, para el presente periodo se evidenció que, el equipo SIAC realizó 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 operación de la plataforma Bogotá te escucha, con el fin de apoyar a las dependencias a identificar posibles soluciones para la respuesta oportuna a PQRS.

12.6 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 (primer trimestre 2021), implementada desde los puntos de atención SIAC.
- Reporte de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción (segundo trimestre 2021).
- Correo remitido a las/los subdirector(es) locales informando que se encuentran publicados los informes de gestión del SIAC, haciendo énfasis en los resultados de las encuestas mencionadas con anterioridad.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 27 de 39



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 28 de 36

- Correo remitido en el primer trimestre del 2021.
- Consolidado con las recomendaciones (resultados encuestas implementadas durante las vigencias 2019, 2020 y primer trimestre de 2021) de la ciudadanía respecto a cada servicio.

De conformidad a las evidencias recibidas, se evidenció la gestión adelantada por el SIAC en cumplimiento del artículo 9.5 de la Resolución 1202 de 2019, sin embargo, dentro del reporte de resultados no es posible identificar si la encuesta se aplicó en los diferentes canales a atención al ciudadano que tiene la entidad, por lo tanto no es posible identificar si desde la atención virtual o telefónica se hubiesen recibido información que permita a la entidad identificar oportunidades de mejora en cada uno de los canales de atención.

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

De la revisión realizada a la información aportada por el Servicio integral de Atención a la Ciudadanía se evidenció el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, diseñado en la vigencia 2020 con sus respectivos seguimientos a corte junio de 2021 y porcentaje de cumplimiento en las acciones y actividades programadas, 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.

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

De conformidad a las evidencias aportadas por el SIAC se observó el Plan de Sensibilización en Cultura de Servicio, a fin de garantizar el acceso a la información, el Plan de Sensibilización está orientado a que servidores, servidoras y contratistas de la entidad cuenten con un amplio conocimiento acerca del funcionamiento del Distrito Capital y por supuesto de la SDIS. Así las cosas, para fortalecer las habilidades y competencias en el talento humano de la SDIS en temas de servicio se programaron y ejecutaron, jornadas de sensibilización en cultura del servicio que permitan la apropiación de los conocimientos necesarios para atender a la ciudadanía.

Si bien el plan de sensibilización en cultura de servicio cuenta con la programación general de las sensibilizaciones llevadas a cabo, no es posible identificar el avance por cada componente como tampoco las actividades que se establecen luego de al análisis de los resultados del post test, como ejercicio de mejora continua en el Plan de Sensibilización.

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

De la revisión realizada a la información aportada por el SIAC y verificación de la Web de la SDIS, se evidenció informe de gestión del SIAC correspondiente al primer trimestre del 2021 con fecha de firmas de abril del 2021, e informe correspondiente al segundo trimestre del 2021 con fecha de firmas de Julio del 2021, los cuales tienen como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el primer semestre de 2021, respecto a las acciones realizadas por el equipo de trabajo del Servicio Integral a la Ciudadanía - SIAC-, dando cumplimiento a lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-af3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 28 de 39



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 29 de 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 29 de 39

a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, y en lo señalado en 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". Así mismo, se observaron radicados: I2021013763 del 2021-05-05 y I2021022876 del 2021-08-03 mediante los cuales se hace entrega de los informes de gestión al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, cumpliendo con lo establecido en el artículo 9.9 de la Resolución interna 1202 de 2019

12.10 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, mediante visitas de acompañamiento y seguimiento a puntos SIAC para verificar su adecuado funcionamiento, en Engativá, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito, SIAC Nivel central, Santa Fe Candelaria, San Cristóbal, Puente Aranda, Fontibón, Kennedy Lago Timiza, CDC Kennedy Bellavista, CDC Kennedy, ICI, Barrios Unidos, Teusaquillo, Chapinero, Suba, Ciudad Bolívar y Usaquén y SuperCade Manitas. Así mismo, se evidenciaron la formulación de acciones de mejora mediante la adquisición de compromisos reflejados en las actas de las reuniones y visitas en los puntos físicos, con los delegados de las dependencias.

No obstante, una vez revisadas las acciones de mejora se evidenciaron seguimientos reiterativos en las Subdirección Local de Fontibón y la Subdirección Local de Barrios Unidos entre otros, que establecieron: "Nuevamente se envía correo solicitando aclaración y evidencias de cada uno de los compromisos", razón por la cual, se recomienda realizar análisis de causas a las situaciones que se evidencian reiterativas para establecer acciones que permitan mejoras en las debilidades identificadas.

13. Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

13.1 ¿Durante el periodo correspondiente al alcance de este seguimiento, se presentaron casos en los que excepcionalmente no fue posible resolver una petición en los plazos señalados y se informó esta circunstancia al ciudadano interesado? Artículo 5.

De conformidad a lo informado por el SIAC durante el primer y segundo trimestre del 2021 se emitieron nueve (9) respuestas parciales correspondientes al primer trimestre y siete (7) para el segundo trimestre, si bien el SIAC cuenta con el reporte de los casos en los que excepcionalmente no fue posible resolver una petición en los plazos señalados, con la información suministrada no fue posible validar si la entidad informó de dicha circunstancia al ciudadano y si posteriormente la respuesta aportada fue de fondo.

13.2 Ajustes que dispuso la entidad para asegurar que los funcionarios puedan cumplir sus funciones mediante la modalidad de trabajo en casa, haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Artículo 15).



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 30 de 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 30 de 39

De conformidad a las evidencias entregadas por el SIAC respecto la implementación del artículo 15 del Decreto 491 de 2020 se observó que, a partir del 1 de enero y el 30 de junio de 2021, se adelantaron actividades para garantizar la atención de los responsables SIAC, en la modalidad de trabajo en casa:

- Proporcionar al equipo SIAC las herramientas tecnológicas (equipos de cómputo, balacas, conectividad al aplicativo Denwa) para la prestación del servicio a través del canal telefónico y virtual.
- Asignación VPN.
- Capacitación en las aplicaciones del Office 365, para la mejora en las habilidades tecnológicas en el desarrollo de las funciones u obligaciones contractuales.

Por otra parte, la entidad expidió los siguientes actos administrativos:

- Circular No. 001 del 19 enero 2021: directrices frente a la alerta roja en el sistema hospitalario de Bogotá decretada por la Secretaría de Salud y las medidas establecidas en consecuencia por la alcaldía mayor de Bogotá frente a la pandemia del coronavirus sars-cov-2 (covid-19), aplicables a la secretaría distrital de integración social - aforo de la prestación del servicio en atención presencial en un 30% y un 70% modalidad trabajo en casa.
- Circular No. 011 de 23 de marzo de 2021: plan de austeridad en el gasto y reducción de espacio de trabajo como medidas de protección al empleo con ocasión a la declaratoria de pandemia por covid-19 - Priorización del trabajo en casa.
- Circular No. 018 de 10 mayo 2021: convocatoria a servidores públicos para que se vinculen a la modalidad de teletrabajo suplementario.

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

De la revisión a la documentación aportada por e SIAC, se observó memorando Rad: I2021012980 de 27 de abril 2021 con asunto: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos primer trimestre de 2021 (16 dic 2020 a 31 de marzo 2021), el cual fue comunicado a la Oficina Asuntos Disciplinarios evidenciando que en el periodo anteriormente mencionado se gestionaron trece mil setecientos cuarenta y seis (13.746) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que mil veintiún (1.021), es decir, el 7.43% registran respuesta fuera de los términos de ley.

Dependencia	Total, REQ. atendidos por dependencia	Numero de requerimientos fuera de terminos	%
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	1134	315	27,8
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	899	264	29,4
PROYECTO 7730ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	1206	234	19,4
SUBDIRECCIÓN DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	223	82	36,8
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	811	31	3,8



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 31 de 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 31 de 39

DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 7730	180	17	9,4
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	27	13	48,1
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	107	12	11,2
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	542	10	1,8
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	130	9	6,9
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	829	8	1
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	17	6	35,3
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	156	3	1,9
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	9	2	22,2
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	4	2	50
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	1243	2	0,2
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	5	1	20
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	15	1	6,7
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	5	1	20
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	6	1	16,7
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	4	1	25
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	2	1	50
DIRECCIÓN TERRITORIAL	24	1	4,2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	1	20
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	61	1	1,6
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	567	1	0,2
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	78	1	1,3

Tabla 10 Fuente: Reporte de peticiones primer trimestre 2021

Sin embargo, revisado el informe de gestión del SIAC del primer trimestre se observó reporte de 18.201 PQRS y en el reporte peticiones con respuesta fuera de términos primer trimestre de 2021 se reportaron 13.746, observando una diferencia de cifras.

De igual manera, se evidenció el memorando Rad: I2021021655 de 22 de julio 2021 con asunto: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos segundo trimestre de 2021 (01 abril a 30 de junio 2021) dirigido a la Oficina Asuntos Disciplinario, observando que durante el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2021, se gestionaron once mil seiscientos dos (11.602) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que seiscientos setenta y una (671), es decir, el 5.78% registran respuesta fuera de los términos de ley. Sin embargo, revisada la tabla, los datos no coinciden.



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 32 de 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 32 de 39

No obstante, el SIAC, remitió el memorando Rad: I2021022546 de 30 julio 2021 con asunto: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos segundo trimestre de 2021 (01 abril a 30 de junio 2021), el cual cuenta con la información actualizada, sin embargo, no aclaran que la información reportada con el radicado I2021021655 de 22 de julio 2021 podría presentar datos erróneos.

De acuerdo a la información aportada por el SIAC, durante el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2021, se gestionaron once mil seiscientos dos (11.602) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que seiscientos setenta y una (671), es decir, el 5.78% registran respuesta fuera de los términos de ley.

Dependencia	Total, REQ. atendidos por dependencia	Numero de requerimientos fuera de terminos	%
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	1208	322	26,6
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	282	124	43,9
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	627	98	15,6
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	687	33	4,8
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	116	20	17,2
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	137	18	13,1
PROYECTO 7730ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	770	15	1,9
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1960	8	0,4
SUBDIRECCIÓN PARA LA, IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	499	8	1,6
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	137	8	5,8
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	21	7	33,3
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	436	2	0,5
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	318	2	0,6
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	602	2	0,3
CENTRO PROTEGER CURNN	1	1	100
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	1	14,2



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 33 de 36



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:56-05:00 - Página 33 de 39

SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	311	1	0,3
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	582	1	0,2

Tabla 11 Fuente: Reporte de peticiones segundo trimestre 2021

De otra parte, se observó formato no controlado denominado (instrumento de verificación de respuestas a peticiones entregadas oportunas, pero cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha), documento que de acuerdo a reunión realizada 07 de septiembre de 2021 con el grupo SIAC, fue construido para identificar y clasificar los PQRS respondidos fuera del término legal y los cargados extemporáneamente en el aplicativo Bogotá te Escucha, evidenciando que el equipo SIAC ha implementado acciones en pro de la mejora continua.

15. Integración Sistemas Bogotá te Escucha y radicación “AZ Digital”

De la reunión sostenida con el Equipo SIAC, la cual se realizó el 7 de septiembre de 2021, y de la información aportada en la misma, se observó que la SDIS ha desarrollado actividades para la interoperatividad entre AzDigital y Bogotá te Escucha, en la actualidad se encuentran desarrollando pruebas WebService de integración para paso a producción de los Sistemas.

Adicionalmente se observó acta del 2 de agosto de 2021, de capacitación del ingreso de las peticiones desde el formulario de AZDigital con registro en Bogotá te escucha en el ambiente de pruebas de la SDIS en los módulos: registro de los datos del peticionario en el formulario y cierre de la petición.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y analizadas por la Oficina de Control Interno, frente al objetivo del presente informe se concluye que la Entidad ha ejecutado actividades tendientes a dar cumplimiento a la normativa vigente relacionada con las funciones y competencias del área Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, proceso de Atención a la Ciudadanía y a la recepción tramite y resolución de peticiones quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS, sin embargo, se observaron las siguientes oportunidades de mejora:

- No se observaron evidencias que den cuenta de la comunicación al representante legal de la entidad, tal como lo indica el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 acerca de los servicios sobre los que se presentan el mayor número de quejas y reclamos.
- Fortalecer los controles de las dependencias para la respuesta dentro de los términos legales de las PQRS.
- A la fecha de este seguimiento algunas dependencias, no han realizado la nueva designación del responsable de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha; de igual manera, se siguen evidenciando designaciones en formatos obsoletos.
- Se evidenciaron debilidades en la suscripción de actas de sensibilizaciones de Bogotá te Escucha dirigida a los designados.
- No se observó fecha de finalización en las matrices de excel “presuntos actos de corrupción” primer y segundo trimestre 2021.



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 34 de 36

- No se observaron evidencias que soporten el procedimiento de preselección de los candidatos que atienden los puntos de atención a la ciudadanía, manifestados por el SIAC con correo del 17 de agosto de 2021.
- Comunicación efectiva que permita a la ciudadanía estar informada de los cambios en la transición normativa de forma oportuna.
- Si bien el plan de sensibilización en cultura de servicio cuenta con la programación general de las sensibilizaciones llevadas a cabo, no fue posible identificar el avance por cada componente como tampoco, las actividades que se establecen luego de al análisis de los resultados del post test, como ejercicio de mejora continua en el Plan de Sensibilización.
- Revisadas las acciones de mejora formuladas para garantizar la calidad del servicio integral de atención a la Ciudadanía se evidenciaron seguimientos reiterativos en las Subdirección Local de Fontibón y la Subdirección Local de Barrios Unidos entre otros, que establecieron: *“Nuevamente se envía correo solicitando aclaración y evidencias de cada uno de los compromisos”*.
- Revisado el informe de gestión del SIAC del primer trimestre se observó reporte de 18.201 PQRS y en el reporte peticiones con respuesta fuera de términos primer trimestre de 2021 se reportaron 13.746, observando una diferencia de cifras.

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, los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, como lo indica el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, para que se formule los planes de mejora pertinentes.
- Fortalecer y encausar las alertas tempranas a las dependencias que son recurrentes con requerimientos próximos a vencer o fuera de términos e informar a la alta dirección para que se formule las acciones pertinentes.
- Se sugiere fortalecer la actualización de los designados en las fechas determinadas y en formatos actualizados
- Se sugiere suscribir las actas de las sensibilizaciones con el fin de que haya un respaldo de lo ejecutado.
- Continuar comunicando a la alta dirección en el comité institucional de gestión y desempeño o las instancias que lo modifiquen o sustituya los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción a la representante legal y analizar los datos para implementar acciones de mejora.
- Se recomienda al SIAC y las dependencias fortalecer los controles y seguimiento a las PQRS, con el objetivo de que no se presenten respuestas fuera de los términos legales.
- Continuar realizando seguimiento telefónico o presencial a las dependencias que presenten requerimientos próximos a vencer o fuera de términos.
- Realizar seguimiento al trámite realizado y cierre de las denuncias de presuntos actos de corrupción asegurando su tratamiento y atención e informar a la alta dirección.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 34 de 39



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 35 de 36

- Continuar realizando seguimiento a las respuestas parciales a los requerimientos, los plazos de respuesta definitiva o de fondo.
- Continuar con las socializaciones del manual de servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer la socialización de los protocolos del Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Continuar fortaleciendo los controles para la preselección de los candidatos que atienden los puntos SIAC.
- Establecer una estrategia de comunicación efectiva, a través de los canales adecuados que permita a la ciudadanía estar informada de los cambios en la transición del portafolio de servicios de forma oportuna.
- Fortalecer el seguimiento al plan de sensibilización en cultura de servicio.
- Realizar análisis de causas a las situaciones que han sido comunicadas a través de estos informes de manera reiterativa para establecer acciones que permitan mejoras en las debilidades identificadas.
- Se recomienda adoptar e implementar la Circular 100-010-2021, del Departamento Administrativo de la Función Pública, "directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro".
- Continuar dando cumplimiento a la Circular Interna 033 del 26 de julio de 2021, de la Dirección de Gestión Corporativa "*retorno actividades presenciales para garantizar la prestación efectiva de servicios sociales a cargo de SDIS* "
- Analizar la viabilidad de la creación de controles para la revisión de las cifras que se incluyen en el informe trimestral del SIAC.
- Continuar con las acciones orientadas a la interoperabilidad entre AzDigital y Bogotá te Escucha; adicionalmente, continuar con las capacitaciones asociadas al tema.
- Se recomienda continuar garantizando el cumplimiento de la atención oportuna y de fondo a los derechos de petición y del servicio a la ciudadanía, acorde a la normativa vigente en la materia.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

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

(Firma)
YOLMAN JULIÁN SÁENZ SANTAMARÍA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-4f3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 35 de 39



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 36 de 36



 Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-413872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 36 de 39

Final

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe final Seguimiento al cumplimiento de las funciones y competencias del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía "SIAC-s

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20210917-101409-df3872-49039266

Creación:2021-09-17 10:14:09

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-17 10:34:57



Escanee el código para verificación

Firma: firmante

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

Firma: firmante

Icarvajal@sdis.gov.co

Firma: firmante

Diana Marcela Bautista Vargas

Diana Marcela Bautista Vargas

dmbautista@sdis.gov.co

Firma: firmante

ysaenz@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-df3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 37 de 39



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe final Seguimiento al cumplimiento de las funciones y competencias del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía "SIAC-s

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20210917-101409-df3872-49039266

Creación:2021-09-17 10:14:09

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-17 10:34:57



Escanee el código para verificación

Firma: firmante

Mauricio Rodriguez Ramirez

10008973

marodriguezr@sdis.gov.co

Contratista

Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-df3872-49039266
2021-09-17T10:34:58-05:00 - Página 38 de 39





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210917-101409-df3872-49039266
2021-09-17T10:34:58:05:00 - Pagina 39 de 39

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe final Seguimiento al cumplimiento de las funciones y competencias del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía "SIAC-s

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20210917-101409-df3872-49039266

Creación:2021-09-17 10:14:09

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-17 10:34:57



Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	YOLMAN JULIAN SAENZ SANTAMARIA ysaenz@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-09-17 10:14:10 Lec.: 2021-09-17 10:15:21 Res.: 2021-09-17 10:16:46 IP Res.: 186.155.7.19
Firma	Diana Marcela Bautista Vargas dmbautista@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-09-17 10:16:46 Lec.: 2021-09-17 10:18:24 Res.: 2021-09-17 10:31:28 IP Res.: 73.77.81.222
Firma	LUZ STELLA CARVAJAL MORENO lcarvajal@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-09-17 10:31:28 Lec.: 2021-09-17 10:32:29 Res.: 2021-09-17 10:32:52 IP Res.: 181.53.11.10
Firma	Germán Alfonso Espinosa Suárez gespinosa@sdis.gov.co Contratista Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2021-09-17 10:32:52 Lec.: 2021-09-17 10:33:44 Res.: 2021-09-17 10:33:55 IP Res.: 191.156.57.155
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2021-09-17 10:33:55 Lec.: 2021-09-17 10:34:47 Res.: 2021-09-17 10:34:57 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 cumplimiento de las funciones y competencias del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, proceso de Atención a la Ciudadanía y a la recepción, tramite y resolución de peticiones quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de las funciones y competencias del área Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, proceso de Atención a la Ciudadanía y a la recepción tramite y resolución de peticiones quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS, así como, de la demás normativa aplicable en la materia.

ALCANCE: Se verificó la gestión realizada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, durante el periodo correspondiente del 01 de enero al 30 de junio de 2021, de acuerdo con el artículo 76 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

POSITIVO



La entidad ha ejecutado actividades tendientes a dar cumplimiento a la normativa vigente relacionada con las funciones y competencias del área Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, proceso de Atención a la Ciudadanía y a la recepción tramite y resolución de peticiones quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS

POR MEJORAR



- Continuar comunicando a la alta dirección en el comité institucional de gestión y desempeño o las instancias que lo modifiquen o sustituya los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción a la representante legal y analizar los datos para implementar acciones de mejora.
- Informar periódicamente al representante legal de la SDIS, los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, como lo indica el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, para que se formules los planes de mejora pertinentes.

*Continuar realizando seguimiento a las respuestas parciales a los requerimientos, los plazos de respuesta definitiva o de fondo.

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

- Fortalecer los controles de las dependencias para la respuesta dentro de los términos legales de las PQRS.
- A la fecha de este seguimiento algunas dependencias, no han realizado la nueva designación del responsable de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha; de igual manera, se siguen evidenciando designaciones en formatos obsoletos.
- Comunicación efectiva que permita a la ciudadanía estar informada de los cambios en la transición normativa de forma transparente y oportuna.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer y encausar las alertas tempranas a las dependencias que son recurrentes con requerimientos próximos a vencer o fuera de términos e informar a la alta dirección para que se formules las acciones pertinentes.

*Fortalecer la socialización de los protocolos del Manual de Servicio a la Ciudadanía.
*Realizar seguimiento al trámite realizado y cierre de las denuncias de presuntos actos de corrupción asegurando su tratamiento y atención e informar a la alta dirección.