

MEMORANDO

Código 10030-28

No requiere respuesta

Referencia: No aplica

PARA: MARGARITA BARRAQUER SOURDIS
Secretaria de Integración Social
MARLENY BARRERA LOPEZ
Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios
ANDRES FELIPE PACHON TORRES
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
GUSTAVO ALBERTO MONJE
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
JULIAN MORENO PARRA
Subsecretario de Integración Social
ALEXANDRA CECILIA RIVERA PARDO
Directora de Análisis y Diseño Estratégico
GINA ALEXANDRA VACA LINARES
Directora de Gestión Corporativa
SANDRA PATRICIA BOJACA SANTIAGO
Directora Poblacional
FANNY GUTIERREZ GARZON
Directora Territorial
BORIS ALEXANDER FLOMIN DE LEON
Director de Nutrición y Abastecimiento
ERWIN GAETH MERA
Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERO

ASUNTO: Remisión informe final de seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las PQRSD respondidas fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

Apreciad@s, cordial saludo,

De manera atenta y dando cumplimiento al parágrafo 1º del artículo 2.2.21.4.7 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 de 2015, adicionado por el artículo 16 del Decreto Nacional 648 de 2017, el cual establece que: "Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno(...)", al igual, el parágrafo 2º del artículo 39 del Decreto Distrital 807 de 2019, el cual señala



que: “Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces presentarán los informes de auditoría, seguimiento y evaluación de carácter legal, general y particular producto de la ejecución del Plan Anual de Auditoría, los cuales tendrán como destinatarios principales al representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Los informes deberán ser remitidos al nominador cuando éste los requiera”, me permito comunicar que, la Oficina de Control Interno en ejecución del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2022, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno y en desarrollo de los roles de evaluación y seguimiento y enfoque hacia la prevención que le confiere el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el artículo 17 del Decreto Nacional 648 de 2017, realizó el informe de seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las PQRSD respondidas fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011), correspondiente al periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre 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, junto con el informe ejecutivo.

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

Cualquier duda estamos prestos a colaborar.

Cordialmente,

Rosemary Chávez Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Mauricio Rodríguez Ramírez.

Revisó: Germán Espinosa Suárez.

Aprobó: Rosemary Chávez Rodríguez.

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



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2022009853

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220317-145917-ece7f2-96965287

Creación: 2022-03-17 14:59:17

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-03-17 15:00:13



Escanee el código para verificación

Firma: Rosemary Chavez

rchavezr@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-145917-ece7f2-96965287
2022-03-17T15:00:15-05:00 - Página 3 de 4



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-145917-ece7f2-96965287
2022-03-17T15:00:15-05:00 - Pagina 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2022009853

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220317-145917-ece7f2-96965287

Creación: 2022-03-17 14:59:17

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-03-17 15:00:13



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	ROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ rchavezr@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-03-17 14:59:18 Lec.: 2022-03-17 15:00:09 Res.: 2022-03-17 15:00:13 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 sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las PQRSD respondidas fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

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, a la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS y a la remisión de las PQRSD respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, así como de las demás normativas aplicable.

ALCANCE: Se verificó la gestión y cumplimiento de la normativa realizada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC de la SDIS, durante el periodo correspondiente del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

POSITIVO



*La SDIS cuenta en su página web con un espacio denominado trámites y servicios en su banner SDQS "Petición quejas y reclamos" de igual forma los banners "Denuncie la corrupción" y "Contáctenos" para que la ciudadanía pueda presentar sus inquietudes. Link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php>
*La entidad cuenta con los siguientes punto y canales de atención a la ciudadanía: Virtual, presencial, telefonico se relaciona el siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>

POR MEJORAR



*Revisada la base de datos suministrada por el SIAC, se observaron 234 peticiones tramitadas fuera del término legal dentro del periodo del alcance, evidenciando debilidades en los controles de las dependencias para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta otorgados por la normativa legal vigente.

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

Del ejercicio de seguimiento realizado se concluye que, la Secretaría Distrital de Integración Social ha desarrollado actividades con el objeto de dar cumplimiento a la normativa externa e interna relacionada con el servicio de atención a la ciudadanía, sin embargo, se observaron aspectos por mejorar, identificados en el cuerpo del informe.

RECOMENDACIONES

- Analizar la posibilidad de establecer una estrategia que garantice que las respuestas a las peticiones se realicen en el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.
- Estudiar las posibilidades de diseñar una estrategia que evidencie las gestiones que se estén realizando con relación a la conformación de una planta de servidores públicos con perfiles adecuados y con procesos de formación constante en el SIAC.
- Continuar y fortalecer las alertas tempranas de las dependencias reiterativas con peticiones próximas a vencer o fuera de términos.
- Se sugiere fortalecer la actualización de los designados en las fechas determinadas y en formatos actualizados.
- Se recomienda presentar el informe del cuarto trimestre 2021 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Página 1 de 29

NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

Seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las PQRSD respondidas fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

FECHA EN LA QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO

(15/03/2022)

INTRODUCCIÓN

En atención al Plan Anual de Auditoría vigencia 2022 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno el día 27 de enero del presente año, se incluyó el seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las PQRSD extemporánea, (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

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, a la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos allegadas a las SDIS y a la remisión de las PQRSD respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, así como de las demás normativas aplicable.

ALCANCE

Se verificó la gestión y cumplimiento de la normativa realizada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC de la SDIS, durante el periodo correspondiente del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

MARCO LEGAL

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

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



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 26

- 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 607 de 2007 *“Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social”* y sus modificaciones.
- Decreto 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.”*
- Decreto Distrital 371 del 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*
- Resolución IDR 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 interna 01 de 28 de abril de 2021 Asunto: *“Términos de Ley para entrega de respuestas con oportunidad a peticiones ciudadanas.”*
- Documentación SIG asociada al proceso Atención a la ciudadanía.
- Demás normativa asociada al objeto y alcance del presente seguimiento.

METODOLOGÍA

Para el presente informe se desarrollarán las siguientes actividades:

- Revisión de la normativa vigente y procedimiento asociado al presente informe.
- Diseño de matriz en excel para la recepción, consolidación y análisis de información, la cual, contiene requisitos del marco normativo definido.
- Comunicación de inicio del seguimiento, solicitud de información y diligenciamiento de la matriz en formato excel por medio de correo electrónico del 07 febrero de 2022, con asunto: *“Comunicación inicio de seguimiento y solicitud de información, artículo 76, Ley 1474 de 2011 – PQRS”*
- Revisión y análisis de la información aportada por Subsecretaria - SIAC a través de correo electrónico con fecha 11/02/2022.
- Revisión de la información consignada en la página web de la Entidad.
- Revisión de los informes de gestión trimestrales elaborados por el SIAC, vigencia 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, del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC a través de correo electrónico del 10 de marzo con asunto *“Remisión Versión preliminar Seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las*



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Página 2 de 29



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 26

PQRSD respondidas fuera de término la a Oficina de Asuntos Disciplinarios. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

- Análisis y respuesta a las observaciones presentadas al informe preliminar, mediante Rad: I2022009823 del 17 de marzo del 2022.
- Se consolidó la versión final del informe.
- Proyección y remisión del informe final y ejecutivo de seguimiento a la Representante Legal, miembros del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno y a las partes interesadas.
- Solicitud de publicación del informe final de seguimiento en la página web de la Entidad.

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

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de lo observado por parte de la Oficina de Control Interno en 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 los soportes aportados por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC y revisión realizada por la Oficina de Control Interno a la página web de la Entidad, se observó que la Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, el cual, se encuentra reglamentado internamente con 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 (...) 9.3. Gestionar los requerimientos, así como las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en corresponsabilidad con las dependencias competentes, disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción te la comunidad. (...) 9.4. Realizar seguimiento a la gestión de los requerimientos y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan a la Entidad para la verificación de sus estados, la realización de correspondientes alertas a cada una de las dependencias responsables y diseño de planes de mejoramiento con cada una de las mismas (...)”.

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

Se observó que la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS cuenta en su página web con varios espacios para que la ciudadanía tenga acceso a presentar (PQRS) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de igual forma denuncias de actos de corrupción y sus comentarios ingresando por el siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php>



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 3 de 29



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 26



SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



A- A A+

INICIO

ENTIDAD

POLÍTICAS PÚBLICAS

RÉGIMEN LEGAL

GESTIÓN

TRANSPARENCIA

ATENCIÓN CIUDADANA

PARTICIPA

Está aquí:

Buscar...

¿Tienes dudas, solicitudes o quejas?

Escribenos al Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas temporal de la Secretaría de Integración Social.

#YoMeQuedoEnCasa

Ingresar al formulario aquí



Imagen 1 - Fuente: página web de la SDIS.

*Banner de trámites y servicio:

Trámites y Servicios



Imagen 2 - Fuente: página web de la SDIS.



Imagen 3 - Fuente: página web de la SDIS.

Al igual, la Entidad cuenta con un espacio denominado “Atención Ciudadana”, en la cual se observó lo correspondiente al área encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. De igual forma, cuenta con un enlace que direcciona a Bogotá te Escucha, SDQS Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/servicio-integral-de-atencion-a-la-ciudadania>

QR code and vertical text: Firmado Electrónicamente con AZSign Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902 2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 4 de 29



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 26



SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



A- | A | A+

INICIO ENTIDAD POLÍTICAS PÚBLICAS RÉGIMEN LEGAL GESTIÓN TRANSPARENCIA **ATENCIÓN CIUDADANA**

PARTICIPA

Está aquí: Inicio / Atención Ciudadana

Buscar...

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



¿Qué es el SIAC?
Servicio Integral de Atención a la ciudadanía
[Ver aquí](#)

Preguntas frecuentes
Glosario

Encuestas
Elija el resultado de las encuestas de su interés

Imagen 4 - Fuente: página web de la SDIS.



Normatividad

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

[Derechos y Deberes de los Ciudadanos](#)

[OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA](#)

Imagen 5 - Fuente: página web de la SDIS.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Página 5 de 29



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 6 de 29

Registra tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

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

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 ingresa en el link disponible a continuación:

Estás a punto de ingresar a un sitio externo a la sede electrónica de la Secretaría Distrital de Integración Social, a partir de este momento es responsabilidad de Bogotá.gov.co el cumplimiento de las normas que regulan su relación. Cualquier solicitud asociada a dichos servicios deberá ser dirigida a Bogotá.gov.co



Bogotá te Escucha
SDQS: Sistema Distrital de quejas y soluciones

CONTÁCTENOS AQUÍ

Imagen 6- Fuente: página web de la SDIS.

2. Artículo 54 de Ley 190 de 1995.

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

De las evidencias aportadas por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC se observó memorando Rad: I2021033877 con Fecha: 09/11/2021 dirigido al representante legal de la entidad con asunto Informe de gestión SIAC – tercer trimestre informando los servicios a los que se presentaron el mayor número de quejas y reclamos.

En atención a la presentación del informe preliminar presentado por la Oficina de Control Interno, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía adjuntó por medio de correo electrónico del 10 de marzo con asunto “*Remisión Versión preliminar Seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las PQRSD respondidas fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).*”, memorando Rad: I2022005209 con fecha: 09/02/2022 en el cual se informa al representante legal de la entidad el informe de gestión correspondiente al cuarto trimestre 2021.

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

Se observó en la revisión del informe del tercer trimestre 2021 que la entidad realizó dos mil trescientas veinticuatro (2324) encuestas de percepción y satisfacción con el objetivo 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 continua en la atención*”

De igual forma en las encuestas de satisfacción a la ciudadanía presentaron sugerencias frente a los siguientes servicios:



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 26

- Apoyos económicos para personas mayores
- Respuesta social
- Comisaria de familia
- Compromiso por una alimentación incluyente
- Educación inicial en el marco de la atención integral (jardines)
- Tiempo propio para cuidadoras
- Servicio para la dignificación y resignificación del fenómeno de habitabilidad en calle
- Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a – transferencias monetarias condicionadas.
- Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social
- Servicio social centro Día.

3. Ley 190 de 1995, artículo 55 y 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”.

De la revisión realizada a la información aportada por el Servicios Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y a la revisión al sistema integrado de gestión proceso atención a la ciudadanía, 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, el cual incluye los siguientes ítems de condiciones generales:

- “*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.*”
- “*Los requerimientos serán respondidos conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad (...)*”
- “*Todas las respuestas deben cumplir con los atributos de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía.*”

Lineamientos que deben ser cumplidos por la integralidad de funcionarios y contratistas de la SDIS.

Sin embargo, revisada la base de datos suministrada por el SIAC, se observaron 234 peticiones tramitadas fuera del término legal dentro del periodo del alcance, evidenciando debilidades en los controles de las dependencias para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta otorgados por la normativa legal vigente.

4. Artículo 15 – Derecho de turno, de la Ley 962 del 2005

Revisado el mapa de procesos del sistema de gestión de la SDIS, se observó que la Entidad cuenta con el proceso de atención a la ciudadanía, en el cual se encuentra el Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía, código: MNL-ATC-001, versión 0, en su numeral 3.3 se observa el “*PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL*”, el cual define la atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos(as).



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 7 de 29



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 26

Así mismo, se observó el procedimiento "TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL" código: PCD-ATC-003, versión 0, el cual incluye los siguientes ítems de condiciones generales:

- *"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."*
- *"Los requerimientos serán respondidos conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad (...)"*

Sin embargo, revisada la documentación y las evidencias aportadas, no se observó documento que dé cuenta del cumplimiento estricto de las respuestas a las peticiones en el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

5. Artículos 12, 13 y 14 del Decreto 019 de 2012

5.1. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes y Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Revisado el mapa de procesos del sistema de gestión de la SDIS, se observó que la Entidad cuenta con el proceso de atención a la ciudadanía, en el cual se encuentra el procedimiento "TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL" código: PCD-ATC-003, versión 0, el cual incluye el siguiente ítem general:

- *"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."*

Así mismo, la Entidad cuenta con el Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía, código: MNL-ATC-001, versión 0, y en su numeral 3.3 establece el "PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL", definiendo la atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos(as).

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

Revisado el mapa de procesos del sistema de gestión de la SDIS, se observó dentro del proceso atención a la ciudadanía el documento denominado "INSTRUCTIVO CANALES DE INTERACCIÓN PARA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA", código: INS-ATC-001, versión 0, el cual, incluye señala los canales de comunicación con la ciudadanía, estableciendo como tales los siguientes:



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Página 8 de 29



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Página 9 de 29

CANAL	MEDIO
PRESENCIAL	<p>Por escrito: Punto de radicación Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103 Subdirecciones Locales para la Integración Social. (Consultar directorio en página web: http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/contactenos-SIAC)</p>
	<p>Verbal: Carrera 7 No. 32 -12 Local 101 Subdirecciones Locales para la Integración Social. (Consultar directorio en página web: http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/contactenos-SIAC)</p>
	<p>Buzón de sugerencias: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103 Subdirecciones Locales para la Integración Social. Unidades Operativas de la SDIS (Consultar directorio en página web: http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/contactenos-SIAC)</p>
	<p>Centro de relevo: Herramienta virtual a través de la cual las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente. http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/contactenos-SIAC</p>
TELEFÓNICO	<p>Línea de atención 3808330 opción 0 y 1 (atención ciudadana); opción 2 (peticiones ciudadanas); opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción); opción 4 (Subdirecciones Locales); opción 5 (habitabilidad en calle). Línea de atención 3808331 asuntos administrativos. Línea gratuita 01 8000 127 007 Línea 195 Centro de Contacto Distrital.</p>
VIRTUAL	<p>Contáctenos: www.integracionsocial.gov.co integracion@sdis.gov.co www.bogota.gov.co/sdgs.</p>

Imagen 7- Fuente: página web de la SDIS.

Evidenciando que, dentro del canal presencial, se incluye las Subdirecciones Locales para la Integración Social, adicionalmente la SDIS cuenta con el canal virtual, observando cumplimiento al presente criterio.

6. Decreto 124 de 2016 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC".

En atención al presente criterio, se observó que la SDIS diseñó el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía, el cual se encuentra publicado en el siguiente enlace:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/regimen-legal/transparencia/transparencia-plan-de-lucha-contra-la-corrupcion>

El cual cuenta con seis (6) componentes así:

- 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2: Racionalización de Trámites
- 3: Rendición de cuentas
- 4: Atención al ciudadano



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 26

5: Transparencia y Acceso de la Información

6: Iniciativas Adicionales: Código de Ética

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

7. 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. artículo 13 del Decreto 197 de 2014 - preselección de los candidatos que atienden los puntos de atención a la ciudadanía; y actividades se han ejecutado con relación a la conformación de una planta de servidores públicos con perfiles adecuados y con procesos de formación constante.

De acuerdo a lo observado en la respuesta aportada por el SIAC, se observó que se dió continuidad a las personas que se venían desempeñando en los puntos de Atención a la ciudadanía. Adicionalmente, se observaron jornadas de inducción y sensibilización a fin de actualizar permanentemente al equipo SIAC en temas de servicio a la ciudadanía.

Sin embargo, no se observaron actividades que den cuenta de las gestiones que se estén realizando con relación a la conformación de una planta de servidores públicos con perfiles adecuados y con procesos de formación constante.

8. Decreto 607 de 2007

8.1. Estrategias para dar respuestas pertinentes y oportunas a los PQRS.

De la revisión realizada a las evidencias aportadas por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se observaron los siguientes soportes:

- Base de datos en excel de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre noviembre y diciembre de 2021, correspondiente al seguimiento a la calidad de respuesta a las dependencias de la SDIS.
- Jornadas de sensibilización (inducción -talleres de lenguaje claro) dirigidas a los designados para la operación de la plataforma Bogotá te escucha a fin de tramitar con criterios de calidad las respuestas a peticiones ciudadanas, además de verificar el cumplimiento de estos criterios (Coherencia, claridad y calidez). Se relacionan a continuación algunas sensibilizaciones a nivel individual y grupal:
 - Acta 07 de julio de 2021 Proceso de Sensibilización Bogotá te Escucha y Procedimiento para el trámite de requerimientos SDIS
 - Acta 20 agosto de 2021 Proceso de Sensibilización Bogotá te Escucha y Procedimiento para el trámite de requerimientos SDIS
 - Acta 20 septiembre de 2021 Proceso de Sensibilización Bogotá te Escucha y Procedimiento para el trámite de requerimientos SDIS
 - Acta 15 septiembre de 2021 Proceso de Sensibilización Bogotá te Escucha y Procedimiento para el trámite de requerimientos SDIS
 - Acta 13 octubre de 2021 Proceso de inducción a poyo cargue requerimientos correo integración al Bogotá te Escucha.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 10 de 29



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 26

- Acta 30 noviembre de 2021 Proceso de Sensibilización Bogotá te Escucha y Procedimiento para el trámite de requerimientos SDIS
- Acta 16 diciembre de 2021 Proceso de Sensibilización Bogotá te Escucha y Procedimiento para el trámite de requerimientos SDIS
- Remisión de memorandos por parte del SIAC con asunto “*cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas (coherencia, claridad, calidez y oportunidad)*”, como ejemplo se señalan los siguientes:

Mes de Julio.

- Memorando Fecha :2021-09-07 Rad I2021026864 remitido a Subdirectora Local Bosa
- Memorando Fecha: 2021-09-07 Rad I2021026868 remitido a Subdirectora Ciudad Bolívar
- Memorando Fecha: 2021-09-07 Rad: I2021026869 remitido a Dirección de Nutrición y Abastecimiento

Mes de agosto

- Memorando Fecha: 2021-09-14Rad: Rad: Rad: I2021027608remitido a Subdirector Local Santafé Candelaria
- Memorando Fecha: 2021-09-14 Rad: I2021027609remitido a Subdirector Local Usaquén
- Memorando Fecha: 2021-09-14 Rad: Rad: I2021027613remitido a Dirección Nutrición y Abastecimiento
- Memorando Fecha: 2021-09-14 Rad: Rad: I2021027610 remitido a Subdirector Local Ciudad Bolívar
- Memorando Fecha: 2021-09-14 Rad: Rad: Rad: I2021027611 remitido a subdirector para la Juventud
- Memorando Fecha: 2021-09-14 Rad: Rad: Rad: I2021027612 remitido a Subdirector Local San Cristóbal

Mes octubre

- Memorando Fecha: 2021-11-24Rad: Rad: I2021036010remitido a Subdirector Local Ciudad Bolívar
- Memorando Fecha: 2021-11- 24Rad: I2021036011remitido a subdirector local Kennedy
- Memorando Fecha: 2021-11- 24Rad: I2021036014 remitido a Subdirector Local Usaquén
- Memorando Fecha: 2021-11-24Rad: I2021036016 remitido a Subdirector Local Mártires
- Memorando Fecha: 2021-11-24Rad: Rad: I2021036021remitido a Subdirector Local Rafael Uribe Uribe

Mes de diciembre

- Fecha: 2021-12-31Rad: Rad: I2021040240 remitido a Proyecto 7771
- Fecha: 2021-12-31Rad: Rad: I2021040239remitido a Subdirector Local Ciudad Bolívar
- Fecha: 2021-12-31Rad: Rad: Rad: I2021040238remitido a subdirector ICI

Adicionalmente, la Entidad cuenta con los siguientes documentos, los cuales dan línea para dar respuesta oportuna y con calidad:

- Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 11 de 29



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 26

- Manual de Servicio a la ciudadanía SDIS, código: MNL-ATC-001.

**9. Comunicación y socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía Código: MNL-ATC-001
Versión: 0 Fecha: Memo I2020033259 fecha – 02/12/2020.**

De la revisión realizada a la información suministrada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se observaron las siguientes actas de socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía:

- Acta del 6 al 13 julio de 2021, asunto: Inducción Servicio Integral de atención a la ciudadanía.
- Acta del 14 al 21 septiembre de 2021 asunto: Inducción Servicio Integral de atención a la ciudadanía.
- Acta del 1 al 7 diciembre de 2021. asunto: Inducción Servicio Integral de atención a la ciudadanía.

Adicionalmente, se observaron 3 inducciones a nivel individual de funcionarios del SIAC, en las fechas 3 y diciembre de 2021.

10. Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía Código: PCD-ATC-003.

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

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC en One drive, revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, Se evidencian carpetas con correos institucionales, donde se informa al designado de Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de las peticiones que se encuentran en estado vencido, con su respectivo Excel adjunto:

Carpeta con fechas 2, 9,16, y 23 de julio de 2021 en las cuales se remitieron los correos a las siguientes dependencias:

Subdirección para la Juventud
Subdirección para Asuntos LGTBI
Subdirección Local Kennedy
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo
Proyecto 7771- Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de personas con Discapacidad
Subdirección de Gestión y Desarrollo de Talento Humano
Dirección de Nutrición y Abastecimiento
Comisaría de Familia de Usaquén.

Carpeta con fecha 5, 12,20 y 26 de agosto 2021 en las cuales se remitieron los correos a las siguientes dependencias:

Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo
Subdirección para Asuntos LGTBI
Proyecto 7771- Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de personas con Discapacidad
Comisaría de Familia Engativá
Proyecto 7730 Atención Población Proveniente Flujos Migratorios Mixtos en Bogotá.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Página 12 de 29



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 13 de 29

Carpeta con fecha 3, 10,16 de septiembre de 2021 en las cuales se remitieron los correos a las siguientes dependencias:

Subdirección para Asuntos LGTBI
Proyecto 7771- Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de personas con Discapacidad
Subdirección Local Kennedy
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo
Oficina Asesora Jurídica
Comisaria de Engativá

Carpeta con fecha 1, 7,22 y 28 de octubre 2021 en las cuales se remitieron los correos a las siguientes dependencias:

Subdirección para Asuntos LGTB
Subdirección de Gestión y Desarrollo de Talento Humano
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo
Oficina Asesora de Comunicaciones
Proyecto 7771- Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de personas con Discapacidad

Carpeta con fecha 4, 11,19 y 25 de noviembre del 2021 en las cuales se remitieron los correos a las siguientes dependencias:

Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo
Proyecto 7771- Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de personas con Discapacidad
Subdirección para Asuntos LGTB
Subdirección para la Juventud

Carpeta con fecha 2, 9, 21,23 y 30 de diciembre del 2021 en las cuales se remitieron los correos a las siguientes dependencias:

Subdirección para Asuntos LGTBI
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo
Proyecto 7771- Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de personas con Discapacidad
Comisaria Usaquén 1 turno 1
Defensor de la Ciudadanía
Subdirección Local de Engativá

De lo anterior se sugiere fortalecer y focalizar las alertas tempranas de las dependencias reiterativas con peticiones próximas a vencer o fuera de términos.

10.2. Comunicación escrita enviada a las dependencias con requerimientos fuera de términos reportados por la Secretaría General. (Flujograma 4.2 Seguimiento al trámite desde el SIAC numeral 4.

En la revisión documental a la información enviada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC en One drive y revisada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno se observa una Excel, con las dependencias con mayor número de peticiones vencidas sin cierre como son:



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 14 de 29

DEPENDENCIA	PETICIONES VENCIDAS SIN CIERRE
SLIS Barrios Unidos/Teusaquillo	26
Proyecto 7771- Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de personas con Discapacidad.	10
Subdirección para Asuntos LGTB	4
SLIS Usaquén	1
Sub. SGDTH	1
Subdirección para la Juventud	1

Tabla 1 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

Con relación a la información anterior se evidencia:

*Comunicación escrita (memorando) con fecha de 16 de diciembre 2021 enviada al Proyecto 7771- Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de personas con Discapacidad, el cual tiene como asunto: "Seguimiento a dependencias reiterativas con peticiones vencidas y sin respuesta".

*Actas de mesas de trabajo con el subdirector de la SLIS Barrios Unidos y delegados del proyecto 7771. Fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad, familias y sus cuidadores/as en Bogotá, con el propósito de definir acciones de mejora.

*Se evidencia correo institucional con fecha 30 de diciembre 2021 dirigido a todas las dependencias de la SDIS, con asunto: "Seguimiento semanal peticiones vencidas y próximas a vencer – Informe Secretaria General".

*Se observa también el memorando con radicado 2-2021-28422 asunto "Seguimiento al criterio de oportunidad en el manejo de las peticiones radicadas y tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha" de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, dirigido a la Subsecretaría de la SDIS a fin de evidenciar la mejora de la entidad en la reducción de peticiones vencidas sin cierre.

*Se evidencia la respuesta del SIAC debidamente suscrita por el doctor Julián Moreno Parra Subsecretario de la SDIS a la Secretaría General describiendo las acciones adelantadas a través de memorando con radicado Rad: S2021096726 y fecha 2021-10-29.

10.3. Denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas en la entidad, dentro del periodo del alcance del presente seguimiento y describa el trámite que surtió al interior de la entidad. (Numeral 3.4)

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 observó Excel con corte 18 de junio 2021 al 21 de diciembre de 2021; Fuente. Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, con treinta y seis (36) Peticiones denuncias identificadas como actos de corrupción; treinta y cuatro (34) se observa que fueron remitidas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y dos (2) peticiones de las 36 fueron asignadas a las dependencias Subdirección para la Vejez y Dirección de Nutrición y Abastecimiento, dando cumplimiento al numeral 3.4 del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, el cual señala: "Las peticiones que se tipifiquen como



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 15 de 29

denuncias por presuntos actos de corrupción serán remitidas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para el trámite respectivo”.

PETICIONES DENUNCIAS IDENTIFICADAS COMO ACTOS DE CORRUPCIÓN	DEPENDENCIA A LA CUAL SE REMITIERON
34	Oficina de Asuntos Disciplinarios
1	Subdirección para la Vejez
1	Dirección de Nutrición y Abastecimiento

Tabla 2 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el SIAC

10.4 Requerimientos de manera anónima y trámite interno surtido para dar respuesta (Numeral 3.6)

De acuerdo a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC carpeta virtual se evidencia un Excel con Peticiones de manera anónimas dentro del alcance del presente seguimiento con corte. 1 de julio al 31 de diciembre del 2021, fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha- El trámite interno que se surtió es el que indica el numeral 3.6, Procedimiento Trámite De Requerimientos De La Ciudadanía En La Secretaría Distrital De Integración Social PCD-ATC-003 Fecha: Circular No. 035 – 30/09/2019 que señala: "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)".

Así mismo, se evidenció base de datos Excel, con peticiones anónimas, observando para el período reportado, el total de peticiones ciudadanas anónimas fue de veinte (20), como lo muestra la siguiente tabla elaborada por la Oficina de Control Interno de acuerdo a información aportada por el SIAC:

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	CANAL	NOMBRE PETICIONARIO	CORTE
Peticiones denuncias identificadas como actos de corrupción	3	EMAIL	Anónimo	Corte 1 julio a 31 diciembre 2021
Peticiones denuncias identificadas como actos de corrupción	3	Escrito	Anónimo	Corte 1 julio a 31 diciembre 2021
Peticiones denuncias identificadas como actos de corrupción	3	telefónico	Anónimo	Corte 1 julio a 31 diciembre 2021
Peticiones denuncias identificadas como actos de corrupción	11	WEB	Anónimo	Corte 1 julio a 31 diciembre 2021

Tabla 3 Construida por la Oficina de Control Interno con información aportada por el 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 16 de 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 16 de 29

10.5. Número de respuestas parciales a los requerimientos, y los plazos de respuesta definitiva de fondo. (Numeral 3.8)

En desarrollo de la etapa de revisión documental a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC se observa base de datos Excel con dos (2) respuestas parciales a los requerimientos, el trámite interno que se surtió es el que indica el numeral 3.8 del Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, Circular No. 035 – 30/09/2019 que indica *“En caso de proyectar respuesta parcial al requerimiento, el plazo en que se dará una respuesta de fondo o definitiva no podrá exceder el doble del tiempo máximo establecido por Ley. Así mismo, en la respuesta parcial, se deberá informar la fecha de la respuesta definitiva”*. Como lo muestra la siguiente tabla elaborada por la Oficina de Control Interno de acuerdo a información aportada por el SIAC.

DEPENDENCIA	TIPO PETICION	CANAL	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINAL
SLDS Ciudad Bolívar	Derecho petición interés general	Escrito	21-12-21	2-2-22	2-2-22
Comisaria Kennedy 1 turno 1	Derecho petición interés particular	WEB	29-12-21	11-2-22	17-1-22

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

10.6. Formato de los responsables designados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS (numeral 3.11)

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 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 Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, Circular No. 035 – 30/09/2019 que indica en el numeral 3.11; *“Los Directores, subdirectores, Jefes de Oficina y/o Comisarios deben designar mediante oficio al responsable de la operación y trámite de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS-, a través del formato Designación responsable Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS (FOR-ATC-011), el cual deberá remitirse al SIAC central. Esto aplicará también en caso de presentarse traslado o cambio de los jefes de dependencia o designados de las dependencias parametrizadas en el SDQS”*.



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 17 de 29

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	NOMBRE DESIGNADO Y FECHA DE DESIGNACIÓN.
Secretaria De Despacho	Xinia Rocío 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	Nombre designado John Fredy Sotelo Carrillo fecha 7 de abril de 2021
Asesoría De Apoyo Logístico	Henry David Ortiz Saavedra	Henry David Ortiz Saavedra	Yolanda Quintero Cruz fecha 26/01/2021
Oficina Asesora de Comunicaciones	N/A	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	Nombre designado Alba Lucia Zuluaga fecha 30 julio de 2021
Oficina de Asuntos Disciplinarios	Marlene Barrera López	Marlene Barrera López	Nombre designado Mayerly Lorena Forero García Fecha 20 De diciembre 2021
Subsecretaria	Julián Moreno Parra	Julián Moreno Parra	Nombre Laura Vanessa Sánchez Cifuentes 24 marzo 2021
Director Gestión Corporativa	Carolina Wilches Cortes	Carolina Wilches Cortes	nombre designado gloria Martha Riaño Gracia fecha abril 2021
Directora de Análisis y Diseño Estratégico	Julián Torres Jiménez	Julián Torres Jiménez	Nombre designado Oneida Yulady Meza Muñoz Fecha 22 enero 2021
Directora Dirección Territorial	Miguel Barriga	Miguel Barriga	Leidy Lorena Galeano garzón fecha 30 de julio 2021
Directora Dirección Poblacional	Sandra Patricia Boj acá	Sandra Patricia Boj acá	Nombre designado Sergio Augusto Sánchez Luque fecha 12 marzo 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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 18 de 29

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	NOMBRE DESIGNADO Y FECHA DE DESIGNACIÓN.
Director Nutrición y Abastecimiento	Boris Alexander Flomin de León	Boris Alexander Flomin De León	Nombre del designado María Helena Muñoz Leguizamón fecha 6 de abril de 2021
Subdirección de Contratación	Balkis Helena Wiedeman Giraldo	Balkis Helena Wiedeman Giraldo	Nombre 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	Nombre del designado Yerika Paola Ramos García fecha 1-1-2021
Liquidaciones	Doris Amanda Rodríguez ortega	Doris Amanda Rodríguez ortega	Rosa Montejo Morera Fecha 14/04/2021
Subdirectora de Plantas Físicas	Andrés Aldebarán Fajardo	Andrés Aldebarán Fajardo	Nombre del designado Sandra Milena Botero fecha agosto 2021
Subdirectora de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	María Mercedes Rodríguez Escobar	María Mercedes Rodríguez Escobar	Nombre del Aura María Martínez Caro fecha 8/11/2021
Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización	N/A	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	Nombre del designado Diana Patricia Galeano Toro fecha agosto 2021
Subdirectora para La Gestión Integral Local	Claudia Mónica Naranjo Londoño	Claudia Mónica Naranjo Londoño	Leidy Lorena Galeano Garzón fecha 2021-07-30
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	Maritza Del Carmen Mosquera Palacios	Maritza Del Carmen Mosquera Palacios	Cindy Katherine García Cortés fecha 03 de noviembre de 2021
Subdirectora para la Infancia	Luis Fernando Parra Nope	Luis Fernando Parra Nope	Nombre designado Esperanza Alfonso Córdoba fecha 20 enero 2021
Subdirector para la Juventud	Sergio David Fernández Granados	Sergio David Fernández Granados	Nombre designado María Ángela Toro



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 19 de 29

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR, SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	NOMBRE DESIGNADO Y FECHA DE DESIGNACIÓN.
			Martínez fecha 30 de julio 2020
Subdirector para la Adultez	Daniel Mora Ávila	Daniel Mora Ávila	Rocío Barragán Arenas fecha abril 2021
Subdirectora para la Vejez	Sonia Giselle Tovar Jiménez	Sonia Giselle Tovar Jiménez	Nombre del designado Myriam Mayorga, el formato no tiene fecha de actualización
Subdirectora para la Familia	Omaira Orduz Rodríguez	Omaira Orduz Rodríguez	Nombre del designado Paola Arregocés Gómez fecha 23 de febrero 2021
Subdirectora LGBTI	Juan Andrés Moreno Lozano	Juan Andrés Moreno Lozano	Nombre del designado Edith Johanna Ramírez Montealegre fecha 9 de agosto 2021
Subdirectora de Nutrición	N/A	N/A	Para el alcance de este seguimiento, no se evidencia formato de designación.
Subdirector de Abastecimiento	N/A	N/A	Para el alcance de este seguimiento, no se evidencia formato de designación.
Proyecto 7771	Jessica Nathalie Ariza Castellanos	Jessica Nathalie Ariza Castellanos	Heiler Stiwar González González Fecha 10/02/2021
Proyecto 7730	Maritza Del Carmen Mosquera Palacios	Maritza Del Carmen Mosquera Palacios	María Camila Pérez Fandiño fecha 03/11/2021

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	Nombre del designado Claudia Andrea Martínez fecha noviembre 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

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

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 20 de 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 20 de 29

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR O SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
SL Chapinero	Diego Raúl Romero Serrano	Diego Raúl Romero Serrano	Nombre del designado Heidi Karina Perea Mena fecha 1 enero 2021
SL Santafé-Candelaria	Víctor Hugo Valenzuela Rojas	Víctor Hugo Valenzuela Rojas	Nombre del designado José Fabián Carvajal Basto fecha marzo 2022
SL. S. Cristóbal	Omar Guillermo Moreno Torres	Omar Guillermo Moreno Torres	Nombre del designado Yury Astrid Monrroy Páez, fecha 13 enero 2022
SL Usme Sumapaz	Claudia Jimena Pastor Meneses	Claudia Jimena Pastor Meneses	Nombre designado Rosa Yanira Vargas 15 DIC 2021
SL Tunjuelito	Héctor Fabio Rodríguez Barrero	Héctor Fabio Rodríguez Barrero	Nombre del designado María Angélica Stella Garzón fecha 1 enero 2021
SL Bosa	Marina De Las Mercedes Avendaño Carrascal	Marina De Las Mercedes Avendaño Carrascal	Nombre Del Designado Yamid Oswaldo Pérez Sepúlveda Fecha 27 De diciembre De 2021
SL Kennedy	Elizabeth Fuentes Murillo	Elizabeth Fuentes Murillo	Nombre del designado Francy Julieth Chiguazuque fecha abril 2021
SL Fontibón	Yuly Camila López	Yuly Camila López	Nombre del delegado Sandra Liliana Martínez fecha 4 enero 2022
SL Engativá	Juan Carlos González Moreno	Juan Carlos González Moreno	Nombre del designado Laura Cristina Beltrán fecha 5 enero 2021
SL Suba	Daniel Arturo Garay	Daniel Arturo Garay	Nombre designado Martha Sofía Castro Manzano fecha 1 enero 2021
SL Barrios Unidos Teusaquillo	Álvaro Leandro Jiménez Tunjano	Álvaro Leandro Jiménez Tunjano	Nombre del designado Sandra Paola Lizarazo fecha 25 -10- 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 21 de 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 21 de 29

DEPENDENCIA	JEFE OFICINA, DIRECTOR, SUBDIRECTOR	NOMBRE DEL JEFE, DIRECTOR O SUBDIRECTOR QUIEN DESIGNA EL RESPONSABLE SDQS	OBSERVACIONES
SL Mártires	Lina María Ladino García	Lina María Ladino García	Nombre del designado Sandra Hernández Maldonado fecha 3 agosto 2020
SL Antonio Nariño Puente Aranda	Joan Mauricio Bustos Romero	Joan Mauricio Bustos Romero	Nombre del designado Diana Milena Lozano Temporal
SL Rafael Uribe U	Gloria Cerquera Aragón	Gloria Cerquera Aragón	Nombre designado John Alexander Mosquera fecha 20 sept 2020
SL Ciudad Bolívar	Oscar Javier Sierra Moreno	Oscar Javier Sierra Moreno	Designado Deysi Yamile Florido Córdoba fecha 14 1 enero 2021

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

De la tabla anterior y de acuerdo a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC se evidenció que las Subdirecciones Locales para la Integración Social de Santafé Candelaria y San Cristóbal presentan formatos de designación de responsable del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en formato desactualizado (Formato FDS.TP.002 DEL 3 MAYO DE 2012).

En atención al informe preliminar presentado por la Oficina de Control Interno, al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, presento a través de correo electrónico del 10 de marzo 2022 con asunto “Remisión Versión preliminar Seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las PQRSD respondidas fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).”, aporto los formatos “DESIGNACION RESPONSABLE SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES, SDQS”, de las subdirecciones de Santafé-Candelaria y San Cristóbal actualizados, adicionalmente indico: “Por otra parte, se precisa que la Dirección de Nutrición y Abastecimiento delegó una sola persona como designado para tramitar las peticiones allegadas tanto a la Subdirecciones de Nutrición, como a la Subdirección de Abastecimiento.” Sin embargo al revisar el señalado formato no se observa la designación de las subdirecciones de Abastecimiento y Nutrición.

Igualmente ocurre con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, y la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización.



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 26

11. Resolución interna 1202 de 2019 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC- y se dictan otras disposiciones”

11.1 Informar oportunamente los cambios en el portafolio de servicios, horarios, requisitos o plazos a las instancias correspondientes. (Art 5.4)

De acuerdo a la revisión y la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, en el periodo de alcance del presente seguimiento, la SDIS no se llevaron a cabo cambios en el funcionamiento de los servicios sociales.

11.2 Designación del asesor de despacho responsable de los componentes del Sistema de Servicio a la Ciudadanía (Art 8)

De la revisión realizada a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, se verificó memorando con Rad: I2021009291 del 15 de marzo de 2021, donde el Subsecretario de Despacho, nombra a ERWIN GAETH MERA, Asesor código 105 grado 03, como el líder del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC.

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

Revisado el mapa de procesos del sistema de gestión de la SDIS, se observó que la Entidad cuenta con el proceso de atención a la ciudadanía, en el cual se encuentra alojado el Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía, código: MNL-ATC-001, versión 0, y en su numeral 3.3 se observa el “*PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL*”, el cual define la atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos(as).

Así mismo, se observó el procedimiento “*TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL*” código: PCD-ATC-003, versión 0, el cual incluye el siguiente ítem de condiciones generales:

- “*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.*”

11.4 Seguimientos a la gestión de los requerimientos y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) (Art 9.4)

De la revisión realizada a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se observaron activos de información relacionados con el seguimiento de las PQRS, así:

- Seguimiento a criterios de calidad, elaborado con muestreo y tablas de números aleatorios.
- Piezas comunicativas publicadas 6 en total.
- Actas de seguimiento oportunidad.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 22 de 29



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 26

Lo anterior da cuenta del cumplimiento del requisito de este numeral del artículo 9.2 de la Resolución interna 1202 de 2019.

11.5 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. (Art 9.5)

De la revisión realizada a la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se observaron activos de información relacionados con la encuesta de satisfacción y percepción:

- Reporte de resultados de encuestas de satisfacción y percepción.
- Seguimiento a las acciones de mejora realizadas.

Lo anterior da cuenta del cumplimiento del requisito de este numeral del artículo 9.2 de la Resolución interna 1202 de 2019.

11.6 Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, (Art 9.6)

De la revisión realizada a la información aportada por la Subsecretaría - SIAC, no se evidenciaron los activos de información "plan Operativo" que describen en las actividades ejecutadas en este numeral.

En atención al informe preliminar presentado por la Oficina de Control Interno, al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía presento a través de correo electrónico del 10 de marzo 2022 con asunto "*Remisión Versión preliminar Seguimiento sobre quejas, sugerencias y reclamos - verificación de envío de las PQRSD respondidas fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)*", aporto el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, con sus respectivos soportes de la ejecución de los avances cualitativos de las acciones planteadas del tercer y cuarto trimestre 2021.

11.7 Plan de Sensibilización en cultura de servicio. (Art 9.7)

De la revisión realizada a la información aportada por el área SIAC, se observó el plan de sensibilización en cultura del servicio, suscrito en marzo 2021 y evidencia de los talleres de sensibilización con pretest y postest.

11.8 informes del tercer y cuarto trimestre de 2021 del SIAC (Art 9.9)

Revisada la información aportada por el área Servicio Integrado de Atención a la Ciudadanía - SIAC y la información publicada en la página web de la SDIS, se observaron los informes de gestión del SIAC, correspondientes a los periodos tercero y cuarto trimestre 2021.

Adicionalmente, se observaron las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de los meses septiembre y diciembre, en las cuales socializan los informes correspondientes al segundo y tercer trimestre.

Por lo anterior, se recomienda presentar el informe del cuarto trimestre 2021 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 23 de 29



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 26



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863035-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Página 24 de 29

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

De la revisión documental realizada por la OCI a la página web de la entidad en su banner de atención a la ciudadanía, se observaron publicados para los dos trimestres así:

Primer trimestre:

- Memorando Rad: I2021032729 del 28 octubre del 2021 con asunto: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre de 2021 (01 julio a 30 de septiembre 2021).

De igual forma se observa en el memorando que la dependencia relaciona lo siguiente: *se informa que, durante el período comprendido entre el 01 julio a 30 de septiembre 2021, se gestionaron nueve seiscientos cinco (9605) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que trecientas ochenta y nueve (389), es decir, el 4% registran respuesta fuera de los términos de ley.*

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

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

Imagen 8- Fuente: página web de la SDIS.

Segundo trimestre:

- Memorando Rad: I2021040223 del 31 de diciembre de 2021 con asunto: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos cuarto trimestre de 2021 (01 octubre a 15 de diciembre 2021).

Al verificar el memorando, la dependencia describe lo siguiente: se informa que, durante el período comprendido entre el 01 octubre a 15 de diciembre 2021, se gestionaron siete mil quinientas cincuenta y ocho (7558) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que ciento veintisiete (127), es decir, el 1.68% registran respuesta fuera de los términos de ley.

Estos reportes fueron dirigidos a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con copia a la Oficina de Control Interno 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 25 de 26

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

CUATRO 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 9- Fuente: página web de la SDIS.

Para consultar la siguiente información, se puede ingresar al siguiente link:
<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion>

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Del ejercicio de seguimiento realizado se concluye que, la Secretaría Distrital de Integración Social ha desarrollado actividades con el objeto de dar cumplimiento a la normativa externa e interna relacionada con el servicio de atención a la ciudadanía, sin embargo, se observaron aspectos por mejorar, identificados en el cuerpo del informe.

De otra parte, se evidenciaron las siguientes observaciones:

- Revisada la base de datos suministrada por el SIAC, se observaron 234 peticiones tramitadas fuera del término legal dentro del periodo del alcance, evidenciando debilidades en los controles de las dependencias para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta otorgados por la normativa legal vigente.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados del seguimiento, el marco legal y en facultad del rol de enfoque hacia la prevención que asiste a la Oficina de Control Interno y que comprende la asesoría permanente, se las siguientes recomendaciones:

- Analizar la posibilidad de establecer una estrategia que garantice que las respuestas a las peticiones se realicen en el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.
- Estudiar las posibilidades de diseñar una estrategia que evidencie las gestiones que se estén realizando con relación a la conformación de una planta de servidores públicos con perfiles adecuados y con procesos de formación constante en el SIAC.
- Continuar y fortalecer las alertas tempranas de las dependencias reiterativas con peticiones próximas a vencer o fuera de términos.
- Se sugiere fortalecer la actualización de los designados en las fechas determinadas y en formatos actualizados.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-863b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Página 25 de 29



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 26

- Se recomienda presentar el informe del cuarto trimestre 2021 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

Nombre	Firma
Luz Stella Carvajal Moreno	
Giovanni Salamanca Ramírez	
Germán Alfonso Espinosa Suarez	
Mauricio Rodríguez Ramírez	

ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Inf. Final



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-acb335-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 26 de 29

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Art 76-Ley 1474 de 2011-S

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20220317-122852-a63b35-63773902

Creación:2022-03-17 12:28:52

Estado:Finalizado

Finalización:2022-03-17 12:41:58



Escanee el código
para verificación

Firma: 4

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

Firma: 3

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

Firma: 2

GSalamanca@sdis.gov.co

Firma: 1

Icarvajal@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-a63b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 27 de 29



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Art 76-Ley 1474 de 2011-S

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20220317-122852-a63b35-63773902

Creación:2022-03-17 12:28:52

Estado:Finalizado

Finalización:2022-03-17 12:41:58



Escanee el código
para verificación

Firma: 5

rchavezr@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-a63b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 28 de 29





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220317-122852-a63b35-63773902
2022-03-17T12:42:01-05:00 - Pagina 29 de 29

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final Art 76-Ley 1474 de 2011-S

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20220317-122852-a63b35-63773902

Creación:2022-03-17 12:28:52

Estado:Finalizado

Finalización:2022-03-17 12:41:58

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	LUZ STELLA CARVAJAL MORENO lcarvajal@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-03-17 12:28:53 Lec.: 2022-03-17 12:29:32 Res.: 2022-03-17 12:29:40 IP Res.: 186.80.248.30
Firma	GIOVANNI SALAMANCA RAMÍREZ GSalamanca@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-03-17 12:29:40 Lec.: 2022-03-17 12:29:59 Res.: 2022-03-17 12:30:09 IP Res.: 186.85.100.3
Firma	Germán Alfonso Espinosa Suárez gespinosa@sdis.gov.co Contratista Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2022-03-17 12:30:09 Lec.: 2022-03-17 12:37:02 Res.: 2022-03-17 12:37:13 IP Res.: 186.84.21.122
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2022-03-17 12:37:13 Lec.: 2022-03-17 12:37:24 Res.: 2022-03-17 12:37:40 IP Res.: 186.86.6.69
Firma	ROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ rchavezr@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-03-17 12:37:40 Lec.: 2022-03-17 12:41:50 Res.: 2022-03-17 12:41:58 IP Res.: 186.155.7.19