

MEMORANDO

Código 10030-86

Sí requiere respuesta

Referencia: No aplica

PARA: Julián Moreno Parra
Subsecretario.
Oscar David Garzón Alfaro
Subdirector de Diseño, Evaluación y Sistematización.

DE: Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Comunicación informe final auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

Respetados Doctores, reciban cordial saludo:

De manera atenta y dando cumplimiento a lo establecido Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2022, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, me permito comunicar que esta oficina en ejecución del rol de evaluación y seguimiento que le confiere el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, realizó la Auditoría interna a los artículos 3 "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital" y 4 "De los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital" del Decreto 371 de 2010", por lo cual, se adjunta al presente la versión final del informe y su informe ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.

Es importante precisar que, según lo acordado el pasado 02/05/2022, en la reunión de presentación de resultados, cuentan con un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la radicación del informe final de auditoría para remitir el respectivo plan de mejoramiento, por consiguiente, la fecha máxima de envío del mencionado plan será el 06/06/2022, es importante indicar que se debe contemplar lo establecido en el procedimiento Formulación Plan de Mejoramiento, código:PCD-PE-017-versión 0, el cual establece las actividades que se deben surtir en la etapa de formulación.

Así mismo, se adjunta el formato evaluación auditoría y equipo auditor, código FOR-AC-011-versión 0, con el objeto de ser diligenciado por parte de la Subsecretaría y la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización en calidad de clientes de la auditoría (cada dependencia un formato), el mismo, debe ser aportado a más tardar 20/05/2022.

Se adjunta:

- Informe final.



- Informe ejecutivo.
- Respuesta a observaciones presentadas al informe preliminar SDES.
- Respuesta a observaciones presentadas al informe preliminar Subsecretaria.
- Formato Registro y control del plan de mejoramiento.
- Formato Evaluación auditoria y equipo auditor.
- Formato de identificación de responsables por acción.

Estaré atenta a suministrar información adicional en caso de requerirse.

Cordialmente,

Rosemary Chávez Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno

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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220513-141934-83890-15102392
2022-05-13T14:20:37-05:00 - Página 2 de 4



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2022016540

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220513-141934-5f3590-15102392

Creación: 2022-05-13 14:19:34

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-05-13 14:20:33



Escanee el código
para verificación

Firma: Rosemary Chavez

rchavezr@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220513-141934-5f3590-15102392
2022-05-13T14:20:37-05:00 - Página 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220513-141934-5f3590-15102392
 2022-05-13T14:20:37-05:00 - Página 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
I2022016540			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20220513-141934-5f3590-15102392		Creación: 2022-05-13 14:19:34	
Estado: Finalizado		Finalización: 2022-05-13 14:20:33	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	ROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ rchavez@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-05-13 14:19:35 Lec.: 2022-05-13 14:19:47 Res.: 2022-05-13 14:20:33 IP Res.: 181.50.254.46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 1 de 43

Informe Preliminar

Informe Final

1. NOMBRE DEL INFORME

Auditoría interna a los artículos 3 “De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital” y 4 “De los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital” del Decreto 371 de 2010.

2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia 1991.
- Ley 87 del 29/11/1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en la Entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Ley 190 del 06/06/1995 "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 489 del 29/12/1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1474 del 12/07/2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 734 del 05/02/2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”, vigente para el alcance de auditoría.
- Ley 850 del 18/11/2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”
- Ley 962 del 08/07/2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Ley 1437 del 18/01/2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 del 06/03/2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1755 del 30/06/2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1757 06/07/2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Decreto 607 del 29/04/2007 "Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social" y sus modificaciones.
- Decreto 460 23/12/2008, “Por el cual se actualiza el Consejo Distrital de Política Social de la Alcaldía Mayor”.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 1 de 46



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORIA

Código FOR-AC-013

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695
– 23/04/2020

Página: 2 de 43

- Decreto 371 del 30/08/2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"
- Decreto 503 del 16/11/2011, "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital".
- Decreto 197 del 22/05/2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto 124 del 26/01/2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 270 del 14/02/2017 "Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación"
- Decreto 1499 del 11/09/2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015."
- Decreto 591 del 16/10/2018, "Por medio del cual se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en las entidades y organismos distritales".
- Decreto 847 del 30/12/2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 491 del 28/03/2020 "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"
- Documento CONPES 3654/2010, "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos".
- Resolución 1519 de 24 de Agosto de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- Resolución Interna 1202 del 12/06/2019, "Por medio del cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, y se dictan otras disposiciones", la cual deroga la Resolución 1881 de 2015.
- Resolución interna 2266 del 22/11/2018 "Por la cual se designa el (la) Defensor (a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración social y se dictan otras disposiciones" (vigente para la presente evaluación).
- Resolución interna 1107 del 05/08/2021. "Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones"
- Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2, febrero de 2019, Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Procedimiento Participación Ciudadana, código: PCD-PE-011, versión: 0, fecha: Circular 035 – 30/09/2019.
- Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión 0, fecha: Circular 035-30/09/2019.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 2 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 3 de 43

- Directiva 005 09/10/2020 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá”.
- Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía- código: INS-ATC-001(versión 0 del 03/12/2019)
- Demás criterios internos y externos aplicables al objeto y alcance de la auditoría.

3. LÍDER DEL PROCESO, GERENTE DEL PROYECTO, JEFE DE DEPENDENCIA O LÍDER DE SUBSISTEMA AUDITADO

Julián Moreno Parra-Subsecretario.

Oscar David Garzón Alfaro-Subdirector de Diseño, Evaluación y Sistematización.

4. EQUIPO AUDITOR

Mauricio Rodríguez Ramírez
 Karinfer Yelitza Olivera Donato
 Heldis Lizarazo Hernández
 Karina Córdoba Acero
 Luz Stella Carvajal Moreno
 Giovanni Salamanca Ramírez
 Leonardo Andrés Prieto García (Auditor Líder)

5. OBJETIVO

Verificar y evaluar el estado de cumplimiento de los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010, “De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, en el Distrito Capital.” y “De los procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital”, analizando las características técnicas y operativas, tendientes a permitir el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía sin distingo alguno, con el fin de preservar y fortalecer la transparencia en la Secretaría Distrital de Integración Social.

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Verificar y evaluar el estado de cumplimiento de los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010, así como, la aplicación de los lineamientos institucionales relacionados con los artículos referidos y demás normatividad asociada, durante el periodo comprendido entre el 01/01/2021 al 31/12/2021.

7. METODOLOGIA

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

7.1. Se realizó reunión para la planeación de la auditoría con la jefe de la Oficina de Control Interno, el día 17/02/2022.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 3 de 46



7.2. Se elaboró el Plan Individual de la Auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010, versión 0, así mismo, se realizó la comunicación del Plan Individual de Auditoría y convocatoria a la reunión de apertura, la cual fue remitida mediante memorando interno Rad: I2022006112 del 17/02/2022.

7.3. Se realizó reunión de apertura el 22/02/2022, a través de la plataforma Microsoft Teams de Office 365.

7.4. Se desarrollaron cuatro (4) sesiones de trabajo con el equipo auditor para definir la planeación y ejecución de la auditoria, en los mismos, se establecieron los métodos muestrales para el análisis de información, a través de procesos de revisión documental. A su vez, se elaboraron las listas de verificación distribuidas por eje temático, alineadas con los requisitos de los criterios de la auditoría.

- 10/02/2022.
- 18/02/2022.
- 10/03/2022.
- 04/04/2022.

7.5 Se realizaron solicitudes de información a los clientes de la auditoria, mediante correos electrónicos, así:

- Subsecretaria-SIAC, correo electrónico del 03/03/2022 con el asunto “Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010.”
- SDES, correo electrónico del 15/03/2022 con el asunto “Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010.”
- Defensor de la Ciudadanía, correo electrónico del 15/03/2022 con el asunto “Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010.”
- Veeduría Distrital, memorando externo Rad Rad: S2022027921 del 17/03/2022 con el asunto “Solicitud información en ocasión a la ejecución de la auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 en la Secretaría Distrital de Integración Social.
- SDES, correo electrónico del 25/03/2022 con el asunto “Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010.”

7.6. Se aplicó un método de muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 90 % y error máximo de estimación del 9 %, a fin de establecer el tamaño de la muestra para realizar las visitas a los puntos SIAC.

Imagen 1

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas										
N [tamaño del universo]	23	← Escriba aquí el tamaño del universo								
p [probabilidad de ocurrencia]	0,05	← Escriba aquí el valor de p								
Fórmula empleada										
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde: } n_0 = P^*(1-P)^* \left(\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$										
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)								
90%	0,05	1,64								
95%	0,025	1,96								
97%	0,015	2,17								
99%	0,005	2,58								
Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 23 con una p de 0,05										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	8	9	11	12	14	16	18	20	21	23
95%	10	11	13	14	16	17	19	21	22	23
97%	11	13	14	15	17	18	20	21	22	23
99%	13	14	16	17	18	19	21	22	22	23

Fuente: herramienta para metodología de muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas.



Una vez definida la muestra, se procedió a listar el universo, en una matriz de números aleatorios, así:

Imagen 2

Módulo para la generación de Números Aleatorios Enteros

Orden Generar números enteros entre y

1	17
2	13
3	14
4	7
5	18
6	1
7	19
8	2
9	10

Instrucciones:

1. Escriba en la casilla azul la cantidad de números que deben generarse.
2. Escriba en la casilla verde el límite inferior para los números, es decir el valor mínimo.
3. Escriba en la casilla roja el límite superior para los números, es decir el valor máximo.
4. Haga click en el botón "Generar"
5. Los números obtenidos podrán ser copiados y pegados en otro libro.

No se generarán números repetidos y podrán ser generados hasta 2.500 diferentes.

Fuente: herramienta para metodología de muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas.

Tabla 1

SUBSECRETARÍA Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC. Listado puntos de atención. Marzo 2021.			
NÚMERO ALEATORIO	NOMBRE PUNTO	DIRECCIÓN	LOCALIDAD DE UBICACIÓN
1	SIAC USAQUÉN	Calle 165 No. 7-52 Servita	USAQUÉN
2	SIAC CHAPINERO	Calle 50A No. 13-58	CHAPINERO
7	SIAC BOSA	Calle 73 Sur No. 81 B-10 Bosa-Laureles	BOSA
10	SIAC KENNEDY LAGO TIMIZA	Cra. 74 No. 42 G 52 Sur	KENNEDY LAGO TIMIZA
13	SIAC ENGATIVÁ	Cra. 78 No. 69 A-57 Santa Helenita	ENGATIVÁ
14	SIAC SUBA	Cra. 91 No. 146C Bis-15 Suba centro.	SUBA
17	SIAC LOS MÁRTIRES	Diag. 22 B Bis No. 20-51 Samper Mendoza	LOS MÁRTIRES
18	SIAC PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO	Avenida primera de mayo Cra. 52B 24-67 Barrio Tejar.	PUENTE ARANDA - ANTONIO NARIÑO
19	SIAC RAFAEL URIBE URIBE	Cra. 13B No. 31G-40 Sur Gustavo Restrepo.	RAFAEL URIBE URIBE

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno.

7.6.1 Se aplicó un método de muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 90 % y error máximo de estimación del 9 %, a fin de establecer el tamaño de la muestra para realizar la evaluación a la PQRS recepcionadas por la entidad, durante la vigencia 2021.





Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-4d7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 6 de 46

Imagen 3

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos margenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	50.135	← Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5	← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Nivel de Confianza	Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 50135 con una p de 0,5									
	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	137	186	268	417	736	1.626	5.929
95%	96	118	150	195	265	381	593	1.045	2.291	8.060
97%	117	145	183	239	325	467	725	1.275	2.780	9.534
99%	166	205	259	337	458	657	1.019	1.783	3.841	12.494

Fuente: herramienta para metodología de muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas.

7.7. Se llevó a cabo la revisión documental para el análisis de la información aportada de manera oficial mediante correos electrónicos por parte de la Subsecretaria-SIAC y por la Subdirección de Diseño Evaluación y Sistematización.

7.8. Se realizó una mesa de trabajo el 23/03/2022 con los clientes de la auditoría (SDS) para aplicar las listas de verificación mediante la plataforma Microsoft Teams.

7.9. Se realizaron las visitas de campo para aplicar listas de verificación, a los puntos SIAC de la muestra seleccionada (numeral 7.6.), los días:

- 23/03/2022.
- 24/03/2022.
- 29/03/2022.

7.10. Se realizó la evaluación al diseño y ejecución de actividades de control, asociadas al proceso incluido en el alcance del presente ejercicio auditor utilizando los criterios definidos en la Política de Administración de riesgos Código: LIN-GS-001 versión 1 del 23/07/2020, actualizada por la versión 2 del 24/12/2021.

7.11. Se desarrolló una mesa de trabajo con la jefe de la Oficina de Control Interno, con el fin de dar a conocer los avances de la auditoría y de realizar el seguimiento a la actividad de control del riesgo identificado en el proceso de Auditoría y Control , así:

- 28/03/2022

7.12. Se llevó a cabo la revisión, análisis y verificación de las listas de verificación aplicadas por parte del equipo auditor.

7.13. Se dio alcance al Plan Individual de Auditoría - PIA versión 0, ajustando las fechas de ejecución de actividades, en atención a la espera de la respuesta de la información solicitada a la Veeduría Distrital, el PIA ajustado, fue comunicado a los auditados a través de memorando interno Rad: I2022013500 del 19/04/2022. (PIA Versión 1).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 7 de 43

7.13. Se proyectó el informe preliminar y se realizó la revisión con el jefe de la Oficina de Control Interno.

7.14. Se remitió el informe preliminar a los clientes de la auditoría y principales proveedores de información con el objeto que presenten las observaciones junto con los soportes pertinentes dentro del plazo establecido, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento Ejecución de Auditoría Interna (PCD - AC - 004) versión 1.

7.15. Se convocó a la reunión de presentación de resultados de la auditoría a las partes interesadas.

7.16. Se realizó la presentación de resultados del informe preliminar el 02/05/2022.

7.17. Se realizó la revisión y análisis de las observaciones presentadas al informe preliminar por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización, las cuales fueron remitidas mediante memorando Rad: I2022015412 del 04/05/2022.

7.18. Se realizó la revisión y análisis de las observaciones presentadas al informe preliminar por parte de la Subsecretaria-SIAC, las cuales fueron remitidas mediante correo electrónico del 05/05/2022.

7.19. Se proyectó el informe final y se realizó la revisión con la jefe de la Oficina de Control Interno.

7.20. Se remitió el informe final, ejecutivo y respuestas a las observaciones presentadas en la etapa preliminar de la auditoría interna a los clientes de la misma y partes interesadas.

7.21. Se realizará la solicitud de publicación del informe final en la página web institucional.

Nota: Es responsabilidad del cliente de la auditoría, el contenido de la información suministrada en el marco de la ejecución de la misma.

Por otra parte, a la Oficina de Control Interno le asiste la responsabilidad como evaluador independiente, 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, de acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993¹.

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO, PROYECTO O SUBSISTEMA

La Secretaría Distrital de Integración Social, es una entidad pública de nivel central de la ciudad de Bogotá, líder del sector social, responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con un enfoque territorial.²

¹ Artículo 9º de la Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"

² Resolución 456 del 05 de abril de 2021 "Por la cual se adopta la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Secretaría Distrital de Integración Social"



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 7 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 8 de 43

El Servicio integral de Atención a la Ciudadanía tiene como finalidad orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la emisión de lineamientos internos y protocolos que permitan dar uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, garantizando la calidad, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, estructuración y mejoramiento de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para la satisfacción efectiva de la demanda de servicios sociales y demás trámites requeridos por la ciudadanía en general.

Lo anterior, reconociendo el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos, para así mejorar continuamente la percepción y satisfacción por parte de la comunidad, fortaleciendo la imagen institucional y la cultura de servicio.³

El proceso de Atención a Ciudadanía definió por objetivo “El proceso Atención a la ciudadanía consiste en establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para la mejora continua en la atención brindada por los servidores, servidoras y contratistas de la Secretaría de Integración Social.”

A su vez, el artículo 2º del Decreto 503 de 2011, definió la Participación Ciudadana como: “Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que, en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.

La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia, control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público”.⁴

Por otra parte, se estableció que, el control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

Quienes ejerzan control social podrán realizar alianzas con Organizaciones No Gubernamentales, fundaciones, universidades, gremios empresariales, medios de comunicación y entidades afines para fortalecer su ejercicio, darle continuidad y obtener apoyo financiero, operativo y logístico.

³ Artículo 4 del Decreto 1202 del 12 de junio de 2019 "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones".

⁴ Artículo 2 del Decreto 503 de 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Ciudadana para el Distrito Capital."



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 8 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 9 de 43

De igual manera, podrán coordinar su labor con otras instancias de participación a fin de intercambiar experiencias y sistemas de información, definir estrategias conjuntas de actuación y constituir grupos de apoyo especializado en aspectos jurídicos, administrativos, y financieros.⁵

El proceso de Planeación Estratégica definió por objetivo “El proceso Planeación estratégica define y direcciona los lineamientos para la formulación y seguimiento de la plataforma estratégica, planes, programas y proyectos en pro de la eficiencia en el gasto público que permitan dar cumplimiento a la misión y visión institucional.”

9. RESULTADOS AUDITORÍAS ANTERIORES

De acuerdo con la verificación realizada al Instrumento de registro y control del plan de mejoramiento⁶ respecto a las acciones de origen interno como externo, se observaron hallazgos asociados al objeto de la presente auditoría, así:

Origen Externo.

1.Nombre documento donde se identificó el hallazgo: Recomendaciones Investigación Sumaria Veeduría Distrital 20205003339900023E.

Código del Hallazgo: 1-1

Fecha de identificación: 23/11/2020

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

Acción de mejora: Generar alertas tempranas semanales (a través de correo electrónico) remitidas a las dependencias a fin de que se responda con oportunidad a las peticiones ciudadanas.

Fecha de vencimiento: 21/06/2021

Estado de la acción de mejora: 100%

Descripción de las acciones y evidencias aportadas para el seguimiento: “Por parte del equipo de la Oficina de Control Interno se accedió al enlace OneDrive en el cual la Subsecretaría dispuso los soportes de ejecución. De acuerdo con lo anterior, se realizó verificación aleatoria que permitió identificar correos electrónicos remitidos semanalmente a las dependencias de la entidad, durante el periodo enero a junio 2021, en concordancia con la acción de mejora formulada. Es de anotar que se observó que posterior al mencionado término el equipo SIAC de la Subsecretaría dio continuidad a la emisión de alertas semanales.

⁵ Artículo 60 de la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
⁶ Instrumento de registro y control de acciones de mejora (FOR-AC-001 versión 5), consultado el 12/04/2022.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 9 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 10 de 43

Se sugiere diligenciar formato no controlado de entrega de evidencias, realizando una breve contextualización de la ejecución (eficacia) y efectividad (eliminación de causa) de la acción de mejora.”

2.Nombre documento donde se identificó el hallazgo: Recomendaciones Investigación Sumaria Veeduría Distrital 20205003339900023E.

Código del hallazgo:1-2

Fecha de identificación: 23/11/2020

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

Acción de mejora: Expedir una Circular dirigida a todas las dependencias de la entidad a fin recordar el trámite oportuno de las respuestas a las peticiones ciudadanas conforme la normativa vigente.

Fecha de vencimiento: 29/04/2021

Estado de la acción de mejora: 100%

Descripción de las acciones y evidencias aportadas para el seguimiento: “Se verificó Circular 001 del 28/04/2021 con asunto: “Términos de Ley para entrega de respuestas con oportunidad a peticiones ciudadanas” y correo electrónico del 29/04/2021, mediante el cual se remitió el mencionado documento a las diferentes dependencias de la entidad. Lo anterior, se encontró coherente con la acción suscrita y el reporte de avance presentado por la dependencia responsable. Se sugiere diligenciar formato no controlado de entrega de evidencias, incluyendo el contexto de la ejecución (eficacia) y efectividad (eliminación de causa) de la acción de mejora.”

3. Nombre documento donde se identificó el hallazgo: Recomendaciones Investigación Sumaria Veeduría Distrital 20205003339900023E.

Código del hallazgo:5-1

Fecha de identificación: 23/11/2020

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

Acción de mejora: Remitir copia a la Oficina de control Disciplinario de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS de la revisión de los casos radicados en el sistema distrital de quejas y



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 10 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 11 de 43

soluciones “Bogotá Te Escucha”, donde se evidenció que en 16 casos la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos en la Ley.

Fecha de vencimiento: 21/02/2021

Estado de la acción de mejora: 100%

Descripción de las acciones y evidencias aportadas para el seguimiento: “De acuerdo con el reporte enviado por la Subsecretaría, a través del SIAC se presentó a la Oficina de Asuntos Disciplinarios informe de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos de ley, con corte 1 de octubre a diciembre 15 de 2020. No obstante, según lo verificado en la mesa de trabajo, los soportes correspondientes no se encuentran adjuntos en la carpeta compartida en One Drive. Por lo tanto, la dependencia llevará a cabo la revisión pertinente y dará alcance para la entrega de las evidencias de la acción de mejora a la OCI. En tal sentido, se acordará y programará nueva mesa de trabajo para verificación y retroalimentación si a ello hay lugar.”

Alcance, correo electrónico 08/03/2021: La Subsecretaría presenta evidencias respecto al reporte de respuesta extemporánea a Peticiones, dirigida a la OAD.”

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

Código del hallazgo: 3.1.9-1

Fecha de identificación: 22/09/2021

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

Acción de mejora: Implementación de encuestas de satisfacción y percepción en las Comisarías de Familia

Fecha de vencimiento: 21/09/2022

Estado de la acción de mejora: 0%

Descripción de las acciones y evidencias aportadas para el seguimiento: Sin observaciones.

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

Código del hallazgo: 3.1.9-5

Fecha de identificación: 22/09/2021

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



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 11 de 48

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 12 de 43

Acción de mejora: Reporte de resultados encuesta de satisfacción y percepción implementada en las Comisarías de Familia.

Fecha de vencimiento: 21/09/2022.

Estado de la acción de mejora: 0%

Descripción de las acciones y evidencias aportadas para el seguimiento: Sin observaciones

10. HALLAZGOS

En la identificación de los hallazgos se enuncian inicialmente las OPORTUNIDADES DE MEJORA, situación relacionada con potenciales incumplimientos de un requisito, y por último se plasman las NO CONFORMIDADES que son incumplimientos de los requisitos de acuerdo con los criterios definidos para la auditoría.

Es preciso elaborar un plan de mejoramiento, en el cual se deben incorporar tanto las acciones preventivas en relación con las oportunidades de mejora y las acciones correctivas para atender las no conformidades, para lo cual se debe tener en cuenta el procedimiento Formulación Plan de Mejoramiento (Código: PCD-PE-017) vigente y el correspondiente instrumento para el registro, seguimiento y control.

Para el caso de este informe, se relacionan las Conformidades, que de acuerdo con lo establecido en la ISO 9000:2015, definió como “situación relacionada con el cumplimiento de un requisito.”⁷

CONFORMIDADES (Artículo 3 del Decreto 371 de 2010)

a. De la revisión realizada en la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, se observó en el link de atención a la ciudadanía, la publicación de cuatro (4) informes trimestrales del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, en dichos informes se identificaron los resultados de las encuestas de satisfacción y percepción, las cuales tienen como objetivo conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios de la SDIS y la atención que prestan los colaboradores, en los respectivos servicios de la SDIS, cumpliendo con lo establecido en 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.”, artículo 54, el cual indica “(...) 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, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que reste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.

b. De acuerdo con la revisión documental a la información aportada por Subsecretaria-SIAC en calidad de cliente de la auditoría, mediante correo electrónico del 10/03/2022 con asunto “Respuesta SIAC, Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010.”, se evidenció en documentos de Excel de la vigencia enero -diciembre 2021, el listado de los designados del manejo, control, operación y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y soluciones (SDQS) de la Secretaría

⁷ ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabularios.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 12 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 13 de 43

Distrital de Integración Social, el cual contiene nombres y apellidos de los funcionarios y/o contratistas que fueron designados, número de documento y dependencia a la cual pertenecen. Así mismo, en las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a las Subdirecciones Locales seleccionadas en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, de nueve (9) puntos SIAC visitados, en seis (6) de ellos se encontraron funcionarios y/o contratistas que desempeñaron el rol en la vigencia 2021, los mismos, contaron con el Formato Designación Responsable Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS, código: FOR-ATC-011-versión 0 del 03/12/2019, dando cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social código: PCD-ATC-003, versión 0 del 30/09/2020, el cual definió en las condiciones generales, en su literal 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), (...)”.

c. De acuerdo con la revisión documental a la información aportada por Subsecretaria-SIAC en calidad de cliente de la auditoría, mediante correo electrónico del 10/03/2022 con asunto “Respuesta SIAC, Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010.”, se observó la remisión de los informes estadísticos mensuales a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C y a la Veeduría Distrital, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, numeral 3 del artículo 3, el cual indicó “ (...) la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital (...).

d. De la revisión realizada en la página web de la Secretaría durante el mes de marzo de 2022, se observó que la entidad cuenta con procedimientos y documentos asociados, relacionados con el establecimiento de las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía, dentro de los cuales se evidenciaron:

- Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código PCD-ATC- 03, versión 0 del 30/09/2019.
- Procedimiento Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, el Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales, código:PCD-ATC-001,versión: 0 del 30/04/2019.
- Procedimiento Requerimientos de Entes Externos de Control y Vigilancia, código: PCD-ATC004, versión 0 del 14/05/2021.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social, código: MNL-ATC-001, versión: 0 del 02/12/2020.
- Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía, código: Ins-Atc-001, versión: 0 del 03/12/2019.

Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, numeral 4 del artículo 3, el cual indicó



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 13 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 14 de 43

“El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes (...).”

CONFORMIDADES (Artículo 4 del Decreto 371 de 2010)

e. De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y Delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES mediante memorando interno Rad: I2022011490 del 31/03/2022 con asunto " Respuesta a solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010", se observaron activos de información que dan cuenta de los encuentros ciudadanos en las Subdirecciones Locales de la Entidad, así como, videos de preguntas de los ciudadanos, videos de diálogos de reuniones abordando diferentes temáticas con la comunidad. Lo anterior, cumpliendo con lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, numeral 3 del artículo 4, el cual indicó “Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite”

f. De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y Delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, mediante memorando interno Rad: I2022011490 del 31-03-2022 con asunto: "Respuesta a solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010", se observó el informe denominado “Audiencia pública de rendición de cuentas sector social informe vigencia 2020”, el cual fue presentado durante la vigencia 2021, en el documento en mención, se identificó en el literal D “Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas” que se realizaron encuestas de percepción a los ciudadanos que asistieron al evento, lo anterior, da cuenta del cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento Participación Ciudadana código: PCD-PE-011, versión 0.del 30/09/2019, el cual establece en el numeral 4.4, actividad 11 “ Realizar encuestas de percepción (...)”

g. De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y Delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES mediante memorando interno Rad: I2022011490 del 31/03/2022 con asunto: "Respuesta a solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010", se observó que la entidad cuenta con un espacio en el enlace de la estrategia “Más Territorio, menos Escritorio” el cual le permite a la ciudadanía inscribirse para ejercer control social (ver imagen 4), así mismo, se observó una memoria en video del 12/11/2021 de una reunión sostenida entre la Secretaría y la Veeduría Distrital en donde se revisaron temas inherentes a promoción de la participación con servidores y colaboradores del Distrito, así mismo, se resolvieron dudas sobre los indicadores de control social que utilizan los observatorios ciudadanos locales y Distritales, Por lo anterior, la Entidad cumple lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, artículo 4, numeral 4 el cual estableció



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 15 de 43

“Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.”

Imagen 4



Fuente: Enlace Participa (Estrategia Más Territorio, Menos escritorio)
<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/participa/participacion-ciudadana?id=4604>

h. De acuerdo con la revisión efectuada en la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, en el enlace “Participa”, se evidenció la información correspondiente a rendición de cuentas realizada en la vigencia 2021, la cual corresponde a la gestión de la vigencia 2020, la misma contiene el documento denominado “información previa a la audiencia pública 2020 para la ciudadanía”, en dicho documento se identificó que, se socializó información clara y detallada, como es el caso de la ejecución presupuestal de la vigencia 2020, también, lo relacionado con el grado de cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión y la Gestión Contractual entre otros, por consiguiente, se cumple con lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010 “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”, artículo 4 , numeral 6 el cual estableció: “Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”

10.1. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Artículo 3 del Decreto 371 de 2010

10.1.1. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y contratistas

De acuerdo con la revisión documental a la información aportada por Subsecretaria-SIAC en calidad de cliente de la auditoría, mediante correo electrónico del 10/03/2022 con asunto “Respuesta SIAC, Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010.”, se observó, el Plan de Sensibilización de Cultura del Servicio del periodo enero-diciembre 2021, así como, la publicación de los cuatro (4) informes trimestrales del reporte de avance del Plan de Sensibilización en Cultura del Servicio para la vigencia 2021 en la página web de la entidad, aunado a lo anterior, el equipo auditor evidenció actas y listados de asistencia relacionados con los tres (3) componentes definidos en el plan mencionado, para el caso del Componente Atención Ciudadana, se evidenció que se llevó a cabo el proceso de inducción y/o reinducción, así como, las reuniones de sensibilización con los servidores/as y contratistas responsables SIAC; para el caso del Componente Trámite de



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 15 de 48

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 16 de 43

Requerimientos, se identificó que se llevaron a cabo las capacitaciones con los designados del SDQS donde recibieron elementos técnicos para el manejo del aplicativo y por último en el componente Cultura del Servicio, se observó que se evaluó el nivel de apropiación de los temas tratados a través de un pre-test y un pos-test, sin embargo, de las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que de nueve (9) puntos SIAC visitados, en ocho (8) de ellos (ver tabla 2), lo que equivale al 88.8% del total de la muestra, los responsables manifestaron desconocimiento de procedimientos, manuales, lineamientos relacionados con la atención al ciudadano, lo anterior, decanta en un potencial incumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, artículo 12, el cual estableció “El personal que tiene por función servir directamente a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, deberá conocer de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio”, situación que podría llegar a poner en riesgo el suministro correcto de información a la ciudadanía. (ver capítulo 13, recomendación 1).

Tabla 2

Punto SIAC	Descripción
SLIS Suba	Se observó desconocimiento de procedimientos y documentos asociados relacionados con el SIAC.
SLIS Mártires	Se observó desconocimiento de procedimientos y documentos asociados relacionados con el SIAC.
SLIS Usaquén	Se observó desconocimiento de procedimientos y documentos asociados relacionados con el SIAC.
SLIS Bosa	Se observó desconocimiento de procedimientos y documentos asociados relacionados con el SIAC.
SLIS Kennedy	Se observó desconocimiento de procedimientos y documentos asociados relacionados con el SIAC.
SLIS Puente Aranda	Se observó desconocimiento de procedimientos y documentos asociados relacionados con el SIAC.
SLIS Engativá	Se observó desconocimiento de procedimientos y documentos asociados relacionados con el SIAC.
SLIS Rafael Uribe Uribe	Se observó desconocimiento de procedimientos y documentos asociados relacionados con el SIAC.

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno

10.1.2. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y contratistas

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, de nueve (9) puntos SIAC visitados, en tres (3) de ellos, lo que equivale al 33.3% del total de la muestra (SLIS Usaquén, SLIS Rafael Uribe y SLIS Engativá), los funcionarios y/o contratistas que reemplazan a los titulares cuando estos se encuentran en horario de almuerzo o en jornadas de cualificación, no cuentan con los conocimientos necesarios para ejercer el rol asignado, pues desconocen procedimientos, manuales, lineamientos relacionados con la atención al ciudadano, lo anterior, tipifica un potencial incumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 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.”, numeral 3 del artículo 8, el cual indica “ (...) en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 17 de 43

gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio”, situación que podría llegar a poner en riesgo el suministro correcto de información a la ciudadanía. (ver capítulo 13, recomendación 2).

10.1.3 Conocimiento términos de respuesta PQRS

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que, de los nueve (9) puntos visitados, en seis (6) de ellos (ver tabla 3), equivalente al 66.6% no conocen los términos para dar respuesta a las PQRS que trata el Decreto Nacional 491 del 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”, artículo 5, el cual definió “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”, lo anterior, tipifica un potencial incumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 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.”, numeral 3 del artículo 8, el cual indicó “(...) en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio”, así mismo, y de acuerdo con la revisión durante el mes de marzo de 2022 en la página web de la entidad en el botón de Atención de la Ciudadanía, en la sección Registra tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se observó que no se realizó la publicación de los tiempos de ampliación contenidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 (señalado anteriormente), lo anterior decanta en un potencial incumplimiento a lo establecido en la 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, artículo 3, el cual estableció “Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.”, las situaciones descritas anteriormente, podrían generar confusión en la ciudadanía y a los servidores de la SDIS, así como reprocesos institucionales. (ver capítulo 13, recomendación 3).



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 17 de 48

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 18 de 43



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 18 de 48

Tabla 3

Punto SIAC	Descripción
SLIS Mártires	No conoce los términos contenidos en el Art 5 del Decreto 491 de 2020.
SLIS Usaquéen	No conoce los términos contenidos en el Art 5 del Decreto 491 de 2020.
SLIS Bosa	No conoce los términos contenidos en el Art 5 del Decreto 491 de 2020.
SLIS Kennedy	No conoce los términos contenidos en el Art 5 del Decreto 491 de 2020.
SLIS Puente Aranda	No conoce los términos contenidos en el Art 5 del Decreto 491 de 2020.
SLIS Rafael Uribe Uribe	No conoce los términos contenidos en el Art 5 del Decreto 491 de 2020.

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno

10.1.4 Imagen institucional puntos SIAC

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que, de los nueve (9) puntos SIAC visitados, en tres (3) de ellos (Subdirecciones Locales de Bosa, Rafael Uribe Uribe, Mártires), lo que equivale al 33.3%, no cuentan con la imagen institucional, tipificando un potencial incumplimiento a lo establecido en el Acuerdo Distrital 744 de 2019 "Por medio del cual se dictan los lineamientos para el uso de la marca Ciudad "Bogotá" y se dictan otras disposiciones", en su artículo 6 estableció "La Administración Distrital, a partir del 1 enero de 2021 solo usara la frase y/o el escudo de la "Alcaldía Mayor de Bogotá DC" o la marca ciudad para distinguir cualquier edificación, monumento o sitio público, dotaciones, papelería, elementos de merchandising, vehículos, publicidad y propaganda oficial", de igual forma la a lo contemplado en la Circular- 001 de la Oficina Consejería de Comunicaciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, DC, con asunto "Manual de uso de marca de ciudad "Bogotá" con fecha de radicado 29 diciembre de 2020, la cual definió las características de Manual de uso de marca Bogotá, cuyo propósito es "ser la herramienta para construir, a partir de un sistema de elementos de comunicación gráfica y conceptual, la implementación en piezas y mensajes que componen la personalidad y el lenguaje de la Marca Bogotá, lo anterior podría generar una distorsión en la identidad visual de la entidad. (ver capítulo 13, recomendación 4).

10.1.5 Infraestructura puntos SIAC

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que, de los nueve (9) puntos SIAC visitados, en tres (3) de ellos (Subdirecciones Locales de Kennedy, Rafael Uribe Uribe, Puente Aranda), lo que equivale al 33.3%, presentan fallas en la red de internet, tipificando un potencial incumplimiento a lo reglamentado Decreto Distrital 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 8, numeral 2 "Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada", literal b, el cual estableció "Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 19 de 43

tecnológica debe estar en una cantidad suficiente”. La anterior situación puede llegar a poner en riesgo la adecuada prestación del servicio. (ver capítulo 13, recomendación 5).

10.1.6 Calidad de la información

De acuerdo con la revisión realizada a la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, al enlace Atención Ciudadana, se consultaron los informes de gestión del SIAC y sus anexos (vigencia 2021), evidenciando inconsistencias, así:

Primer trimestre 2021 (corte. 16 de diciembre del 2020 al 31 de marzo del 2021) en el informe de gestión, en su numeral 1.2 Tipologías refieren que durante el periodo se recibieron 18201 peticiones a través de los diferentes canales y medios de interacción dispuestos para la atención ciudadana, sin embargo, al revisar el Anexo 1: Requerimientos por dependencia, subtema y tipo, se observaron diferencias en la sumatoria de los datos de la tabla en la dependencia Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, identificando una diferencia de 746 PQRS, lo cual se puede observar en la tabla 4

Tabla 4

DEPENDENCIA	SUBTEMA	TIPOLOGIA										
		CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	PETICIÓN DE DERECHO DE INTERES	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total, general
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	0	0	1	3	1	1	0	0	0	0	6
	ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
	CANASTAS Y BONOS	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3
	CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	CENTROS CRECER	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
	CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	CENTROS PROTEGER	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	13
	COMEDORES COMUNITARIOS	0	0	0	2	17	0	0	0	0	0	19
	COMISARÍAS DE FAMILIA	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	5
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0	0	5	0	0	1	0	0	0	7
	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	0	0	2	0	10	0	0	0	0	0	12
	CONTRATACIÓN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	EMERGENCIA SOCIAL ANTRÓPICA	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3
	ENLACE SOCIAL	31	0	17	321	11	17	31	9	0	1	438
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	JARDÍN INFANTIL DIURNO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	62	0	23	254	3	34	34	10	4	1	425
TRASLADO A ENTIDADES	7	0	5	190	0	2	6	0	0	0	210	



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 19 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 20 de 43

DEPENDENCIA	SUBTEMA	TIPOLOGIA										
		CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	PETICIÓN DE INTERES	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total, general
	NACIONALES Y/O TERRITORIALES											
	VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	0	5	11	0	5	1	0	0	0	23
	(en blanco)	19	0	28	881	7	12	165	14	1	1	1128
	TOTAL	49	1	77	1295	0	34	81	22	0	2	1561
	Sumatoria OCI	121	0	81	1680	70	74	240	33	5	3	2307
	Diferencia	-72	1	-4	-385	-70	-40	-159	-11	-5	-1	-746

Fuente: SIAC anexo 1: Requerimientos por dependencia, subtema y tipo (primer trimestre 2021)

De acuerdo con lo anterior, decanta en un potencial incumplimiento a lo establecido en la 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.”, artículo 3 el cual definió “ (...) Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.” La anterior situación puede llegar a poner en riesgo el análisis adecuado de la información, así como generar confusión en la interpretación de la misma prestación del servicio. (ver capítulo 13, recomendación 6).

Artículo 4 del Decreto 371 de 2010

10.1.7. Calidad de la Información

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES mediante memorando interno Rad: I2022011490 del 31/03/2022 con asunto "Respuesta a solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto Distrital 371 de 2010", se observó que, la Entidad aportó la base de datos en Excel titulada "listados asistencia transcripción Rendición de cuentas total" con 1138 registros, de los cuales, 873 registros que corresponden al 76,71 % del total , presentan información completa de la caracterización por edad y por sexo. Es decir, el 23,29% no presentan estos datos. Así mismo, se evidenciaron nueve (9) números de documento de identificación, repetidos, evidenciando una duplicidad de la información en el 0,79% de los registros reportados. Lo anterior podría tipificar un posible incumplimiento a lo establecido en la 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.”, artículo 3, el cual estableció “Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”. Por otra parte, y de acuerdo con la revisión realizada a la página web de la entidad durante el día 06/04/2022, al enlace <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/4355-rendicion-de-cuentas-2020>, se evidenció que el documento del informe de rendición de cuentas del sector social de la vigencia 2021, de fecha 31 de enero de 2021, en su parte Introdutoria, cita la Ley estatutaria 1757 de 2017; evidenciando un error en el año de expedición de la Ley estatutaria 1757 de



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 20 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 21 de 43

2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” situación que podría inferir desde un simple error de digitación, hasta un potencial incumplimiento a lo establecido en la 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.”, artículo 3, el cual estableció “Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.” lo anterior, representa un riesgo asociado a la calidad del dato e inexactitud de las cifras reportadas en la base de datos Institucionales para la consolidación de informes, así como, factor desorientador al lector en cuanto a las fuentes y criterios normativos. (ver capítulo 13, recomendación 7).

Nota: las bases de datos podrán ser solicitadas por el cliente de la auditoría para su revisión.

10.1.8. Procedimiento Participación Ciudadana- Integración en Acción.

De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES mediante memorando interno Rad: I2022011490 del 31/03/2022 con asunto "Respuesta a solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010", se evidenció el enlace el cual contiene los detalles de la Estrategia Más Territorio menos Escritorio y los activos de información de la estrategia y sus componentes. Sin embargo, al realizar la consulta del procedimiento de Participación Ciudadana. Código: PCD-PE-011, Versión 0 del 30/09/2019 el cual se encuentra alojado en el proceso de Planeación Estratégica, este referencia en el numeral 4.3 la estrategia Integración en Acción, a su vez, indica que se debe tener en cuenta lo establecido en el Manual metodológico de participación Ciudadana-Integración en Acción. código: MNL-PE-014, versión 0 del 30/09/2019, el cual establece las acciones de participación, lo anterior denota una desactualización del procedimiento mencionado ya que la estrategia Integración en Acción no se ejecutó durante la vigencia 2021 y fue sustituida por la estrategia Más Territorio menos Escritorio, por consiguiente, se identificó un potencial incumplimiento a lo establecido en la Resolución interna 0472 de 2021 “Por la cual se reglamenta el Sistema de Gestión en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”, artículo 16, el cual estableció como una de las responsabilidades del Gestor de Dependencia. “Asesorar y acompañar a los equipos de trabajo en la creación, actualización y derogación de los documentos administrados por la dependencia, que son requeridos para la operación en el marco de sus funciones, promoviendo su implementación y velando por su cumplimiento, de conformidad con las directrices vigentes establecidas por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico”. Situación que pondría en riesgo la interpretación y apropiación del Procedimiento Institucional de Participación Ciudadana vigente. (ver capítulo 13, recomendación 8).

10.1.9. Nivel de implementación política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES mediante memorando interno Rad: I2022010487 del 23/03/2022 con asunto " Respuesta a solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220513-110651-62b665-53927911
 2022-05-13T11:07:09-05:00 - Página 21 de 45

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 22 de 43

371 de 2010. Los responsables manifestaron que, "El documento del Plan Institucional de Participación 2022 da cuenta en su capítulo 6 del estado del arte de la participación ciudadana en la Entidad, lo que demuestra el avance que ha tenido y los retos aún por completar para llegar al estado avanzado. En este orden de ideas, la implementación de la participación pública para la gestión pública se encontraba en nivel intermedio durante 2021". De acuerdo con lo anterior, el equipo auditor verificó el documento denominado "29.01.2021. Plan institucional de Participación Ciudadana 2022", identificando que, en el capítulo 6 Diagnóstico, se desarrollan los siguientes numerales "6.1 Contexto general y " 6.2. Inventario de herramientas del plan de participación ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social", información que no permite evidenciar en qué nivel (incipiente, intermedio o avanzado) se encuentra la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en la entidad, situación que decanta en un potencial incumplimiento a lo establecido en el Manual Operativo del MIPG Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, versión 4 de Marzo de 2021, en el numeral 5. Criterios diferenciales para la implementación de MIPG en el territorio, indicó "(...) el Consejo para la Gestión y el Desempeño adoptó los criterios diferenciales para la implementación del Modelo en las entidades del orden, tomando en cuenta las siguientes consideraciones: (...) Gradualidad de Lineamientos: (...) Bajo esta consideración, se prevén distintas formas de materializar la política, de acuerdo con cada tipo de entidad a partir de tres niveles o estadios, básico, intermedio y avanzado", así mismo, determina en el numeral 3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, apartado criterios diferenciales, "La política de participación ciudadana y de rendición de cuentas adoptarán el enfoque diferencial basado en la implementación progresiva de las orientaciones de la política a partir de requerimientos que parten de los requisitos mínimos y obligatorios establecidos en la normatividad vigente (...)" además indica que, "El avance de las entidades estará basado en el autodiagnóstico y los retos que estas se fijan para avanzar en los niveles de desarrollo para el cumplimiento de estas con el acompañamiento que ofrezca Función Pública. No obstante, entre una vigencia y otra no se podrá retroceder en el cumplimiento de requisitos", por consiguiente, se dificulta conocer con precisión el nivel (incipiente, intermedio o avanzado) en que se encuentra la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en la entidad, situación que podría poner en riesgo el garantizar que entre una vigencia y otra la entidad no retroceda en el cumplimiento de requisitos de la mencionada política. (ver capítulo 13, recomendación 9).

10.2. NO CONFORMIDADES

Artículo 3 del Decreto 371 de 2010

10.2.1. Canales de interacción con la Ciudadanía-Buzón de sugerencias

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, los responsables de los nueve (9) puntos SIAC visitados conocen el tratamiento para los requerimientos recibidos a través de los buzones de sugerencias, sin embargo, al realizar la verificación del Formato Apertura Buzón de Sugerencias-código: FOR-ATC-009, versión 0 del 10/09/2019, se observaron formatos incompletos, lo anterior se puede observar en la siguiente tabla:



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 22 de 48



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORIA

Código FOR-AC-013

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695
– 23/04/2020

Página: 23 de 43



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 23 de 48

Tabla 5

Punto SIAC	Descripción
SLIS Chapinero	Describe con claridad el protocolo definido para realizar la apertura del buzón de sugerencias, sin embargo, al realizar la revisión de los formatos de apertura de la vigencia 2021, se identificó que no se realizó una apertura en el mes de diciembre de 2021.
SLIS Suba	Describe con claridad el protocolo definido para realizar la apertura del buzón de sugerencias, sin embargo, al realizar la revisión de los formatos de apertura de la vigencia 2021, se identificó que no se realizaron todas las aperturas en el mes de enero de 2021.
SLIS Usaquén	Refiere el protocolo definido para realizar la apertura del buzón de sugerencias, sin embargo, al realizar la revisión de los formatos de apertura de la vigencia 2021, se identificó que no se realizaron todas las aperturas en el mes de junio de 2021.
SLIS Kennedy	Describe con claridad el protocolo definido para realizar la apertura del buzón de sugerencias, sin embargo, al realizar la revisión de los formatos de apertura de la vigencia 2021, se identificó que no se realizó una apertura en el mes de enero y una en el mes de diciembre de 2021.
SLIS Puente Aranda	Describió el protocolo definido para realizar la apertura del buzón de sugerencias, sin embargo, se evidenció la no apertura a completitud del buzón de sugerencias los meses enero, junio, julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre de 2021.
SLIS Engativá	Describió el protocolo definido para realizar la apertura del buzón de sugerencias, sin embargo, se evidenció la no apertura a completitud del buzón de sugerencias de los meses de marzo, junio, octubre, noviembre y diciembre de 2021.
SLIS Rafael Uribe Uribe	Refiere el protocolo definido para realizar la apertura del buzón de sugerencias, sin embargo, la carpeta de la vigencia 2021 se encuentra desordenada y se observaron hojas mal archivadas, a su vez, no se realizaron las aperturas a completitud del mes de febrero de 2021.

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno.

Por consiguiente, se tipifica un incumplimiento a lo establecido en el Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía- código: INS-ATC-001(versión 0 del 03/12/2019), numeral 3.1.3 Medio del buzón de sugerencias, el cual estableció en la actividad tres (3) “Diligenciar en su totalidad el formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009)”, así como, a lo preceptuado en el numeral 4, literal g del instructivo referenciado el cual estableció “Si al realizar la apertura del buzón de sugerencias este se encuentra vacío, igualmente se deberá diligenciar el formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009), indicando cero escritos y reportando la fecha en que se realizó la apertura con la firma de las personas que participaron en la misma”.

10.2.2. Carta de Trato Digno.

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, de los nueve (9) puntos SIAC visitados, en siete (7) de ellos, lo que equivale al 77.7%, no publican la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 24 de 43

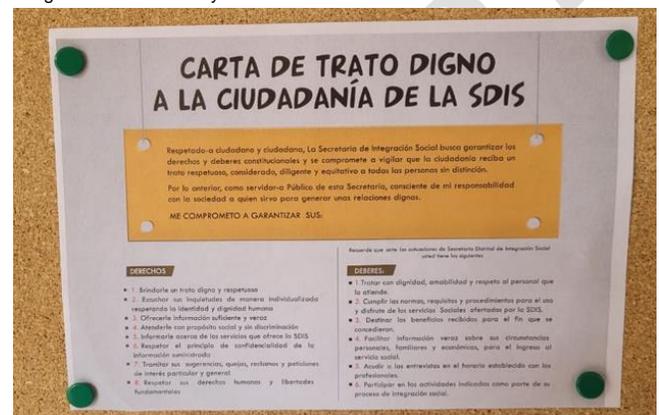
así mismo, se observó la publicación de la carta referida manera incompleta (ver imagen 5), en uno (1) de los puntos seleccionados, lo anterior incumple lo establecido en la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, numeral 5 del artículo 7, la cual refiere "Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente", lo anterior se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 6

Punto SIAC	Descripción
SLIS Chapinero	No se encuentra publicada la Carta de Trato Digno.
SLIS Suba	No se encuentra publicada la Carta de Trato Digno.
SLIS Usaquén	No se encuentra publicada la Carta de Trato Digno.
SLIS Bosa	No se encuentra publicada la Carta de Trato Digno.
SLIS Kennedy	Se encuentra publicada, sin embargo, la misma se observó incompleta.
SLIS Puente Aranda	No se encuentra publicada la Carta de Trato Digno.
SLIS Engativá	No se encuentra publicada la Carta de Trato Digno.
SLIS Rafael Uribe Uribe	No se encuentra publicada la Carta de Trato Digno.

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno.

Imagen 5 -SLIS Kennedy



10.2.3. Atributos de calidad PQRS

De las visitas realizadas por parte del equipo auditor los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a las Subdirecciones Locales seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que, se han realizado esfuerzos importantes por parte de la Subsecretaria-SIAC para que las respuestas a las PQRS recepcionadas por parte de la entidad cuenten con los criterios de calidad (coherencia, calidez, claridad y oportunidad), para tal efecto, se identificaron piezas comunicativas socializadas mediante comunicaciones masivas describiendo los atributos de calidad, así mismo, memorandos dirigidos a las dependencias con el asunto “Aspectos claves a tener en cuenta en el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas(coherencia, claridad, calidez y oportunidad)”, a su vez, de las nueve (9) Subdirecciones locales, en la totalidad de las mismas, lo que equivale al 100% realizan el cargue de las PQRS recepcionadas por la entidad en el SDQS; igualmente establecen puntos de control para evitar que los términos se incumplan.

Sin embargo, en la Subdirección Local de Kennedy, se encontraron requerimientos vencidos cargados en el SDQS (ver imagen 6), incumplimiento a lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2010 “ 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” ,artículo 5 el cual estableció “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”,así como, a lo establecido en el numeral 3.10 de las condiciones generales del



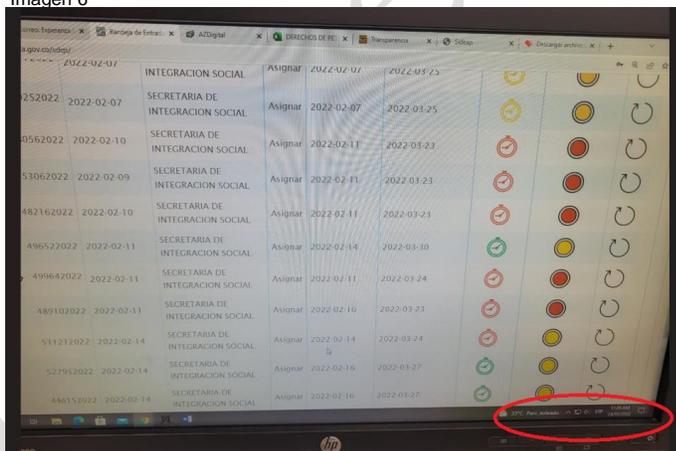
Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 24 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 25 de 43

Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión: 0 del 30/09/2019, el cual indicó “ 3.10.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” (subrayado fuera del texto original), también a lo establecido en el punto de control de la actividad 12 del procedimiento señalado, el cual estableció “verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia claridad y calidez”.

Por otra parte, y de acuerdo con la revisión de la muestra representativa (ver numeral 7.6.1 metodología) de la PQRS recepcionadas por la entidad durante la vigencia 2021, se evidenció que de las ochenta y tres (83) PQRS seleccionadas, tres (3) de ellas (990042021,1689152021,3442282021),no cuentan con el atributo de calidez, incumpliendo lo establecido en el numeral 3.10 de las condiciones generales del Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión: 0 del 30/09/2019, el cual indicó “ 3.10.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” (subrayado fuera del texto original), también a lo establecido en el punto de control de la actividad 12 del procedimiento señalado, el cual indica “verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia claridad y calidez” (subrayado fuera del texto original).

Imagen 6



ID	Fecha	Estado	Fecha Asignada	Fecha Final
252022	2022-02-07	Asignar	2022-02-07	2022-03-25
0562022	2022-02-10	Asignar	2022-02-11	2022-03-23
53062022	2022-02-09	Asignar	2022-02-11	2022-03-23
482162022	2022-02-10	Asignar	2022-02-11	2022-03-23
496522022	2022-02-11	Asignar	2022-02-14	2022-03-30
499642022	2022-02-11	Asignar	2022-02-11	2022-03-24
489102022	2022-02-11	Asignar	2022-02-16	2022-03-23
511232022	2022-02-14	Asignar	2022-02-14	2022-03-24
527952022	2022-02-14	Asignar	2022-02-16	2022-03-23
484132022	2022-02-14	Asignar	2022-02-16	2022-03-23

SLIS Kennedy

10.2.4. Funciones Defensor de Ciudadanía

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por parte de la Defensora del Ciudadano mediante correo electrónico del 21/03/2022 con asunto " Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010". El equipo auditor al consultar lo relacionado con las funciones de la Defensora del Ciudadano en el periodo comprendido entre el 05/08/2021 a 31/12/2021, observó lo siguiente:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</p>	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 26 de 43

Tabla 7

Funciones	Análisis
<p>4. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.</p>	<p>Se observó el memorando I2021013151 Fecha: 2021-04-28, dicho documento tiene por asunto "Términos de Ley para entrega de respuestas con oportunidad a peticiones ciudadanas.", el cual fue dirigido al equipo directivo, el documento en mención fue suscrito por el Dr. Julián Moreno Subsecretario, por otra parte, se evidenció el documento denominado "Base de alertas tempranas- (1)", el mismo, contiene el siguiente enlace https://sdisgovcomy.sharepoint.com/:f/g/personal/iqiceno_sdis_gov_co/EtZMD3b_fJHnbDzyO3eReoBgTyD21i6ULqrNDocuyCsfQ?e=sLdKsm, al realizar la consulta del mismo, se identificó que se encuentra dañado, por consiguiente no es posible realizar la consulta. De acuerdo con lo anterior, no se evidenciaron soportes de la gestión puntual realizada por parte de la Defensora del Ciudadano frente a lo establecido el numeral 4 del artículo 2 de la resolución interna 1107 de 2021 la cual estableció como función del Defensor "Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS."7</p>
<p>6. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los tramites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos</p>	<p>Se observó el memorando I2021013151 Fecha: 2021-04-28, dicho documento tiene por asunto "Términos de Ley para entrega de respuestas con oportunidad a peticiones ciudadanas.", el cual fue dirigido al equipo directivo, el documento en mención fue suscrito por el Dr. Julián Moreno Subsecretario, por otra parte, se evidenció el documento denominado "Memo proyecto de Resolución 1202_SIAC_I2021040233.Firmado (1)" con asunto "Revisión Proyecto de Resolución – Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía", así mismo, el documento denominado " RESOLUCIÓN SIAC 1202 de 2019" los mismos, suscritos por parte del Dr. Julián Moreno, sin embargo, no se observaron evidencias que den cuenta a lo establecido en el numeral 6 del artículo 2 de la resolución interna 1107 de 2021 la cual estableció como función del Defensor " Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los tramites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos"</p>
<p>10. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos atendidos por el (la) defensor (a) de la ciudadanía.</p> <p>11. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.</p>	<p>Se observó el documento denominado "Registro cronológico y temático", el cual contiene una relación de la gestión realizada por parte del defensor del ciudadano para el segundo semestre de 2021, el cual contiene en detalle la gestión realizada, sin embargo, la solicitud de información se centró en el suministro de las PQRS asociadas al Defensor del Ciudadano, con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de registro PQRS. • Tipo de documento • Número de identificación del solicitante. • Nombres y apellidos del solicitante. • Tipo de solicitud. • Canal de atención. • Descripción de la solicitud. • Localidad. • Fecha de la solicitud. • Fecha de respuesta y/o cierre de la solicitud. <p>Lo anterior, con el fin de evaluar lo relacionado con el registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos atendidos por el (la) defensor (a) de la ciudadanía, a su vez, evaluar el archivo de las quejas presentadas con la documentación soporte de la información y la custodia y confidencialidad de la información.</p>

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno.

De acuerdo lo anterior, se observó un incumplimiento a lo establecido en la Resolución interna 1107 de 2021 "Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaria Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones", numeral 4 del artículo 2, el cual estableció como función del Defensor "Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS", así mismo, el numeral 6 del artículo 2, el cual estableció como función del Defensor "Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los tramites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos", también, el numeral 10 del artículo 2, el cual



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 26 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 27 de 43

estableció como función del Defensor “Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos atendidos por el (la) defensor (a) de la ciudadanía.” y finalmente, el numeral 11 del artículo 2, el cual estableció como función del Defensor “Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información”

10.2.5. Plan de Acción del Defensor del Ciudadano

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por parte de la Defensora del Ciudadano mediante correo electrónico del 21/03/2022, con asunto " Solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010". El equipo auditor evidenció que, en el plan de acción remitido, se realizó la modificación de la tarea cinco (5) en lo relacionado con su evidencia ya que el mismo indicó “Informe trimestral de servicio a la ciudadanía”, sin embargo, el Plan de acción publicado en página Web Institucional y evaluado por esta oficina durante el primer semestre de 2021 indicó “Informe Mensual de servicio a la ciudadanía”, ahora bien, en lo relacionado con el grado de cumplimiento del Plan de Acción del Defensor del Ciudadano de la vigencia 2021, se evidenció que de ocho (8) tareas definidas en el mencionado plan, cinco (5) se cumplieron lo que equivale al 62.5% y tres (3) tareas no se cumplieron, lo que equivale al 37.5%, lo anterior se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 8

ACTIVIDAD	TAREAS	RESPONSABLE	EVIDENCIA	Observaciones de la OCI	Cumple Si/No
Divulgar la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía	1) Diseñar e implementar estrategia para dar a conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía de la SDIS.	Oficina Asesora de Comunicaciones. Defensor de la Ciudadanía	Informe de diseño e implementación estrategia	De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observaron banners publicitarios alusivos al defensor del ciudadano (métodos de contacto y con las características de contacto), así mismo, se identificaron piezas comunicativas asociadas al rol del Defensor del Ciudadano diseñadas por la OAC. Por otra parte, se observó el documento denominado "Informe OAC", dicho documento describe lo relacionado con la estrategia para dar a conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía de la SDIS, sin embargo, dicho documento no se encuentra suscrito, por lo cual no se identificó si es un borrador o documento oficial. Finalmente, los responsables refieren un grado de cumplimiento para la vigencia del 90%	NO
	2) Realizar un (1) informe de la implementación estrategia publicitaria.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Un (1) informe	Se observó el documento denominado "Informe OAC", dicho documento describe lo relacionado con la estrategia para dar a conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía de la SDIS, sin embargo, dicho documento no se encuentra suscrito, por lo cual no se identificó si es un borrador o documento oficial.(no se evidenció soporte del envío tal como lo describe el reporte por parte de los responsables) Nota: En ocasión a la respuesta realizada al informe preliminar, los responsables adjuntaron una evidencia adicional, de acuerdo con lo anterior, se observó el correo electrónico del 17/12/2021, con el asunto "Informe OAC", para lo cual la Dra. Marcela Medina solicitó ajustes al informe mencionado, siendo el 20/12/2021 enviado el documento con los ajustes realizados.	SI



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 27 de 48



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORIA

Código FOR-AC-013

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695
– 23/04/2020

Página: 28 de 43

ACTIVIDAD	TAREAS	RESPONSA BLE	EVIDENCIA	Observaciones de la OCI	Cumple Si/No
	3) Socialización de la figura Defensor de la Ciudadanía en las Subdirecciones Locales	Defensor de la Ciudadanía	Registro fotográfico Publicación en redes y/o actas	Se evidenció que a partir del mes de noviembre de 2021, la defensora del ciudadano inició las visitas a las subdirecciones locales con el fin de promocionar el rol asignado, para tal efecto, se observaron activos de información que dan cuenta de la gestión realizada en las 16 subdirecciones locales, sin embargo, es importante precisar que esta actividad de acuerdo con el cronograma y la periodicidad se debió realizar de manera trimestral durante la vigencia 2021, lo anterior con el objetivo de dar más cubrimiento a la población de la Entidad. Nota: durante gran parte del año no se efectuó la acción planeada.	SI
Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.	4) Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la SDIS	Defensor de la Ciudadanía	Acta de comité Evidencias de acciones	Se observó el documento denominado "Acciones formuladas para fortalecer el servicio a la Ciudadanía en la SDIS.", el mismo, relaciona una serie de acciones llevadas a cabo por parte de la Subsecretaría-SIAC, sin embargo los enlaces de evidencias se encuentran dañados, por lo que no fue posible la consulta, así mismo, se identificó acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con fecha del 11/06/2021, donde en el punto 8 la Subsecretaría realizó Socialización de informe del SIAC primer trimestre de 2021, también se observó acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con fecha del 17/12/2021, donde en el punto 7 la Subsecretaría realizó Socialización del Informe de Gestión SIAC III Trimestre. Nota: En el marco de la observaciones al informe preliminar los responsables adjuntaron como evidencia adicional un acta de fecha 21/09/2021 con el tema "Plan de acción Defensor de la Ciudadanía SDIS", la cual se celebró virtualmente, en dicha acta, se identificó en el punto dos (2) del documento en mención que, se describe lo relacionado con seguimiento a la implementación de la política pública distrital de atención a la ciudadanía.	SI
	5) Garantizar la oportuna respuesta a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.	Defensor de la ciudadanía	Informe trimestral de servicio a la ciudadanía Matriz de registro cronológico y temático del total de requerimientos atendidos	Se observó el informe denominado "Informe_gestion_SIAC-cuarto_trimestre_2021_ajustado_4", el mismo, presenta los resultados alcanzados durante el cuarto trimestre de 2021(1 de octubre a 15 de diciembre 2021), sin embargo, es un informe diseñado por el SIAC, ahora bien el plan del defensor publicado y el cual fue objeto de evolución por parte de la OCI, durante el primer semestre de 2021, indicó un informe mensual y el actual define un informe trimestral, sin embargo, dicho documento se encuentra publicado: https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2021/Plan_de_accion_Defensor_Ciudadano_2021.pdf , (Informe con la periodicidad mensual) De acuerdo con lo anterior, no se evidenció acción alguna asociada a "Garantizar la oportuna respuesta a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción" (defensor del ciudadano), así mismo, no se identificó cuales PQRS fueron contestados por parte del Defensor de la Ciudadanía.	No



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 28 de 48

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 29 de 43

ACTIVIDAD	TAREAS	RESPONSA BLE	EVIDENCIA	Observaciones de la OCI	Cumple Si/No
Fortalecimiento y articulación en el trabajo en equipos de los responsables de la implementación del modelo de servicios de atención a la ciudadanía de acuerdo a la virtud de lo contemplado en el Art. 15 del Decreto 197/2014	6) Revisar y verificar con los referentes del SIAC la implementación de la Política y cuáles son las dificultades generadas, puntualizando si existen o no asuntos relacionados con posibles actores o situaciones irregulares de campo	SIAC Defensor de la Ciudadanía	Actas de seguimiento y planillas	Se observaron actas de seguimiento realizado a puntos SIAC, durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2021, sin embargo, esta gestión fue realizada por parte del SIAC-Subsecretaría, por consiguiente, no se identificaron evidencias que den cuenta de seguimientos realizados por el defensor del Ciudadano, lo anterior asociado a la acción definida y a su vez a una de las funciones consagradas en la resolución 1107 de 2021" Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones" art 2 numeral 5 "Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía, planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social."	No
	7) Divulgación de la Figura del Defensor de la Ciudadanía realizada por los responsables Locales SIAC.			Planillas y Registro Fotográfico	Se observaron listados de asistencia y registro fotográfico de sesiones de sensibilización realizadas por parte del SIAC-Subsecretaría relacionadas con la Figura del Defensor del Ciudadano(julio-agosto 2021), a su vez y en ocasión de la acción número 3, se evidenció que a partir del mes de noviembre de 2021 la defensora del ciudadano inició las visitas a las subdirecciones locales con el fin de promocionar el rol asignado, para tal efecto, se observaron activos de información que dan cuenta de la gestión realizada en las 16 subdirecciones locales, sin embargo, es importante precisar que esta actividad de acuerdo con el cronograma y la periodicidad se debió realizar de manera trimestral durante la vigencia 2021, lo anterior con el objetivo de dar más cubrimiento a la población de la Entidad.
Presentar un informe de gestión semestral que será entregado al representante legal de la entidad	8) Realizar 2 informes de gestión semestral que contenga lo requerido en la Resolución 2266 de 2018.	Defensor de la ciudadanía	1 informe de gestión del defensor Ciudadano (por semestre)	Se observaron dos (2) informes de gestión presentados por parte del Defensor del ciudadano, los mismos se encuentran publicados en el siguiente enlace: https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2021/DEFENSOR_DE_LA_CIUADANIA._INFORME_I_SEMESTRE_2021.pdf Sin embargo, solo se evidenció la remisión del segundo informe a la representante legal, el primer informe es documento en power point y no se logró determinar, si el mismo fue remitido al representante al representante legal tal como lo estableció la acción diseñada.	Si

Fuente: Plan de acción del Defensor del Ciudadano vigencia 2021(<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>)

De acuerdo lo anterior, se observó un incumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", artículo 3, numeral 2, el cual indicó "El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión." (subrayado fuera del texto original)

Nota: es importante indicar que el plan del Defensor del Ciudadano fue diseñado desde la autonomía del rol definido.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 29 de 48

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 30 de 43

Artículo 4 del Decreto 371 de 2010.

10.2.6 Seguimiento Plan Institucional de Participación Ciudadana.

De acuerdo con la revisión realizada a la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, al enlace “Participa”, donde se observaron los cronogramas del Plan Institucional de Participación Ciudadana correspondientes al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de 2021, así como, los documentos denominados “Informe de seguimiento al Cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana” para el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de 2021, se evidenció que la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico efectúa los seguimientos al cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana. Sin embargo, en los informes de seguimiento al cronograma del plan mencionado para los diferentes trimestres de la vigencia 2021, se observó que no hay un reporte de las actividades planteadas en el plan Institucional de Participación Ciudadana por parte de algunas de las Direcciones, Subdirecciones Técnicas y Subdirecciones Locales de Integración Social, para reflejar el cumplimiento de las acciones programadas en el cronograma, lo anterior incumple con lo dispuesto en el Procedimiento Participación Ciudadana código PCD-PE-011-versión 0- Circular 35 del 30/09/2019, numeral 4.1 actividad 7, la cual dispuso: "enviar mediante correo electrónico el avance al cronograma de actividades programadas y remitir las acciones de participación no programadas que se van a desarrollar, para incluirlas en el cronograma de actividades".

A modo de ejemplo de lo evidenciado anteriormente, se relaciona la tabla 9 correspondiente al cuarto trimestre de 2021.

Tabla 9

Áreas	Porcentaje de avance promedio	Observaciones del periodo
Despacho	100%	Se observan las evidencias del reporte y se registra una observación.
Defensoría de la ciudadanía	100%	Se observan las evidencias del reporte, sin observaciones.
Oficina asesora jurídica	100%	Se observan las evidencias del reporte, sin observaciones.
Dirección Corporativa	0%	No se recibió reporte de esta Dirección.
Subdirección Administrativa y Financiera	0%	No se recibió reporte de esta Subdirección.
Subsecretaría	100%	Se observan las evidencias del reporte, sin observaciones.
Subdirección para la Discapacidad	0%	Se observan las evidencias del reporte, sin observaciones.
Subdirección para la Infancia	0%	No se recibió reporte de esta Subdirección.
Subdirección para la Juventud	0%	No se recibió reporte de esta Subdirección.
Subdirección para la Familia	66%	Reporta avance con evidencias, sin observaciones.
Subdirección para la Adultez	100%	Reporta avance y evidencias, sin observaciones, con una recomendación.
Subdirección para la Vejez	0%	No se recibió reporte de esta Subdirección.
Subdirección para asuntos LGTBIQ+	0%	Se observan las evidencias allegadas, <u>pero no hay reporte por parte del área.</u>
Subdirección de Gestión para la Integración Local	41%	Reporta avance con evidencias, con observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de San Cristóbal	100%	Se reporta avance con evidencias, sin observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de Chapinero	0%	Se recibe reporte incompleto, sin evidencias.
Subdirección Local para la Integración Social de Usme – Sumapaz	25%	Reporta avance con evidencias, sin observaciones.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 31 de 43

Áreas	Porcentaje de avance promedio	Observaciones del periodo
Subdirección Local para la Integración Social de Fontibón	100%	Reporta avance con evidencias, sin observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de Suba	100%	Reporta avance con evidencias, sin observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de Los Mártires	100%	Reporta avance con evidencias, con observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de Rafael Uribe Uribe	100%	Reporta avance con evidencias, sin observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de Engativá	100%	Reporta avance con evidencias, sin observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de Barrios Unidos - Teusaquillo	100%	Reporta avance con evidencias, sin observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de Usaquén	0%	No se recibió reporte de esta Subdirección.
Subdirección Local para la Integración Social de Kennedy	20%	Reporta avance y el cargue evidencias, no obstante, estas presentan un error a abrir.
Subdirección Local para la Integración Social de Bosa	75%	Reporta avance y evidencias, con observaciones.
Subdirección Local para la Integración Social de Ciudad Bolívar	0%	Reporta avance, pero no se subieron las evidencias.
Subdirección Local para la Integración Social de Tunjuelito	100%	Reporta avance con evidencias, sin observaciones.

Fuente: Secretaría Distrital de Integración Social - Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización. Abril 2021. (Informe de seguimiento al Cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana – cuarto trimestre)

10.2.7 Menú Participa

De acuerdo con la revisión realizada a la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, al enlace “Participa”, se evidenció que la entidad no cuenta con la estructura definida en las directrices contenidas en el Lineamiento para publicar información en el Menú Participa sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública (versión 1), expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en mayo de 2021, por consiguiente, se incumple lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, numeral 2.4.4 del anexo 2, la cual establece: “(...) Los sujetos obligados entidades públicas, y particulares que cumplan función pública o administren recursos públicos, deberán publicar la información que le corresponda, conforme con los lineamientos específicos que expida el Departamento Administrativo de la Función Pública”, para tal efecto, el mencionado anexo estableció que, la estructura del Menú Participa debe contener seis (6) secciones, así: 1. Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas, 2. Planeación y presupuesto participativo, 3. Consulta ciudadana, 4. Colaboración e innovación abierta, 5. Rendición de cuentas y 6. Control social, lo anterior se soporta en el artículo 4 de la Resolución mencionada, el cual estableció “(...) Los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información aplicable a sus sitios web y sede electrónica, establecidos en el Anexo 2 de la presente resolución”.

10.2.8. Participación Ciudadana-Ciclo de la Gestión

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES mediante memorando interno Rad: I2022010487 del



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 31 de 48

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 32 de 43

23/03/2022 con asunto " Respuesta a solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010. El equipo auditor verificó en el módulo web del sistema de gestión (Proceso Planeación Estratégica/documentos asociados), identificando el Formato Cronograma Actividades Plan Institucional de Participación, código: FOR-PE-004, versión: 0, del 27/09/2019, en dicho documento se evidenció que, este formato no permite identificar la fase del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) para las acciones de participación ciudadana diseñadas en la entidad, no obstante, al realizar la consulta del cronograma para vigencia 2021, donde se definieron las acciones del Plan Institucional de Participación Ciudadana para la vigencia 2021, se identificó que incluyeron una columna denominada "Ciclo de gestión a la que pertenece la acción", en el formato señalado, lo anterior incumple con lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos, código: PCD-SG-001, versión 1 del 28/07/2021, numeral 3.3 Consideraciones para los formatos, el cual estableció "(...) No se debe modificar la estructura de los formatos del SG. Si durante su diligenciamiento no se requiere registrar información, se deben escribir las palabras "No aplica" en el campo correspondiente". Por otra parte, en la respuesta suministrada por parte de los responsables, en el documento denominado "1-Cuestionario_diligenciado" anexo al memorado referenciado, manifestaron que, "Durante el año 2021, se realizaron 177 espacios de participación ciudadana, entre instancias y otros escenarios, que se recogieron en el Cronograma de actividades Plan Institucional de Participación Ciudadana. Su distribución por fase del ciclo de la gestión pública es:"

Fase del ciclo	Diagnóstico	Formulación	Implementación	Seguimiento	Evaluación
Cantidad de espacios	5	11	88	22	3

Fuente: Cronograma de acciones de participación ciudadana corte 31 de diciembre de 2021

Sin embargo, la sumatoria de la tabla suministrada está refleja un total de 129 espacios de participación, además no se especificó para que productos o resultados concretos la entidad implemento acciones de participación ciudadana y en el marco de que fases del ciclo de la gestión pública lo realizó, así mismo, consultado el cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana para la vigencia 2021(formato modificado), se identificó que para varias de las dependencias parametrizadas, la columna "Ciclo de gestión a la que pertenece la acción" se encontró en blanco (ver imagen ejemplo 7), ahora bien, en la respuesta aportada mediante memorando interno Rad: I2022011490 de fecha 31/03/2022 con asunto "Respuesta a solicitud información auditoría interna a los art 3 y 4 de Decreto 371 de 2010", indican que, "(...) En tal sentido, el Cronograma de acciones de participación ciudadana de la Entidad con corte a diciembre de 2021 recoge todas estas iniciativas y se han identificado, de acuerdo con el ciclo de la gestión pública así:

- 11 acciones apoyan el diagnóstico de necesidades para generar compromisos desde la gestión pública.
- 2 acciones apoyan la formulación de instrumentos de gestión pública.
- 142 apoyan la implementación de instrumentos de gestión pública.
- 40 apoyan el seguimiento o evaluación de instrumentos de gestión pública".

Lo anterior, permite evidenciar un incumplimiento a lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional versión 4 Marzo de 2021, en su numeral 3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, apartado Lineamientos generales para la implementación, la cual indicó, "Las entidades deberán



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 32 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 33 de 43

diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana".

Imagen 7

META ASOCIADA A LA ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN	Ciclo de gestión a la que pertenece la acción	CUÁNDO	
		INICIA	TERMINA
Desarrollar tres jornadas de socialización y sensibilización, una por cada subdirección local priorizada, a los actores interesados en participar en la recolección permanente de AVU.		1/10/2021	31/10/2021
Tres espacio por subdirección local adecuado para recepción de AVU por Subdirección priorizada.		1/10/2021	15/12/2021
Una pieza comunicativa socializando los resultados por subdirección focalizada		15/12/2021	31/12/2021

Fuente: Formato Cronograma Actividades Plan Institucional de Participación, código: FOR-PE-004, versión 0 del 27/09/2019 (acciones vigencia 2021)- <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/participa/participacion-ciudadana/2-uncategorised/4363-informes-seguimiento-cronograma-participacion-ciudadana>

11. RIESGOS

Frente al análisis de las potenciales situaciones de riesgos asociadas al proceso de Atención al Ciudadano, el equipo auditor consultó el mapa de riesgos de gestión versión 0 de 2021, identificando que el proceso en mención, identificó y gestionó tres (3) riesgos así:

Mapa de Riesgos de Gestión Vigencia 2021.

- R-ATC-001: La atención a la ciudadanía no se brinde bajo los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad.
- R-ATC-002: Desde el proceso no se promuevan mejoras a los servicios sociales según las necesidades de la ciudadanía.
- R-ATC-003: La información de los servicios sociales no llegue a tiempo para ser divulgada a la ciudadanía.

De lo anterior, el proceso de Atención al ciudadano identificó los controles correspondientes, a fin de evitar la materialización de los mismos y llevó a cabo los monitoreos en los periodos establecidos por el Lineamiento de administración de riesgos (LIN-GS-001), versión 1 del 23/07/2020, actualizado por la versión 2 del 24/12/2021.

Riesgos de corrupción vigencia 2021.

Frente al análisis de las potenciales situaciones de riesgos asociadas al proceso de Atención al Ciudadano, el equipo auditor consultó el mapa de riesgos de corrupción versión 0 de 2021, identificando que el proceso en mención, identificó y gestionó un (1) riesgo así:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 34 de 43

- RC-ATC-001: Posibilidad de que se manipule, por parte del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, el trámite de los requerimientos recibidos por presuntos hechos de corrupción para beneficio propio o de un tercero.

De lo anterior, el proceso de Atención al Ciudadano identificó un (1) control, a fin de evitar la materialización del mismo y llevó a cabo los monitoreos en los periodos establecidos por el Lineamiento de administración de riesgos (LIN-GS-001), versión 1 del 23/07/2020, actualizado por la versión 2 del 24/12/2021.

Frente al análisis de las potenciales situaciones de riesgos asociadas al proceso de Planeación Estratégica, el equipo auditor consultó el mapa de riesgos de gestión versión 0 de 2021, identificando que el proceso en mención, identificó y gestionó dos (2) riesgos así:

- R-PE-001: Puede ocurrir que la entidad incumpla con los tiempos establecidos por el Distrito para los reportes de información y el seguimiento a metas SEGPLAN
- R-PE-003: Puede ocurrir reproceso en la construcción del estudio de mercado.

De lo anterior, el proceso de Planeación Estratégica identificó los controles correspondientes, a fin de evitar la materialización de los mismos y llevó a cabo los monitoreos en los periodos establecidos por el Lineamiento de administración de riesgos (LIN-GS-001), versión 1 del 23/07/2020, actualizado por la versión 2 del 24/12/2021, sin embargo, es importante indicar que los riesgos identificados no se asocian al objetivo y alcance de la presente auditoría.

Riesgos de corrupción vigencia 2021.

Frente al análisis de las potenciales situaciones de riesgos asociadas al proceso de Planeación Estratégica, el equipo auditor consultó el mapa de riesgos de corrupción versión 0 de 2021, identificando que el proceso en mención, identificó y gestionó un (1) riesgo así:

- RC-PE-001: Posibilidad de ocultar información relacionada con la planeación, los resultados y metas alcanzados tanto en la gestión como en la inversión, para favorecerse personalmente y/o a terceros.

De lo anterior, el proceso de Planeación Estratégica identificó seis (6) controles, a fin de evitar la materialización del mismo y llevó a cabo los monitoreos en los periodos establecidos por el Lineamiento de administración de riesgos (LIN-GS-001), versión 1 del 23/07/2020, actualizado por la versión 2 del 24/12/2021, sin embargo, es importante indicar que el riesgo identificado no se asocia al objetivo y alcance de la presente auditoría.

Durante las visitas realizadas a las Subdirecciones locales descritas en el numeral 7.6.1 de la metodología del presente informe, se identificó un riesgo asociado a la publicación de información a la ciudadanía, ya que en las visitas efectuadas se observó publicado un organigrama desactualizado asociado a la estrategia más territorio menos escritorio, lo anterior, podría generar desinformación, confusión y reprocesos en la ciudadanía.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 34 de 46



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORIA

Código FOR-AC-013

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695
– 23/04/2020

Página: 35 de 43



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 35 de 46

Imagen 8



SLIS Rafael Uribe Uribe

Imagen 9



SLIS Usaquén

En revisión documental en la página web durante los meses de marzo y abril de 2022, se identificó un riesgo asociado a la caracterización de los grupos de valor o interés de la entidad, lo anterior, teniendo en cuenta que, el Procedimiento Participación Ciudadana, código: PCD-PE-011, versión: 0, Fecha: Circular 035 – 30/09/2019, no refiere actividades asociadas con la caracterización de los grupos de valor o interés de la entidad, ni presenta como documento asociado la “Matriz_de_grupos_de_interes”(documento suministrado mediante memorando Rad: I2022010487 del 23/03/2022 por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización), así mismo, dicha matriz no cuenta con instrucciones de diligenciamiento, tan solo presenta para algunas celdas notas aclaratorias. El equipo auditor consultó el documento Plan Institucional de Participación Ciudadana 2022 el cual refiere gestión realizada en la vigencia 2021 y observó que, en el numeral 6.1 contexto, determina que, “(...) Fruto de este trabajo fueron los siguientes resultados: (...) "Construcción de un instructivo de identificación y caracterización de grupos de interés, para su aplicación en todas las áreas de la Entidad con el fin de fortalecer sus procesos de gestión social”, documento que a la fecha no es visible, por consiguiente, se podría generar confusión al consultar los documentos referidos en el Sistema Integrado de Gestión o al diligenciar las matrices referidas.

Se identificó un riesgo frente a la definición de metas en el plan institucional de participación ciudadana, ya que en ocasiones no son claras ni permiten establecer de manera adecuada el horizonte al cual se quiere llegar, así mismo, dicho plan no cuenta con indicadores que permitan medir o cualificar de manera adecuada las actividades a desarrollar por parte de las dependencias, lo anterior, podría generar dificultades a los responsables en los seguimientos realizados para medir el grado de cumplimiento.

Se identificó un riesgo frente al seguimiento correspondiente a las oportunidades de mejora detectadas en las intervenciones ciudadanas en las diferentes instancias de participación, ya que la entidad no cuenta con activos de información que permitan evidenciar la trazabilidad para fortalecer los futuros ejercicios y actividades correspondientes en las instancias de participación, lo anterior puede dificultar la consolidación de estrategias en pro de la mejora continua institucional.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 36 de 43

Finalmente, es importante tomar acciones sobre los riesgos identificados en los numerales de oportunidades de mejora del presente informe, así como, analizar la viabilidad de tomar acciones frente a las situaciones advertidas en este componente de riesgos.

12. CONCLUSIONES

a. De la revisión realizada en la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, se observó en el link de atención a la ciudadanía, la publicación de cuatro (4) informes trimestrales del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, en dichos informes se identificaron los resultados de las encuestas de satisfacción y percepción, las cuales tienen como objetivo conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios de la SDIS y la atención que prestan los colaboradores, en los respectivos servicios de la SDIS.

b. De acuerdo con la revisión documental a la información aportada por Subsecretaria-SIAC en calidad de cliente de la auditoría, se evidenció en documentos de Excel de la vigencia enero - diciembre 2021, el listado de los designados del manejo, control, operación y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y soluciones (SDQS) de la Secretaría Distrital de Integración Social, el cual contiene nombres y apellidos de los funcionarios y/o contratistas que fueron designados, número de documento y dependencia a la cual pertenecen. Así mismo, en las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a las Subdirecciones Locales seleccionadas en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, de nueve (9) puntos SIAC visitados, en seis (6) de ellos se encontraron funcionarios y/o contratistas que desempeñaron el rol en la vigencia 2021, los mismos, contaron con el Formato Designación Responsable Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS, código: FOR-ATC-011-versión 0 del 03/12/2019.

c. De acuerdo con la revisión documental a la información aportada por Subsecretaria-SIAC en calidad de cliente de la auditoría, se observó la remisión de los informes estadísticos mensuales a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C y a la Veeduría Distrital.

d. De la revisión realizada en la página web de la Secretaría durante el mes de marzo de 2022, se observó que la entidad cuenta con procedimientos y documentos asociados, relacionados con el establecimiento de las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía, dentro de los cuales se evidenciaron:

- Procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, código PCD-ATC- 03, versión 0 del 30/09/2019.
- Procedimiento Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, el Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales, código:PCD-ATC-001,versión: 0 del 30/04/2019.
- Procedimiento Requerimientos de Entes Externos de Control y Vigilancia, código: PCD-ATC004, versión 0 del 14/05/2021.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social, código: MNL-ATC-001, versión: 0 del 02/12/2020.
- Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía, código: Ins-Atc-001, versión: 0 del 03/12/2019.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 36 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 37 de 43

e. De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y Delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se observaron activos de información que dan cuenta de los encuentros ciudadanos en las Subdirecciones Locales de la Entidad, así como, videos de preguntas de los ciudadanos, videos de diálogos de reuniones abordando diferentes temáticas con la comunidad.

f. De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y Delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se observó el informe denominado “Audiencia pública de rendición de cuentas sector social informe vigencia 2020”, el cual fue presentado durante la vigencia 2021, en el documento en mención, se identificó en el literal D “Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas” que se realizaron encuestas de percepción a los ciudadanos que asistieron al evento.

g. De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y Delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se observó que la entidad cuenta con un espacio en el enlace de la estrategia “Más Territorio, menos Escritorio” el cual le permite a la ciudadanía inscribirse para ejercer control social (ver imagen 4), así mismo, se observó una memoria en video del 12/11/2021 de una reunión sostenida entre la Secretaría y la Veeduría Distrital en donde se revisaron temas inherentes a promoción de la participación con servidores y colaboradores del Distrito, así mismo, se resolvieron dudas sobre los indicadores de control social que utilizan los observatorios ciudadanos locales y Distritales.

h. De acuerdo con la revisión efectuada en la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, en el enlace “Participa”, se evidenció la información correspondiente a rendición de cuentas realizada en la vigencia 2021, la cual corresponde a la gestión de la vigencia 2020, la misma contiene el documento denominado "información previa a la audiencia pública 2020 para la ciudadanía", en dicho documento se identificó que, se socializó información clara y detallada, como es el caso de la ejecución presupuestal de la vigencia 2020, también, lo relacionado con el grado de cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión y la Gestión Contractual entre otros.

Canales de interacción con la Ciudadanía-Buzón de sugerencias

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, los responsables de los nueve (9) puntos SIAC visitados conocen el tratamiento para los requerimientos recibidos a través de los buzones de sugerencias, sin embargo, al realizar la verificación del Formato Apertura Buzón de Sugerencias-código: FOR-ATC-009, versión 0 del 10/09/2019, los responsables no diligencian de manera consistente los formatos de apertura del Buzón.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Página 37 de 48

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 38 de 43

Carta de Trato Digno.

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, de los nueve (9) puntos SIAC visitados, en siete (7) de ellos, lo que equivale al 77.7%, no publican la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, así mismo, se observó la publicación de la carta referida manera incompleta (ver imagen 5), en uno (1) de los puntos seleccionados.

Atributos de calidad PQRS

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a las Subdirecciones Locales seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que de las nueve (9) Subdirecciones locales, en la totalidad de las mismas, lo que equivale al 100% realizan el cargue de las PQRS recepcionadas por la entidad en el SDQS; igualmente establecen puntos de control para evitar que los términos se incumplan, sin embargo, en la Subdirección Local de Kennedy, se encontraron requerimientos vencidos cargados en el SDQS (ver imagen 6), por otra parte, se identificó que, existen respuestas a PQRS que no cumplen con los atributos de calidad asociado a la calidez.

Funciones Defensor de Ciudadanía

Como resultado de la evaluación realizada a la información suministrada por parte de la Defensora del Ciudadano, se identificaron debilidades asociadas con las evidencias que soportan la gestión y funciones asignadas.

Plan de Acción del Defensor del Ciudadano

Producto de la revisión de la información suministrada por parte de la Defensora del Ciudadano, se identificó un cumplimiento parcial al plan de acción de la vigencia 2021, ya que, de ocho (8) tareas definidas en el mencionado plan, cinco (5) se cumplieron lo que equivale al 62.5% y tres (3) tareas no se cumplieron, lo que equivale al 37.5%.

Seguimiento Plan Institucional de Participación Ciudadana.

De la evaluación realizada en la presente auditoría al cronograma del Plan Institucional de participación Ciudadana, se identificó que, no se están realizado los reportes a las actividades diseñadas por algunas de las dependencias parametrizadas.

Menú Participa

De la revisión realizada en pagina web institucional al menú “Participa”, se identifico que no se cuenta con la estructura establecida en el “Lineamiento para publicar información en el Menú Participa sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública” (versión 1), expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en mayo de 2021.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 38 de 48

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 39 de 43

Participación Ciudadana-Ciclo de la Gestión

Resultado de la evaluación adelantada a la documentación suministrada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se identificó que, no se cuenta con instrumentos que permitan identificar claramente lo relacionado con la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

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

13. RECOMENDACIONES

En atención al rol de enfoque hacia la prevención que les compete a las Oficinas de Control Interno y teniendo en cuenta los resultados del presente informe, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y contratistas

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que de nueve (9) puntos SIAC visitados, en ocho (8) de ellos (ver tabla 2), lo que equivale al 88.8% del total de la muestra, los responsables manifestaron desconocimiento de procedimientos, manuales, lineamientos relacionados con la atención al ciudadano.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda diseñar e implementar estrategias alternativas que garanticen la apropiación de los funcionarios y contratistas, frente a los procedimientos, manuales, lineamientos relacionados con la atención al ciudadano.

2. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y contratistas

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, de nueve (9) puntos SIAC visitados, en tres (3) de ellos, lo que equivale al 33.3% del total de la muestra (SLIS Usaquén, SLIS Rafael Uribe y SLIS Engativá), los funcionarios y/o contratistas que reemplazan a los titulares cuando estos se encuentran en horario de almuerzo o en jornadas de cualificación, no cuentan con los conocimientos necesarios para ejercer el rol asignado, pues desconocen procedimientos, manuales, lineamientos relacionados con la atención al ciudadano.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda definir e implementar estrategias que le permitan a los funcionarios y contratistas que ejercen el rol de “reemplazo” en los puntos SIAC, desempeñar técnicamente las funciones contenidas en la normatividad legal vigente.

3. Conocimiento términos de respuesta PQRS

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que, de los nueve (9) puntos visitados, en seis



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 40 de 43

(6) de ellos (ver tabla 2), equivalente al 66.6% no conocen los términos para dar respuesta a las PQRS que trata el Decreto Nacional 491 del 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, si mismo, y de acuerdo con la revisión durante el mes de marzo de 2022 en la página web de la entidad en el botón de Atención de la Ciudadanía, en la sección “Registra tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, se observó que no se realizó la publicación de los tiempos de ampliación contenidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 (señalado anteriormente)

De acuerdo con lo anterior, se recomienda establecer estrategias que garanticen de manera oportuna las publicaciones de la información de interés público, así como, garantizar la apropiación de la información por parte de los funcionarios y/o contratistas de la entidad.

4. Imagen institucional puntos SIAC

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que, de los nueve (9) puntos SIAC visitados, en tres (3) de ellos (Subdirecciones Locales de Bosa, Rafael Uribe Uribe, Mártires), lo que equivale al 33.3%, no cuentan con la imagen institucional.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda aunar esfuerzos para unificar la imagen institucional en los puntos SIAC que hacen falta.

5. Infraestructura puntos SIAC

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que, de los nueve (9) puntos SIAC visitados, en tres (3) de ellos (Subdirecciones Locales de Kennedy, Rafael Uribe Uribe, Puente Aranda), lo que equivale al 33.3%, presentan fallas en la red de internet

De acuerdo con lo anterior, se recomienda realizar las revisiones y ajustes necesarios para que los inconvenientes presentados en la red de internet se solucionen lo antes posible.

6. Calidad de la Información

De acuerdo con la revisión realizada a la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, al enlace Atención Ciudadana, se consultaron los informes de gestión del SIAC y sus anexos (vigencia 2021), evidenciando inconsistencias, relacionadas con el primer trimestre 2021 (corte. 16 de diciembre del 2020 al 31 de marzo del 2021) en el informe de gestión, en su numeral 1.2 Tipologías refieren que durante el periodo se recibieron 18201 peticiones a través de los diferentes canales y medios de interacción dispuestos para la atención ciudadana, sin embargo, al revisar el Anexo 1: Requerimientos por dependencia, subtema y tipo, se observaron diferencias en la sumatoria de los datos de la tabla en la dependencia Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, identificando una diferencia de 746 PQRS.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 41 de 43

De acuerdo con lo anterior, se recomienda definir puntos de control para revisar la calidad de la información que se genera en los diferentes informes.

7. Calidad de la Información

De la información suministrada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se observó que, la entidad aportó la base de datos en Excel titulada "listados asistencia transcripción Rendición de cuentas total" con 1138 registros, de los cuales, 873 registros que corresponden al 76,71 % del total, presentan información completa de la caracterización por edad y por sexo. Es decir, el 23,29% no presentan estos datos. Así mismo, se evidenciaron nueve (9) números de documento de identificación, repetidos, evidenciando una duplicidad de la información en el 0,79% de los registros reportados.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda definir e implementar estrategias que contengan puntos de control para garantizar la calidad de la información.

8. Procedimiento Participación Ciudadana- Integración en Acción.

De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se evidenció el enlace el cual contiene los detalles de la Estrategia Más Territorio menos Escritorio y los activos de información de la estrategia y sus componentes. Sin embargo, al realizar la consulta del procedimiento de Participación Ciudadana. Código: PCD-PE-011, versión 0 del 30/09/2019 el cual se encuentra alojado en el proceso de Planeación Estratégica, este referencia en el numeral 4.3 la estrategia Integración en Acción, a su vez, indica que se debe tener en cuenta lo establecido en el Manual metodológico de participación Ciudadana-Integración en Acción. código: MNL-PE-014, versión 0 del 30/09/2019, el cual establece las acciones de participación, lo anterior denota una desactualización del procedimiento mencionado ya que la estrategia Integración en Acción no se ejecutó durante la vigencia 2021 y fue sustituida por la estrategia Más Territorio menos Escritorio

De acuerdo con lo anterior, se recomienda aunar esfuerzos para realizar la actualización del procedimiento de participación ciudadana y sus documentos asociados.

9. Nivel de implementación política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

De acuerdo con la revisión documental, sobre la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES. Los responsables manifestaron que, "El documento del Plan Institucional de Participación 2022 da cuenta en su capítulo 6 del estado del arte de la participación ciudadana en la Entidad, lo que demuestra el avance que ha tenido y los retos aún por completar para llegar al estado avanzado. En este orden de ideas, la implementación de la participación pública para la gestión pública se encontraba en nivel intermedio durante 2021". De acuerdo con lo anterior, el equipo auditor verificó el documento denominado "29.01.2021. Plan institucional de Participación Ciudadana 2022", identificando que, en el capítulo 6 Diagnostico, se desarrollan los siguientes numerales "6.1.Contexto general y " 6.2.Inventario de herramientas del plan de participación ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social", información que no



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 41 de 46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código FOR-AC-013
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020
		Página: 42 de 43

permite evidenciar en qué nivel (incipiente, intermedio o avanzado) se encuentra la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en la entidad.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda adoptar el enfoque diferencial basado en la implementación progresiva de las orientaciones para la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, permitiendo evidenciar claramente el nivel (incipiente, intermedio o avanzado) en que se encuentra su implementación y garantizando no retroceder en su cumplimiento.

Recomendaciones generales:

Se recomienda utilizar la gestión de riesgos como una herramienta gerencial que contribuya al cumplimiento del objeto de la entidad y a la mitigación de riesgos a nivel estratégico, el cual suministre un aseguramiento razonable para la entidad.

Se sugiere diseñar y adoptar puntos de control suficientes para asegurar el cumplimiento de la publicación de información actualizada a la ciudadanía.

Se recomienda iniciar el proceso de revisión y análisis de la documentación interna asociada a la Política de Participación Ciudadana, para realizar la actualización de los mismos.

Se recomienda documentar el método para caracterizar los grupos de valor o interés asociado con el Procedimiento Participación Ciudadana para asegurar una adecuada identificación, a su vez ,que sea acorde con la realidad de la entidad.

En atención a las buenas prácticas de gerencia, se recomienda diseñar e implementar los documentos que evidencien el cumplimiento de las funciones asignadas a la Defensora del Ciudadano.

Se recomienda analizar la viabilidad de diseñar e implementar controles y/o estrategias adicionales en el marco de las competencias de la entidad que, permitan monitorear periódicamente el cumplimiento de criterios de los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

EQUIPO AUDITOR	
Mauricio Rodríguez Ramírez Karinfer Yelitza Olivera Donato Heldis Lizarazo Hernández Karina Córdoba Acero Luz Stella Carvajal Moreno Giovanni Salamanca Ramírez Leonardo Andrés Prieto García (Auditor Líder)	Firma(s):



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
 2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 42 de 46



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORIA

Código FOR-AC-013

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695
– 23/04/2020

Página: 43 de 43

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

Rosemary Chávez Rodríguez

Firma:

FECHA DE ENTREGA

Informe Preliminar

13/05/2022

Informe Final

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-nd7867-63595745
2022-05-12T18:30:18-05:00 - Pagina 43 de 46

Informe Final

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Auditoría art 3 y 4 Decreto 371 de 2010

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20220512-173450-dd7867-63595745

Creación:2022-05-12 17:34:50

Estado:Finalizado

Finalización:2022-05-12 18:30:14



Escanee el código
para verificación

Firma: Firma

Luz Stella Carvajal Moreno

lcarvajal@sdis.gov.co
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno

Firma: Firma

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

Firma: Firma

Karina Córdoba Acero
52282849
kcordova@sdis.gov.co
Profesional
Secretaría Distrital de Integración Social

Elaboración: Firma

Leonardo Andrés Prieto García
79877617
lprietog@sdis.gov.co
Contratista
Secretaria de Integración Social-Oficina de Control Interno.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
2022-05-12T18:30:19-05:00 - Pagina 44 de 48



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Auditoría art 3 y 4 Decreto 371 de 2010

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745

Creación: 2022-05-12 17:34:50

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-05-12 18:30:14



Escanee el código para verificación

Firma: Firma

rchavezr@sdis.gov.co

Firma: Firma

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

Firma: Firma

GSalamanca@sdis.gov.co

Firma: Firma

hlizarazo@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
2022-05-12T18:30:19-05:00 - Pagina 45 de 48

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final Auditoría art 3 y 4 Decreto 371 de 2010

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745

Creación: 2022-05-12 17:34:50

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-05-12 18:30:14



Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Leonardo Andrés Prieto García lprietog@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social-Oficina de Control	Aprobado	Env.: 2022-05-12 17:34:52 Lec.: 2022-05-12 17:35:02 Res.: 2022-05-12 17:35:08 IP Res.: 181.55.155.245
Firma	Karina Córdoba Acero kcordoba@sdis.gov.co Profesional Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2022-05-12 17:35:09 Lec.: 2022-05-12 17:35:30 Res.: 2022-05-12 17:35:38 IP Res.: 88.246.198.86
Firma	Karinfer Yelitza Olivera Donato KOlivera@sdis.gov.co Contratista Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2022-05-12 17:35:38 Lec.: 2022-05-12 18:00:34 Res.: 2022-05-12 18:00:52 IP Res.: 191.156.56.51
Firma	Luz Stella Carvajal Moreno lcarvajal@sdis.gov.co Profesional Universitario Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2022-05-12 18:00:52 Lec.: 2022-05-12 18:11:29 Res.: 2022-05-12 18:11:41 IP Res.: 191.95.59.237
Firma	HELDIS LIZARAZO HERNANDEZ hlizarazo@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-05-12 18:11:41 Lec.: 2022-05-12 18:21:14 Res.: 2022-05-12 18:21:22 IP Res.: 191.95.58.150
Firma	GIOVANNI SALAMANCA RAMÍREZ GSalamanca@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-05-12 18:21:22 Lec.: 2022-05-12 18:21:37 Res.: 2022-05-12 18:21:54 IP Res.: 186.84.90.241
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2022-05-12 18:21:54 Lec.: 2022-05-12 18:29:46 Res.: 2022-05-12 18:29:54 IP Res.: 186.84.21.248
Firma	ROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ rchavezr@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-05-12 18:29:54 Lec.: 2022-05-12 18:30:12 Res.: 2022-05-12 18:30:14 IP Res.: 181.237.236.124



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220512-173450-dd7867-63595745
2022-05-12T18:30:14-05:00 - Pagina 46 de 46



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: Auditoría interna a los artículos 3 "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital" y 4 "De los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital" del Decreto 371 de 2010.

OBJETIVO: Verificar y evaluar el estado de cumplimiento de los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010, "De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, en el Distrito Capital." y "De los procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital", analizando las características técnicas y operativas, tendientes a permitir el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía sin distinción alguna, con el fin de preservar y fortalecer la transparencia en la Secretaría Distrital de Integración Social.

ALCANCE: Verificar y evaluar el estado de cumplimiento de los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010, así como, la aplicación de los lineamientos institucionales relacionados con los artículos referidos y demás normatividad asociada, durante el periodo comprendido entre el 01/01/2021 al 31/12/2021

POSITIVO



POR MEJORAR



Conformidades art 3 Decreto 371 de 2010.

- a. Encuestas de satisfacción y percepción.
- b. Designados del manejo, control, operación y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y soluciones (SDQS).
- c. Remisión de los informes estadísticos mensuales a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C y a la Veeduría Distrital.
- d. Procedimientos y documentos asociados, relacionados con el establecimiento de las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía.

Conformidades art 4 Decreto 371 de 2010.

- e. Encuentros ciudadanos en las Subdirecciones Locales de la Entidad.
- f. Encuestas de percepción a los ciudadanos (Rendición de cuentas).
- g. Veedurías ciudadanas.
- h. Información previa a la audiencia pública.

Oportunidades de mejora art 3 Decreto 371 de 2010:

- 10.1.1. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y contratistas.
- 10.1.2. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y contratistas. (reemplazos puntos SIAC).
- 10.1.3. Conocimiento términos de respuesta PQRS.
- 10.1.4. Imagen institucional puntos SIAC.
- 10.1.5. Infraestructura puntos SIAC. (tecnología).
- 10.1.6. Calidad de la información. (informes).

Oportunidades de mejora art 4 Decreto 371 de 2010:

- 10.1.7. Calidad de la Información. (bases de datos-captura de información)
- 10.1.8. Procedimiento Participación Ciudadana- Integración en Acción.
- 10.1.9. Nivel de implementación política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

No conformidades art 3 Decreto 371 de 2010:

- 10.2.1. Canales de interacción con la Ciudadanía-Buzón de sugerencias.
- 10.2.2. Carta de Trato Digno.
- 10.2.3. Atributos de calidad PQRS.
- 10.2.4. Funciones Defensor de Ciudadanía.
- 10.2.5. Plan de Acción del Defensor del Ciudadano.

No conformidades art 4 Decreto 371 de 2010:

- 10.2.6. Seguimiento Plan Institucional de Participación Ciudadana.
- 10.2.7. Menú Participa. (estructura)
- 10.2.8. Participación Ciudadana-Ciclo de la Gestión.

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

- a. De la revisión realizada en la página web de la entidad durante el mes de marzo de 2022, se observó en el link de atención a la ciudadanía, la publicación de cuatro (4) informes trimestrales del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, en dichos informes se identificaron los resultados de las encuestas de satisfacción y percepción, las cuales tienen como objetivo conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios de la SDIS y la atención que prestan los colaboradores, en los respectivos servicios de la SDIS.
- b. De acuerdo con la revisión documental a la información aportada por Subsecretaría-SIAC en calidad de cliente de la auditoría, se evidenció en documentos de Excel de la vigencia enero -diciembre 2021, el listado de los designados del manejo, control, operación y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y soluciones (SDQS) de la Secretaría Distrital de Integración Social, el cual contiene nombres y apellidos de los funcionarios y/o contratistas que fueron designados, número de documento y dependencia a la cual pertenecen.
- c. De acuerdo con la revisión documental a la información aportada por Subsecretaría-SIAC en calidad de cliente de la auditoría, se observó la remisión de los informes estadísticos mensuales a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C y a la Veeduría Distrital.
- d. De la revisión realizada en la página web de la Secretaría durante el mes de marzo de 2022, se observó que la entidad cuenta con procedimientos y documentos asociados, relacionados con el establecimiento de las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía.
- e. De acuerdo con la información aportada por los auditados en entrevista virtual de auditoría con los canales de comunicación y Delegados de Participación Ciudadana, del 23/03/2022, mediante la plataforma Microsoft Teams y con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se observaron activos de información que dan cuenta de los encuentros ciudadanos en las Subdirecciones Locales de la Entidad, así como, videos de preguntas de los ciudadanos, videos de diálogos de reuniones abordando diferentes temáticas con la comunidad.
- f. Con base a la información aportada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se observó que la entidad cuenta con un espacio en el enlace de la estrategia "Más Territorio, menos Escritorio" el cual le permite a la ciudadanía inscribirse para ejercer control social.
- g. Se observó que la entidad cuenta con un espacio en el enlace de la estrategia "Más Territorio, menos Escritorio" el cual le permite a la ciudadanía inscribirse para ejercer control social
- h. Se identificó que, se socializó información clara y detallada, como es el caso de la ejecución presupuestal de la vigencia 2020, también, lo relacionado con el grado de cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión y la Gestión Contractual entre otros.

Canales de interacción con la Ciudadanía-Buzón de sugerencias

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, los responsables de los nueve (9) puntos SIAC visitados conocen el tratamiento para los requerimientos recibidos a través de los buzones de sugerencias, sin embargo, al realizar la verificación del Formato Apertura Buzón de Sugerencias- código: FOR-ATC-009, versión 0 del 10/09/2019, los responsables no diligencian de manera consistente los formatos de apertura del Buzón.

Carta de Trato Digno

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a los puntos SIAC seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se identificó que, de los nueve (9) puntos SIAC visitados, en siete (7) de ellos, lo que equivale al 77.7%, no publican la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, así mismo, se observó la publicación de la carta referida manera incompleta (ver imagen 5), en uno (1) de los puntos seleccionados.

Atributos de calidad PQRS

De las visitas realizadas los días 23, 24 y 29 de marzo de 2022 a las Subdirecciones Locales seleccionados en la muestra (ver numeral 7.6 metodología), se observó que de las nueve (9) Subdirecciones locales, en la totalidad de las mismas, lo que equivale al 100% realizan el cargue de las PQRS recepcionadas por la entidad en el SDQS; igualmente establecen puntos de control para evitar que los términos se incumplan, sin embargo, en la Subdirección Local de Kennedy, se encontraron requerimientos vencidos cargados en el SDQS (ver imagen 6), por otra parte, se identificó que, existen respuestas a PQRS que no cumplen con los atributos de calidad asociado a la calidez.

Funciones Defensor de Ciudadanía

Como resultado de la evaluación realizada a la información suministrada por parte de la Defensora del Ciudadano, se identificaron debilidades asociadas con las evidencias que soportan la gestión y funciones asignadas.

Plan de Acción del Defensor del Ciudadano

Producto de la revisión de la información suministrada por parte de la Defensora del Ciudadano, se identificó un cumplimiento parcial al plan de acción de la vigencia 2021, ya que, de ocho (8) tareas definidas en el mencionado plan, cinco (5) se cumplieron lo que equivale al 62.5% y tres (3) tareas no se cumplieron, lo que equivale al 37.5%.

Seguimiento Plan Institucional de Participación Ciudadana

De la evaluación realizada en la presente auditoría al cronograma del Plan Institucional de participación Ciudadana, se identificó que, no se están realizado los reportes a las actividades diseñadas por algunas de las dependencias parametrizadas.

Menú Participa

De la revisión realizada en pagina web institucional al menú "Participa", se identificó que no se cuenta con la estructura establecida en el "Lineamiento para publicar información en el Menú Participa sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública" (versión 1), expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en mayo de 2021.

Participación Ciudadana-Ciclo de la Gestión

Resultado de la evaluación adelantada a la documentación suministrada por parte de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización SDES, se identificó que, no se cuenta con instrumentos que permitan identificar claramente lo relacionado con la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

RECOMENDACIONES

1.Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y contratistas

Se recomienda diseñar e implementar estrategias alternativas que garanticen la apropiación de los funcionarios y contratistas, frente a los procedimientos, manuales, lineamientos relacionados con la atención al ciudadano.

2.Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y contratistas

Se recomienda definir e implementar estrategias que permitan a los funcionarios y contratistas que ejercen el rol de "reemplazo" en los puntos SIAC, desempeñar técnicamente las funciones contenidas en la normatividad legal vigente.

3.Conocimiento términos de respuesta PQRS

Se recomienda establecer estrategias que garanticen de manera oportuna las publicaciones de la información de interés público, así como, garantizar la apropiación de la información por parte de los funcionarios y/o contratistas de la entidad.

4.Imagen institucional puntos SIAC

Se recomienda aunar esfuerzos para unificar la imagen institucional en los puntos SIAC que hacen falta.

5.Infraestructura puntos SIAC

se recomienda realizar las revisiones y ajustes necesarios para que los inconvenientes presentados en la red de internet se solucionen lo antes posible.

6.Calidad de la Información

Se recomienda definir puntos de control para revisar la calidad de la información que genera en los diferentes informes.

7.calidad de la Información

Se recomienda definir e implementar estrategias que contengan puntos de control para garantizar la calidad de la información.

8.Procedimiento Participación Ciudadana- Integración en Acción.

se recomienda aunar esfuerzos para realizar la actualización del procedimiento de participación ciudadana y sus documentos asociados.

9 Nivel de implementación política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Se recomienda adoptar el enfoque diferencial basado en la implementación progresiva de las orientaciones para la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, permitiendo evidenciar claramente el nivel (incipiente, intermedio o avanzado) en que se encuentra su implementación y garantizando no retroceder en su cumplimiento.