Fecha: 2024-03-07 09:58:52
Radicado: I2024006447
Cod Dependencia: Fol:
Tipo Documental:
Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destino: MARIA CAMILA DIAZ MARIN
Anexos:

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-095929-9cadf6-30228539
2024-03-07T09:59:45-05:00 - Pagina 1 de 4

MEMORANDO

Código 10020-91
No requiere respuesta

PARA:
ROBERTO ANGULO
Secretario de Despacho
JULIANA SANCHEZ CALDERON MORENO
Subsecretaría Técnica
LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO
Subsecretaría de Gestión Institucional
MARIA CAMILA DIAZ MARIN
Directora de Gestión Corporativa
IVAN OSEJO VILLAMIL
Director de Análisis y Diseño Estratégico
IVON CAROLINA CAMARGO GARCIA
Directora Nutrición y Abastecimiento
SANDRA PATRICIA OROZCO MARIN
Directora Territorial
NATALIA MARTI?NEZ PARDO
Directora Poblacional
DIANA PATRICIA MARTÍNEZ GALLEGO
Directora para Inclusión y las Familias
MAURICIO SANDINO
Director de Transferencias
LAURA ALEJANDRA CONTRERAS SALAZAR
Jefe de la Oficina Jurídica
DIEGO FELIPE BUSTO
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
ALEJANDRA MALDONADO RIVERA
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Apreciados Directivos, cordial saludo.

De manera atenta y dando cumplimiento al parágrafo 1º del artículo 2.2.21.4.7 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 de 2015, adicionado por el artículo 16 del Decreto Nacional 648 de 2017, el cual establece que: "Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-095929-9cadf6-30228539
2024-03-07T09:59:45-05:00 - Pagina 2 de 4

de coordinación de control interno(...)", me permito comunicar que, la Oficina de Control Interno en ejecución del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2024, y en desarrollo de los roles de evaluación y seguimiento y enfoque hacia la prevención que le confiere el artículo el artículo 17 del Decreto Nacional 648 de 2017, realizó el Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011; de conformidad con el Procedimiento de Informes de Seguimiento (PCD-AC-005), versión 2 del 26/12/2023 y de lo cual, se adjunta al presente la versión final del informe de seguimiento, junto con el informe ejecutivo.

Sea la oportunidad de reiterar la disposición de la Oficina de Control Interno para brindar el apoyo requerido en aras de la mejora continua institucional.

Cordialmente,

Rosemary Chávez Rodríguez
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Mauricio Rodríguez Ramirez – contratista – Líder del seguimiento.
Revisado: Ingrid Jiselt Vásquez Veloza y Germán Alfonso Espinosa Suárez - Contratistas OCI.
Aprobó: Rosemary Chávez Rodríguez-Jefe OCI

Anexos: Informe final y ejecutivo del seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.
Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2024006447

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240307-095929-9cadf6-30228539 Creación: 2024-03-07 09:59:29

Estado: Finalizado Finalización: 2024-03-07 09:59:44

Escanee el código para verificación

Firma: ROSEMARY CHAVEZ

Rosemary Chavez
51890687
rchavezr@sdis.gov.co
Jefe de Oficina
Oficina de Control Interno

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-095929-9cadf6-30228539
2024-03-07T09:59:45-05:00 - Pagina 3 de 4

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-095929-9cadf6-30228539
2024-03-07T09:59:45-05:00 - Pagina 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2024006447

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240307-095929-9cadf6-30228539 Creación: 2024-03-07 09:59:29

Estado: Finalizado Finalización: 2024-03-07 09:59:44

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2024-03-07 09:59:31 Lec.: 2024-03-07 09:59:42 Res.: 2024-03-07 09:59:44 IP Res.: 186.155.7.19

Fecha: 2024-03-07 09:56:24
Radicado: I2024006445
Cod Dependencia: Fol:
Tipo Documental:
Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destino: DIEGO FELIPE BUSTOS BUSTOS
Anexos:

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-095707-99874-653997477
2024-03-07T09:57:42-05:00 - Pagina 1 de 4

MEMORANDO

Código 10020-90
No requiere respuesta

PARA: :
LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO
Subsecretaría de Gestión Institucional
DIEGO FELIPE BUSTO
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

DE : Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: : Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Apreciados Directivos, cordial saludo.

Dando cumplimiento con lo establecido en Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2024, de manera atenta me permite comunicar que esta oficina en ejercicio de los roles de Evaluación y seguimiento y Enfoque hacia la prevención que le confiere la normativa vigente en la materia, adelantó el seguimiento “Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011” el cual se adjunta al presente la versión final del informe junto con el informe ejecutivo para su conocimiento y multas. pertinentes.

Se recomienda que, de manera articulada con las partes involucradas, se adelanten las acciones a las que haya lugar, a fin de considerar los incumplimientos expuestos en el informe de seguimiento del asunto, en aplicación y cumplimiento del procedimiento formulación y modificación de planos de mejoramiento de origen interno, código: PCD-PE-017, versión 3, Circular 040 – 07/12/2023 , administrado por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización, plan que debe ser allegado a esta oficina a más tardar el 23 de abril de 2024.

En queda atención con lo anterior, la Oficina de Control Interno en marco del Procedimiento formulación y modificación planos de mejoramiento de origen interno, código: PCD-PE-017, versión 3, Circular 040 – 07/12/2023, atenta a la convocatoria para las mesas de trabajo que se producirán en el marco de la formulación del plan de mejoramiento.

Sea la oportunidad de reiterar la disposición de la Oficina de Control Interno para brindar el apoyo requerido en aras de la mejora continua institucional.

Cordialmente,

Rosemary Chávez Rodríguez
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-095701-99874-653997 47
2024-03-07T09:57:42-05:00 - Pagina 2 de 4

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

Elaborado: Mauricio Rodríguez Ramírez – contratista – Líder del seguimiento .
Revisado: Ingrid Jiselt Vásquez Veloza y Germán Alfonso Espinosa Suárez - Contratistas OCI.
Aprobó: Rosemary Chávez Rodríguez-Jefe OCI

Anexos: Informe final y ejecutivo del seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.
Formato registro y control del plan de mejoramiento.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2024006445

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:	20240307-095707-9987f4-65399747	Creación:	2024-03-07 09:57:07
Estado:	Finalizado	Finalización:	2024-03-07 09:57:41

Escanee el código para verificación

Firma: ROSEMARY CHAVEZ

Rosemary Chavez
51890687
rchavezr@sdis.gov.co
Jefe de Oficina
Oficina de Control Interno

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-095707-9987f4-65399747
2024-03-07T09:57:42-05:00 - Pagina 3 de 4

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-095707-9987f4-65399747
2024-03-07T09:57:42-05:00 - Pagina 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2024006445

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240307-095707-9987f4-65399747 Creación: 2024-03-07 09:57:07

Estado: Finalizado Finalización: 2024-03-07 09:57:41

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2024-03-07 09:57:10 Lec.: 2024-03-07 09:57:38 Res.: 2024-03-07 09:57:41 IP Res.: 186.155.7.19

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 1 de 36

TIPO DE INFORME

___ Informe Preliminar __X_ Informe Final

Fecha de entrega: 07/03/2024

1. NOMBRE DEL INFORME

Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

2. INTRODUCCIÓN

El presente seguimiento se desarrolla en atención al rol de Evaluación y seguimiento conferido a las Oficinas de Control Interno en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”, en ejecución del Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2024, la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento correspondiente al segundo semestre 2023, dando cumplimiento a lo normado en el artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”, Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

3. OBJETIVO

Verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos y al cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos” y demás normativa relacionada.

4. ALCANCE

El seguimiento se realizará para el período comprendido entre el 01/07/2023 al 31/12/2023.

5. CLIENTE DEL INFORME

Subsecretaría de Gestión Institucional

6. IMPEDIMENTOS O MENOSCABOS

No se observaron impedimentos o menoscabos en el desarrollo del seguimiento

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 2 de 36

7. CRITERIOS

Orden Nacional:

- Constitución Política de la República de Colombia 1991, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión” del Congreso de la República de Colombia, artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.
- 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." del Congreso de la República de Colombia, artículo 54 “(…) Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones (…) ” y artículo 55 “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.
- 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” del Congreso de la República de Colombia, articulo 11 "Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva. literal h; "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)" y su Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" de la Presidencia de la República de Colombia, artículo 2.1.1.6.2 “Informes de solicitudes de acceso a información”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” del Congreso de la República de Colombia, artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” y articulo 31 “Falta disciplinaria”
- Ley 962 del 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 3 de 36

que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos", del Congreso de la República de Colombia, artículo 15 “Derecho de turno”.

- Decreto Nacional 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." de la Presidencia de la República de Colombia, artículo 12 “Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes”, articulo 13 “Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.
- Decreto Nacional 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de la Presidencia de la República de Colombia, articulo 2.1.4.3 “Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2".
- Documento de la Presidencia de la República "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" 2015, cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

Orden Distrital:

- Decreto Distrital 607 de 2007 “Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social” y sus modificaciones.
- Decreto Distrital 197 del 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.” y sus modificaciones.

Interna:

- Resolución 1340 de 2022 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones” de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Documentación del sistema de gestión asociada al proceso Atención a la ciudadanía.
- Demás normativa asociada al objeto y alcance del presente seguimiento.

8. METODOLOGÍA

- Reunión de planeación del seguimiento por parte del equipo designado de la Oficina de Control Interno, llevada a cabo el 07/02/2024.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 4 de 36

- Análisis de la normativa relacionada con el seguimiento artículo 76 Ley 1474 de 2011 frente a las Peticiones, Quejas Sugerencias y Reclamos de la SDIS, y de los lineamientos institucionales, procedimientos, instructivos entre otros.
- Construcción colectiva de la matriz en Excel para la recepción, consolidación y análisis de información, la cual, contiene requisitos del marco normativo definido.
- Comunicación de inicio del seguimiento, solicitud de información y diligenciamiento de la matriz en formato Excel por medio de los siguientes memorandos:
  Radicado I2024003479 del 07/02/2024 dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional, Radicado: I2024003500 del 07/02/2024 dirigido Oficina de Control Disciplinario Interno con asunto: Comunicación inicio de seguimiento y solicitud de información del seguimiento al artículo76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011, para el periodo 01 de julio 2023 al 31 diciembre 2023.
- Revisión y análisis de la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional a través de memorando Radicado: I2024004025 del 13/02/2024 con asunto “Respuesta seguimiento artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011, en el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.
- Revisión y análisis de la información aportada por la Oficina de Control Disciplinario Interno por medio de correo electrónico del 12/02/2024 con asunto: Respuesta memorando I2024003500.
- Se consolidó y proyectó el informe preliminar de seguimiento para la revisión por parte del Jefe OCI.
- Envío de la versión preliminar del Informe de Seguimiento a las partes involucradas mediante memorando radicado: I2024005399 del 26/02/2024, posterior a la revisión y aprobación por parte de la Jefe de la Oficina de Control Interno.
- Mediante memorando radicado: I2024006003 del 1/03/2024 la Subsecretaria de Gestión Institucional emitió respuesta a las observaciones contenidas en el informe preliminar las cuales fueron analizadas por el equipo de seguimiento y respondidas mediante memorando con radicado I2024006374 del 06/03/2024.
- Remisión del informe final y ejecutivo del seguimiento al jefe de la Oficina de Control Interno para su aprobación.
- Remisión del informe en su versión final, junto con el informe ejecutivo a los clientes del seguimiento, al Representante Legal y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación del informe final en la página web de la entidad.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 5 de 36

9. ESTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con el plan de mejoramiento con fecha de actualización 30/01/2024, se observaron los siguientes hallazgos asociados al objeto del presente informe:
Origen: interno

Código del hallazgo: 9.2.1.2

Número de la acción: 1

Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Descripción de la acción: Recibiendo la sugerencia, se elevará la consulta a la secretaria General como entidad Líder en temas de atención a la ciudadanía, respecto de la pertinencia del diseño y aplicación de encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.

Acción reformulada el 08 de febrero de 2024 por la Subsecretaría de Gestión Institucional y se encuentra en proceso de actualización y publicación por parte de la Oficina de Control Interno.

Origen: interno

Código del hallazgo: 9.2.2

Número de la acción: 1

Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Descripción de la acción: Desarrollar jornadas de fortalecimiento dirigidas al equipo SIAC en cuanto al procedimiento PCD-ATC-003 “Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social"; y el Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía vigente

Origen: interno

Código del hallazgo: 9.3.1

Número de la acción: 1

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 6 de 36

Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Descripción de la acción: Elaborar un plan de trabajo para seguimiento trimestral con las tareas y responsables a realizar para la entrega del informe de reporte de peticiones con respuesta fuera de términos, el cual estará bajo seguimiento del líder de atención a la ciudadanía

Origen: interno

Código del hallazgo: 9.2.1

Número de la acción: 1

Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Descripción de la acción: Elaborar un diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios físicos de los puntos de atención SIAC acorde con lo normatividad vigente.

Origen: interno

Código del hallazgo: 9.2.1

Número de la acción: 2

Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Descripción de la acción: Elaborar un diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios virtuales de atención SIAC acorde con la normatividad vigente.

Origen: interno

Código del hallazgo: 9.2.1

Número de la acción: 3

Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 7 de 36

Descripción de la acción: Elaborar un cronograma a partir del diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios físicos de los puntos de atención SIAC, con las adecuaciones priorizadas y programadas a ejecutar relacionadas con la accesibilidad física.

Origen: interno

Código del hallazgo: 9.2.1

Número de la acción: 4

Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Descripción de la acción: Elaborar un cronograma a partir del diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios virtuales de atención SIAC, con las actividades priorizadas y programadas a ejecutar relacionadas con la accesibilidad de la página web en los temas de atención a la ciudadanía.
Origen: interno

Código del hallazgo: 9.2.2

Número de la acción: 1

Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe final seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

Descripción de la acción: Realizar mesa de trabajo mensual de seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta de los PQRS con las dependencias que presentan inoportunidad en las respuestas.

10. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, para el periodo comprendido en el alcance del presente informe.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 8 de 36

10.1 CUMPLIMIENTOS

10.1.1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

De la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando radicado I2024004025 del 13/02/2024, de acuerdo con la revisión realizada por la Oficina de Control Interno a las evidencias y a la página web de la Entidad, y en atención al artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011, inciso 1 el cual indica: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad", se observó que, de conformidad con el Decreto 113 de 2023 "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Integración Social" artículo 9 "Subsecretaría de Gestión Institucional" entre sus funciones literal "(…) f) Orientar y brindar lineamientos y directrices para el eficiente funcionamiento y operación del esquema de prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía y la atención del Sistema de Peticiones, quejas y reclamos PQRS (…)" de igual manera la dependencia manifiesto que, "Esta labor la realiza, a través del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, encargado de desarrollar las acciones mediante tres componentes:

- Atención Ciudadana, a través de los canales de comunicación presencial, telefónico y virtual, que dispone la entidad para la interacción con la ciudadanía.
- Fortalecimiento de la cultura del servicio, mediante la sensibilización a los y las servidores y colaboradores en los procedimientos institucionales para brindar un servicio cálido, digno y eficiente de cara al ciudadano y, sensibilizando a la comunidad en cultura del servicio.
- Trámite de requerimientos, desde la recepción, registro y gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha-, conforme a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC y los procedimientos definidos por la entidad."

De igual manera manifestaron que este proceso se encuentra reglamentado mediante Resolución No. 1340 del 2022 "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones", la cual resuelve en sus artículos 6, 8 y 9 lo siguiente:

- Artículo 6 "Funciones" 6.4 indica "Dar trámite y atender las peticiones presentadas por la ciudadanía en los términos establecidos por la Ley" y 6.5 indica "Administrar el Sistema

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 9 de 36

de Gestión de Peticiones Ciudadanas, en atención a aquellas que sean competencia de la entidad".

- Artículo 8 "Responsable del servicio Integral de Atención a la Ciudadanía" indica "La responsabilidad de articular los componentes del SIAC está a cargo de la Subsecretaría o la dependencia que haga las veces de esta"
- Artículo 9 "Estructura Orgánica". Indica "La Subsecretaría designará un grupo de personas vinculadas a la planta o por contrato para liderar, orientar y operar el SIAC"

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se permite reconocer el cumplimiento del inciso 1 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. (Ver conclusión No. 1 en el numeral 11 Conclusiones).

10.1.2 Link de quejas, sugerencias, reclamos y un espacio para actos de corrupción de fácil acceso para los ciudadanos.

Frente a los dispuesto en el inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala que: "En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios" y su inciso 3 "Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".

La Oficina de Control Interno procedió a revisar las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional y la página web de la Entidad, identificando que, la Secretaría Distrital de Integración Social tiene dispuesto para los ciudadanos la sección Trámites y Servicios, en el cual se puede acceder al banner de "Bogotá te escucha" y el banner "DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN" (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), permitiendo registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, ingresando través del siguiente link: https://www.integracionsocial.gov.co/

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 10 de 36

Imagen No 1 Acceso banner Bogotá te escucha

Fuente de información: Página web de la SDIS.

Imagen No 2 Acceso banner Bogotá te escucha y actos de corrupción

Fuente de información: Página web de la SDIS.

Imagen No 3 Acceso banner Bogotá te escucha y actos de corrupción

Fuente de información: Página web de la SDIS.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 11 de 36

Adicionalmente, se cuenta con un espacio denominado "Atención a la ciudadanía" Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC, el cual cuenta con un banner denominado "Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)", para que la ciudadanía pueda interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, al cual se puede ingresar en el siguiente link https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs#

Imagen No 4 Banner Atención a la Ciudadanía

Fuente de información: Página web de la SDIS.

Imagen No 5 Link de acceso a registro de PQRSD

Fuente de información: Página web de la SDIS.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 12 de 36

En cuanto a la gestión realizada a las sugerencias presentadas por los ciudadanos, las cuales permiten modificar la manera de cómo se presta el servicio, la Entidad cuenta con el procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, Código: PCD-ATC-003, con fecha 25/11/2022 el cual establece en su numeral 3.19 que "Las sugerencias que sean allegadas a la SDIS y que se encuentran siendo atendidas por las dependencias, deben incluir en sus respuestas: su sugerencia ha sido implementada, o su sugerencia se encuentra en revisión y será presentada ante el comité institucional de gestión y desempeño o su sugerencia no es viable, conforme a lo establecido en la circular 016 del 25 de mayo de 2022. Esta información debe ser registrada en la variable de observaciones del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas".

De igual forma, en el marco de la estrategia Conoce, Propone, Prioriza, el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, reportó el diligenciamiento de la matriz base sugerencias, por medio de los siguientes correos electrónicos:

- Correo del 28/09/2023 con asunto: "Seguimiento sugerencias ciudadanas Conoce - propone - prioriza, abril – agosto 2023" dirigido a la Dirección de Análisis Estratégico. Diligenciamiento de la "matriz 20230414 Base sugerencias 2023 CCP".
- Correo electrónico del 26/12/2023 con asunto: "Seguimiento sugerencias ciudadanas Conoce - propone - prioriza, septiembre - diciembre 2023" dirigido a la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización. Diligenciamiento de la matriz denominada "20230414 Base sugerencias 2023 CCP".
- Acta del 26/09/2023 con tema: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en su numeral 3 Avances estrategia conoce, propone, prioriza - Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, se socializa el análisis de las sugerencias recibidas en la vigencia 2022 y 2023.

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se permite reconocer el cumplimiento de los incisos 2 y 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. (Ver conclusión No. 2 en el numeral 11 Conclusiones).

10.1.3 Reporte y gestiones realizadas frente al incumplimiento a las respuestas de la PQRS y actos de corrupción contemplados en la ley.

En atención al artículo 55 de la Ley 190 de 1995 el cual indica que: "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo", y lo previsto en el artículo 31 "Falta disciplinaria" de la Ley 1755 de 2015;y lo establecido en "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 13 de 36

Ciudadano - Versión 2" "LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS" Controles: "Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

(i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley
(ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad"

De otra parte, se contempló lo indicado en el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital De Integración Social Código: PCD-ATC-003 v1 Fecha: Circular No. 038 – 25/11/2022, b. seguimiento al tramites desde el SIAC, diagrama de flujo numeral 3 "Reportar trimestralmente a la Oficina de asuntos disciplinarios la relación de dependencias con peticiones fuera de términos".

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno realizó análisis a las evidencias aportadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante correo electrónico del 12/02/2024 y por la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando radicado I2024004025 del 13/02/2024 observando que, la Subsecretaría de Gestión Institucional reportó los informes que consolidan las peticiones fuera de términos por dependencias por medio de memorando radicado: I202303143 del 13/10/2023 con asunto: "Reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre 2023 (01 de julio a 30 de septiembre de 2023)" y por memorando radicado: I2024001573 del 22/01/2024 con asunto: "Reporte peticiones con respuesta fuera de términos de ley del cuarto trimestre del 2023 (periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre)".

Ahora bien, la Oficina de Control Disciplinario Interno manifestó que, "se relaciona la gestión realizada por parte de esta Oficina de Control disciplinario Interno, en cuanto a las peticiones contestadas fuera de los términos de ley, evaluando los requerimientos y proyectando las siguientes decisiones":

- Un (1) Auto de indagación previa el 29/11/2023 y dos (2) Auto inhibitorio y de desglose los días 7/11/2023 y 09/02/2023 tal como lo presenta la siguiente imagen:

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 14 de 36

Imagen No 6 reporte actuación OCDI

EXPEDIENTE	ACTUACIÓN	GESTIÓN REALIZADA OCDI
0454-2023	Auto inhibitorio y de desglose del 07 de noviembre de 2023	1.INHIBIRSE de iniciar actuación disciplinaria alguna dentro de la radicación número 0454-2023, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído, disponiendo en consecuencia el archivo de las diligencias. 2. Por Secretaría realizar el desglose correspondiente a los derechos de petición que conforman el cuadro No. 3, REGISTRO CON FECHA DE VENCIMIENTO MAYOR A 5 DÍAS A CARGO DE DEPENDENCIAS DIFERENTES A LA DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS" para que se le asigne un radicado diferente de expediente, conforme a la parte motiva del presente proveído.
0499-2023	Auto de indagación previa del 29 de noviembre de 2023	1.Se ordena apertura de indagación previa en los términos del artículo 208 del CGD. 2. Se ordena la práctica de las pruebas con el fin de que las dependencias responsables informen el trámite dado a las solicitudes.
0058-2024	Auto inhibitorio y de desglose del 09 de febrero de 2023	1.INHIBIRSE de iniciar actuación disciplinaria alguna dentro de la radicación número 0058-2024 de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído, disponiendo en consecuencia el archivo de las diligencias. 2.Por Secretaría realizar el desglose correspondiente a los derechos de petición que conforman el cuadro del tercer grupo de peticiones: "RESPUESTA DE PETICIONES CON FECHA DE VENCIMIENTO MAYOR A 5 DÍAS A CARGO DE DEPENDENCIAS DIFERENTES A LA DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS" para que se le asigne un radicado diferente de expediente, conforme a la parte motiva del presente proveído.

Fuente de información: aportada por la OCDI por medio de correo electrónico del 12/02/2024

Frente a las quejas contra los servidores públicos de la Entidad, esta dependencia describió lo siguiente: "esta Oficina de control Disciplinario interno reporta a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital semestralmente las quejas recibidas por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas", para lo cual adjuntan Excel denominado "Matriz reporte Directiva_001_de2021_ segundo semestre 2023.

Por lo anterior, se permite reconocer que se vienen realizando el reporte trimestral y la gestión frente a las PQRS fuera de términos, actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses. (Ver conclusión No. 3 en el numeral 11 Conclusiones).

10.1.4 Presentación de PQRSD, atención especial infantes, mujeres gestantes y personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y Atención prioritaria de peticiones.

En atención al Decreto Nacional 019 de 2012, artículo 12 "Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes." y artículo 13 "Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública", la Oficina de Control Interno procedió a revisar en la página web de la Entidad en el sistema de gestión el proceso Atención a la Ciudadanía, el cual cuenta con el procedimiento

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 15 de 36

trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1 con fecha 25/11/2022, el cual establece en su numeral 3 Condiciones generales y el sub-numeral 3.1 que "La Secretaría Distrital de Integración Social atiende con prioridad las solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con el interés superior, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, en cumplimiento de la normatividad vigente".

Adicionalmente se observó que, la Entidad cuenta con el manual servicio a la ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social, Código: MTL-ATC-001, con fecha 21/12/2023, el cual establece en su numeral 6 "Atención con enfoque poblacional y diferencial" en la cual indica "La atención diferencial implica los aspectos relevantes para atender a niños, niñas y adolescentes; personas mayores; sectores LGBTI; personas de talla baja; personas con discapacidad; víctimas de hechos de violencia, mujeres, etnias, campesinos (as) y migrantes".

En este manual se encuentran los lineamientos definidos para la siguiente población, en los siguientes numerales:

6.1 Atención a niños, niñas y adolescentes.
6.2 Atención a personas mayores
6.3 Atención a los sectores – LGBTI
6.4 Atención a personas de talla baja
6.5 Atención a personas con discapacidad
6.7 Atención a personas que han vivido hechos de violencia
6.7 Atención a mujeres
6.8 Atención a etnias, personas campesinas y migrantes

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se permite reconocer el cumplimiento a la normativa antes señalada. (Ver conclusión No. 4 en el numeral 11 Conclusiones).

10.1.5 Revisión del estado del Servicio Atención al Ciudadano para definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

En atención a lo señalado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano parágrafo 4 **"**De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual".

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 16 de 36

De la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando Radicado I2024004025 del 13/02/2024, la Oficina de Control Interno procedió a revisar las evidencias allegadas por la dependencia, observando que, la SDIS realizó informes de gestión trimestralmente los cuales se encuentran publicados en la página web y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En los informes de gestión del tercer y cuarto trimestre 2023, se presentó el análisis a los seguimientos realizados por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC donde se identificaron oportunidades de mejora, conclusiones y recomendaciones a la gestión realizada en aspectos puntuales relacionados con la atención a la Ciudadanía así:

- El trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS
- Atención Ciudadana- canales de atención
- Acciones de fortalecimiento del servicio de atención a la ciudadanía
- Medición de percepción y satisfacción ciudadana
- Gestiones y articulaciones del servicio SIAC
- Principales conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar el servicio.

Así mismo, en las reuniones realizadas en los Comité Institucional de Gestión y Desempeño desarrolladas el 25/08/2023 y 24/11/2023, se socializaron las gestiones de las PQRSD, se establecieron las acciones de mejora con sus respectivas recomendaciones a las cuales se les realiza seguimiento.
De acuerdo con lo anteriormente descrito, se permite reconocer el cumplimiento a la normativa antes señalada. (Ver conclusión No. 5 en el numeral 11 Conclusiones).

10.1.6 Personal que se ocupa de la atención a la ciudadanía a través de los canales de la SDIS.

Mediante evidencia remitida por la Subsecretaría de Gestión Institucional con memorando radicado I2024004025 del 13/02/2024 se informó que de acuerdo con la Resolución 1340 de la Secretaría Distrital de Integración Social, del 29 de junio de 2022, artículo 9: Estructura orgánica, “La subsecretaría designará un grupo de personas vinculadas a la planta o por contrato para liderar, orientar y operar el SIAC”, al revisar las evidencias se observó que, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía en el segundo semestre de 2023 contó con el talento humano idóneo conformado por veinticuatro (24) referentes para la atención de los diferentes canales dispuestos por la SDIS (presencial, telefónico y virtual), distribuidos de la siguiente manera:

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 17 de 36

•Diez (10) referentes atienden el canal presencial en Subdirecciones Locales de: San Cristóbal, Usme Sumpaz, Bosa, Suba, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Engativá y Kennedy en el CDC Bellavista.

•Doce (12) Referentes atienden los canales presencial y virtual desde las Subdirecciones Locales de: Usaquén, Chapinero, Santa fe Candelaria, Tunjuelito, Kennedy Timiza, Fontibón, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño Puente Aranda y dos (2) referentes ubicados en el local 101 del centro comercial San Martín.

•Dos (2) referentes atienden canal telefónico y virtual (mediante la herramienta video llamada), los cuales están ubicados en el local 101 del centro comercial San Martín.

De acuerdo con lo indicado por la Subsecretaría de Gestión Institucional “Para fortalecer la atención a la ciudadanía se realiza acompañamiento al equipo de referentes de los puntos SIAC desde el equipo de profesionales SIAC de las Subsecretaría de Gestión Institucional, en donde se emplean herramientas como: Lista de chequeo aplicada en las visitas de asistencia técnica, consulta de información en SharePoint y reporte de actividades diarias por parte de los referentes SIAC, los cuales facilitan la observación en cuanto al desempeño en la atención brindada al ciudadano, la apropiación de conocimientos y el desarrollo de los procesos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, el manejo de las herramientas tecnológicas dispuestas para este servicio y el registro de ciudadanos en el sistema misional de la entidad SIRBE.

Lo anterior, con el objetivo de identificar oportunamente las dificultades que se puedan presentar en la prestación del servicio y brindar asistencia técnica en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C, manual de servicio a la ciudadanía SDIS Código: MNL-ATC-001 e instructivos canales de interacción para la atención de la ciudadanía con el propósito de brindar un servicio eficiente y de calidad en los canales presencial, telefónico y virtual disponibles por la Secretaria de Integración Social SDIS”.

La Oficina de Control Interno observó que, el Servicio Integral Atención a la Ciudadanía SIAC cuenta con referentes para la atención a la Ciudadanía por cada Subdirección Local así:

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:05:00 - Pagina 18 de 36

Tabla No. 1 Servicio Integral Atención a la Ciudadanía SIAC 2023

REFERENTES SIAC SEGUNDO SEMESTRE DE 2023					
No	**SUBDIRECCIONES LOCALIDADES**	**ROL**	**MODALIDAD**		
			PRESENCIAL	**TLEFÓNICO**	**VIRTUAL**
1	Usaquén	Referente SIAC	X	X	NA
2	Chapinero	Referente SIAC	X	X	NA
3	Santa Fe Candelaria	Referente SIAC	X	X	NA
4	San Cristóbal	Referente SIAC	X	NA	NA
5	Usme Sumapaz	Referente SIAC	X	NA	NA
6	Tunjuelito	Referente SIAC	X	X	NA
7	Bosa	Referente SIAC	X	NA	NA
8	Bosa Porvenir	Referente SIAC	X	NA	NA
9	Kennedy Timiza	Referente SIAC	X	X	NA
10	Kennedy Bellavista	Referente SIAC	X	NA	NA
11	Fontibón	Referente SIAC	X	X	NA
12	Engativá	Referente SIAC	X	NA	NA
13	Suba	Referente SIAC	X	NA	NA
14	Barrios Unidos	Referente SIAC	X	X	NA
15	Teusaquillo	Referente SIAC	X	X	NA
16	Los Mártires	Referente SIAC	X	X	NA
17	Antonio Nariño Pte. Aranda	Referente SIAC	X	X	NA
18	Rafael Uribe Uribe	Referente SIAC	X	NA	NA
19	Ciudad Bolívar	Referente SIAC	X	NA	NA
20	Ciudad Bolívar	Referente SIAC	X	NA	NA
21	Punto SIAC Nc	Referente SIAC	X	X	NA
22	Punto SIAC Nc	Referente SIAC	X	X	NA
23	Punto SIAC Nc	Referente SIAC	NA	X	X
24	Punto SIAC Nc	Referente SIAC	NA	X	X

Fuente de información: aportada por la SGI memorando Radicado I2024004025 del 13/02/2024

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 19 de 36

La Subsecretaría de Gestión Institucional informó que para fortalecer la atención a la ciudadanía se realizó acompañamiento al equipo de referentes de los puntos SIAC desde el equipo de profesionales SIAC de la Subsecretaría de Gestión Institucional, y durante el segundo semestre de 2023 se realizaron 6 jornadas de fortalecimiento a referentes a cargo de los puntos SIAC y a quienes realizan atención en el canal presencial, telefónico y virtual en temas asociados a:

1. Manual del servicio a la ciudadanía.
2. Protocolos de atención.
3. Seminario WEB Atención a las personas con discapacidad psicosocial en los canales de servicio a la ciudadanía con Veeduría Distrital.
4. Gestión SIAC, metas y productos.
5. Procedimiento PCD-ATC-003 “Trámite de peticiones ciudadanas”.
6. Políticas públicas - cualificación con Secretaría General.
7. Cualificación en lengua de señas - Subdirección Discapacidad.
8. Herramienta Centro Relevo.
9. Guía de trámites y servicios y Política de tratamiento de datos personales.
10. Atención telefónica - Seguimiento y protocolos.
11. Presentación estrategia IMG.
12. Presentación Subdirección para la familia, competencias Comisarías de familia.
13. Informe visita Secretaría General puntos de atención.

Adicionalmente, se adelantó un proceso de capacitación para la adquisición de habilidades en lengua de señas básica colombiana en articulación con el SENA, con una intensidad de 40 horas, en la que participaron las personas que se ocupan de la atención al ciudadano en el SIAC.

La Subsecretaría de Gestión Institucional presentó como evidencia las actas de las Jornadas de fortalecimiento al equipo SIAC, de las sesiones realizadas en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023, en las que se describieron los temas tratados en cada jornada de fortalecimiento y se adjuntaron los formatos planilla de asistencia, debidamente diligenciados y firmados por los asistentes. De igual forma se presentó el acta del curso básico en lengua de señas colombianas dirigido a referentes del servicio SIAC y servidores públicos de la SLIS San Cristóbal y realizado entre el 15 de noviembre y el 18 de diciembre de 2023, a la que se adjunta la planilla de asistencia del SENA, diligenciada y firmada.

De acuerdo con lo anteriormente descrito se permite reconocer el cumplimiento de lo señalado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, “LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 20 de 36

DENUNCIAS, literal a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano. Son aquellos servidores que tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y de la estructura de la entidad". (Ver conclusión No. 6 en el numeral 11 Conclusiones).

10.1.7. Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos

En atención a la Ley 1712 de 2014, artículo 11, "Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva. literal h; "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)"

Teniendo en cuenta lo anterior y de conformidad con las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión institucional, la Oficina de Control Interno procedió a validar su cumplimiento de dicho artículo.

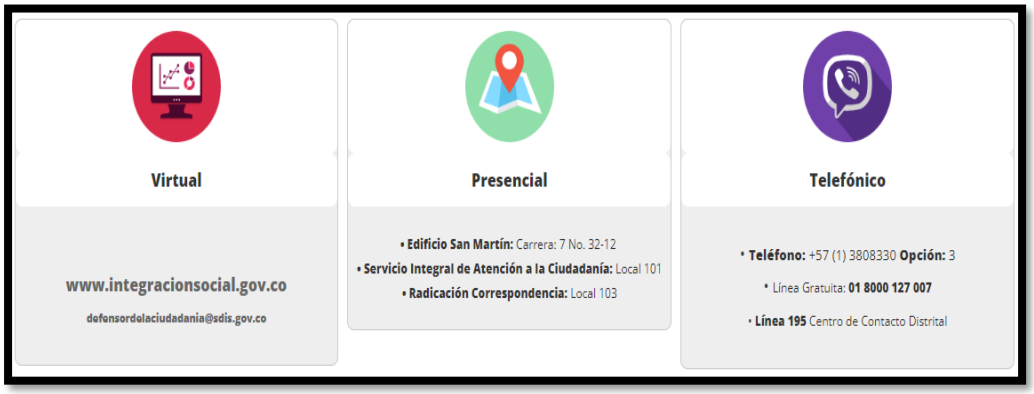
En cuanto a la publicación de los mecanismos de presentación directa de solicitudes quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, se observó en la página web de la SDIS, los siguientes espacios, mediante los cuales los ciudadanos pueden interponer sus solicitudes:

- Link "Bogotá Te Escucha", ubicado en: https://bogota.gov.co/sdqs/, el cual es un sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.
- Correo institucional general: integracion@sdis.gov.co
- Buzón SINPROC: buzonsinproc@sdis.gov.co
- Denuncias por actos de corrupción: ubicado en el link: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/plan-de-lucha-contra-la-corrupcion

Igualmente, la Secretaría Distrital de Integración Social tiene a su disposición los siguientes canales para que los ciudadanos presenten sus denuncias por posibles actos de corrupción.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 21 de 36

Imagen No 7 – Otros canales para presentar denuncias por actos de corrupción



Fuente de información: Tomado de la página web de la SDIS, Atención ciudadana

Así mismo, dispone en esta misma sección de la página web, de un espacio denominado la "Ruta de denuncia", en la cual se indican los mecanismos y los pasos a seguir para interponer una denuncia por acción u omisión: http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2019transparencia/13122019_Ruta_Denuncia_Sub_Secretaria.pdf

Imagen No 8. Espacio denominado la "Ruta de denuncia"

Fuente de información: Captura página web de la SDIS, Atención ciudadana

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 22 de 36

Lo anterior permite evidenciar el cumplimiento de las publicaciones de los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos en el espacio de la página web "Atención ciudadana" tal como lo indica la Ley 1712 de 2014, artículo 11 que indica; "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)",subrayado fuera de texto. (Ver conclusión No. 7 en el numeral 11 Conclusiones).

10.2. INCUMPLIMIENTOS

10.2.1 Falta de oportunidad en las respuestas de las PQRSD de la SDIS

En atención a la Ley 1755 de 2015 artículo 14 **"**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones". "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (…)", artículo 31. "Falta disciplinaria". "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario" y la Ley 190 de 1995, artículo 55 "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo", la Oficina de Control Interno evaluó el cumplimiento de la atención a las PQRSD para el periodo evaluado III y IV trimestre de 2023.

En la revisión realizada a la base de datos aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional "Base II semestre 2023 - Fuera de Términos", se observó que para el II semestre de 2023 se obtuvieron los siguientes resultados de peticiones atendidas fuera de términos.

En el análisis realizado por dependencia, la Dirección de Transferencias registró el mayor número de peticiones respondidas fuera de términos, cifra que ascendió a 14.534 equivalente al 99.3% como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla No.2. Reporte de Peticiones fuera de términos por Dependencia.

Dependencias	Número peticiones	% Participación
Transferencias Económicas IMG	14.534	99,3%
Inspección Y Vigilancia	18	0,1%

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 23 de 36

Dependencias	Número peticiones	% Participación
Servicio Integral De Atención A La Ciudadanía	15	0,1%
Subdirección De Gestión Integral Local	13	0,1%
Subdirección Para La Juventud	9	0,1%
Comisaria De Familia Usaquén 1 Turno 2	9	0,1%
Comisaria De Familia Usme 1	5	0,0%
Subdirección Para La Familia	4	0,0%
Subdirección Para La Discapacidad	4	0,0%
Comisaria De Familia Suba 1 Turno 2	3	0,0%
Dirección Territorial	3	0,0%
Comisaria De Familia Chapinero	3	0,0%
Subdirección Local Santa Fe Candelaria	2	0,0%
Subdirección De Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano	2	0,0%
Dirección De Nutrición Y Abastecimiento	2	0,0%
Comisaria De Familia Suba 1 Turno 1	2	0,0%
Subdirección Local Kennedy	2	0,0%
Dirección De Análisis Y Diseño Estratégico	1	0,0%
Comisaria De Familia Engativá 1	1	0,0%
Subdirección Para La Identificación Caracterización E Integración	1	0,0%
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	1	0,0%
Subdirección Local Suba	1	0,0%
Comisaria De Familia Ciudad Bolívar 2 Turno 2	1	0,0%
Comisaria De Familia Sumapaz	1	0,0%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	1	0,0%
Subdirección Para La Infancia	1	0,0%
Subdirección Local San Cristóbal	1	0,0%
Centro Proteger Curnn	1	0,0%
Capiv	1	0,0%
Proyecto 7730atenciona La Población Proveniente De Flujos Migratorios Mixtos En Bogotá	1	0,0%
TOTAL	**14.643**	**100%**

Fuente de Información: “Base II semestre 2023 - Fuera de Términos” - SIAC

En el análisis realizado por Tipo de petición, los derechos de petición de interés particular fueron los de mayor cantidad, se respondieron fuera de términos, con 12.338, equivalente al 84% como se evidencia en la siguiente tabla.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 24 de 36

Tabla No.3 Peticiones fuera de términos por tipo de petición

Tipo de Petición	Cantidad	% Participación
Derecho De Petición de Interés Particular	12.338	84%
Reclamo	653	4%
Consulta	521	4%
Derecho De Petición de Interés General	470	3%
Queja	385	3%
Solicitud De Acceso a la Información	200	1%
Sugerencia	53	0%
Felicitación	11	0%
Solicitud De Copia	8	0%
Denuncia por actos de Corrupción	4	0%
TOTAL	**14.643**	**100%**

Fuente de Información: “Base II semestre 2023 - Fuera de Términos” - SIAC

En el análisis realizado por Canal, las peticiones realizadas por E-mail registran la mayor cantidad de peticiones respondidas fuera de términos, cifra que ascendió a 7.956, equivalente al 54%, seguido de peticiones realizadas por Web con el 26%, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla No. 4 Peticiones fuera de términos por canal

Tipo de Canal	Cantidad	% Participación
E-Mail	7956	54,3%
Web	3735	26%
Presencial	1354	9%
Teléfono	762	5%
Escrito	718	5%
Buzón	66	0%
Redes Sociales	46	0%
App-Aplicación Móvil	3	0%
Videollamada	3	0%
TOTAL	**14.643**	**100,0%**

Fuente de Información: “Base II semestre 2023 - Fuera de Términos” - SIAC

Teniendo en cuenta que la Dirección de Transferencias es la dependencia con mayor número de peticiones respondidas fuera de términos, se realizó filtro por subtema, evidenciando que, 14.441

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 25 de 36

corresponden a Ingreso Mínimo Garantizado, equivalente al 99,4% del total de subtemas de la Dirección de Transferencias, tal como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 5 Peticiones fuera de términos por Subtema

Subtema	Cantidad	% Participación
Ingreso Mínimo Garantizado	14.441	99%
Enlace Social	31	0%
Apoyos Económicos Adulto Mayor	25	0%
Apoyos económicos para personas mayores	11	0%
Programa Parceros Por Bogotá	9	0%
Traslado A Entidades Distritales	8	0%
Traslado A Entidades Nacionales Y/O Territoriales	3	0%
Contacto Y Atención En Calle A Los Ciudadanos Habitantes De Calle	2	0%
Canastas Y Bonos	1	0%
Centros De Desarrollo Comunitario	1	0%
Emergencia Social Antrópica	1	0%
Gestión del Talento Humano	1	0%
TOTAL	**14.534**	**100,0%**

Fuente de Información: “Base II semestre 2023 - Fuera de Términos” - SIAC

Por otra parte, la Oficina de Control Interno revisó la base de datos aportada por la Subsecretaria de Gestión Institucional “Base II semestre 2023 - Fuera de Términos”, con el fin de determinar por tipología, la cantidad de solicitudes, vs los tiempos de gestión, vs los días de vencimiento en relación con los tiempos según términos definidos en la Ley 1755 de 2015, observando lo siguiente:

Tabla No.6 Tiempos de Respuestas de peticiones ciudadanas por Tipología

Tipología	Término legal	Cantidad Solicitadas	Días de gestión	Días de vencimiento
Petición de interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia.	15 días hábiles	13.899	Entre 16 a 210 días	Entre 1 a 195 días
Denuncias por presuntos actos de corrupción	15 días hábiles	4	Entre 33 a 63 días	Entre 18 a 48 días
Solicitud de información o solicitud de copia	10 días hábiles	208	Entre 11 a 121 días	Entre 1 a 111 días
Consulta	30 días hábiles	521	Entre 31 a 168 días	Entre 1 a 138 días
Felicitaciones	15 días hábiles	11	Entre 16 a 39 días	Entre 1 a 24 días
Total		**14.643**		

Fuente de Información: Elaboración OCI, En aplicación de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 26 de 36

Así mismo, con el fin de minimizar las PQRSD respondidas fueras de términos de ley, la Subsecretaría de Gestión Institucional estableció los siguientes mecanismos:

- La generación de mil quinientas ochenta y seis (1.586) alertas semanales enviadas a las dependencias con peticiones en estados vencidos y próximos a vencer.

- Se realizaron siete (7) mesas de trabajo en los meses de septiembre, octubre, noviembre, y diciembre de 2023 para el control y seguimiento periódico de las dependencias que incumplieron con el criterio de oportunidad como mecanismo de control de las respuestas a las PQRSD, en el cual se solicitó la generación de planes de trabajo con acciones internas que permitieran disminuir el volumen de peticiones con respuesta vencida.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno observó que, la Subsecretaría de Gestión Institucional estableció mecanismos de control para la generación de respuestas a las PQRSD, sin embargo, se observó que la estrategia y/o mecanismo de control utilizados no están siendo efectivos toda vez que los tiempos de respuestas superan el tiempo máximo permitido normativamente de acuerdo con lo registrado en la Tabla No. 2 en donde se detectó que, la Dirección de Transferencias registró 14.534 peticiones equivalente al 99%; ahora bien, centralizando el análisis por tipo de petición los derechos de petición de interés particular ascendieron a 12.338 equivalente al 84% de la totalidad. Así mismo se identificó que para las peticiones de interés particular, los días de gestión oscilan entre 16 a 210 días, lo cual deja en evidencia un incumplimiento en atención al código contencioso Administrativo – Ley 1755 de 2015, y a lo señalado en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, numeral Presentación de las peticiones, parágrafo 4 “Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales” y al procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría Distrital de Integración Social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1, del 25/11/2022 en su numeral 4.1 “Aclaración de actividades”, actividad No. 12: “Todas las peticiones que son responsabilidad de las dependencias competentes de emitir respuesta, deben cumplir con los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía”, teniendo en cuenta que las PQRSD por Petición de interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones deben ser gestionadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicado, mientras que las PQRSD por consulta se deben gestionar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicado, y las PQRSD por Solicitud de información o solicitud de copia deben ser gestionadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicado. (Ver conclusión No. 8 en el numeral 11 Conclusiones).

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 27 de 36

10.3. OBSERVACIONES

10.3.1 Reglamentación del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC.

De la revisión realizada por la Oficina de Control Interno a las evidencias aportadas por la dependencia y a la página web de la Entidad, de la Resolución Interna 1340 de 2022 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones”, la cual resuelve en sus artículos 8 y 9 lo siguiente:

- Artículo 8 “Responsable del servicio Integral de Atención a la Ciudadanía” indica que “La responsabilidad de articular los componentes del SIAC está a cargo de la Subsecretaría o la dependencia que haga las veces de esta”
- Artículo 9 “Estructura Orgánica”. Indica “La Subsecretaría designará un grupo de personas vinculadas a la planta o por contrato para liderar, orientar y operar el SIAC”.

Ahora bien, es importante señalar que el Decreto 113 de 2023 modificó la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Integración Social y a la fecha del presente informe la dependencia denominada Subsecretaría ya no existe, las funciones que se encontraban a su cargo fueron asignadas a la Subsecretaría de Gestión Institucional y Subsecretaría Técnica.

Teniendo en cuenta lo anterior se observó que la Resolución Interna 1340 de 2022 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones” no se encuentra actualizada de acuerdo con la nueva estructura orgánica según lo dispuesto en el Decreto 113 de 2023 “Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Integración Social”. (Ver recomendación No. 1 en el numeral 12 Recomendaciones).

10.3.2 Sistema de turnos que permita solucionar las PQRSD.

La Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Integración Social mediante memorando Radicado I2024004025 del 13/02/2024 presentó evidencia de la atención a la ciudadanía por medio del canal virtual que permite el "Agendamiento de citas por Video llamada" y el “Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado”, el cual cuenta con un sistema de turnos.
Durante el segundo semestre de 2023 se realizaron trescientas treinta y nueve (339) atenciones mediante video llamada y cincuenta y cuatro (54) atenciones por medio de agendamiento de cita para atención en punto SIAC.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 28 de 36

Según lo descrito por la Subsecretaría de Gestión Institucional "Así mismo, se aumentaron siete puntos más de atención para el "Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado", logrando la atención de un total de 13 puntos para atender a la ciudadanía, los cuales se ubicaron en las unidades operativas de: Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos, Fontibón, Los Mártires, Santa Fe Candelaria, Puente Aranda Antonio Nariño, Tunjuelito, Kennedy Timiza, Kennedy Bellavista, Rafael Uribe Uribe, CDC Bosa Porvenir y local 101 del centro comercial San Martín donde funciona la sede principal de la SDIS".

No obstante, en la verificación realizada a los puntos de atención relacionados en la página web, se observó un total de diecinueve (19) puntos, lo cual indica que faltarían seis (6) puntos de atención para ser incluidos en el agendamiento de cita virtual para la atención presencial, los cuales se detallan a continuación: Usaquén, San Cristóbal, Usme Sumapaz, Engativá, Suba, Ciudad Bolívar, por lo cual, es conveniente continuar avanzando en la implementación en los demás puntos en atención a lo señalado en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, numeral Presentación de las peticiones, parágrafo 3 "Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales". (Ver recomendación No. 2 en el numeral 12 Recomendaciones).

10.3.3. Informe periódico de quejas y reclamos al Jefe o director de la Entidad

La Ley 190 de 1995, articulo 54, indica que, "Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública (...)"

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno solicitó mediante memorando I2024003479 de fecha 07/02/2024 a la Subsecretaría de Gestión Institucional las evidencias que den cuenta del cumplimiento de dicho artículo, para lo cual se allegó respuesta con radicado I2024004025 del 13 de febrero de 2023, en el cual se pudo observar lo siguiente:
La entidad realizó dos (2) sesiones del Comité de Gestión y Desempeño, en el cual participó el representante legal de la Entidad, como constan en las actas No. 23 y 34 con fechas del 25 de agosto de 2023 y 24 de noviembre de 2023, en las cuales en su numeral 3 indica "Socialización

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 29 de 36

del Informe del SIAC II trimestre - Subsecretaría de Gestión Institucional" y "3. Socialización del tercer Informe Trimestral de la Gestión del SIAC".

En cada una de las actas se observó adjunta la presentación de los informes de las peticiones quejas y reclamos en las cuales se socializaron los siguientes temas:

- Peticiones ciudadanas en el sistema de Bogotá Te Escucha
- Peticiones recibidas por tipología
- Respuesta a peticiones fuera de términos
- Atención a la Ciudadanía Áreas que recibieron más peticiones
- Atención virtual correo
- Para el canal presencial
- Agendamiento virtual
- Canal Telefónico
- Fortalecimiento del equipo SIAC
- Sensibilización en cultura del servicio
- Encuesta percepción y satisfacción frente a la atención brindada en los servicios Sociales
- Conclusiones - logros
- Acciones de mejora
- Recomendaciones

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se observó un cumplimiento parcial de acuerdo con lo definido en la Ley 190 de 1995, articulo 54, dado que para el numeral 1 "Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos", si bien es cierto se especifican todas las PQRSD por tipología, áreas, canales de atención, no se observó en el acta ni en la presentación el detalle de los servicios de la SDIS que presentaron mayor número de quejas y reclamos.

De igual manera, el cumplimiento es parcial para el numeral 2. "Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública (..)", dado que en las actas y en las presentaciones se relacionan las mejoras al servicio en general y se indican recomendaciones, no obstante, no se observó nada relacionado con, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública (..).

Por lo anteriormente expuesto, se presenta una oportunidad de mejora en las socializaciones de las gestiones de las PQRSD en el comité de gestión y desempeño, por lo cual, es conveniente

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 30 de 36

que la subsecretaría de Gestión Institucional contemplé lo requerido en los puntos 1 y 2 de la Ley 190 de 1995, articulo 54. (Ver recomendación No. 3 en el numeral 12 Recomendaciones).

10.3.4. Publicación de informes de solicitudes de acceso a la información.

En atención a la Ley 1712 de 2014, artículo 11 "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)" (subrayado fuera de texto), y el Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. (…). Las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

(I) El número de solicitudes recibidas.
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

La Oficina de Control Interno validó la publicación de dichos informes en la página web para el período alcance de este seguimiento observando el cumplimiento parcial para los numerales anteriormente descritos, sin embargo, en las publicaciones del anexo 4 "Reportes de solicitud pública", no se evidenció, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y de igual manera no se especificó sobre la negación de alguna petición para el acceso a la información durante el III y IV trimestre de 2023, así mismo, no se observó el reporte de traslados de solicitud de información a otras entidades, para el IV trimestre, lo cual permite identificar un cumplimiento parcial, a lo señalado en la Ley 1712 de 2014, artículo 11:"Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:(...)h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado" Y al Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información el cual indica: "(…). Las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (I) El número de solicitudes recibidas, (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud, (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (...)", subrayado fuera de texto. (Ver recomendación No. 4 en el numeral 12 Recomendaciones).

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 31 de 36

11 CONCLUSIONES

Conclusión 1: Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

Respecto así la Entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRSD, se observó que la Entidad reglamento mediante Resolución No. 1340 del 2022 "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones", describe "(…) La responsabilidad de articular los componentes del SIAC está a cargo de la Subsecretaría o la dependencia que haga las veces de esta (…)".

Conclusión 2: link de quejas, sugerencias, reclamos y un espacio para actos de corrupción de fácil acceso para los ciudadanos.

Según lo establecido en el artículo 76 ley 1474 de 2011 inciso 2 y 3 en cuanto "(…) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (…)", "(…) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad (…)" se concluye que la Entidad tiene dispuesta para la ciudadanía la sección Trámites y Servicios en el cual se puede acceder al banner de "Bogotá te escucha" y el banner "DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN" (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), así mismo con el banner denominado "Atención a la ciudadanía" Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, donde la ciudadanía pueda interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción.

Conclusión 3: Reporte y gestiones realizadas frente al incumplimiento a las respuestas de la PQRS y actos de corrupción contemplados en la ley.

De acuerdo con la información aportada por las dependencias responsables, se puede reconocer que la Subsecretaría de Gestión Institucional realizó los reportes trimestrales de las dependencias con las peticiones fuera de términos y la Oficina de Control Disciplinario Interno viene realizando gestiones frente PQRS fuera de términos, actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses interpuesta por la ciudadanía.

Conclusión 4: Presentación de PQRSD, atención especial infantes, mujeres gestantes y personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y Atención prioritaria de peticiones.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 32 de 36

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno en la página web, se pudo observar que la Entidad cuenta en su proceso de Atención a la Ciudadanía con el procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría distrital de integración social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1 con fecha 25/11/2022 y manual servicio a la ciudadanía secretaría distrital de integración social, Código: MTL-ATC-001, con fecha 21/12/2023 donde determinan los lineamientos de la atención a la ciudadanía con enfoque poblacional y diferencial.

Conclusión 5: Revisión del estado del servicio atención al ciudadano para definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Una vez revisadas las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se evidenció el cumplimiento de lo establecido en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, en lo relacionado con el análisis del estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora, mediante la realización de informes trimestrales de gestión, socializados en los Comité de Gestión y Desempeño y publicados en la página web en la sección de Atención a la Ciudadanía.

Conclusión 6: Personal que se ocupa de la atención a la ciudadanía a través de los canales de la SDIS.

Frente al personal que atiende la ciudadanía a través de los diferentes canales de la Entidad, se observó que para robustecer a los referentes de los puntos SIAC, se realizan jornadas de fortalecimiento, lo cual permite evidenciar cumplimiento a lo señalado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano***,*** Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, “LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, literal a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano.

Conclusión No. 7 Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos

Una vez realizado el análisis a las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional y de acuerdo a lo observado en la página web se da cumplimiento normativo de acuerdo con lo señalado en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, en lo relacionado con; "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 33 de 36

solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)",subrayado fuera de texto.

Conclusión No 8: Falta de oportunidad en las respuestas de las PQRSD de la SDIS

Como resultado del seguimiento realizado a la gestión de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2023, se observó falta de oportunidad en la respuesta de las peticiones por parte de las dependencias, específicamente la Dirección de Transferencias un total de 14.534 equivalente al 99%, de las peticiones respondidas fuera de términos se encuentran en cabeza derechos de petición de interés particular 12.338 equivalente al 84%, que los días de gestión oscilan entre 16 a 210 días lo cual decanta en un incumplimiento en atención al código contencioso Administrativo – Ley 1755 de 2015, y a lo señalado en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, numeral Presentación de las peticiones, parágrafo 4, y al procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría Distrital de Integración Social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1, del 25/11/2022 en su numeral 4.1 “Aclaración de actividades”, actividad No. 12.

12 RECOMENDACIONES

Recomendación 1: Reglamentación del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC.

En revisión realizada a la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, se evidenció que la Resolución Interna 1340 de 2022, no se encuentra actualizada de acuerdo con el Decreto 113 de 2023, por lo cual se recomienda realizar la gestión pertinente.

Recomendación 2: Sistema de turnos que permita solucionar las PQRSD.

Teniendo en cuenta que la Subsecretaría de Gestión Institucional reportó la aplicación del sistema de turnos para el agendamiento de cita virtual para la atención presencial para trece (13) puntos; la Oficina de Control Interno observó en la página web de la Entidad un total de diecinueve (19) puntos de atención, lo cual indica que faltarían seis (6) puntos por ser incluidos, por lo cual es conveniente continuar avanzando en la implementación de lo señalado en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, numeral Presentación de las peticiones, parágrafo 3 “Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales”.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 34 de 36

Recomendación 3: Informe periódico de quejas y reclamos al Jefe o director de la Entidad

Teniendo en cuenta que se observó cumplimiento parcial en los numerales 1 y 2 de Ley 190 de 1995, articulo 54, es conveniente que, la Subsecretaría de Gestión Institucional contemple en la socialización del Informe periódico de quejas y reclamos al Jefe o director de la Entidad lo indicado en su totalidad en dichos numerales, específicamente en lo relacionado con numeral 1 “Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos y numeral 2 “racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública (..)”.

Recomendación 4: Publicación de informes de solicitudes de acceso a la información.

Teniendo en cuenta, lo señalado en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, relacionado con la publicación de un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado, así mismo, lo manifestado en el Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, y teniendo en cuenta que no se evidenció la completitud de la información para el período evaluado correspondiente a los numerales 2 y 4, la Oficina de Control Interno recomienda a la Subsecretaria de Gestión Institucional implementar acciones para la inclusión de los numerales 2 y 4 en el informe denominado anexo 4 “Reportes de solicitud pública”.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

María Elcy Hernández Gaitán – Contratista
Harvey Hernando Mora Sánchez - Funcionario
Mauricio Rodríguez Ramírez – Contratista

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 Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 35 de 36

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Art 76 ley 1474 de 2011-F

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680 Creación: 2024-03-07 08:03:29

Estado: Finalizado Finalización: 2024-03-07 08:51:59

Escanee el código para verificación

Firma: 4

Rosemary Chavez
51890687
rchavezr@sdis.gov.co
Jefe de Oficina
Oficina de Control Interno

Firma: 3

Harvey Hernando Mora Sanchez
79401250
hmoras@sdis.gov.co
Profesional Especializado
Oficina de Control Interno - SDIS

Firma: 2

Maria Elcy Hernández Gaitán
51923864
mehernandezg@sdis.gov.co
Contratista
Secretaria de Integración Social

Firma: 1

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

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680
2024-03-07T08:52:02-05:00 - Pagina 36 de 36

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final Art 76 ley 1474 de 2011-F

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240307-080329-120076-12670680 Creación: 2024-03-07 08:03:29

Estado: Finalizado Finalización: 2024-03-07 08:51:59

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Mauricio Rodriguez Ramirez marodriguezr@sdis.gov.co Contratista Control Interno	Aprobado	Env.: 2024-03-07 08:03:31 Lec.: 2024-03-07 08:03:45 Res.: 2024-03-07 08:05:49 IP Res.: 186.84.22.167
Firma	Maria Elcy Hernández Gaitán mehernandezg@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social	Aprobado	Env.: 2024-03-07 08:05:49 Lec.: 2024-03-07 08:11:17 Res.: 2024-03-07 08:11:26 IP Res.: 186.102.99.2
Firma	Harvey Hernando Mora Sanchez hmoras@sdis.gov.co Profesional Especializado Oficina de Control Interno - SDIS	Aprobado	Env.: 2024-03-07 08:11:26 Lec.: 2024-03-07 08:31:24 Res.: 2024-03-07 08:31:35 IP Res.: 186.155.7.19
Firma	Rosemary Chavez rchavezr@sdis.gov.co Jefe de Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2024-03-07 08:31:35 Lec.: 2024-03-07 08:51:56 Res.: 2024-03-07 08:51:59 IP Res.: 191.156.61.5

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME EJECUTIVO	Código: FOR-AC-010 Versión: 1 Fecha: Memo I2023005237 - 20/02/2023 Página: 1 de 1

NOMBRE DEL INFORME: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

OBJETIVO: Verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos y al cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos” y demás normativa relacionada.

ALCANCE: El seguimiento se realizará para el período comprendido entre el 01/07/2023 al 31/12/2023.

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS POR MEJORAR
1. Se cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. 2. La entidad cuenta con un Link de quejas, sugerencias, reclamos y un espacio para actos de corrupción de fácil acceso para los ciudadanos. 3. Generación de reporte y gestiones realizadas frente al incumplimiento a las respuestas de la PQRS y actos de corrupción contemplados en la ley. 4. La entidad cuenta procedimientos para la presentación de PQRSD, atención especial infantes, mujeres gestantes y personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y Atención prioritaria de peticiones. 5. Se realiza anàlisis y revisión del estado del Servicio Atención al Ciudadano para definir acciones que permitan mejorar la situación actual. 6. Fortalecimiento al personal que se ocupa de la atención a la ciudadanía a través de los canales de la SDIS. 7. La entidad cuenta con los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos	10.3.1 Reglamentación del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC. 10.3.2 Sistema de turnos que permita solucionar las PQRSD 10.3.3. Informe periódico de quejas y reclamos al Jefe o director de la Entidad 10.3.4. Publicación de informes de solicitudes de acceso a la información.

CONCLUSIONES
CONFORMIDADES **Conclusión 1: Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.** Respecto así la Entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRSD, se observó que la Entidad reglamento mediante Resolución No. 1340 del 2022 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones”, describe “(…) La responsabilidad de articular los componentes del SIAC está a cargo de la Subsecretaría o la dependencia que haga las veces de esta (…)”. **Conclusión 2: link de quejas, sugerencias, reclamos y un espacio para actos de corrupción de fácil acceso para los ciudadanos.** Según lo establecido en el artículo 76 ley 1474 de 2011 inciso 2 y 3 en cuanto “(…) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (…)”, “(…) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad (…)” se concluye que la Entidad tiene dispuesta para la ciudadanía la sección Trámites y Servicios en el cual se puede acceder al banner de “Bogotá te escucha” y el banner “DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN” (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), así mismo con el banner denominado “Atención a la ciudadanía” Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, donde la ciudadanía pueda interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción. **Conclusión 3: Reporte y gestiones realizadas frente al incumplimiento a las respuestas de la PQRS y actos de corrupción contemplados en la ley.** De acuerdo con la información aportada por las dependencias responsables, se puede reconocer que la Subsecretaría de Gestión Institucional realizó los reportes trimestrales de las dependencias con las peticiones fuera de términos y la Oficina de Control Disciplinario Interno viene realizando gestiones frente PQRS fuera de términos, actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses interpuesta por la ciudadanía. **Conclusión 4: Presentación de PQRSD, atención especial infantes, mujeres gestantes y personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y Atención prioritaria de peticiones.** De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno en la página web, se pudo observar que la Entidad cuenta en su proceso de Atención a la Ciudadanía con el procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría distrital de integración social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1 con fecha 25/11/2022 y manual servicio a la ciudadanía secretaría distrital de integración social, Código: MTL-ATC-001, con fecha 21/12/2023 donde determinan los lineamientos de la atención a la ciudadanía con enfoque poblacional y diferencial.

Conclusión 5: Revisión del estado del servicio atención al ciudadano para definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Una vez revisadas las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se evidenció el cumplimiento de lo establecido en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, en lo relacionado con el análisis del estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora, mediante la realización de informes trimestrales de gestión, socializados en los Comité de Gestión y Desempeño y publicados en la página web en la sección de Atención a la Ciudadanía.

Conclusión 6: Personal que se ocupa de la atención a la ciudadanía a través de los canales de la SDIS.

Frente al personal que atiende la ciudadanía a través de los diferentes canales de la Entidad, se observó que para robustecer a los referentes de los puntos SIAC, se realizan jornadas de fortalecimiento, lo cual permite evidenciar cumplimiento a lo señalado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, “LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, literal a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano.

Conclusión No. 7 Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos

Una vez realizado el análisis a las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Institucional y de acuerdo a lo observado en la página web se da cumplimiento normativo de acuerdo con lo señalado en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, en lo relacionado con; "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...)",subrayado fuera de texto.

NO CONFORMIDADES

Conclusión No 8: Falta de oportunidad en las respuestas de las PQRSD de la SDIS

Como resultado del seguimiento realizado a la gestión de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2023, se observó falta de oportunidad en la respuesta de las peticiones por parte de las dependencias, específicamente la Dirección de Transferencias un total de 14.534 equivalente al 99%, de las peticiones respondidas fuera de términos se encuentran en cabeza derechos de petición de interés particular 12.338 equivalente al 84%, que los días de gestión oscilan entre 16 a 210 días lo cual decanta en un incumplimiento en atención al código contencioso Administrativo – Ley 1755 de 2015, y a lo señalado en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, numeral Presentación de las peticiones, parágrafo 4, y al procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría Distrital de Integración Social, Código: PCD-ATC-003, Versión: 1, del 25/11/2022 en su numeral 4.1 “Aclaración de actividades”, actividad No. 12.

RECOMENDACIONES
Recomendación 1: Reglamentación del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC. En revisión realizada a la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, se evidenció que la Resolución Interna 1340 de 2022, no se encuentra actualizada de acuerdo con el Decreto 113 de 2023, por lo cual se recomienda realizar la gestión pertinente. **Recomendación 2: Sistema de turnos que permita solucionar las PQRSD.** Teniendo en cuenta que la Subsecretaría de Gestión Institucional reportó la aplicación del sistema de turnos para el agendamiento de cita virtual para la atención presencial para trece (13) puntos; la Oficina de Control Interno observó en la página web de la Entidad un total de diecinueve (19) puntos de atención, lo cual indica que faltarían seis (6) puntos por ser incluidos, por lo cual es conveniente continuar avanzando en la implementación de lo señalado en el cuarto componente de la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, numeral Presentación de las peticiones, parágrafo 3 “Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales”. **Recomendación 3: Informe periódico de quejas y reclamos al Jefe o director de la Entidad** Teniendo en cuenta que se observó cumplimiento parcial en los numerales 1 y 2 de Ley 190 de 1995, articulo 54, es conveniente que, la Subsecretaría de Gestión Institucional contemple en la socialización del Informe periódico de quejas y reclamos al Jefe o director de la Entidad lo indicado en su totalidad en dichos numerales, específicamente en lo relacionado con numeral 1 “Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos y numeral 2 “racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública (..)”. **Recomendación 4: Publicación de informes de solicitudes de acceso a la información.** Teniendo en cuenta, lo señalado en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, relacionado con la publicación de un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado, así mismo, lo manifestado en el Decreto 1081 del 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, y teniendo en cuenta que no se evidenció la completitud de la información para el período evaluado correspondiente a los numerales 2 y 4, la Oficina de Control Interno recomienda a la Subsecretaria de Gestión Institucional implementar acciones para la inclusión de los numerales 2 y 4 en el informe denominado anexo 4 “Reportes de solicitud pública”.