

SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Fecha: 2026-05-28 10:55:21
Radicado: I2026016906

Cod Dependencia: Fol:
Tipo Documental:
Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destino: MAURICIO SANDINO
Total Anexos: 1 (1 Tabla Externos)

MEMORANDO

Código 10020- 168

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 MARTÍNEZ PARDO**
Directora Poblacional
- DIANA PATRICIA MARTÍNEZ GALLEGO**
Directora para Inclusión y las Familias
- MAURICIO SANDINO**
Director de Transferencias
- LAURA ALEJANDRA CONTRERAS SALAZAR**
Jefe Oficina Jurídica
- DIEGO FELIPE BUSTOS BUSTOS**
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
- ALEJANDRA MALDONADO RIVERA**
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final auditoría interna “Lineamientos de la Atención a la Ciudadanía y de los Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social”

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Respetados 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 de coordinación de control interno(...)", me permito comunicar que, la Oficina de Control Interno en ejecución del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2026, y en desarrollo de los roles de evaluación y seguimiento, y enfoque hacia la prevención, realizó la auditoría "Lineamientos de la Atención a la Ciudadanía y de los Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social"; informe que se adjunta en su versión final, junto con el informe ejecutivo.

Cordialmente,

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

Marcela Delgado Guarnizo
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: María Elcy Hernández Gaitán – Contratista OCI – Auditor Líder

Revisó: Germán Alfonso Espinosa Suárez - Contratista OCI.

Aprobó: Marcela Delgado Guarnizo – Jefe OCI

Anexos: Informe Final Auditoria Decreto 371-2010 artículos 3 y 4 PAA2026
Informe Ejecutivo auditoria Decreto 371-2010 art 3 y 4 PAA2026

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-105625-bdofsl-14714523
2026-05-28T11:12:10-05:00 - Página 2 de 4

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2026016906

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260528-105629-bfdf51-14714523

Creación: 2026-05-28 10:56:29

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-28 11:12:09



Escanee el código
para verificación

Firma: MARCELA DELGADO

Marcela Delgado Guarnizo

52904939

mdelgadog@sdis.gov.co

Jefe Oficina

Oficina de Control Interno

Elaboración: MARIA ELCY HERNANDEZ

Maria Elcy Hernández Gaitán

51923864

mehernandezg@sdis.gov.co

Contratista

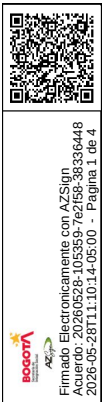
Secretaria de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-105629-bfdf51-14714523
2026-05-28T11:12:10-05:00 - Página 3 de 4



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
I2026016906			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260528-105629-bfdf51-14714523 Creación: 2026-05-28 10:56:29 Estado: Finalizado Finalización: 2026-05-28 11:12:09			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Maria Elcy Hernández Gaitán mehernandezg@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-05-28 10:56:34 Lec.: 2026-05-28 11:09:02 Res.: 2026-05-28 11:09:06 IP Res.: 181.225.71.228 Canal: Email
Firma	Marcela Delgado Guarnizo mdelgadog@sdis.gov.co Jefe Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-05-28 11:09:07 Lec.: 2026-05-28 11:11:54 Res.: 2026-05-28 11:12:08 IP Res.: 191.156.224.24 Canal: Email



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Fecha: 2026-05-28 10:53:16
Radicado: I2026016905

Cod Dependencia: Fol:
Tipo Documental:
Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destino: IVÁN OSEJO VILLAMIL
Total Anexos: 2 (2 Tabla Externos)

MEMORANDO

Código 10020-167

No requiere respuesta

PARA:

LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO

Subsecretaria de Gestión Institucional

IVÁN OSEJO VILLAMIL

Director de Análisis y Diseño Estratégico

ELIZABETH SOLER YAYA

Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización

ALEJANDRA MALDONADO RIVERA

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

JOHNNY EDWARD PADILLA ARIZA

Subdirector de Plantas Físicas

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final auditoría Interna a los “Lineamientos de la Atención a la Ciudadanía y de los Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social”.

Cordial saludo.

Dando cumplimiento a lo establecido en Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2026, de manera atenta me permito 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, realizó auditoría a los “Lineamientos de la Atención a la Ciudadanía y de los Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social”, informe que se adjunta en su

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



versión final, junto con el informe ejecutivo y, el formato registro y control plan de mejoramiento.

Se recomienda coordinar con las partes involucradas, las acciones necesarias para gestionar las recomendaciones y la formulación del plan de mejoramiento derivado de los hallazgos expuestos en el informe de auditoría, mediante un exhaustivo análisis causal y en cumplimiento del procedimiento *Formulación y modificación planes de mejoramiento origen interno y externo*, código: *PCD-PE-017*.

Quedamos atentos a la convocatoria de las mesas de formulación, para brindar el acompañamiento requerido en aras de la mejora continua institucional.

Cordialmente,

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

Marcela Delgado Guarnizo

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: María Elcy Hernández Gaitán – Contratista OCI – Auditor Líder

Revisó: Germán Alfonso Espinosa Suárez - Contratista OCI.

Aprobó: Marcela Delgado Guarnizo – Jefe OCI

Anexos: Informe Final Auditoría Decreto 371-2010 artículos 3 y 4 - PAA2026

Informe Ejecutivo Auditoría Decreto 371-2010 art 3 y 4 PAA2026

Registro-y-Control PM Auditoría Decreto 371-2010 art 3 y 4 - PAA2026

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-105355-762158-38-336448
2026-05-28T11:10:14-05:00 - Página 2 de 4

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2026016905

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260528-105359-7e2f58-38336448

Creación: 2026-05-28 10:53:59

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-28 11:10:11



Escanee el código
para verificación

Firma: MARCELA DELGADO

Marcela Delgado Guarnizo

52904939

mdelgadog@sdis.gov.co

Jefe Oficina

Oficina de Control Interno

Elaboración: MARIA ELCY HERNANDEZ

Maria Elcy Hernández Gaitán

51923864

mehernandezg@sdis.gov.co

Contratista

Secretaria de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-105359-7e2f58-38336448
2026-05-28T11:10:14-05:00 - Página 3 de 4

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2026016905

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260528-105359-7e2f58-38336448

Creación: 2026-05-28 10:53:59

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-28 11:10:11



Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Maria Elcy Hernández Gaitán mehernandezg@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-05-28 10:54:03 Lec.: 2026-05-28 11:08:17 Res.: 2026-05-28 11:08:20 IP Res.: 181.225.71.228 Canal: Email
Firma	Marcela Delgado Guarnizo mdelgadog@sdis.gov.co Jefe Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-05-28 11:08:20 Lec.: 2026-05-28 11:09:58 Res.: 2026-05-28 11:10:10 IP Res.: 191.156.224.24 Canal: Email

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 1 de 39

TIPO DE INFORME

___ Informe preliminar X Informe final

Fecha de entrega: 28/05/2026

1. NOMBRE DE LA AUDITORIA INTERNA

Auditoría Interna Lineamientos de la Atención a la Ciudadanía y de los Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar y evaluar la gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía, así como las acciones de participación ciudadana y control social, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, demás normatividad y lineamientos internos vigentes.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría se desarrollará para el periodo comprendido entre el 01/01/2025 al 31/12/2025.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Orden Nacional

1. Constitución Política de Colombia 1991.
2. Ley 87 del 29/11/1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en la Entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
3. Ley 190 del 06/06/1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa". Derogada parcialmente por el Decreto 19 de 2012.
4. Ley 489 del 29/12/1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
5. Ley 1474 del 12/07/2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
6. Ley 850 del 18/11/2003, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T08:19:48:05:00 - Página 1 de 42



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FOR-AC-013

Versión: 5

Fecha: Memo I2026013424 -
29/04/2026

Página 2 de 39

7. Ley 962 del 08/07/2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
8. Ley 1437 del 18/01/2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
9. Ley 1712 del 06/03/2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
10. Ley 1755 del 30/06/2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
11. Ley 1757 del 06/07/2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
12. Ley 2080 del 01/25/2021, "Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante jurisdicción".
13. Decreto 19 del 10/01/2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
14. Decreto 124 del 26/01/2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
15. Decreto 270 del 14/02/2017, "Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación".
16. Documento CONPES 3654 del 12/04/2010, "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos". Departamento Administrativo de la Función Pública Programa Presidencial de Modernización.
17. Documento CONPES 03 del 26/09/2019 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
18. Resolución 1519 de 24/08/2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos". Ministerio de Tecnología.
19. Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2, febrero de 2019, Departamento Administrativo de la Función Pública.
20. Directiva 005 del 09/10/2020 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. "Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá".
21. Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública, versión 1 de mayo de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública.
22. Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 de 2013 Accesibilidad Física



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 2 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 3 de 39

Orden distrital

23. Decreto 607 del 29/04/2007 "Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social", derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 647 el 28 de diciembre de 2025.
24. Decreto 371 del 30/08/2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo No. 3 y artículo No 4. Derogado por el numeral 78 artículo 484 del Decreto Único Sectorial 640 de 2025, a partir del 22 de diciembre de 2025 (vigente para el alcance de la auditoría).
25. Decreto 477 del 19/10/2023, " Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones." Alcaldía Mayor de Bogotá, derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 642 el 22 de diciembre de 2025
26. Decreto 197 del 22/05/2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C", derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 642 el 22 de diciembre de 2025.
27. Decreto 103 de 2015 Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
28. Decreto 1081 de 2015 Versión Integrada con sus modificaciones. Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al decreto único reglamentario del Sector Presidencia de la República a partir de la fecha de su expedición "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
29. Decreto 221 de 06/06/2023, "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones", derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 642 el 22 de diciembre de 2025.
30. Decreto 847 del 30/12/2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 642 el 22 de diciembre de 2025.
31. Decreto 640 del 22/12/2025, "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública".
32. Decreto 647 del 22/12/2025, "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Integración Social".
33. Circular 004 del 18/10/2024 Veeduría Distrital - Lineamientos técnicos y metodológicos del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital vigencia 2024 – 2027
34. Circular 005 del 16/12/2024 Veeduría Distrital - Alcance - Lineamientos técnicos y metodológicos del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital vigencia 2024 – 2027.
35. Manual Operativo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 2024.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 4 de 39

Normativa interna

36. Resolución 1761 del 08/08/2023 “Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”.
37. Procedimiento Participación Ciudadana, código PCD-PE-011, versión 1, Circular 038 – 25/11/2022.
38. Procedimiento Desarrollo y Seguimiento de Acciones de Participación Ciudadana, código PCD-PE-011, versión: 2, Circular No. 40 del 07/12/2023.
39. Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión 1 del 25/11/2022.
40. Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía, código: INS-ATC-001 versión 2 del 21/12/2023.
41. Procedimiento Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, el Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales, código: PCD-ATC-001, versión: 1 del 28/12/2021.
42. Política de Administración de Riesgos, código LIN-GS-001, versión 3 del 18/12/2023.
43. Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión 2 del 18/06/2025.
44. Política de Administración de Riesgos, código LIN-GS-001, versión 4 del 26/06/2025.
45. Manual de atención a la ciudadanía, código MNL-ATV-001 del 21/12/2023.
46. Guía metodológica para el seguimiento acompañamiento y evaluación de la atención y el servicio a la ciudadanía, código: GUI-ATC-001, versión 0.
47. Procedimiento auditoría interna, código PCD-AC.004, versión 3 del 26/12/2023.
48. Demás criterios internos y externos aplicables al objetivo y alcance de la auditoría.

5. AUDITADO

- Subsecretaría de Gestión Institucional – Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- Dirección de Análisis y Diseño Estratégico.
- Subdirección de Diseño Evaluación y Sistematización.
- Subdirección de Plantas Físicas
- Oficina Asesora de Comunicaciones.

6. IMPEDIMENTOS O MENOSCABOS

En el desarrollo de la presente auditoría no se observaron impedimentos o menoscabos.

7. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA

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



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 5 de 39

- Planificación y ejecución de una (1) sesión de trabajo con el equipo auditor, a fin de conocer los elementos base como normativa aplicable y procedimientos de acuerdo con los temas a auditar, al igual, determinar el objetivo y alcance de la auditoría, sesión llevada a cabo el día 5/02/2026 a través de la plataforma MS Teams.
- Planificación y ejecución de una (1) sesión de trabajo con la jefe de la Oficina de Control Interno, a fin de presentar la propuesta del objetivo, alcance, normativa y enfoque de la auditoría, llevada a cabo el 10/02/2026 a través de la plataforma MS Teams.
- Desarrollo de una (1) sesión de trabajo con el equipo auditor, a fin de establecer el Plan Individual de Auditoría, llevada a cabo el 11/02/2026 a través de la plataforma MS Teams.
- Comunicación del Plan Individual de Auditoría, versión 0; convocatoria a la reunión de apertura de auditoría y envío del formato carta de representación para su diligenciamiento, con memorando radicado I2026004169 del 13/02/2026, dirigido a los clientes de la auditoría.
- Reunión de apertura de la auditoría y recepción de las cartas de representación por parte de los clientes de la auditoría el 18/02/2026.
- Elaboración y definición de listas de verificación (papeles de trabajo), del análisis a los criterios objeto de evaluación al Decreto 371 de 2010 artículos 3 y 4.
- Ejecución de técnicas de auditoría mediante revisión documental para la evaluación de requisitos de los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 frente a la información aportada por los clientes de la auditoría, en respuesta a las solicitudes de información.

Remisión de las siguientes solicitudes de información:

- Memorando radicado interno I2026005117 del 19/02/2026, con asunto “Solicitud de información - Auditoría interna “Lineamientos de atención a la ciudadanía y procesos participación ciudadana y control social”, (artículos 3° y 4° del Decreto 371 de 2010) - Vigencia 2025”, dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI.
- Memorando radicado interno I2026005113 del 19/02/2026 con asunto “Solicitud de información - Auditoría interna “Lineamientos de atención a la ciudadanía y procesos participación ciudadana y control social”, (artículos 3° y 4° del Decreto 371 de 2010) - Vigencia 2025”, dirigido a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico - DADE y a la Subdirección de Diseño Evaluación y Sistematización – SDES.
- Memorando radicado interno I2026005112 del 19/02/2026, con asunto “Solicitud de información - Auditoría interna “Lineamientos de atención a la ciudadanía y procesos participación ciudadana y control social”, (artículos 3° y 4° del Decreto 371 de 2010) - Vigencia 2025.”, dirigido a la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC.
- Memorando radicado interno I2026009259 del 25/03/2026 con asunto “Solicitud de información adicional - Auditoría interna “Lineamientos de atención a la ciudadanía y procesos participación ciudadana y control social”, (artículos 3° y 4° del Decreto 371 de 2010) - Vigencia 2025”, dirigido a la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 6 de 39

- Memorando radicado interno I2026009257 del 25/03/2025 con asunto “Solicitud de información - Auditoría interna “Lineamientos de atención a la ciudadanía y procesos de participación ciudadana y control social” (artículos 3° y 4° del Decreto 371 de 2010) - Vigencia 2025”, dirigido a la Oficina Jurídica - OJ.

Adicionalmente se gestionaron las siguientes solicitudes de prórroga para la entrega de información:

- Memorando radicado interno I2026005348 del 20/02/2026, con asunto “Solicitud extensión de plazo”, allegado por la Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI.
- Memorando de respuesta de solicitud de prórroga, según radicado I2026005504 del 23/02/2026 con asunto “Respuesta a memorando I2026005348 Solicitud extensión de plazo.”, dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI.
- Memorando radicado interno I2026005816 del 25/02/2026, con asunto “Solicitud relacionada con el memorando I2026005113”, allegado por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico – DADE.
- Memorando de respuesta de solicitud de prórroga, según radicado I2026005842 del 25/02/2026 con asunto “Respuesta a memorando I2026005816 Solicitud relacionada con el memorando I2026005113”, dirigido a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico - DADE.

Determinación de muestras de auditoría:

- Visitas puntos Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC.

De acuerdo con el reporte de los puntos SIAC publicados en la página web, la Secretaría cuenta con 26 puntos de Servicio Integral de Atención al Ciudadanía incluidos los 5 puntos de los REDCADES por lo cual, la Oficina de Control Interno teniendo en cuenta que en vigencias anteriores se realizó Auditorías Internas al Lineamientos de la Atención a la Ciudadanía y de los Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social en las vigencias (2022 a 2025), visitando un total de 18 puntos SIAC sin contar los REDCADES. Para el presente ejercicio de auditoría se realizó un muestro discrecional contemplando los puntos no visitados estableciendo la visita para 4 puntos, con el fin de verificar el conocimiento y la aplicación de controles en los puntos, así mismo verificar físicamente el cumplimiento de la Norma Técnica 6047 del ICONTEC.

Tabla No. 1 Puntos SIAC visitados

NOMBRE DEL PUNTO SIAC	Dirección
SIAC- Super CADE CAD	Avenida Carrera 30 No. 25-90 Torre B
SIAC- Super CADE Engativá	Tv. 113b No. 66-54
Santa Fe Candelaria	Carrera 2 No. 4 -10Lourdes
Bosa Porvenir – CDC	Carrera. 100 #52 - 24, SUR

Fuente: Elaboración OCI a partir del listado de puntos SIAC publicados en la página web de la SDIS



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T08:19:48:05:00 - Página 6 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 7 de 39

- Selección muestral peticiones recibidas Entes del gobierno – control Político
- Selección muestral aleatoria recibidas por el canal redes sociales.

Mesas de trabajo realizadas con los delegados asignados para atender la presente auditoría:

- Mesa de trabajo con la profesional designada para atender la auditoría de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, con el fin de contextualizar con el equipo auditor los temas relacionados con la participación ciudadana y control social, realizada el 03/03/2026.
- Ejecución de mesa de trabajo con el personal designado de la Oficina Asesora de Comunicaciones-OAC, con el fin de realizar la verificación de aplicación de controles del procedimiento de peticiones e interacciones con las redes sociales, llevada a cabo el día 17/03/2026.
- Desarrollo de mesas de trabajo los días 25/03/2026, 26/03/2026 con el equipo de trabajo de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI con el fin de realizar la verificación de ejecución de controles en los procedimientos de peticiones ciudadanas relacionadas con control Político, peticiones ciudadanas y redes sociales.
- Mesas de trabajo mensuales con la Jefe de la Oficina de Control Interno, realizadas el 10/03/2026 y 9/04/2026, 14/05/2026 con el fin de dar a conocer los avances de la auditoría y analizar potenciales riesgos identificados.
- Dos (2) Mesas de trabajo con la profesional designada para atender la auditoría de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, con el equipo auditor con el fin de realizar precisiones sobre los temas relacionados con la participación ciudadana y control social, realizadas el 14/04/2026.

Técnicas de auditoría realizadas durante la ejecución:

- Se realizaron visitas de campo a los puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC de acuerdo con la muestra seleccionada, los días 04, 05, 13 y 27 de marzo de 2026.
- Revisión documental para la evaluación de requisitos frente a la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional, Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización, Oficina Asesora de Comunicaciones, en respuesta a las solicitudes de información y resultado de visitas a los puntos SIAC.
- Revisión de la documentación asociada al Proceso de Atención a la Ciudadanía del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Integración Social, y revisión de las acciones del plan de mejoramiento del proceso en mención de acuerdo con las auditorías internas y externas realizadas en las vigencias anteriores.
- Evaluación a las actividades de control de los riesgos de gestión y corrupción asociadas al Proceso.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FOR-AC-013

Versión: 5

Fecha: Memo I2026013424 -
29/04/2026

Página 8 de 39

- Se proyectó informe preliminar para revisión y aprobación por parte de la Jefatura de la Oficina de Control Interno, el 28/04/2026.
- Remisión del informe en su versión preliminar a través de comunicado interno I2026013182 el día 28/04/2026 a los clientes de auditoría y partes interesadas, para los fines pertinentes. y; convocatoria a la reunión de entrega de resultados de la auditoría.
- Comunicación modificación del Plan Individual de Auditoría, versión 0 a versión 1 con memorando radicado I2026013356 del 29/04/2026, dirigido a los clientes de la auditoría, indicando la modificación del cronograma debido a que, en la fecha programada para la presentación de resultados "30/04/2026", se programó una reunión distrital de Normas NOGAI, en la cual participan Directivos de la SDIS que estaban invitados en la presentación de resultados
- Reunión de presentación de resultados preliminares a los clientes de la auditoría, el día 04/05/2026 mediante herramienta Microsoft Teams, dentro de los términos establecidos en el Plan Individual de Auditoría v1 y en atención al procedimiento ejecución de auditoría interna, código PCD-AC-004 versión 3, Circular No.042 del 26/12/2023.
- Se recibió Memorando radicado interno I2026014203 del 06/05/2026, con asunto "Solicitud extensión de plazo para remitir las observaciones al informe preliminar", allegado por la Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI.
- Se emitió memorando de respuesta de solicitud de prórroga, según radicados I2026014328 y radicado alcance I2026014395 del 07/05/2026 con asunto "Respuesta a memorando I2026014203 Solicitud extensión de plazo para remitir las observaciones al informe preliminar.", dirigido a la Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI.
- Comunicación modificación del Plan Individual de Auditoría, versión 1 a versión 2 con memorando radicado I2026014342 del 07/05/2026, dirigido a los clientes de la auditoría, en atención a la actualización del procedimiento auditoría interna PCD-AC-004, actualización de versión 1 a versión 2 del formato plan individual de auditoria - PIA - Código: FOR-AC-012 el 29/04/2026 y Solicitud de prórroga para emitir observaciones al informe preliminar por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional, según memorando I2026014203 del 06/05/2026 al cual se le concedió 2 días de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "auditoría interna".
- Recepción de respuestas a la versión preliminar del informe de auditoría interna, por la Oficina Asesora de Comunicaciones, mediante radicado: I2026014517 del 08/05/2026 con asunto: "Respuesta informe preliminar Auditoria Decreto 371 2010 art 3 y 4 PAA2026 ", en el cual indican "(...) informo desde el proceso de comunicación estratégica, no se presentan observaciones al mismo. Quedamos a la espera del informe final para lo pertinente".Recepción de respuestas a la versión preliminar del informe de auditoría interna, por la Dirección de Análisis y diseño Estratégico, mediante radicado: I2026014542 del 08/05/2026 con asunto: "Respuesta a Informe preliminar de la Auditoría interna "Lineamientos de atención a la ciudadanía y procesos de participación ciudadana y control social" (artículos 3° y 4° del Decreto 371 de 2010) - Vigencia 2025.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 8 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 9 de 39



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
 2026-05-28T08:19:48:05:00 - Página 9 de 42

- Recepción de respuestas a la versión preliminar del informe de auditoría interna, por la Subsecretaría de Gestión Institucional, mediante memorando interno firmado por AZDigital y correo electrónico el 12/05/2026 con asunto: “*Respuesta a Informe preliminar Auditoría interna “Lineamientos de atención a la ciudadanía y procesos de participación ciudadana y control social”, Decreto 371 de 2010 artículo 3 y 4 - Vigencia 2025 – PAA2026.*”
- Reunión con el equipo auditor, para revisión y análisis a las observaciones generadas por los clientes de auditoría el día 13/05/2026.
- Elaboración y emisión de respuesta a las observaciones presentas al informe preliminar de auditoría a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico mediante radicado interno I2026015168 del 14/05/2026 con asunto: Análisis y conclusiones a la respuesta al informe preliminar de Auditoría interna Lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social.
- Elaboración y emisión de respuesta a las observaciones presentas al informe preliminar de auditoría a la Subsecretaría de Gestión Institucional, Subdirección de Plantas Físicas y Oficina Asesora de comunicaciones mediante radicado interno I2026015659 del 20/05/2026.
- Se ajustó el formato de auditoría interna del informe preliminar de versión 4 a la versión 5 para el informe final actualizado el 29/04/2026.
- Envío del informe Final junto con el ejecutivo a la Jefe de la Oficina de control Interno para aprobación.
- Se convocará a reunión de cierre a los clientes de la auditoría el 28 de mayo de 2026.
- Envío del informe final y ejecutivo de la Auditoría Interna a los Lineamientos de la Atención a la Ciudadanía y de los Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social, Decreto 371 de 2010, con destino a los clientes de la auditoría y dependencias involucradas en los hallazgos, envío al representante legal de la SDIS, así como, a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, lo anterior, en cumplimiento a los establecido en el Decreto 648 de 2017, artículo 16.
- Se solicitará la publicación del informe final en la página web institucional.

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ASPECTO A AUDITAR

El servicio de atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Integración Social se estableció mediante la Resolución 0856 del 27 de marzo de 2025 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones.” la cual en su artículo 1° define como OBJETO.- Actualizar el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC de esta Secretaría, estableciendo como Líder del mismo a la Subsecretaría de Gestión Institucional, como Líder del Proceso de Atención a la Ciudadanía, por ser la dependencia encargada de 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 Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En su artículo 2° define el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía como: “El SIAC es el medio de interacción por el cual, la Secretaría Distrital de Integración Social mantiene

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 10 de 39

comunicación con la ciudadanía, garantizando que los servicios respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo una atención oportuna y con calidad, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia”; en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción; siendo su objetivo orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, buscando así garantizar a la ciudadanía el derecho de acceder a la oferta de servicios sociales, generar bienestar y mejorar su calidad de vida.

Adicionalmente el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC de la Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS está enmarcado dentro del proceso Atención a la Ciudadanía, que en su caracterización código CRT-ATC-001, versión 3, adoptada mediante la Circular No. 053 del 21/11/2025, el cual tiene como objetivo: “Establecer las directrices y lineamientos para la eficiente funcionamiento y operación de los canales de interacción ciudadana, orientadas a la mejora continua en la atención brindada por los servidores y colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social”, y tiene como alcance: “Inicia con la adopción de la normativa vigente de atención a la ciudadanía, continúa con la definición de lineamientos internos y la implementación de estos, finalizando con la producción y análisis de información sobre la gestión de la atención ciudadana”.

Los lineamientos para la atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los procesos de participación ciudadana y control social y el Sistema de Control Interno, se encuentran enmarcados en el Decreto 371 de agosto 30 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, en sus consideraciones indica que se hace necesario insistir en el fortalecimiento de la transparencia y en la prevención de la corrupción, a través del mejoramiento de los procesos de contratación, los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los procesos de participación ciudadana y control social y los sistemas de control interno, para el logro de los fines de la Administración Distrital y el cumplimiento de los compromisos ante la ciudadanía capitalina.

Así mismo el artículo 3º establece que: “De los procesos de Atención al ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital” y en su artículo 4º indica “De los procesos de la Participación Ciudadana y Control Social en el Distrito Capital. Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, en el marco de la Constitución y la ley”.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 11 de 39

Por lo anterior, se desarrolla la presente auditoría en el marco de lo establecido en los lineamientos internos y de lo establecido para las Entidades del Distrito, quienes deberán garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, estableciendo controles y seguimientos permanentes a la gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía.

9. ESTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con la información registrada en el formato de seguimiento y control del plan de mejoramiento (actualizado al 31/03/2026), se evidenciaron acciones derivadas de auditorías internas correspondientes al proceso auditado. En este contexto, se identificaron hallazgos relacionados con el objeto de la presente auditoría, frente a los cuales la entidad se encuentra ejecutando el respectivo plan de mejoramiento, así:

Tabla No. 02 Planes de Mejora de Origen Interno

Código del hallazgo	Nombre documento donde se identificó el hallazgo	Descripción del hallazgo	Número de la acción	Descripción de la acción	Fecha de terminación y/o Final
10.2.1	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...)Se evidenció la publicación de tres (3) manuales distintos en partes diferentes de la página web la cual está a disposición de consulta de la ciudadanía (...) el Instructivo Canales de Interacción se encuentra desactualizado (ver informe final)	1	Realizar la verificación semestral de las versiones y espacio de alojamiento de la información y los documentos asociados al Proceso de Atención a la Ciudadanía, publicados en la página Web de la Entidad, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.	03/04/2026
10.2.2	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...)actualmente no existe un lineamiento formal que establezca la obligación de reportar estas gestiones a la Subsecretaría de Gestión Institucional. Ni el procedimiento "Trámite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS" (código PCD-ATC-003), ni el "Instructivo de Canales de Interacción para la Atención a la Ciudadanía" (código INS-ATC-001) contemplan de manera explícita la responsabilidad de los directivos de dependencia de informar a la SGI sobre las peticiones recibidas y gestionadas directamente a través de sus correos electrónicos institucionales (...) ver informe final	1	Actualizar Procedimiento Administración de comunicaciones oficiales PCD-GD-004, en lo correspondiente a las actividades para el registro de las comunicaciones oficiales de entrada allegadas mediante el correo integracion@sdis.gov.co.	28/05/2026
10.2.4	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...) se observó que, de las 437.531 atenciones registradas, tan solo 15.959 ciudadanos, es decir, el 3.65%, diligenciaron las encuestas de percepción, lo que evidencia un porcentaje significativamente bajo en la aplicación de estos instrumentos (...) (ver informe final)	1	Realizar informe trimestral de seguimiento y análisis de la aplicabilidad y diligenciamiento de la encuesta de percepción y satisfacción de la atención recibida a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.	28/05/2026
10.2.5	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...) se evidenció el envío del informe correspondiente al primer semestre de 2024 a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital en forma extemporánea en el mes de agosto el cual debió presentarse en el	1	Realizar reporte de seguimiento a la presentación y publicación del Informe de Gestión Defensora de la Ciudadanía de la Entidad.	19/03/2026





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FOR-AC-013

Versión: 5

Fecha: Memo I2026013424 -
29/04/2026

Página 12 de 39

Código del hallazgo	Nombre documento donde se identificó el hallazgo	Descripción del hallazgo	Número de la acción	Descripción de la acción	Fecha de terminación y/o Final
		mes julio de 2025. (...) (ver informe final)			
10.2.6	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	Durante las visitas realizadas en marzo de 2025 a los puntos SIAC en el Nivel Central Local 101 y 103, y a las Subdirecciones Locales de Fontibón, Ciudad Bolívar y Usme-Sumapaz, se identificaron problemas tecnológicos que afectan directamente la calidad, continuidad y seguridad en la atención a la ciudadanía, y que generan riesgos de incumplimiento normativo y pueden afectar la imagen institucional (...) (ver informe Final)	2	Realizar un reporte trimestral de la Gestión de incidentes de seguridad de la información que permita generar las alertas y soluciones con oportunidad.	30/04/2026
10.2.8	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...) no se tiene en cuenta lo indicado en el Manual de Atención a la Ciudadanía, numeral 6.5.3- Discapacidad física o motora, "Accesibilidad en las Instalaciones", que indica: "Garantizar que las instalaciones de la Secretaría cumplan con los estándares de accesibilidad universal (...) (...) en la Subdirección Local de Usme Sumapaz uno de los baños presenta una fuga de agua no reparada la cual se puede evidenciar con oxido, lo que provoca la acumulación de agua en el piso (...) (ver informe Final)	2	Realizar programación de mantenimiento preventivo y correctivo, con responsables y fechas, para asegurar la funcionalidad y seguridad de los baños.	28/05/2026
10.2.8	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...) no se tiene en cuenta lo indicado en el Manual de Atención a la Ciudadanía, numeral 6.5.3- Discapacidad física o motora, "Accesibilidad en las Instalaciones", que indica: "Garantizar que las instalaciones de la Secretaría cumplan con los estándares de accesibilidad universal (...) (...) en la Subdirección Local de Usme Sumapaz uno de los baños presenta una fuga de agua no reparada la cual se puede evidenciar con oxido, lo que provoca la acumulación de agua en el piso (...) (ver informe Final)	3	Divulgar a los referentes administrativos locales o subdirector local y/o jefe de la dependencia técnica según aplique, sobre el diligenciamiento de la herramienta interna de trabajo formulario según procedimiento PCD-GIF-002.	28/05/2026
10.2.10	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	Durante las visitas a los puntos SIAC, se observó que en los 4 puntos visitados no existe un sistema de digiturnos, para la atención a los ciudadanos. por lo cual, la gestión de turno se da a través de entrega de papeles o simplemente por ubicación de las sillas y/o fila que en muchas ocasiones se realizan para poder ingresar inicialmente al punto SIAC y posteriormente dirigidos a los servicios sociales. (...) (ver informe Final)	1	Rediseñar el modelo de Servicio de Atención a la Ciudadanía en la SDIS.	02/11/2026



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2-0046-51088753
2026-05-28T08:19:48:05:00 - Página 12 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 13 de 39

Código del hallazgo	Nombre documento donde se identificó el hallazgo	Descripción del hallazgo	Número de la acción	Descripción de la acción	Fecha de terminación y/o Final
10.2.11	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	De acuerdo con la visita realizada a los puntos SIAC, Local 103 con el objetivo de evidenciar el cumplimiento Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), específicamente en lo relacionado con la consulta de la ciudadanía. (...) No se cuenta con una cartelera informativa (...) (ver informe Final)	1	Instalar en la unidad de correspondencia del nivel central, cartelera informativa para publicación de piezas comunicativas de atención a la ciudadanía.	28/05/2026
10.3.1	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...) se observó que el 67% de las llamadas están siendo abandonadas por los ciudadanos, presentando durante la vigencia abandonos en llamadas hasta más del 80% como es el caso del mes de febrero y mes de noviembre de 2024. (...) (ver informe Final)	1	Rediseñar el modelo de Servicio de Atención a la Ciudadanía en la SDIS.	02/11/2026
10.3.3	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...) se evidenció que la mayoría de los registros se realizan a través del formato No SIRBE los cuales ascienden a 209.283, el cual está destinado exclusivamente para ser utilizado en caso de fallas del sistema, mientras que se presentaron 96.586 registros en el Sistema SIRBE. Este comportamiento supera significativamente el registro de las atenciones, los cuales, durante la presentación del servicio, no son consignadas en el aplicativo SIRBE (...) (ver informe Final)	1	Realizar un reporte del estado de SIRBE WEB de manera trimestral y notificar a los procesos misionales.	30/04/2026
10.3.3	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...) se evidenció que la mayoría de los registros se realizan a través del formato No SIRBE los cuales ascienden a 209.283, el cual está destinado exclusivamente para ser utilizado en caso de fallas del sistema, mientras que se presentaron 96.586 registros en el Sistema SIRBE. Este comportamiento supera significativamente el registro de las atenciones, los cuales, durante la presentación del servicio, no son consignadas en el aplicativo SIRBE (...) (ver informe Final)	2	Actualizar y unificar las actividades establecidas en el Procedimiento Parametrización del Sistema de Información - SIRBE PCD-SMT-011 Procedimiento Gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información, seguridad informática o seguridad digital PCD-SMT-012 y Procedimiento Recolección, digitación y verificación de la información misional PCD-PSS-022.	30/04/2026
10.3.4	Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación ciudadana y control social 2025.	(...) el procedimiento definido para la apertura del buzón estaría desactualizado, ya que se estaría abriendo cada 8 días, lo cual permite identificar un incumplimiento de lo señalado en el Decreto Distrital 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., (...) (ver informe Final)	1	Actualizar Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía INS-ATC-001.	19/07/2026

Fuente de Información: Elaboración propia OCI, de acuerdo con los registros de los Planes de Mejoramiento Institucional.

A nivel de origen externo no se evidenciaron acciones de mejora en ejecución con corte al 31/03/2026.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2-0046-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 13 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 14 de 39

10. HALLAZGOS

En la identificación de los hallazgos se enuncian inicialmente las conformidades, que hacen referencia a los cumplimientos identificados frente a los requisitos evaluados, seguidamente las oportunidades de mejora, situación relacionada con potenciales incumplimientos de un requisito y, por último, se desarrollan las no conformidades que son incumplimientos a los requisitos, de acuerdo con los criterios definidos para la auditoría interna.

En consecuencia, es preciso formular un plan de mejoramiento, en el cual se deben incorporar tanto las acciones preventivas en relación con las oportunidades de mejora y las acciones correctivas o acciones de mejora para atender las no conformidades, ante lo cual, se debe tener en cuenta lo definido en el Procedimiento Formulación Plan de Mejoramiento (PCD-PE-017) vigente o el que haga sus veces.

10.1 CONFORMIDADES

10.1.1. Reconocimiento Institucional del Defensor al ciudadano

De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Gestión Institucional (SGI) y la verificación realizada en la página web de la Entidad, se evidenció la Resolución No. 2345 del 20 de agosto de 2025 "Por la cual se deroga la resolución 1761 de 08 de agosto de 2023, se designa a la Defensora de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones " mediante la cual se formaliza la designación de la Defensora de la Ciudadanía.

Así mismo se verifico el Plan de Acción Defensor(a) de la Ciudadanía 2025, el cual contempla actividades, tareas, responsables, metas/evidencias, indicadores y cronograma mensual soportando una planeación estructurada para el cumplimiento de las funciones asignadas.

Adicionalmente, se revisaron los soportes de las actividades ejecutadas en cumplimiento de las siete (7) funciones establecidas para el rol, así como la publicación de los informes en la página web institucional durante los meses de agosto de 2025 y enero de 2026 de acuerdo con el Manual Operativo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 2024

Lo anterior evidencia cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 2 el cual establece: "El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión". y numeral 4, que define: "El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 15 de 39

ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos” y cumplimiento a las siete (7) funciones definidas en el Manual Operativo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 2024.

De igual manera, se observa alineación con lo dispuesto en el Decreto 847 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2019 Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores público, y Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía relacionado con los lineamientos de servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.1.1.1 (Ver conclusión 10.1.1.1 en el numeral 12 Conclusiones).

10.1.2. Cumplimiento en la Generación de Reportes remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital.

De acuerdo con la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI) se efectuó la verificación de la elaboración, presentación y envío de los informes estadístico-mensuales de los requerimientos dirigidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital.

Como resultado de la revisión, se evidenció la elaboración y entrega completa de los doce (12) informes correspondientes a la vigencia 2025, los cuales fueron presentados dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes, conforme a los plazos establecidos. Adicionalmente, se verificó los soportes del cargue oportuno de dichos informes en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Dado lo anterior se observó que la SGI realizó los informes y los reportes fueron cargados oportunamente en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, en atención al Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, artículo 3, numeral 3, el cual indica: “(...) la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos”.

Así mismo a la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital, Parágrafo 2, que señala: “(...) En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, la correspondencia entre la información reportada y los registros internos del proceso y evidencia de la constancia de envío. La debida presentación del informe en mención debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita”.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
 2026-05-28T08:19:48:05:00 - Página 15 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 16 de 39

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se concluye que, la Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI) dio cumplimiento a la elaboración, presentación, envío y registro de los informes estadístico-mensuales de los requerimientos durante la vigencia 2025, de conformidad con el Decreto Distrital 371 de 2010 y la Circular Conjunta 006 de 2017, evidenciando una gestión oportuna y alineada con los lineamientos de transparencia y control establecidos por las instancias distritales competentes, toda vez que los documentos suministrados permitieron validar la trazabilidad del reporte y la integridad de la información remitida.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.1.1.2 (Ver conclusión 10.1.1.2 en el numeral 12 Conclusiones).

10.1.3. Participación Secretaría Distrital de Integración Social Red distrital de Quejas y Reclamos.

De acuerdo con la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, se evidenció correo electrónico del 27/03/2025 remitido a la Red Distrital de Quejas ["serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co"](mailto:serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co), mediante el cual se delega como representante para asistencia en el nodo, a la líder del Servicio de Integral de Atención a la Ciudadana –SIAC con sus respectivos datos de contacto.

Así mismo se evidenció memorando Radicado: S2025049710 del 27/03/2025 la cual tiene como asunto: "Delegación Asistencia Nodo Central de la Red Distrital de Quejas y Reclamos", dirigido a la Veedora delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

Adicionalmente se verificó la participación en las convocatorias realizadas, evidenciando en las listas la asistencia por parte de la delegada de la SDIS en siete (7) de catorce (14) sesiones, en seis (6) sesiones asistió personal de la SDIS y en una (1) personal de entidad adscrita (IDIPRON).

De igual forma, se evidenció la evaluación de experiencias ciudadanas en los canales virtual y telefónico, así como aspectos relacionados con la accesibilidad.

Lo anterior permite dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010 artículo 3, literal 7 el cual establece que: *"La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen"*.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.1.1.3 (Ver conclusión 10.1.1.3 en el numeral 12 Conclusiones).





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FOR-AC-013

Versión: 5

Fecha: Memo I2026013424 -
29/04/2026

Página 17 de 39

10.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

10.2.1. Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social” PCD-ATC-003 –Canal Telefónico, Canal Presencial - punto de control 1.

Durante las visitas a los puntos SIAC Santa Fe Candelaria y CDC Bosa Porvenir los días 13 y 27 de marzo de 2026 respectivamente, se evidenció que las delegadas atienden presencialmente como telefónicamente, por lo cual se hizo verificación de la cantidad de llamadas en espera en el CDC Bosa Porvenir, observando un total de nueve (9) llamadas en espera, tema que si bien es cierto puede ser atendido por los diferentes puntos SIAC, sin embargo, denota que se dejan llamadas sin atención.

Ahora bien, consultados los informes de gestión de la SGI, se evidenció la cantidad de llamadas registradas como no efectivas de acuerdo con el reporte del aplicativo Denwa tal como se detalla a continuación:

Tabla No. 03 Registro de llamadas efectivas vs No efectivas

Mes	Efectivas	No Efectivas	Total	% No Efectivas
Enero	2.123	9.190	11.313	81%
Febrero	1.544	38.818	40.362	96%
Marzo	3.500	16.854	20.354	83%
Abril	4.366	11.451	15.817	72%
Mayo	5.507	14.090	19.597	72%
Junio	5.005	6.885	11.890	58%
Julio	7.714	6.239	13.953	45%
Agosto	4.966	8.340	13.306	63%
Septiembre	5.634	9.495	15.129	63%
Octubre	5.163	9.400	14.563	65%
Noviembre	4.420	8.343	12.763	65%
Diciembre	4.671	9.787	14.458	68%
Total	54.613	148.892	203.505	73%

Fuente: Elaborado OCI, a partir de los informes de Gestión de la SGI publicados en la página web de la Entidad.

La Tabla anterior muestra que durante el año 2025 el promedio de llamadas clasificadas como, “no efectivas¹” a través del canal telefónico asciende a un 73%, además de observar que en la mayoría de los meses este indicador supera el 60%, por lo cual se identifica una oportunidad de mejora frente a la atención brindada por el canal telefónico, toda vez que dicho canal está definido

¹ Llamadas no efectivas: son las llamadas no contestadas durante el tiempo del servicio o fuera de este, así como las abandonadas por el ciudadano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 18 de 39

formalmente para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones (PQRSF) de la ciudadanía.

Por otra parte, en las visitas a los puntos SIAC SUPERCADÉ CAD, SUPERCADÉ ENGATIVA, se evidenció que durante la hora de almuerzo de las delegadas de atención al ciudadano no se presta atención al servicio, como tampoco se observó comunicación que indique el horario de atención en los puntos en los CADES, como tampoco se evidenció publicado en la página web, en efecto, durante este tiempo se les informa por parte del CADE que no hay atención. Igualmente, en el punto SIAC Bosa Porvenir se evidenció que se asigna una persona para que de manera informativa indique a los usuarios que llegan durante este tiempo, que deben esperar una hora para la atención.

Por consiguiente, y considerando el porcentaje representativo de llamadas “no efectivas” y la falta de atención al medio día (hora de almuerzo), evidencia debilidades en la atención integral y la disponibilidad para atender a la ciudadanía y en el registro de las peticiones ciudadanas potenciales del canal telefónico, lo cual podría derivar de un posible incumplimiento a lo definido en el procedimiento “Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social” PCD-ATC-003”, en lo relacionado con el punto de control No. 1 el cual indica “Verificar que la petición ciudadana recibida a través de los canales oficiales de atención haya sido registrada en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

Las anteriores situaciones pueden estar asociadas a falta de comunicación de los horarios de atención, insuficiente talento humano, así como falta de capacidad de respuesta del alto volumen de llamadas.

10.2 1 RECOMENDACIÓN.

Fortalecer la atención del canal telefónico y del canal presencial en los puntos que no hay designado (hora de almuerzo), para reducir el porcentaje de llamadas no efectivas y garantizar el registro completo y oportuno de las PQRSF en el sistema “Bogotá te Escucha”.

10.3 NO CONFORMIDADES

10.3.1. Como resultado de la evaluación de los criterios de calidad de una muestra de 799 peticiones, 7 no cumplen con el criterio de coherencia, 20 carecen de claridad, 26 no evidencian calidez y 30 presentan deficiencias en el manejo del sistema. Lo anterior, denota debilidades en el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, artículo 3, esto puede estar causado por fallas en los controles o desconocimiento, generando posibilidades de afectación en la satisfacción y percepción del servicio por parte de los ciudadanos.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FOR-AC-013

Versión: 5

Fecha: Memo I2026013424 -
29/04/2026

Página 19 de 39

En atención a lo dispuesto en el procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría Distrital de Integración Social, código: PCD-ATC-003, versión 2 del 18/06/2025, numeral B, literal 3, el cual establece la obligación de realizar seguimiento mensual al cumplimiento de los criterios de calidad, verificando la oportunidad, claridad, coherencia, calidez y manejo del sistema en las respuestas emitidas, se evidenció que la Subsecretaría de Gestión Institucional – SIAC elaboró los respectivos reportes mensuales de seguimiento. No obstante, en dichos reportes se identificó que, de una muestra de 799 peticiones evaluadas, 7 no cumplen con el criterio de coherencia, 20 carecen de claridad, 26 no evidencian calidez y 30 presentan deficiencias en el manejo del sistema, tal y como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla No.04. Requerimientos que no cumplen con los criterios de calidad

Dependencia	Mes	No. Requerimiento	Coherencia	Claridad	Calidez	Manejo del sistema
Subdirección para la Discapacidad	Enero	2652025	no cumple	no cumple	no cumple	Cumple
	Mayo	1769222025	no cumple	cumple	no cumple	Cumple
	Mayo	1247632025	cumple	no cumple	cumple	Cumple
Subdirección para la Adultez	Enero	1652025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
	Abril	1391262025	cumple	no cumple	cumple	Cumple
Subdirección Rafael Uribe	Enero	2412025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
	Enero	3152025	cumple	cumple	cumple	no cumple
	Marzo	747162025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
	Julio	2975812025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Subdirección para la Vejez	Enero	8282025	cumple	cumple	cumple	no cumple
	Marzo	849522025	cumple	cumple	cumple	no cumple
Subdirección Santa Fe Candelaria	Febrero	489072025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Subdirección de Contratación	Febrero	401892025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
	Marzo	1330022025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
	Marzo	1330222025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
	Febrero	489602025	cumple	cumple	no cumple	cumple
Subdirección Engativá	Febrero	417862025	cumple	cumple	cumple	no cumple
	Agosto	3499752025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Subdirección para asuntos LGTBI	Marzo	511922025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
Subdirección San Cristobal	Marzo	846932025	cumple	cumple	cumple	no cumple
	Julio	3292032025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Subdirección Chapinero	Marzo	1006322025	cumple	cumple	cumple	no cumple
	Junio	2768432025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
	Agosto	3589652025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Subdirección Suba	Abril	1219192025	cumple	no cumple	cumple	Cumple
SGDTH	Mayo	1937352025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
	Mayo	1937842025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
Comisaria de Familia Suba 2	Enero	4562025	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple
	Enero	6692025	cumple	cumple	no cumple	Cumple

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 20 de 39

Dependencia	Mes	No. Requerimiento	Coherencia	Claridad	Calidez	Manejo del sistema
Comisaria de Familia Engativá 1	Mayo	1844132025	cumple	cumple	no cumple	no cumple
	Mayo	1817812025	cumple	cumple	cumple	no cumple
	Septiembre	4691752025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
Comisaria de Familia Puente Aranda	Febrero	817352025	cumple	cumple	no cumple	no cumple
Subdirección Mártires	Junio	2662932025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
Subdirección Usaquéen	Julio	3272292025	cumple	no cumple	cumple	Cumple
	Agosto	3428132025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Subdirección Barrios Unidos	Agosto	3477752025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Comisaria de Familia Ciudad Bolívar 3	Mayo	2088022025	cumple	cumple	no cumple	no cumple
	Junio	2651712025	cumple	cumple	no cumple	no cumple
Comisaria de Familia Kennedy 3	Mayo	2102222025	cumple	cumple	cumple	no cumple
Comisaria de Familia Suba 1 Turno 1	Agosto	3649552025	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple
	Septiembre	4293032025	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple
	Diciembre	7117982025	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple
Comisaria de Familia Ciudad Bolívar 2 Turno 1	Agosto	3662872025	cumple	cumple	no cumple	no cumple
Comisaria de Familia Bosa 2	Septiembre	4384212025	cumple	cumple	cumple	no cumple
Subdirección para la Juventud	Agosto	3652372025	cumple	cumple	no cumple	Cumple
	Diciembre	5762972025	no cumple	cumple	no cumple	Cumple
Subdirección Puente Aranda	Octubre	5367432025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Subdirección Ciudad Bolívar	Noviembre	5654722025	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Comisaria de Familia Ciudad Bolívar 1 Turno 1	Noviembre	6400802025	cumple	cumple	cumple	no cumple
Subdirección para la Infancia	Diciembre	6048762025	cumple	cumple	no cumple	cumple
TOTAL			7	20	26	30

Fuente de información: Elaboración OCI a partir del análisis trimestral realizado y presentado en los reportes de criterios de calidad por la Subsecretaría de Gestión Institucional – SIAC durante el 2025.

Lo anterior, denota debilidad en la observancia de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numerales 1 y 6 “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales” y “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido”.

La situación evidenciada puede presentarse por debilidades en la aplicación de controles dirigidos a garantizar los criterios de calidad en la elaboración de las respuestas a peticiones ciudadanas, así como en los mecanismos verificación y seguimiento implementados por las dependencias



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2-0046-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 20 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 21 de 39

responsables de las respuestas, o desconocimiento; generando así, riesgos de afectación en percepción de la calidad del servicio al ciudadano por respuestas incompletas o no alineadas con lo solicitado por el peticionario.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.3.1 (Ver conclusión 10.3.1 en el numeral 12 Conclusiones).

10.3.1 RECOMENDACIÓN

Fortalecer los controles de verificación y de seguimiento permanente a los criterios de calidad, por parte de las diferentes dependencias responsables de emitir respuestas en su calidad de primera línea de defensa, mediante la implementación acciones, incluyendo estrategias de capacitación, mecanismos de revisión, validación y retroalimentación durante la etapa de proyección de las respuestas.

10.3.2. Se observaron deficiencias en la accesibilidad física, la comunicación, el mantenimiento de la infraestructura y la organización del servicio, lo cual denota fallas en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.2.2.3. del Decreto 1081 de 2015 en relación con la NTC 6047 de 2013 (numerales 12, 17 al 21, 24, 40, 45 y anexos). Estas situaciones pueden derivarse de debilidades en los controles y falencias en la implementación integral de ajustes razonables, generando así riesgos asociados a barreras de acceso para personas con discapacidad, posibilidades de incumplimientos normativos y de afectación de la satisfacción ciudadana.

En desarrollo del ejercicio de auditoría a los puntos de atención, se evaluó la implementación de los estándares de la NTC 6047, evaluando el nivel de cumplimiento en materia de accesibilidad física y atención con enfoque diferencial para asegurar la inclusión efectiva de las personas con discapacidad.

Como resultado de la revisión efectuada en los puntos SIAC Sub Local Santa Fe Candelaria, CDC Bosa, SIAC- Super CADE CAD y SIAC- Super CADE Engativá se identificaron hallazgos frente a los criterios relacionados con accesibilidad física, comunicación inclusiva y disponibilidad de herramientas tecnológicas de apoyo.

A continuación, se presenta la relación consolidada de no conformidades, en el cual se detallan los criterios que no se validan como cumplidos:

Tabla No. No 05 observaciones frente a los criterios de la NTC 6047

Criterio NTC 6047			Observación OCI
Capítulo 12.1	12.	Pasamanos Generales	No fue posible validar el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad en elementos de circulación, debido a la ausencia de pasamanos en escaleras y rampas. En el punto SIAC Santa Fe Candelaria, las escaleras de ingreso a la





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FOR-AC-013

Versión: 5

Fecha: Memo I2026013424 -
29/04/2026

Página 22 de 39

Criterio NTC 6047	Observación OCI
12. 2. Suministro de pasamanos 12.4 Continuidad de un pasamanos	Subdirección Local (costado derecho) no cuentan con pasamanos; adicionalmente, la rampa ubicada en el costado derecho, próxima al acceso al punto, presenta un tramo sin este elemento. Asimismo, en el punto SIAC- Super CADE Engativá, la rampa de acceso a la zona de atención a usuarios no dispone de pasamanos en ninguno de sus costados, lo que impacta las condiciones de accesibilidad y seguridad para los usuarios.
Capítulo 17 Ventanas y herrajes 17.2 Maniobrabilidad de herrajes y contraventanas.	En la visita al punto SIAC Subdirección Local de Santa Fe Candelaria, no se evidencian condiciones adecuadas de accesibilidad en los elementos de ventilación, debido a que las ventanas se encuentran ubicadas únicamente en el costado superior derecho, a una altura superior a 2 metros, lo que impide su manipulación por parte de los usuarios y funcionarios, esta situación impacta en las condiciones de ventilación en el espacio.
Capítulo 18. Sistemas de Asignación de turnos Capítulo 19. Organización en Filas	En los puntos de atención SIAC Sub Local Santafé y Candelaria y CDC Bosa, se evidenció que no se cuenta con un sistema de asignación de turnos para la atención de los ciudadanos, siendo esta organizada de manera manual por la persona referente del punto SIAC. Asimismo, no se observó la implementación de mecanismos definidos para la organización de filas ni para la atención preferencial de población con discapacidad o prioritaria, como adultos mayores, mujeres en estado de embarazo.
Capítulo 21. Mobiliario Salas de Espera. 21.1 Generalidades	Durante la visita de auditoría al punto SIAC Santa Fe Candelaria, se observó inconformidad por parte de los ciudadanos, quienes manifestaron no comprender el orden de la fila para la atención. Esta situación evidenció molestias e insatisfacción por la desorganización durante el proceso de atención. Se evidencian deficiencias en la capacidad, organización y condiciones de accesibilidad de los espacios destinados a la espera de los ciudadanos en los puntos SIAC Subdirección Local Santa Fe Candelaria y CDC Bosa. En el punto SIAC Santa Fe Candelaria, el área de atención cuenta con un espacio aproximado de 4 m x 3,18 m, dotado con 10 sillas sin apoyabrazos, el cual está siendo insuficiente frente a la alta afluencia de usuarios, generando filas que se extienden desde el módulo de atención hacia la puerta y el exterior, con presencia de personas de pie y usuarios en espera del servicio IMG. Esta situación ocasiona aglomeración y dificulta la movilidad, impactando especialmente la calidad en la atención de personas en condición de discapacidad o usuarios de silla de ruedas. Por su parte, en el punto SIAC CDC Bosa, la sala de espera se encuentra ubicada en un área de tránsito hacia otros espacios, sin condiciones adecuadas de organización, evidenciándose la ausencia de señalización visible en el piso, la falta de sillas en primera fila cercanas al módulo de atención, se observó la utilización de una banca alargada que no brinda ergonomía, sin apoyabrazos y que además genera interferencia entre el flujo de circulación y la zona de espera. Asimismo, la ubicación y área denota que ante la presencia de personas usuarias de silla de ruedas puede generarse obstrucciones en la circulación.
Capítulo 20. Módulos de atención de pie o sentado, áreas mostradoras, escritorios. 20.2 Ubicación	Se evidenció que en los puntos SIAC de la Subdirección Local Santa Fe Candelaria y del CDC Bosa existen deficiencias en las condiciones de los módulos de atención al ciudadano. En ambos casos, el referente SIAC debe ponerse de pie para lograr escuchar o hacerse escuchar por los usuarios, debido a las condiciones físicas del entorno: en Santa Fe Candelaria, por la altura del módulo de atención, la presencia del vidrio divisor, y por el alto volumen de ruido que se encuentra en el espacio, y en el CDC Bosa, por tratarse de la altura del módulo de atención y dado que es un espacio abierto se presentan altos niveles de ruido. Por otra parte, se observó inconsistencia en la señalización del punto de atención



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2-0046-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 22 de 42



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FOR-AC-013

Versión: 5

Fecha: Memo I2026013424 -
29/04/2026

Página 23 de 39

Criterio NTC 6047	Observación OCI
	SIAC del CDC Bosa, toda vez que el módulo donde actualmente se presta el servicio se encuentra identificado como "Recepción Comisaría", mientras que la señalización de "Recepción SIAC" corresponde a otro módulo, lo que puede generar confusión en los usuarios. Adicionalmente, en los puntos evaluados no se evidencian sistemas de pisos o indicadores táctiles en la superficie peatonal que faciliten la orientación y localización de los módulos de atención por parte de personas con discapacidad visual.
22.1 Sistema de mejora auditiva 45 Señalización 45.2 Principio de los dos Sentidos Anexo A.3 Capacidades Sensoriales A.3.3 Audición	En los puntos de atención SIAC Sub Local Santa Fe Candelaria, CDC Bosa, SIAC- Super CADE CAD y SIAC- Super CADE Engativá, se evidenció que no se dispone de mecanismos y sistemas que permitan la comunicación efectiva con personas con discapacidad auditiva. No se cuenta con sistemas tecnológicos de apoyo tales como: Servicios de interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) (presencial o remoto) Plataformas digitales de videollamada accesible Herramientas de comunicación escrita asistida. Adicionalmente, no existe señalización accesible ni recursos informativos en Lengua de Señas Colombiana, que permitan a la población sorda comprender los servicios ofrecidos en el punto de atención.
45 Señalización 45.3 Principio de los sentidos Anexo A.3.2 Visión A..3.2 Visión	En los puntos de atención SIAC Sub Local Santa Fe Candelaria, CDC Bosa, SIAC- Super CADE CAD y SIAC- Super CADE Engativá, se evidenció que no se han implementado elementos físicos ni tecnológicos que garanticen la accesibilidad a personas con discapacidad visual. Se identificó que: - No existen indicadores táctiles de advertencia ni marcas visuales en las zonas de escaleras para el acceso al punto de atención - No se cuenta con señalización táctil o en alto contraste que facilite la orientación El punto de atención no dispone, ni promueve herramientas de accesibilidad digital, como lectores de pantalla, espacios accesibles o sistemas auditivos de información.
Capítulo 24. Cuartos de baño e Instalaciones Sanitarias 24.1 Generalidades. Anexo 4. D.4 Aspectos de mantenimiento	En el punto SIAC del SUPERCAD CAD, el acceso a los baños de servicio a los usuarios se encuentra deteriorado y sin disponibilidad para su uso, limitando la prestación del servicio. Adicionalmente, los baños destinados para personas con discapacidad se encuentran ubicados a una distancia considerable de la zona de atención al público dentro del edificio, lo que impacta las condiciones de accesibilidad. Por su parte, en la Subdirección Local Santa Fe Candelaria, los sanitarios destinados a la ciudadanía ubicados cerca al punto de atención se observaron fuera de servicio debido a daños en su funcionamiento. El baño que se encontraba habilitado para los usuarios este retirado del área de atención y presenta deterioro en su infraestructura, evidenciándose ausencia de tapa de cisterna, accesorios incompletos y elementos con presencia de oxidación. Asimismo, el servicio sanitario para personas con discapacidad se localiza a una distancia considerable del punto SIAC y no cuenta con rampa de acceso, lo que limita su uso autónomo y seguro.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2-0046-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 23 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 24 de 39

Criterio NTC 6047	Observación OCI
Capítulo 40 Iluminación y ventilación adecuadas en el punto Anexo A Capacidades Humanas y Condiciones asociadas de diseño A.8 Calidad del aire en espacios interiores (IAQ)	En la Subdirección Local Santa Fe Candelaria, no se evidencian condiciones adecuadas de ventilación en el área de recepción del punto SIAC, en relación con el volumen de usuarios que se concentran para la atención. Asimismo, el espacio no dispone de ventanas con condiciones de accesibilidad y manipulación conforme a la normatividad aplicable, lo que limita la ventilación natural y las condiciones de confort para los usuarios.
Anexo D Aspectos de Gestión y Mantenimiento D.4 Aspectos de Mantenimiento	En el punto SIAC CDC Bosa Porvenir se evidencian deficiencias en las condiciones de infraestructura física que afectan la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía. En el segundo piso, donde se realiza la atención a personas con discapacidad los jueves y a otros usuarios para diferentes servicios, se presentan filtraciones de agua en la cubierta, evidenciándose humedad y formación de moho en diversas áreas de las oficinas. De acuerdo con lo manifestado por el personal del punto, esta situación ha sido recurrente y previamente reportada a la Subdirección de Plantas Físicas y a la administración, sin que a la fecha se haya dado solución definitiva. Durante episodios de lluvia, la problemática se intensifica, requiriendo la implementación de medidas provisionales como la cobertura de equipos de cómputo con plásticos, el uso de sombrillas al interior del área de trabajo y la protección de los espacios durante la noche para evitar daños adicionales. Esta condición afecta las condiciones de salubridad, seguridad y confort, y compromete la continuidad y calidad en la atención a la ciudadanía, especialmente para la población en condición de discapacidad.
Anexo D D6. Aspectos sobre políticas r. Considerar el impacto del ruido de fondo	En el punto SIAC CDC Bosa Porvenir se evidencian niveles elevados de ruido provenientes de las actividades desarrolladas en escenarios al aire libre, lo cual genera interferencias en la comunicación entre el personal y la ciudadanía durante la prestación del servicio. Esta situación afecta de manera directa la calidad de la atención, especialmente en áreas donde la comunicación verbal es fundamental.

Fuente: Elaboración propia OCI, no conformidades identificadas de la NTC 6047.

De acuerdo con la verificación realizada en los puntos de atención evaluados, se evidencian incumplimientos a los criterios establecidos en la NTC 6047, detallados anteriormente y relacionados con condiciones de accesibilidad física, comunicación inclusiva, organización del servicio y mantenimiento de la infraestructura, condiciones ambientales y, especialmente, en la implementación de sistemas de asignación de turnos y herramientas tecnológicas que garanticen una atención accesible e incluyente.

Adicionalmente, frente a la situación evidenciada con los sistemas de turnos esta implica fallas en la observancia de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 4, que señala “Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, así como de la Ley 962 de 2005, artículo 85, la cual indica “(...) Estas entidades deberán implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin”.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.3.2 (Ver conclusión 10.3.2 en el numeral 12 Conclusiones).



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 25 de 39

10.3.2 RECOMENDACIÓN

Formular e implementar un plan de integral de accesibilidad para los puntos SIAC de la SDIS, orientado a garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos en la NTC 6047 de 2013 y la normativa asociada, que contemple un diagnóstico, programación de adecuaciones, asignación de recursos y seguimiento a su ejecución.

Asimismo, se recomienda priorizar la implementación de sistemas de asignación de turnos y mecanismos de atención preferencial, así como la adopción de herramientas tecnológicas y apoyos para personas con discapacidad visual y auditiva, garantizando una atención accesible, segura e incluyente para toda la ciudadanía.

Finalmente, se sugiere establecer controles de seguimiento periódico sobre las condiciones locativas, ambientales y de accesibilidad de los puntos del SIAC.

10.3.3. Como resultado de la prueba de recorrido efectuada, se evidenciaron debilidades en la ejecución de las actividades de control No. 1, 4, 7 y 8 del procedimiento 'Trámite de Peticiones Ciudadanas' (PCD-ATC-003). Esta situación podría atribuirse al desconocimiento o a la falta de seguimiento, lo que genera posibilidades de afectación de la satisfacción ciudadana, pérdida de confianza institucional y una mayor exposición a incumplimientos normativos

En el análisis de los puntos de control establecidos en el procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social” PCD-ATC-003 se evidenció que:

- No se evidencia ningún activo de información como soporte del control No. 1 el cual establece “Verificar el contenido de las interacciones allegadas por las diferentes cuentas institucionales de redes sociales”.
- Se evidenció que la entidad no brinda respuesta a la totalidad de las interacciones ciudadanas generadas en redes sociales (Facebook y TikTok). Como se detalla en la siguiente tabla con el enlace.

Tabla No. 06: Ejemplo de interacciones de redes sociales sin respuesta

Red Social	Fecha	Enlace
Facebook	28/01/2025	https://www.facebook.com/watch/?v=2773335392845658
Facebook	27/02/2025	https://www.facebook.com/watch/?v=616806451136920
TikTok	20/03/2025	https://vt.tiktok.com/ZSmGoTMY1/
TikTok	2/02/2025	https://vt.tiktok.com/ZSmt1yVN5/
Facebook	29/12/2025	https://www.facebook.com/share/v/1FxmNSD42w/?mibextid=wwXlfr
Facebook	2/02/2025	https://www.facebook.com/share/v/1LZcQL9zLx/?mibextid=wwXlfr



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 26 de 39

Red Social	Fecha	Enlace
Facebook	1/12/2025	https://web.facebook.com/integracionsocialbogota/videos/envideo-bogot%C3%A1-asumi%C3%B3-un-reto-eliminar-barreras-de-atenci%C3%B3n-y-garantizar-que-tod/862546992980476/?mibextid=wwXlfr&rdid=5TIZ6EOfVIKvkiUZ
Facebook	27/02/2025	https://web.facebook.com/integracionsocialbogota/posts/pfbid0EUaQZ4Pexz36Uv1VEZyNeKFzFJ18qrrWiAEVNC2nPwYqKFhJvXbUhB5ZRHf3CjZUI?_rdc=1&_rdr
TikTok	29/12/2025	https://www.tiktok.com/@integracionsocialbta/video/7589425671663914248?_r=1&_t=ZS-95ec0WaD54m

Fuente: elaborado OCI a partir de consultas en redes sociales

Lo anterior denota fallas en el cumplimiento del control No. 4 el cual establece: “Garantizar que la SDIS brinda respuesta a la interacción generada por el ciudadano(a)”.

Se identificó en el formato “Formato interacciones redes sociales” FOR-CE-009, versión 0 del 24/09/2025, correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2025, un total de cinco (5) solicitudes clasificadas como “Petición Ciudadana” que no cuentan con número de radicado de Bogotá te Escucha en la sección 2. De igual forma, se evidenciaron veintisiete (27) registros correspondientes al periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2025, reportados en el sistema de Bogotá te Escucha, que no se encuentran incluidos en el mencionado instrumento de control, lo que evidencia incumplimiento con lo indicado en el punto de control No. 7 y 8, “Verificar que la petición ciudadana recibida a través de las cuentas institucionales en las redes sociales haya sido registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha” y “Garantizar la trazabilidad del registro de la petición en la Matriz Interacciones Redes Sociales”.

Lo anterior denota incumplimiento de lo establecido en el procedimiento “Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social” PCD-ATC-003, Versión 2 del 18/06/2025, numeral C, puntos de control 1, 4, 7 y 8.

Estas situaciones pueden obedecer a debilidades en los mecanismos de control y seguimiento, debilidades en la articulación entre la Subsecretaría de Gestión Institucional y la Oficina Asesora de Comunicaciones, particularmente en el registro y control de las peticiones ciudadanas en los instrumentos definidos. Lo anterior genera riesgo de pérdida de trazabilidad, inconsistencias en la gestión de la información y deficiencia en el control de los tiempos de respuesta a las interacciones de redes sociales, generando afectación en la oportunidad y calidad de respuesta la atención al ciudadano, lo cual puede derivar en disminución de la satisfacción y pérdida de confianza institucional.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.3.3 (Ver conclusión 10.3.3 en el numeral 12 Conclusiones).



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 27 de 39

10.3.3 RECOMENDACIÓN

Ejecutar actividades de socialización y apropiación de lo indicado en el procedimiento “Trámite de Peticiones Ciudadanas” (PCD-ATC-003) dirigidas a todos los intervinientes.

Asimismo se sugiere implementar mecanismos de seguimiento, verificación y retroalimentación periódica de la ejecución de los controles establecidos en el mencionado procedimiento.

10.3.4 No fue posible validar la operatividad de los controles 5, 10 y 14 del literal a), 9 del literal b) del procedimiento “Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales PDC-ATC-001” y se identificó desactualización de este; denotando así, debilidades en el cumplimiento del procedimiento y del numeral 3.14 del procedimiento Control de Documentos PCD-GS-001. Lo anterior puede obedecer a fallas en el seguimiento a los controles y actualización de documentos; generando riesgos relacionadas con inconsistencias en la atención de estas peticiones y posibilidad de afectación reputacional y/o de incumplimiento normativo.

En la verificación del procedimiento PDC-ATC-001 - atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales (28/12/2021), no fue posible validar la operatividad de los controles, y se identificó desactualización del procedimiento, así:

- a. Atención a peticiones del Concejo de Bogotá y el Congreso de la República.
 - El punto de control 5 “Revisar la calidad, pertinencia y oportunidad del insumo en aras de garantizar una proyección de respuesta debidamente diligenciada en cuestión de forma de fondo”, no tiene definido un activo de información que permita validar el cumplimiento de este.
 - Actividad No. 10, relacionado con “Iniciar flujo de firmas por AZ Digital”, no se evidenció su cumplimiento, dado que las firmas se tramitan mediante archivo PDF y no a través del aplicativo institucional AZ Digital.
 - Actividad No. 14, correspondiente al registro de datos de la matriz de seguimiento (Formato ATC-005), no se ejecuta conforme a lo establecido, toda vez que el formato oficial contempla 22 columnas, y el activo de información aportado por la Dependencia presentó un formato con 79 columnas, es decir modificado con campos adicionales y sin formalización dentro del Sistema de Gestión.
 - No fue posible evidenciar la aplicación del Formato ATC-002 para la radicación de respuestas a proposiciones, ni se aportaron soportes que acrediten su uso. A modo de referencia, el radicado E2025004044 figura en la matriz de seguimiento como proposición sin que se adjuntara evidencia de respuesta.
 - En una muestra seleccionada de 25 solicitudes del Peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República se identificó 3 peticiones (E2025056048 , E2025058845,



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 28 de 39

E2025062011) que no registra el documento soporte de entrada, además se indicó que la respuesta fue remitida de manera telefónica, lo cual no está contemplado en el procedimiento ya que el procedimiento establece que las respuestas deben ser registradas por AZDigital.

- No fue posible validar la trazabilidad de la petición de entrada vs salida cargadas en AZDigital, únicamente se identificó el registro del número de entrada de la petición mas no el cargue de la petición en el sistema, por lo cual se explicó por parte del proceso deben recurrir a consulta en un repositorio de la SGI de las peticiones de Control Político.

b. Atención a peticiones de ediles y Juntas Administradoras Locales.

- Se evidenció que en la asignación de responsabilidades esta la “Oficina Asesora Jurídica”; de acuerdo con el diagrama de flujo del procedimiento numerales del 5 a la 9, no se están ejecutando, toda vez que, dicha dependencia fue suprimida mediante Decreto 508 de 2022, creándose la Oficina Jurídica con funciones diferenciales. Asimismo, conforme a lo manifestado por la jefe de la Oficina Jurídica dichas actividades no se está realizando en esa Oficina, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Distrital 647 de 2025, No obstante, se indicó también que estas funciones actualmente las realiza el área jurídica de cada una de las subdirecciones locales.
- Adicionalmente el punto de control 9, el cual indica “Garantizar que la respuesta se otorga en los tiempos establecidos”, no se ajusta a la estructura organizacional y funcional vigente, generando una desalineación entre el procedimiento y la realidad institucional.
- Actividad No. 1 relacionada con “Recibir la petición por parte del Edil o de la Juntas de Acción Local, y registrar en la base de datos control de peticiones”, no se pudo verificar el cumplimiento, dado que se evidenciaron 4 solicitudes sin identificación del número o medio de entrada de la Subdirección local de San Cristóbal.
- Actividad No. 3 y 4, relacionado con “Recibir y proyectar la respuesta al requerimiento” y “Remitir la respuesta por plataforma AZ Digital a la Oficina de revisión”, no se cumple por parte de los abogados de la Subdirecciones Locales, dado que se evidenciaron 24 peticiones de las 211 reportadas para la vigencia 2025, que indican que la respuesta se generó por correo institucional, Email, o se indicó que corresponde a citación y no requiere respuesta, sin que esto se encuentre contemplado en el procedimiento.
- Por otra parte, se evidenció que el procedimiento se encuentra desactualizado normativamente toda vez que el capítulo “Referencia jurídica del procedimiento”, la normativa expuesta en su mayoría se encuentra derogada y/o adicionada o modificada (Ley 5 de 1992, Decretos Distritales 607 de 2007, 149 de 2012, 445 de 2014, Ley 1952 de 2019,



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 29 de 39

Ley 734 de 2002 Acuerdo Distrital 741 de 2019 con modificaciones, Decreto Distrital 438 de 2019).

Lo anteriormente descrito en el literal a) incumple lo establecido en el “Procedimiento Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, ediles y Juntas Administradoras Locales PDC-ATC-001 V1 del 28/12/2021, en lo relacionado con el numeral a) Atención a peticiones del Concejo de Bogotá y el Congreso de la República. Puntos de control 10 y 14 y numeral b) Atención a peticiones de ediles y Juntas Administradoras Locales, en el punto de control 9.

Adicionalmente se identifica desatención de lo descrito en literal b) de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Resolución Interna 1578 de 30/07/2024, que establece:

“Responsabilidades de los Gestores de Dependencia” - numeral 2 “Orientar y acompañar metodológicamente a los equipos de trabajo en la creación, actualización y derogación de los documentos administrados por la dependencia, que son requeridos para la operación en el marco de sus funciones, promoviendo su implementación y vigilando su cumplimiento, de conformidad con las directrices vigentes establecidas por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico.” (Subrayado fuera de texto).

En efecto, se observa debilidad en el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos código PCD-GS-001 versión 6, numeral 3.14 “Identificación de equipo de proceso: “Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión deben identificar el respectivo Equipo de proceso (...) Las actividades a desarrollar del equipo de proceso son: verificar periódicamente la correcta implementación cumplimiento y necesidad de actualización o derogación de las actividades del proceso a través de la revisión de la documentación oficial de la Entidad.” (Subrayado fuera de texto).

Las anteriores situaciones pueden obedecer a fallas en el seguimiento a los controles y actualización de documentos; generando riesgos relacionadas con inconsistencias en la atención de estas peticiones y posibilidad de afectación reputacional y/o de incumplimiento normativo.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.3.4 (Ver conclusión 10.3.4 en el numeral 12 Conclusiones).

10.3.4 RECOMENDACIÓN

Actualizar el procedimiento “Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales PDC-ATC-001”, y definir mecanismos de seguimiento y verificación de aplicación efectiva de los controles establecidos.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 30 de 39

10.3.5 Realizado recorrido de evaluación de los controles y las actividades de planeación, seguimiento y publicación de la información del Plan Institucional de Participación Ciudadana, se evidenciaron metas con ejecución parcial o nula, inconsistencias entre reportes, lo cual refleja debilidades en la operatividad de actividades y del control No. 37 del Procedimiento “Desarrollo y seguimiento de acciones de participación ciudadana PCD-PE-011”, así como inobservancia de lo establecido en el art. 3 de la Ley 1712 de 2014. Esta situación, puede ser atribuible a deficiencias en el seguimiento, validación y reporte de la información, generando posibilidad de impactos negativos en la toma de decisiones y en los resultados esperados del ejercicio del control social.

De acuerdo con el objetivo definido en el Procedimiento desarrollo y seguimiento de acciones de participación ciudadana, código PCD PE-011, versión 3, se validó el registro, realización y seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC) de la vigencia 2025, junto con el cronograma de acciones, y los informes trimestrales de seguimiento al Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 205, identificando que, para el último trimestre recopiló la información acumulada de la vigencia, en donde se registraron 209 acciones, asociadas a 225 metas. De estas se observó que 209 metas alcanzaron el 100% de cumplimiento y 16 metas no alcanzaron el 100%.

A continuación, se presenta el detalle del estado de cumplimiento de las acciones de participación ciudadana, al corte 31 de diciembre de 2025:

Tabla No. 07: Acciones de participación ciudadana

Nivel de cumplimiento	Número de metas	Análisis OCI
100% (cumplidas)	209	Se evidencia un alto nivel de cumplimiento de las metas, conforme a la periodicidad establecida en el plan, lo que refleja una adecuada ejecución de las actividades programadas. No obstante, se identifican casos de sobre ejecución, con niveles superiores al 100%, lo cual evidencia posibles debilidades en la planeación de las metas o en los criterios de medición y seguimiento establecidos, afectando la confiabilidad del reporte de cumplimiento.
80% – 98%	4	Metas con alto nivel de avance que no alcanzaron el 100% al cierre del periodo. Aunque presentan ejecución significativa, evidencian debilidades en el cierre oportuno de las actividades o en el registro de su cumplimiento.
50% – 78%	8	Metas con cumplimiento parcial, lo que evidencia retrasos en la ejecución frente a lo programado, generando riesgo de incumplimiento si no se implementan acciones de seguimiento y control.
0% – 49%	4	Metas con bajo nivel de ejecución o sin avance significativo, lo que evidencia incumplimiento frente a lo planificado y posibles fallas en la gestión, seguimiento o asignación de responsabilidades.
Total	225	

Fuente: Elaborado OCI a partir del plan de Participación ciudadana

De acuerdo con lo anterior, se evidenció la existencia de metas con ejecución por debajo de lo programado, lo cual permite identificar debilidades en el seguimiento a la ejecución de las metas propuestas, así como fallas en el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento de



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 31 de 39

desarrollo y seguimiento de acciones de participación ciudadana código PCD-PE-001” versión 3, numeral 3.5.1 Preparación, que señala “las metas deben ser formuladas de manera clara, medible y coherente, garantizando su seguimiento y cumplimiento dentro de los periodos establecidos, así como un registro confiable de su ejecución.

De igual manera se presenta inobservancia de lo definido en el punto de control No. 37 “Verificar que todas las acciones reportadas cuenten con al menos una evidencia de su desarrollo, que la información esté completa, que las evidencias correspondan a las recomendadas por el procedimiento y el formato esté completamente diligenciado” (Subrayado fuera del texto); lo que puede obedecer a debilidades en la planeación de las metas y/o falencias en los mecanismos de seguimiento que permitan prevenir la subejecución o incumplimiento de las metas propuestas, particularmente en los criterios definidos para medir el avance y garantizar ejecución y el cierre oportuno de las actividades, considerando que en los seguimientos realizados se reportaron ausencias de soportes documentales que evidencien la ejecución. En consecuencia, se podría llegar a materializar riesgos por falta de gestión en el cumplimiento de las acciones propuestas para la ciudadanía, afectando la confiabilidad y la adecuada toma de decisiones. Asimismo, genera riesgo de incumplimiento de los objetivos institucionales y de los lineamientos del Plan Institucional de Participación Ciudadana.

Con respecto al inventario de acciones, actividades y metas descritos en los cronogramas de acciones de participación ciudadana para la vigencia 2025, se realizó la validación de la información cuantitativa reportada en los informes trimestrales presentados por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico frente a los datos registrados en los cronogramas.

Como resultado, se evidenciaron diferencias entre ambas fuentes de información, específicamente en el número de acciones, actividades y metas reportadas en cada trimestre.

Las diferencias identificadas corresponden a variaciones significativas en los totales registrados, así:

Tabla No. 08. Diferencias identificadas inventario de acciones, actividades y metas vs cronogramas de acciones de participación ciudadana vigencia 2025

Trimestre de 2025	Datos informes trimestrales 2025			Datos cronogramas de acciones 2025					
	No. de acciones	No. de actividades	No. de Metas	No. de Acciones	Diferencias Acciones	No. de actividades	Diferencias Actividades	No. de Metas	Diferencias Metas
I	211	No registra dato de la actividad	220	200	11	220	No registra dato de la actividad en los informes trimestrales.	218	2





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FOR-AC-013

Versión: 5

Fecha: Memo I2026013424 -
29/04/2026

Página 32 de 39

	Datos informes trimestrales 2025			Datos cronogramas de acciones 2025					
Trimestre de 2025	No. de acciones	No. de actividades	No. de Metas	No. de Acciones	Diferencias Acciones	No. de actividades	Diferencias Actividades	No. de Metas	Diferencias Metas
II	210		225	193	17	185		185	40
III	211		223	193	18	183		179	44
IV	211		225	193	18	185		179	46

Elaboración propia OCI. Fuente: datos verificados en los informes de seguimiento trimestral, y datos registrados en el cronograma de acciones trimestrales.

Asimismo, se evidenciaron inconsistencias en la trazabilidad y continuidad de la información reportada en los informes trimestrales. En particular, se identificó que para el segundo trimestre se reportan 210 acciones de participación, mientras que en los demás trimestres se registran 211 acciones, sin que se presente justificación o aclaración frente a dicha variación.

De igual forma, se observaron diferencias en el número de metas asociadas reportadas por trimestre, registrándose 220 metas para el primer trimestre, 225 para el segundo, 223 para el tercero y 225 para el cuarto. Estas variaciones no cuentan con explicación en los informes de seguimiento, ni se evidencian notas aclaratorias que permitan identificar si corresponden a ajustes derivados de modificaciones, eliminaciones o inclusiones durante la ejecución del plan.

De conformidad con lo descrito en el siguiente numeral de este informe, también se identificaron falencias en la atención de lo establecido en el Procedimiento Desarrollo y Seguimiento de Acciones de Participación Ciudadana PCD-PE-011, versión 3, numeral 3.2.4 “Estrategia institucional de participación ciudadana”, el cual señala que la entidad debe contar con una estrategia propia de participación ciudadana que defina la forma en que se implementan las apuestas institucionales en la materia, la cual debe disponer de un manual operativo o instructivo publicado en la página web institucional dentro del menú “Participa”, que describa su desarrollo.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.3.5 (Ver conclusión 10.3.5 en el numeral 12 Conclusiones).

10.3.5 RECOMENDACIÓN

Se recomienda fortalecer las herramientas de seguimiento, planeación y control de la información asociada al Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC), garantizando que las metas formuladas sean medibles, coherentes con los criterios definidos en el procedimiento, asimismo, que los reportes trimestrales presenten información consistente, trazable y soportada en evidencias.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 32 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 33 de 39

De igual manera, se sugiere implementar controles preventivos y correctivos que permitan verificar oportunamente la integridad y confiabilidad de los datos reportados. Asimismo, se recomienda establecer lineamiento para documentar y justificar todas las modificaciones de lo inicialmente programado.

10.3.6 Se evidenció desactualización de la información publicada, discrepancia entre el “Banner de Transparencia” y el “Menú Participa” respecto al Plan Institucional de Participación Ciudadana, así como falta publicación de la Estrategia de Participación Ciudadana en este último, lo que constituye inobservancia de los principios de calidad, consistencia, integridad y oportunidad de la información pública (Art. 3 de la Ley 1712 de 2014). Lo anterior, puede ser atribuible a falencias en el seguimiento periódico y la validación de la oportunidad y completitud de la información publicada; generando riesgos de observaciones de entes externos, así como posibilidad de incumplimientos normativos y de disminución de la confianza ciudadana en la transparencia institucional.

En la verificación realizada al sitio web de la Secretaría Distrital de Integración Social, específicamente en el “Menú Participa”, no se evidenció la publicación de la estrategia de participación ciudadana vigente para el periodo 2025–2028 en un espacio visible, organizado y accesible para la ciudadanía. En su lugar, se identificó información correspondiente a la estrategia institucional denominada “Más territorio, menos escritorio”, implementada en el periodo 2020–2023, junto con su manual operativo, cuatro (4) informes trimestrales y un (1) informe correspondiente a diciembre de 2022, lo que evidencia que la información disponible en el portal no corresponde a la vigencia actual ni permite identificar claramente la estrategia vigente ni su seguimiento. Adicionalmente, no se identificó el calendario con las acciones y plazos propuestas en la estrategia anual de participación ciudadana.

De acuerdo con lo anterior, y lo detallado en el numeral anterior, se evidencia debilidades en los mecanismos de consolidación, validación y control de la información, así como falta de articulación entre las fuentes de información para el reporte de cronogramas e informes trimestrales, lo que genera inconsistencias en los datos registrados e inobservancia frente a la Ley 1712 de 2014, artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública, “Principio de la calidad de la información: Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”. (Subrayado fuera de texto)

De igual manera, se presenta desatención a Lineamiento para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública, numeral 2. Contenido del Menú Participa, relacionado con publicar la Estrategia de participación ciudadana o generar un enlace



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 34 de 39

(hipervínculo) que redirija a este documento, en el marco de las publicaciones del plan institucional que se disponen en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información para consulta general; e incluir el calendario con las acciones y plazos propuestas en la estrategia anual de participación ciudadana.

Adicionalmente, al validar la coherencia y consistencia de la información publicada en el sitio web de la Secretaría Distrital de Integración Social, específicamente entre el menú Participa y otros espacios institucionales como: el Banner Transparencia, Régimen Legal, Plan Institucional de Participación, se evidenció que el documento publicado corresponde al Plan Institucional de Participación Ciudadana de la vigencia 2023, el cual se encuentra desactualizado y no guarda relación con el plan correspondiente a la vigencia 2026, vigente para el periodo, ni a la fecha de ejecución de la presente auditoría.

Las inconsistencias en la información divulgada en el portal web institucional, derivan en la inobservancia de los principios de calidad, actualización y coherencia de la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014, artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. Las situaciones descritas pueden originarse en falta de control y seguimiento periódico a la actualización y completitud de la información publicada en los diferentes espacios del portal web.

De lo anterior, el equipo auditor redactó la conclusión 10.3.6 (Ver conclusión 10.3.6 en el numeral 12 Conclusiones).

10.3.6 RECOMENDACIÓN

Robustecer los controles de actualización de la información publicada en el portal web institucional, asegurando la coherencia entre el “Menú Participa”, el “Banner de Transparencia” y demás espacios institucionales, así como la publicación oportuna de la Estrategia de Participación Ciudadana vigente, sus cronogramas e informes de seguimiento, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos aplicables, con el fin de garantizar información completa, actualizada y confiable para la ciudadanía.

11. ANALISIS DE RIESGOS

El proceso de Atención a la Ciudadanía se reconoce normativamente como el servicio de acceso a la SDIS por parte de la Ciudadanía a través de los canales de comunicación, para brindar un servicio de manera oportuna, eficaz, eficiente, transparente e igualitario. Para el ejercicio de identificación y administración de riesgos de gestión y corrupción, como también, en lo que respecta al mapa de aseguramiento, se los siguientes factores de riesgo directamente relacionados con el proceso:



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 35 de 39

Riesgo de gestión:

R-ATC-005 - Posibilidad de pérdida reputacional por la insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos.

Riesgo de corrupción:

RC-ATC-001- Posibilidad de que se distorsione, desvíe, manipule, sustraiga u oculte información institucional de denuncias ciudadanas por presuntos hechos de corrupción allegadas a través de los canales dispuestos por la Entidad "presencial, telefónico, virtual y buzón de sugerencias", para beneficio propio o de servidores públicos y/o colaboradores de la Entidad.

De lo anterior, se observó que, para los riesgos establecidos en el proceso Atención a la Ciudadanía, se formularon e implementaron actividades de control en el marco del Lineamiento de Administración de Riesgos (LIN-GS-001) y del procedimiento de Administración de Riesgos (PCD-GS-003).

De acuerdo con las validaciones registradas en la Evaluación de Actividades de Control, FOR-SG-013, versión 4, por parte de la 2da línea de defensa (Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización), con corte 31/12/2025 y así mismo seguimiento por parte de la 3ra línea de defensa (Oficina de Control Interno) al IV trimestre de 2025 a los riesgos de corrupción a través del informe final de Seguimiento Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, segundo semestre 2025 arrojó como resultado que, los controles se están ejecutando de acuerdo con lo programado y no se han materializado.

Habiéndose analizado los riesgos antes descritos, el Servicio de Atención a la Ciudadanía cuenta con el reconocimiento del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, mediante la Resolución Interna 0856 del 27 de marzo de 2025. No obstante, se presentan algunas situaciones por mejorar detalladas en los numerales 10.2 Oportunidades de mejora y 10.3 Incumplimientos, de los cuales, no se observó la materialización de alguno de los riesgos anteriormente descritos, para el periodo auditado.

A continuación, se identifican las potenciales situaciones de riesgo que pueden llegar a afectar el cumplimiento del propósito del Servicio de Atención a la Ciudadanía, en atención a las situaciones identificadas en el desarrollo de la presente auditoria, tales como:

- Posible pérdida de oportunidad en la atención, por no recibir o registrar el total de las peticiones a través del canal telefónico y redes sociales, lo que puede derivar en el



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T10:19:48-05:00 - Página 35 de 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 36 de 39

aumento de barreras de acceso a los servicios de la Secretaría, y menoscabo en la satisfacción ciudadana.

- Riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición, por la debilidad en los controles de calidad de las respuestas, entrega de información incompleta o que no resuelve de fondo lo solicitado.
- Posibilidades de procesos judiciales o acciones de tutela por discriminación o barreras de acceso para personas con discapacidad, causado por deficiencias en la infraestructura física, tecnológica y demás condiciones para la atención a personal con discapacidad de las instalaciones donde se encuentran ubicados los puntos de atención SIAC.
- Riesgo de obsolescencia documental y desalineación operativa, derivado de la falta de actualización oportuna de los documentos institucionales, lo que podría comprometer la estandarización de los procesos y generar un impacto negativo los resultados del proceso.
- Riesgo de deterioro de la imagen institucional y crisis reputacionales debido a debilidad en los controles para el trámite de peticiones en redes sociales, falta de respuesta u oportunidad en medios y canales públicos de alta exposición.
- Exposición a sanciones por fallas en el control de cumplimiento de los términos legales, originado en la desactualización del procedimiento PDC-ATC-001 y la falta de trazabilidad en las respuestas a ediles, concejales y congresistas.
- Posibilidad de incumplimiento de los compromisos de participación ciudadana, debido a debilidades en la planeación estratégica, la articulación y el seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana, situación que puede impactar en la transparencia institucional y los resultados esperados frente al control social.

Por consiguiente, es importante indicar que, el Lineamiento de Administración de Riesgos, (LINGS-001), estableció en el numeral 7. Desarrollo del lineamiento o política interna “Los riesgos en la Secretaría Distrital de Integración Social se categorizan por procesos, entendiendo que, si en el marco de los planes, programas o proyectos se identifican riesgos, estos se deben enmarcar dentro de los procesos institucionales.” Razón por la cual, en lo relacionado con los presentes hallazgos los riesgos, deben estar relacionados con los procesos vigentes en el marco de su objetivo y alcance.

Se recomienda, analizar los posibles riesgos comunicados en el marco de esta evaluación, para fortalecer la identificación de riesgos asociados al Proceso de Atención a la Ciudadanía, y robustecer las actividades o puntos de control que contribuyan con el logro de los objetivos del proceso, contemplar acciones que prevengan eventos que puedan interrumpir la continuidad en el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

En la ejecución de la presente auditoría no se detectaron situaciones que puedan generar presuntos riesgos fiscales.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 37 de 39

12. CONCLUSIONES

Conclusión 12.1. Reconocimiento Institucional del Defensor al ciudadano:

La Entidad realizó la designación formal de la Defensora de la Ciudadanía mediante Resolución No. 2345 del 20 de agosto de 2025, evidenciando la ejecución de sus funciones acorde al Manual Operativo de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, la implementación del plan de acción para la vigencia, y el cumplimiento en el envío oportuno de los dos (2) informes semestralmente a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital.

Conclusión 12.2. Cumplimiento Reportes remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital

Una vez verificada la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI) se evidenció la elaboración, presentación, envío y registro de los informes estadístico-mensuales de los requerimientos, durante la vigencia 2025, dirigidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital, de conformidad con el Decreto Distrital 371 de 2010 artículo 3 y la Circular Conjunta 006 de 2017.

Conclusión 12.3. Participación Secretaría Distrital de Integración Social en Red distrital de Quejas y Reclamos

Verificada la información aportada por la Secretaría de Gestión Institucional, se evidenció que la Entidad designó mediante correo electrónico el funcionario de Alto Nivel y participó en las convocatorias y reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos a través de la Veeduría Distrital, de conformidad con lo indicado en el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 7.

Conclusión 10.3.1. Debilidades en el cumplimiento en los estándares de medición de atención a la ciudadanía de acuerdo con los criterios de calidad.

Si bien la Subsecretaría de Gestión Institucional – SIAC realiza el seguimiento mensual a los criterios de calidad en la atención de peticiones ciudadanas, persisten en un número representativo de respuestas evaluadas. Esta situación evidencia debilidades en la aplicación efectiva de los lineamientos establecidos y en los mecanismos de control por parte de las dependencias responsables de emitir las respuestas.

Conclusión 10.3.2. Inobservancia de requisitos de la Norma Técnica NTC 6047 DE 2013.

De acuerdo con las visitas de auditoria realizadas a los puntos SIAC Sub Local Santa Fe Candelaria, CDC Bosa, SIAC- Super CADE CAD y SIAC- Super CADE Engativá, se evidenció debilidad en el cumplimiento de algunos de los requisitos de accesibilidad establecidos en la NTC



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 38 de 39

6047, relacionados con infraestructura, señalización, organización del servicio, comunicación inclusiva y disponibilidad de herramientas tecnológicas para la atención a la ciudadanía, generando limitación en la prestación de un servicio accesible, seguro e incluyente, especialmente para personas con discapacidad.

Conclusión 10.3.3. Desactualización y debilidad en la operatividad de controles del Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social” PCD-ATC-003

Una vez verificada la aplicación de los controles definidos para la gestión de peticiones ciudadanas provenientes de redes sociales en el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social” PCD-ATC-003, se evidenció que no se está dando cumplimiento en el numeral C para los controles 1, 4, 7 y 8, por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional y Oficina Asesora de comunicaciones como dependencias que intervienen en el mismo.

Conclusión 10.3.4. Falencias en la ejecución de actividades, puntos de control y desactualización del Procedimiento Atención a Peticiones del concejo de Bogotá, Congreso de la República, ediles y Juntas Administradoras Locales PCD_ATC_001.

Una vez verificada la aplicabilidad del “Procedimiento Atención a Peticiones del concejo de Bogotá, Congreso de la República, ediles y Juntas Administradoras Locales PCD_ATC_001”, se evidenciaron falencias en la ejecución de actividades, puntos de control, desactualización, por el uso no estandarizado de formatos, desactualización normativa y desalineación de responsabilidades de acuerdo con la estructura organizacional vigente.

Conclusión 10.3.5. Debilidades el cumplimiento del procedimiento Desarrollo y Seguimiento de Acciones de Participación Ciudadana PCD-PE-011, en la planeación, seguimiento y publicación del PIPC.

Se identifican debilidades en la planeación, seguimiento y control de la información, reflejadas en metas con ejecución incompleta, ausencia de soportes, subejecución y diferencias entre las fuentes reportadas. Lo que conlleva a debilidades en el cumplimiento del procedimiento PCD-PE-011.

Conclusión 10.3.6. Discrepancias entre el “Banner de Transparencia” y el “Menú Participa”, inconsistencias en la información del PIPC, desactualización y falta de publicación de la Estrategia Institucional de Participación Ciudadana.

Se evidencian inconsistencias y desactualización en la información publicada del Plan Institucional de Participación Ciudadana en el Barner de transparencia vs la información publicada



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FOR-AC-013
		Versión: 5
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página 39 de 39

en el Menú Participa, por parte, la estrategia institucional de participación ciudadana vigente no se encuentra publicada dentro del espacio “Menú Participa”, desactualización y falta de publicación de la Estrategia Institucional de Participación Ciudadana. Esta situación refleja desatención del lineamiento para publicar información en el Menú Participa y del artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, generando riesgos de desinformación, afectación al acceso a información pública y limitaciones al control social.

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

EQUIPO AUDITOR

María Elcy Hernández G.- Contratista - Oficina Control Interno– Líder

Ingrid Jiselt Vásquez Veloza – Contratista - Oficina de Control Interno.

Alba Lucia Zuluaga Duran - Contratista - Oficina Control Interno.

Yesid Danilo Numpaque Blanco – Profesional Especializado - Oficina Control Interno.

Juan Pablo Contreras Lizarazo - Contratista - Oficina Control Interno.

Marcela Delgado Guarnizo

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T08:19:48:05:00 - Página 39 de 42

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Auditoria Decreto 371-2010 articulos 3 y 4
PAA2026

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753

Creación: 2026-05-28 07:44:08

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-28 08:19:45



Escanee el código
para verificación

Firma: 4

JUAN PABLO CONTRERAS LIZARAZO

79650494

jcontrerasl@sdis.gov.co

Firma: 3

Alba Lucía Zuluaga Duran

52108056

azuluaga@sdis.gov.co

Profesional OCI

Control Interno

Firma: 2

INGRID JISELT VASQUEZ VELOZA

1010193924

ivasquezv@sdis.gov.co

Contratista

Firma: 1

Maria Elcy Hernández Gaitán

51923864

mehernandezg@sdis.gov.co

Contratista

Secretaria de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 40 de 42

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Auditoria Decreto 371-2010 articulos 3 y 4
PAA2026

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

Id Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753

Creación: 2026-05-28 07:44:08

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-28 08:19:45



Escanee el código
para verificación

Firma: 5

Marcela Delgado Guarnizo

52904939

mdelgadog@sdis.gov.co

Jefe Oficina

Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753
2026-05-28T08:19:48-05:00 - Página 41 de 42



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			
Informe Final Auditoria Decreto 371-2010 articulos 3 y 4 PAA2026 SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260528-074408-2c0a46-51088753		Creación: 2026-05-28 07:44:08	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-05-28 08:19:45	
		Escanee el código para verificación	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Maria Elcy Hernández Gaitán mehernandezg@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-05-28 07:44:15 Lec.: 2026-05-28 07:48:10 Res.: 2026-05-28 07:48:14 IP Res.: 152.201.87.79 Canal: Email
Firma	INGRID JISELT VASQUEZ VELOZA ivasquezv@sdis.gov.co Contratista	Aprobado	Env.: 2026-05-28 07:48:14 Lec.: 2026-05-28 07:49:51 Res.: 2026-05-28 07:49:59 IP Res.: 186.29.181.33 Canal: Email
Firma	Alba lucía Zuluaga Duran azuluaga@sdis.gov.co Profesional OCI Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-05-28 07:49:59 Lec.: 2026-05-28 07:51:42 Res.: 2026-05-28 07:51:45 IP Res.: 181.225.71.228 Canal: Email
Firma	JUAN PABLO CONTRERAS LIZARAZO jcontrerasl@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2026-05-28 07:51:45 Lec.: 2026-05-28 07:57:28 Res.: 2026-05-28 07:57:41 IP Res.: 186.102.32.161 Canal: Email
Firma	Marcela Delgado Guarnizo mdelgadog@sdis.gov.co Jefe Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-05-28 07:57:42 Lec.: 2026-05-28 08:19:31 Res.: 2026-05-28 08:19:44 IP Res.: 191.156.224.24 Canal: Email

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME EJECUTIVO	Código: FOR-AC-010
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página: 1 de 1

NOMBRE DEL INFORME: Auditoría Interna Lineamientos de la Atención a la Ciudadanía y de los Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social.
OBJETIVO: Verificar y evaluar la gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía, así como las acciones de participación ciudadana y control social, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, demás normatividad y lineamientos internos vigentes.
ALCANCE: La Auditoría se desarrollará para el periodo comprendido entre el 01/01/2025 al 31/12/2025.
CONFORMIDADES
10.1.1. Reconocimiento Institucional del Defensor al ciudadano 10.1.2. Cumplimiento en la Generación de Reportes remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital. 10.1.3. Participación Secretaría Distrital de Integración Social Red distrital de Quejas y Reclamos.
OPORTUNIDADES DE MEJORA
10.2.1. Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social" PCD-ATC-003 –Canal Telefónico, Canal Presencial - punto de control 1.
NO CONFORMIDADES
10.3.1. Como resultado de la evaluación de los criterios de calidad de una muestra de 799 peticiones, 7 no cumplen con el criterio de coherencia, 20 carecen de claridad, 26 no evidencian calidez y 30 presentan deficiencias en el manejo del sistema. Lo anterior, denota debilidades en el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, artículo 3, esto puede estar causado por fallas en los controles o desconocimiento, generando posibilidades de afectación en la satisfacción y percepción del servicio por parte de los ciudadanos. 10.3.2. Se observaron deficiencias en la accesibilidad física, la comunicación, el mantenimiento de la infraestructura y la organización del servicio, lo cual denota fallas en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.2.2.3. del Decreto 1081 de 2015 en relación con la NTC 6047 de 2013 (numerales 12, 17 al 21, 24, 40, 45 y anexos). Estas situaciones pueden derivarse de debilidades en los controles y falencias en la implementación integral de ajustes razonables, generando así riesgos asociados a barreras de acceso para personas con discapacidad, posibilidades de incumplimientos normativos y de afectación de la satisfacción ciudadana. 10.3.3. Como resultado de la prueba de recorrido efectuada, se evidenciaron debilidades en la ejecución de las actividades de control No. 1, 4, 7 y 8 del procedimiento 'Trámite de Peticiones Ciudadanas' (PCD-ATC-003). Esta situación podría atribuirse al desconocimiento o a la falta de seguimiento, lo que genera posibilidades de afectación de la satisfacción ciudadana+B29a, pérdida de confianza institucional y una mayor exposición a incumplimientos normativos. 10.3.4 No fue posible validar la operatividad de los controles 5, 10 y 14 del literal a), 9 del literal b) del procedimiento "Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales PDC-ATC-001" y se identificó desactualización de este; denotando así, debilidades en el cumplimiento del procedimiento y del numeral 3.14 del procedimiento Control de Documentos PCD-GS-001. Lo anterior puede obedecer a fallas en el seguimiento a los controles y actualización de documentos; generando riesgos relacionadas con inconsistencias en la atención de estas peticiones y posibilidad de afectación reputacional y/o de incumplimiento normativo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME EJECUTIVO	Código: FOR-AC-010 Versión: 2 Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026 Página: 1 de 1
10.3.5 Realizado recorrido de evaluación de los controles y las actividades de planeación, seguimiento y publicación de la información del Plan Institucional de Participación Ciudadana, se evidenciaron metas con ejecución parcial o nula, inconsistencias entre reportes, lo cual refleja debilidades en la operatividad de actividades y del control No. 37 del Procedimiento "Desarrollo y seguimiento de acciones de participación ciudadana PCD-PE-011", así como inobservancia de lo establecido en el art. 3 de la Ley 1712 de 2014. Esta situación, puede ser atribuible a deficiencias en el seguimiento, validación y reporte de la información, generando posibilidad de impactos negativos en la toma de decisiones y en los resultados esperados del ejercicio del control social. 10.3.6 Se evidencio desactualización de la información publicada, discrepancia entre el "Banner de Transparencia" y el "Menú Participa" respecto al Plan Institucional de Participación Ciudadana, así como falta publicación de la Estrategia de Participación Ciudadana en este último, lo que constituye inobservancia de los principios de calidad, consistencia, integridad y oportunidad de la información pública (Art. 3 de la Ley 1712 de 2014). Lo anterior, puede ser atribuible a falencias en el seguimiento periódico y la validación de la oportunidad y completitud de la información publicada; generando riesgos de observaciones de entes externos, así como posibilidad de incumplimientos normativos y de disminución de la confianza ciudadana en la transparencia institucional.		
RECOMENDACIONES		
Recomendación 10.2.1. Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social" PCD-ATC-003 – Canal Telefónico y canal presencial.		
Fortalecer la atención del canal telefónico y del canal presencial en los puntos que no hay designado (hora de almuerzo), para reducir el porcentaje de llamadas no efectivas y garantizar el registro completo y oportuno de las PQRSF en el sistema "Bogotá te Escucha".		
Recomendación 10.3.1. Debilidades en el cumplimiento en los estándares de medición de atención a la ciudadanía de acuerdo con los criterios de calidad.		
Fortalecer los controles de verificación y de seguimiento permanente a los criterios de calidad, por parte de las diferentes dependencias responsables de emitir respuestas en su calidad de primera línea de defensa, mediante la implementación de acciones, incluyendo estrategias de capacitación, mecanismos de revisión, validación y retroalimentación durante la etapa de proyección de las respuestas.		
Recomendación 10.3.2. Inobservancia de requisitos de la Norma Técnica NTC 6047 DE 2013.		
Formular e implementar un plan de integral de accesibilidad para los puntos SIAC de la SDIS, orientado a garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos en la NTC 6047 de 2013 y la normativa asociada, que contemple un diagnóstico, programación de adecuaciones, asignación de recursos y seguimiento a su ejecución.		
Asimismo, se recomienda priorizar la implementación de sistemas de asignación de turnos y mecanismos de atención preferencial, así como la adopción de herramientas tecnológicas y apoyos para personas con discapacidad visual y auditiva, garantizando una atención accesible, segura e incluyente para toda la ciudadanía.		
Finalmente, se sugiere establecer controles de seguimiento periódico sobre las condiciones locativas, ambientales y de accesibilidad de los puntos del SIAC.		
Recomendación 10.3.3. Desactualización y debilidad en la operatividad de controles del Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social" PCD-ATC-003		
Ejecutar actividades de socialización y apropiación de lo indicado en el procedimiento "Trámite de Peticiones Ciudadanas" (PCD-ATC-003) dirigidas a todos los intervinientes.		
Asimismo se sugiere implementar mecanismos de seguimiento, verificación y retroalimentación periódica de la ejecución de los controles establecidos en el mencionado procedimiento.		
Recomendación 10.3.4. Falencias en la ejecución de actividades, puntos de control y desactualización del Procedimiento Atención a Peticiones del concejo de Bogotá, Congreso de la República, ediles y Juntas Administradoras Locales PCD_ATC_001.		
Actualizar el procedimiento "Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales PDC-ATC-001", y definir mecanismos de seguimiento y verificación de aplicación efectiva de los controles establecidos.		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME EJECUTIVO	Código: FOR-AC-010
		Versión: 2
		Fecha: Memo I2026013424 - 29/04/2026
		Página: 1 de 1

Recomendación 10.3.5. Debilidades el cumplimiento del procedimiento Desarrollo y Seguimiento de Acciones de Participación Ciudadana PCD-PE-011, en la planeación, seguimiento y publicación del PIPC.
Se recomienda fortalecer las herramientas de seguimiento, planeación y control de la información asociada al Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC), garantizando que las metas formuladas sean medibles, coherentes con los criterios definidos en el procedimiento, asimismo, que los reportes trimestrales presenten información consistente, trazable y soportada en evidencias.
De igual manera, se sugiere implementar controles preventivos y correctivos que permitan verificar oportunamente la integridad y confiabilidad de los datos reportados. Asimismo, se recomienda establecer lineamiento para documentar y justificar todas las modificaciones de lo inicialmente programado.

Recomendación 10.3.6. Discrepancias entre el “Banner de Transparencia” y el “Menú Participa”, inconsistencias en la información del PIPC, desactualización y falta de publicación de la Estrategia Institucional de Participación Ciudadana.
Robustecer los controles de actualización de la información publicada en el portal web institucional, asegurando la coherencia entre el “Menú Participa”, el “Banner de Transparencia” y demás espacios institucionales, así como la publicación oportuna de la Estrategia de Participación Ciudadana vigente, sus cronogramas e informes de seguimiento, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos aplicables, con el fin de garantizar información completa, actualizada y confiable para la ciudadanía.

CONCLUSIONES

Conclusión 12.1. Reconocimiento Institucional del Defensor al ciudadano:
La Entidad realizó la designación formal de la Defensora de la Ciudadanía mediante Resolución No. 2345 del 20 de agosto de 2025, evidenciando la ejecución de sus funciones acorde al Manual Operativo de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, la implementación del plan de acción para la vigencia, y el cumplimiento en el envío oportuno de los dos (2) informes semestralmente a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital.

Conclusión 12.2. Cumplimiento Reportes remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital
Una vez verificada la información aportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI) se evidenció la elaboración, presentación, envío y registro de los informes estadístico mensuales de los requerimientos, durante la vigencia 2025, dirigidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital, de conformidad con el Decreto Distrital 371 de 2010 artículo 3 y la Circular Conjunta 006 de 2017.

Conclusión 12.3. Participación Secretaría Distrital de Integración Social en Red distrital de Quejas y Reclamos
Verificada la información aportada por la Secretaría de Gestión Institucional, se evidenció que la Entidad designó mediante correo electrónico el funcionario de Alto Nivel y participó en las convocatorias y reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos a través de la Veeduría Distrital, de conformidad con lo indicado en el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 7.

Conclusión 10.3.1. Debilidades en el cumplimiento en los estándares de medición de atención a la ciudadanía de acuerdo con los criterios de calidad.
Si bien la Subsecretaría de Gestión Institucional – SIAC realiza el seguimiento mensual a los criterios de calidad en la atención de peticiones ciudadanas, persisten en un número representativo de respuestas evaluadas. Esta situación evidencia debilidades en la aplicación efectiva de los lineamientos establecidos y en los mecanismos de control por parte de las dependencias responsables de emitir las respuestas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME EJECUTIVO	Código: FOR-AC-010 Versión: 2 Fecha: Memo 12026013424 - 29/04/2026 Página: 1 de 1
Conclusión 10.3.2. Inobservancia de requisitos de la Norma Técnica NTC 6047 DE 2013. De acuerdo con las visitas de auditoría realizadas a los puntos SIAC Sub Local Santa Fe Candelaria, CDC Bosa, SIAC- Super CADE CAD y SIAC- Super CADE Engativá, se evidenció debilidad en el cumplimiento de algunos de los requisitos de accesibilidad establecidos en la NTC 6047, relacionados con infraestructura, señalización, organización del servicio, comunicación inclusiva y disponibilidad de herramientas tecnológicas para la atención a la ciudadanía, generando limitación en la prestación de un servicio accesible, seguro e incluyente, especialmente para personas con discapacidad. Conclusión 10.3.3. Desactualización y debilidad en la operatividad de controles del Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social" PCD-ATC-003 Una vez verificada la aplicación de los controles definidos para la gestión de peticiones ciudadanas provenientes de redes sociales en el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social" PCD-ATC-003, se evidenció que no se está dando cumplimiento en el numeral C para los controles 1, 4, 7 y 8, por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional y Oficina Asesora de comunicaciones como dependencias que intervienen en el mismo. Conclusión 10.3.4. Falencias en la ejecución de actividades, puntos de control y desactualización del Procedimiento Atención a Peticiones del concejo de Bogotá, Congreso de la República, ediles y Juntas Administradoras Locales PCD_ATC_001. Una vez verificada la aplicabilidad del "Procedimiento Atención a Peticiones del concejo de Bogotá, Congreso de la República, ediles y Juntas Administradoras Locales PCD_ATC_001", se evidenciaron falencias en la ejecución de actividades, puntos de control, desactualización, por el uso no estandarizado de formatos, desactualización normativa y desalineación de responsabilidades de acuerdo con la estructura organizacional vigente. Conclusión 10.3.5. Debilidades el cumplimiento del procedimiento Desarrollo y Seguimiento de Acciones de Participación Ciudadana PCD-PE-011, en la planeación, seguimiento y publicación del PIPC. Se identifican debilidades en la planeación, seguimiento y control de la información, reflejadas en metas con ejecución incompleta, ausencia de soportes, subejecución y diferencias entre las fuentes reportadas. Lo que conlleva a debilidades en el cumplimiento del procedimiento PCD-PE-011. Conclusión 10.3.6. Discrepancias entre el "Banner de Transparencia" y el "Menú Participa", inconsistencias en la información del PIPC, desactualización y falta de publicación de la Estrategia Institucional de Participación Ciudadana. Se evidencian inconsistencias y desactualización en la información publicada del Plan Institucional de Participación Ciudadana en el Banner de transparencia vs la información publicada en el Menú Participa, por parte, la estrategia institucional de participación ciudadana vigente no se encuentra publicada dentro del espacio "Menú Participa", desactualización y falta de publicación de la Estrategia Institucional de Participación Ciudadana. Esta situación refleja desatención del lineamiento para publicar información en el Menú Participa y del artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, generando riesgos de desinformación, afectación al acceso a información pública y limitaciones al control social.		