



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**OCI - 165**

**PARA:** Dra. DIANA MIREYA PARRA CARDONA  
Subsecretaria

Dra. CLAUDIA JASBLEYDY MÓJICA CARDONA  
Coordinadora -SIAC

**DE:** Dr. GUSTAVO RAYO MORALES  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe Final: Auditoria Interna al Servicio Integral de Atención a la  
Ciudadanía - SIAC

Reciba un cordial saludo Dra. Diana:

Finalizada la Auditoría Interna al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, comedidamente le estamos remitiendo el informe de la referencia, aprobado en la reunión de cierre efectuada el 21 de julio de 2015.

Es importante señalar que de acuerdo a los compromisos adquiridos en la reunión de cierre y con base en las evidencias presentadas, se procedió a realizar los ajustes relacionados:

- Se incluyó en el hallazgo 10.2.1.1 el Taller Construcción de Cultura con Vocación de Servicio, dirigido a servidore-as y realizado por Unipanamericana.
- En el hallazgo 10.2.2 se incluyó en el cuadro de respuestas de fondo la columna dependencia- servicio-proyecto.
- Para el hallazgo 10.3.2 se evidencia un plan de acción 2015 consignado en la Resolución 002 de 2015, sin embargo, se requiere considerar lo señalado en la Política Pública Distrital como las directrices y líneas estratégicas con sus metas, así como los mecanismos para efectuar el seguimiento correspondiente.

En cuanto al formato del Plan de Mejoramiento, le será enviado a su correo institucional, para la elaboración de las Acciones de Mejora y presentación a esta Oficina dentro de los términos establecidos en la Resolución 0571 de 04 junio de 2013. Reiterando en este punto la necesidad de coordinar la construcción de dicho plan, con todas las áreas y



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

dependencias que deben intervenir en la definición, implementación y seguimiento de las mejoras propuestas.

Aprovecho la oportunidad para reiterar nuestro reconocimiento y agradecimiento por la colaboración recibida de parte de la Coordinadora y equipo de trabajo central, para el buen desarrollo de esta auditoría.

Cordialmente,

**GUSTAVO RAYO MORALES**

**Jefe Oficina de Control Interno**

Anexos: Informe final de Auditoría (13 folios)



PROCESO: MEJORA CONTINUA  
PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA

**FORMATO: INFORME PRELIMINAR DE  
AUDITORIA**

Código: F-MC-SI-005  
Versión: 2  
Fecha: 19/09/2012  
Página: 1 de 15

Auditoria a: SCI  S&SO  SGC  SRS  SIGA  SGA  SGSI

**1. INFORME**

**DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES - SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA (SIAC)**

**2. CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Decreto 371 del 30 de agosto 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 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL; las Entidades del Distrito deberán garantizar:

- 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.
- 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.
- El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
- 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 ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
- La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.
- 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 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.

**FORMATO: INFORME PRELIMINAR DE  
AUDITORIA**

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos"
- Resolución 1139 de septiembre 28 de 2010, "Por medio de la cual se crea el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se adoptan sus lineamientos"
- Resolución 1431 de octubre 7 de 2011 de La Secretaría Distrital de Integración Social: Por la cual se modifican algunos artículos de la Resolución 1139 de septiembre 28 de 2010
- Circular 018 de 2009 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, Informe Mensual de Quejas y Reclamos
- Concepto 42 de 2002 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Obligatoriedad de los Servidores Públicos Distritales de aceptar y tramitar derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias de personas anónimas de manera oficiosa.
- Circular 31 de octubre 14 de 2011 de la Secretaría Distrital de Integración Social: Actualización del Procedimiento: servicio integral de atención a la ciudadanía. Trámite de requerimientos ciudadanos a través del sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS).
- Circular 02 de enero 17 de 2012 de la Veeduría Distrital, Cumplimiento de Leyes 1437 y 1474, en materia de atención de quejas y reclamos.
- Circular 103 de 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, Implementación del Nuevo Sistema Distrital De Quejas y Soluciones - SDQS, Trámite y Cierre de Peticiones Ciudadanas Pendientes en el Actual
- Circular 012 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, por medio de la cual solicita a las Secretarías de Despacho, impartir las instrucciones a que haya lugar con el fin de que se utilice el Sistema para registrar, tramitar y dar respuesta efectiva a los requerimientos ciudadanos dentro de los términos de ley establecidos para tal fin.
- Decreto 197 de 2014, "Por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

• **3. LÍDER-ESA**

Diana Mireya Parra Cardona - Subsecretaria

**4. EQUIPO AUDITOR**

Gustavo Rayo Morales – Auditor Líder  
Adriana Morales Jiménez  
Luz Stella Carvajal Moreno  
Astrid Yasmin Villanueva Calderón

**5. OBJETIVO**

Evaluar el cumplimiento del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 en la Secretaría Distrital de Integración Social.

## 6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Establecer de manera selectiva las acciones adelantadas y la aplicación de los lineamientos definidos por la Entidad relacionados con la atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la SDIS, como las acciones de mejora implementadas resultado de las auditorías, el plan anticorrupción y los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) relacionados con el tema.

El periodo auditado comprendió del 1° de enero al 31 de marzo del 2015.

Para la revisión de documentación específica se tomará una muestra del 10% de los requerimientos presentados durante el período auditado por tipo: Derecho de petición de interés particular, Queja, Derecho de petición de interés general, solicitud de información, reclamo, consulta y denuncia por actos de corrupción.

## 7. METODOLOGÍA

La auditoría al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, se realizó a partir de las actividades siguientes:

- Revisión y estudio de información existente en la intranet de la Secretaría relacionada con normas, procedimientos, manual de indicadores, política de administración del riesgo, plan de mejoramiento y demás lineamientos relacionados con el servicio.
- Para establecer el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales, el equipo auditor solicitó al SIAC las estadísticas de los requerimientos del primer trimestre del 2015. Se procedió a tomar una muestra de las cinco -5- dependencias que presentarán mayor cantidad de requerimientos y que no estuvieran siendo auditadas. De las cinco dependencias se tomó una muestra aproximada del 10% de cada tipo de requerimiento y se procedió a realizar la consulta y verificación en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Realización de entrevistas a la coordinadora y equipo SIAC Central.
- Aplicación de encuestas vía electrónica a las Subdirecciones Locales de Bosa, Kennedy y Suba, para medir el conocimiento interno de la función del Defensor de la Ciudadanía
- Revisión y estudio de información y documentos suministrados en las entrevistas.

## 8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Del 20 de abril al 9 de julio

## 9. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO, PROYECTO O SERVICIO

La Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) con el fin de: estructurar el área de defensa de la ciudadanía y fortalecer el control social para una mejor prestación de los servicios sociales, establecer las estrategias para responder de manera pertinente y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; como de implementar la Política de Servicio al Ciudadano y de establecer la figura del Defensor del Ciudadano, crea



mediante la Resolución 1139 del 2010, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC y se adoptan sus lineamientos.

Servicio definido como un sistema de comunicación directo, confiable, amable, digno y efectivo entre la ciudadanía y la SDIS; responsable también de la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, relacionadas con la calidad de atención brindada por los distintos servicios sociales que presta la entidad a la ciudadanía. El servicio tiene por objetivos:

- Garantizar la implementación de la política de atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, consolidándose como línea de frente institucional.
- Brindar de la forma más simple, rápida y directa, con todos los medios técnicos y humanos necesarios, atención personal, telefónica y virtual, a los y las ciudadanos que acudan a la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Asegurar la progresividad en la calidad del servicio, con especial atención a la accesibilidad, al trato personal, al tiempo de resolución de la solicitud y a la precisión de la respuesta por medio de mecanismos de autoevaluación.
- Difundir toda la información posible sobre los servicios sociales del sector de Integración Social, desde avisos de carácter misional hasta programaciones o actividades que las áreas precisen transmitir a la ciudadanía.
- Conservar actualizado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Dar a conocer a la ciudadanía los procedimientos de acceso y criterios de permanencia y egreso de los servicios sociales que presta la Secretaría de Integración Social.
- Formular y adoptar oportunidades de mejora en la prestación del Servicio a la ciudadanía

Los objetivos del servicio se materializan en 21 puntos de atención ubicados en las SLIS, incluido en nivel central.

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, el servicio descrito hace parte del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales y tiene definido el Procedimiento para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS

## 10. HALLAZGOS

En la identificación de los hallazgos se enuncian inicialmente las FORTALEZAS, o sea, aquellas actuaciones relevantes detectadas por el equipo auditor en el transcurso de la auditoría; luego, se mencionan las OPORTUNIDADES DE MEJORA, situaciones que no implican incumplimientos de requisitos, pero que deben ser tenidas en cuenta para realizar mejoras en los procesos o mitigar posibles riesgos y por último se plasman las NO CONFORMIDADES que son incumplimientos de requisitos del Modelo Estándar de Control – MECI, Norma Técnica de Gestión de la Calidad NTCGP-1000:2009 y requisitos legales del Decreto 371 de 2010, en su artículo 3°. Es preciso elaborar un plan de mejoramiento en el cual se deben incorporar tanto las acciones de mejora en relación con las oportunidades de mejora, las acciones preventivas para atender los riesgos advertidos,

como las correcciones y acciones correctivas correspondientes a las no conformidades, para lo cual se debe tener en cuenta el procedimiento de acciones de mejora y su correspondiente instrumento de seguimiento y control.

### **10.1. FORTALEZAS**

El compromiso, conocimiento y aplicación de la normatividad, de los procedimientos por parte del equipo de trabajo SIAC de Nivel Central y, la coordinación intra e inter institucional lo que permite una gestión eficiente y eficaz en correspondencia con los objetivos establecidos para el servicio de atención a la ciudadanía.

### **10.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

#### **10.2.1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad**

**10.2.1.1.** Para que los servidore-as de la SDIS atiendan a lo-as ciudadano-as con calidez y amabilidad, la Entidad definió actividades en el Plan de Acción de la Subsecretaría y en el Plan Anticorrupción de la SDIS para fortalecer la vocación del servicio público, las cuales propenden por el mejoramiento de la Atención al Ciudadano. Las actividades realizadas en la fase Desarrollo Institucional son: Prevención de violencia intrafamiliar para la atención y orientación a la ciudadanía en temas de violencias, Lenguaje de señas y Mapoteca, así mismo se realizaron jornadas de actualización y fortalecimiento a las designadas y designados para la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Así mismo con Unipanamericana se llevó a cabo el taller Construcción de Cultura con Vocación de Servicio para servidoras y servidores de la Entidad.

De otra parte, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor desarrolló el taller "Creando Confianza" dictado a las subdirecciones locales de Bosa, Engativá, Ciudad Bolívar, Usaquén y Barrios Unidos, de enero a mayo de la presente vigencia.

**10.2.1.2.** A mayo de 2015, de acuerdo a los Plan de Acción de la Subsecretaría y en el Plan Anticorrupción de la SDIS, no se han desarrollado las siguientes acciones: publicación en la página web de la SDIS de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante la vigencia 2013-2014, Aprobación y socialización del Procedimiento para medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía de la SDIS y, Socialización del Procedimiento para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía de la SDIS.

Por lo anterior, el ejercicio auditor evidencia que la entidad viene realizando acciones para cumplir con el criterio de brindar atención a la ciudadanía en condiciones de amabilidad y calidez, no obstante falta celeridad para cumplir con las tareas planeadas. De otra parte, no se cuenta de manera oportuna con el análisis del resultado de las encuestas de percepción y que tiene como fuente la ciudadanía, para la toma de decisiones encaminadas a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

**10.2.2.** Con relación al suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales, se realizó una muestra selectiva de acuerdo con la metodología planteada en el presente informe, así:

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
DIRECCION POBLACIONAL PROYECTO 721	1	9	1	1	0	12
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	14	1	0	0	15
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	1	28	4	1	0	34
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	1	15	5	5	1	27
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	1	11	7	2	0	21
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>76</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>108</b>

Como resultado del mencionado ejercicio se encontró que de los 108 requerimientos revisados en el SDQS, 83 no presentaron inconsistencias, lo que corresponde al 77% del total de la muestra.

CANAL	RADICADO SDQS	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN	DEPENDENCIA/SERVICIO/PROYECTO
Escrito	11532015	Queja	No se observa que en la respuesta se indique si el peticionario recibió apoyo como adulto mayor.	Subdirección Local Suba
Web	25522015	Queja	Documento escaneado no es legible	Subdirección Local Suba
Escrito	105092015	Queja	Requerimiento no está escaneado en su totalidad	Subdirección Local Suba
Escrito	95442015	Queja	Requerimiento escaneado en blanco, no se puede determinar si la respuesta corresponde al requerimiento	Subdirección Local Suba
Escrito	130492015	Reclamo	documento escaneado no es legible	Subdirección Local Suba
Escrito	212332015	Solicitud de Información	Solicitud escaneada en blanco, no se puede determinar si la respuesta corresponde al requerimiento	Subdirección Local Suba
Escrito	117562015	Derecho de petición de interés particular	En la respuesta indica que es tema de la SED pero no se traslada la petición por el Sistema	Subdirección Local Kennedy
Escrito	448702015	Derecho de petición de interés particular	En su carta la peticionara indica que la incluyan en los servicios sociales, en la respuesta se le habla de Canasta complementario como si la señora lo hubiera solicitado, sin dar más opciones.	Subdirección Local Kennedy
Escrito	432532015	Derecho de petición de interés particular	La señora solicita 3 cosas y se da respuesta a una específica.	Subdirección Local Kennedy
Escrito	490772015	Derecho de petición de interés particular	el documento escaneado no corresponde al asunto registrado en el sistema	Subdirección Local Kennedy
Buzón	356862015	Queja	La comunicación en el buzón tiene fecha 18 de febrero y fue contestada 10 de marzo. El procedimiento indica que el buzón debe ser abierto semanalmente.	Subdirección Local Kennedy
Escrito	41212015	Reclamo	No se da respuesta por no ser atendidos en el horario establecido. Está clasificado como reclamo y es un derecho de petición	Subdirección Local Kennedy
Escrito	6572015	Derecho de petición	No se da respuesta de fondo. Al peticionario	Proyecto 721



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA  
PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE AUDITORIA INTERNA

**FORMATO: INFORME PRELIMINAR DE  
AUDITORIA**

Código: F-MC-SI-005

Versión: 2

Fecha: 19/09/2012

Página: 7 de 15

		de interés general	se le informa que se requirió al interventor del contrato con Colsubsidio- Cencosud, sin evidencia de la respuesta dada a fin de conocer la respuesta emitida por los presuntos hechos irregulares en el suministro de alimentos. Proyecto 721.	
Escrito	96752015	Derecho de petición de interés particular	No se da respuesta de fondo. Se informa a la peticionaria que su hijo se encuentra inscrito y en lista de espera y que la entidad está realizando acciones administrativas para seleccionar el operador que asumirá la prestación del servicio. La respuesta no precisa el número de personas que conforman la lista y el lugar que su hijo ocupa dentro de la misma, no se evidencia si hay opción de ingreso. Proyecto 721	Proyecto 721
Correo electrónico	150442015	Derecho de petición de interés particular	No se da respuesta de fondo. Se solicita allegar documentación de la persona con discapacidad y la cuidadora, no superior a 2014 para direccionar la solicitud. Se desconoce que paso con la solicitud presentada. Proyecto 721	Proyecto 721
Escrito	508152015	Derecho de petición de interés particular	No se evidencio la respuesta dada a la peticionaria	Proyecto 721
Teléfono	53742015	Queja	No se da respuesta de fondo. A la peticionaria se le informa que hay un proceso de seguimiento, y a la disponibilidad de cupos y en los próximos días una profesional establecería comunicación con ella (no se ha efectuado este compromiso – verificación que se realizó telefónicamente). Proyecto 721	Proyecto 721
Escrito	17342015	Derecho de petición de interés particular	No se da respuesta de fondo y definitiva. Ante la solicitud de ingreso al centro de protección y al indagar de manera telefónica por el cumplimiento de las acciones planteadas no se evidencia cumplimiento de las mismas	Subdirección para la Vejez
WEB	493362015	Derecho de petición de interés particular	No se da respuesta de fondo. Enviada la peticionaria a la SD de Educación para la atención de niña de tres años, sin brindarle más orientación	Subdirección Local Kennedy, Proyecto 735
Web	475932015	Reclam	No se da respuesta de fondo, la respuesta no es acorde a lo solicitado por la usuaria quien refiere el cierre constante y sin aviso previo del jardín de su hija, contestan que la niña está inscrita en el jardín y que los algunos viernes no hay servicio. Está clasificada como reclamo y es contestado como Derecho de Petición particular	Subdirección Local Bosa, Proyecto 735
Escrito	10922015	Derecho de petición de interés particular	No se da respuesta de fondo, la peticionaria requiere cupo para persona desplazada, en la respuesta la envían a una reunión a la localidad de Bosa. No apunta a resolver la necesidad referida por la usuaria.	Subdirección Local Bosa



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA  
PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE AUDITORIA INTERNA

**FORMATO: INFORME PRELIMINAR DE  
AUDITORIA**

Código: F-MC-SI-005

Versión: 2

Fecha: 19/09/2012

Página: 8 de 15

Escrito	10962015	Derecho de petición de interés particular	No se da respuesta de fondo, la peticionaria requiere cupo de emergencia, la envían a una reunión a la localidad de Bosa. Se contesta a nivel general y no de acuerdo a la problemática específica del usuario.	
Escrito	521452015	Derecho de petición de interés particular	No se da una respuesta de fondo, ni coherente con los solicitado por el peticionario quien manifiesta violación de DD.HH , fragilidad por posible pérdida de su vivienda, a lo que responden que la SDIS, no tienen injerencia en vivienda, desconociendo la situación particular y vulnerable del usuario, además lo envían hacer un curso a la localidad de Bosa y lo reenvían a otra entidad como la Alcaldía Mayor.	Subdirección Local Bosa
Correo electrónico	519922015	Derecho de petición de interés particular	No se da respuesta de fondo y no coherente con la necesidad de la usuaria, quien requiere , curso de primeros auxilios, vivienda e ingreso a comedores, solo dan respuesta a la tercera petición que es el ingreso a comedores, a las dos restantes no les dan respuesta. Igualmente la invitan a una reunión al comedor de IDIPROM.	Subdirección Local Bosa
Escrito – Anónimo	369352015	Denuncia por corrupción – Queja	Se evidencian dos documentos escaneados como respuesta, uno no corresponde al requerimiento. No se evidencia el formato <i>“Publicación de respuestas a requerimientos presentados por persona no determinada – anónimos-“</i>	Subdirección Local Bosa
Escrito – Anónimo	660832015	Denuncia por corrupción – Derecho de petición de interés particular	Se evidencia que en el formato <i>“Publicación de respuestas a requerimientos presentados por persona no determinada – anónimos-“</i> se informa que se encuentra en proceso de visita financiera correspondiente al mes de abril de 2015, con el fin de verificar el pago respectivo del talento humano y generar el cierre del plan de mejoramiento. Lo que se considera una respuesta parcial a la denuncia.	Subdirección Local Bosa
Escrito – Web – Anónimo	744102015	Denuncia por corrupción – Queja	Teniendo en cuenta que es una denuncia por corrupción y acoso laboral, se considera que no es competencia de la Defensora de la Ciudadanía dar respuesta a éste requerimiento. Así mismo, se evidencia que es una respuesta parcial considerando que se dio traslado a la Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano para esclarecer los presuntos hechos de acoso laboral.	
Web	373212015	Denuncia por corrupción	Se le informa al ciudadano sobre el traslado a Asuntos Disciplinarios de su requerimiento, sin embargo no se le indican los pasos a seguir una vez surta la investigación correspondiente.	

Web	693892014	Denuncia por corrupción	Se le informa al ciudadano sobre el traslado a Asuntos Disciplinarios de su requerimiento, sin embargo no se le indican los pasos a seguir una vez surta la investigación correspondiente.
Web	693852014	Denuncia por corrupción	Se le informa al ciudadano sobre el traslado a Asuntos Disciplinarios de su requerimiento, sin embargo no se le indican los pasos a seguir una vez surta la investigación correspondiente.

De acuerdo, con el procedimiento auditado y la muestra seleccionada, se evidencia debilidad en el cumplimiento de los criterios o atributos para las respuestas, como se relaciona a continuación:

- Atributos de calidad en la respuesta.- no se garantizó claridad y coherencia con los requerimientos de la ciudadanía con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades de la ciudadanía.
- Confiabilidad.- las respuestas no permiten a solicitantes confiar en la exactitud de la información suministrada
- Efectividad.- las respuestas no satisfacen las necesidades y solicitudes de los ciudadanos-as.
- Estado de la petición.- la condición de las respuestas es definitiva y dada la situación en la que se encuentra la petición amerita seguimiento, sin evidencia del mismo.

Por último, se incumple el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, cuando no se remite el requerimiento del ciudadano-a a la entidad competente, informando al ciudadano-a sobre el traslado, todo en términos de la solicitud

**10.2.3** 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.

Con el fin de verificar el conocimiento que tienen los servidores y servidoras de la SDIS de la figura de Defensor del Ciudadano, así como del procedimiento de Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía SDIS, se elaboró y aplicó una encuesta que constó de 6 preguntas, la cual se remitió electrónicamente a las Subdirecciones Locales de Suba, Kennedy y Bosa, así:

- ¿Sabe quién es la persona designada como Defensor del Ciudadano en la Entidad? (Si/No)
- De ser afirmativo indique el cargo:
- Son responsabilidades del Defensor del Ciudadano de la SDIS: (escoja dos)
- ¿Conoce el procedimiento para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía SDIS? (Si/No)
- De ser positiva su respuesta anterior, indique cuántas etapas tiene el procedimiento antes mencionado: Una, Dos, Tres, Cuatro.
- En el Mapa de Procesos, ¿Dónde se encuentra ubicado el procedimiento antes mencionado?

De 280 personas que tienen correo electrónico institucional y que laboran en las Subdirecciones antes mencionadas, 41 dieron respuesta (aproximadamente el 14%), teniendo los siguientes resultados:

- a) 23 de las 41 personas contestaron Si conocer quién es la persona designada como Defensor del Ciudadano en la Entidad y de estos, solamente 16 indicaron correctamente el cargo.

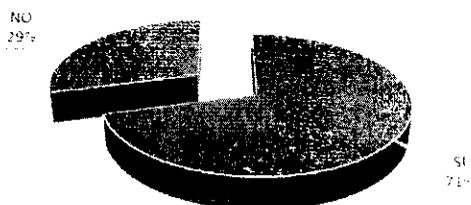
¿Sabe quién es la persona designada como Defensor del Ciudadano en la Entidad?



- b) De los 41 encuestados, 13 contestaron correctamente cuáles son las funciones del Defensor del Ciudadano.

- c) 29 de los 41 encuestados manifestaron conocer el procedimiento para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía SDIS, sin embargo 15 conocen correctamente las etapas del mismo.

¿Conoce el procedimiento para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía SDIS?



- d) 24 de los 41 encuestados saben en qué parte del Mapa de Procesos se encuentra ubicado el procedimiento.

En el Mapa de Procesos, ¿Dónde se encuentra ubicado el procedimiento antes mencionado?



El análisis de los resultados en mención, indica que el 43% de los servidores que contestaron las encuestas no conocen la figura del Defensor del Ciudadano y el 68% no conoce sus funciones.

**10.2.4** El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

Para el equipo auditor no es posible verificar si la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad son registradas en el SDQS, principalmente las llamadas telefónicas o correos electrónicos que son recibidos directamente por los servidores y servidoras de la SDIS, puesto que no existe un mecanismo que permita comprobar dicha información.

Por otra parte, se evidenció que el informe mensual estadístico es remitido con oportunidad a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con copia a la Veeduría Distrital, sin embargo los informes de septiembre a diciembre de 2014 y de enero a marzo de 2015+ fueron remitidos en el mes de abril del presente año, teniendo en cuenta que, tal y como se indica en la comunicación de fecha abril 16 Rad. SAL-25682, "*...cabe precisar que los informes se venían remitiendo de manera mensual conforme a las circulares antes mencionadas.... Sin embargo teniendo en cuenta el cambio de plataforma del SDQS a partir del 01 de septiembre de 2014, hubo que llevar a cabo revisión de las bases de datos como sea que la información encontrada en ella presentaba inconsistencias, razón por la cual no fue posible remitir los informes en las fechas establecidas para ello*".

**10.2.5.** 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 la Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

De acuerdo con la información suministrada por los auditados, existe una interacción permanente entre el SIAC y la Defensora de la Ciudadanía, específicamente al momento de tomar decisiones que afecten la prestación del servicio en la SDIS. Y con las áreas misionales se establece un contacto permanente, con una relación de seguimiento, acompañamiento y orientación frente al trámite de requerimientos y la atención ciudadana.

Sin embargo, no se evidenciaron mecanismos de comunicación e información de pleno conocimiento y manejo institucional, que garanticen la interacción entre el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la SDIS.

**10.2.6.** 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.

En comunicación del día 08 de abril del presente año remitida por la Subsecretaría de la SDIS a la Veedora Distrital, delega en la contratista Claudia Jasbleydy Mojica la participación en las reuniones de la Red Distrital de

Quejas y Reclamos. Menciona adicionalmente que la contratista lidera el proceso de quejas y reclamos de la SDIS y que ha participado desde hace 3 años en las reuniones de la Red Distrital. Así mismo indica que la información, propuestas, recomendaciones o directrices entregadas en dicha Red son socializadas con la Subsecretaria desde donde se toman las decisiones que fortalecen la cultura del servicio y del trámite en la Entidad.

Por otra parte, de conformidad con información suministrada al equipo auditor, la Subsecretaria participa en las reuniones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía llevadas a cabo desde diciembre del 2014.

Así mismo, el 05 de junio de 2015 la Red Distrital realizó una reunión con la participación de las Secretarías de Educación, Salud e Integración Social, la cual tuvo por objetivo realizar aportes a la implementación de la política pública del servicio al ciudadano.

#### **10.2.7. Seguimiento Plan de Mejoramiento**

Al verificar el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento y que recoge acciones que tiene como origen las Auditorías Internas realizada en el 2013 y 2014 al SIAC, se encontró:

- De los 29 hallazgos relacionados en el Plan de Mejoramiento de la referencia, se definieron 41 acciones, 32 para atender oportunidades de mejora y 9 correspondientes a las No Conformidades identificadas.
- De los 29 hallazgos, 6 fueron cerrados con evidencia de cumplimiento durante el ejercicio auditor. El detalle del seguimiento para cada uno de los hallazgos se presenta en cuadro anexo.
- Prevalcen las acciones encaminadas a establecer de manera oficial en la estructura organizacional una dependencia responsable del sistema que garantice la comunicación directa, confiable, amable digna y efectiva entre la ciudadanía y la SDIS. Así mismo las acciones que establecen directrices para la gestión, seguimiento y control las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, los mecanismos de interacción entre las mismas y el Defensor de la Ciudadanía.
- Al igual, se encuentra en borrador la modificación de la Resolución 1139/2010 "Creación del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

#### **10.3. NO CONFORMIDADES**

En el ejercicio de Auditoria se evidenciaron las siguientes No Conformidades:

##### **10.3.1. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad. (Anexo fotográfico).**

Evaluado el punto de atención ubicado en el primer piso del nivel central, se pudo establecer (Ver anexo fotográfico):

- No tiene identificación y señalización, que permita a la ciudadanía visibilizar fácilmente el punto y tampoco cuenta con algún distintivo. Ver Fotografía 1.
- El espacio físico no dispone de las condiciones estructurales requeridas para la atención prioritaria a

personas en condición de discapacidad, niño-a, mujeres gestantes y adultos mayores. Las personas en condición de discapacidad que necesitan desplazarse para radicar un requerimiento, en otro piso del edificio, o son remitidas a alguna dependencia desde el punto de atención, la planta física no proporciona las condiciones adecuadas para su desplazamiento; esto se evidencia en la ausencia de rampas de acceso y en los ascensores que son insuficientes para la movilización correspondiente

- El espacio no es exclusivo para la atención a la ciudadanía, es compartido con la recepción de visitantes y con la ARL Positiva. Tampoco reúne las condiciones físicas necesarias para la prestación del servicio, tales como: comodidad, iluminación, ruido, temperatura y ventilación para brindar una adecuada atención a las personas solicitantes de información y orientación de diferente índole. Ver Fotografía 2.
- El espacio de trabajo no cuenta con el mobiliario adecuado, suficiente y en buenas condiciones y, no es de uso exclusivo para para la atención al público, la capacidad es para tres personas máximo. Ver Fotografías 3 y 4.
- La cartelera del SIAC no es visible, y los edictos que se publican allí se encuentra uno sobre otro, lo que dificulta su consulta. Además, presenta información de diferente índole, dejando de poner a disposición de la ciudadanía información actualizada relacionada con: derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad; tiempos de entrega de cada trámite o servicio; horarios y puntos de atención Ver Fotografías 5 y 6.
- Mampostería expuesta, donde se visibilizan conexiones hidráulicas y telefónicas juntas y expuestas, en la parte anterior al punto SIAC, lo que pone en riesgo a las personas ubicadas en este lugar. Ver Fotografías 7, 8 y 9.
- El buzón de quejas y reclamos no se encuentra ubicado en un lugar visible, lo que impide el acceso a este medio por parte de la ciudadanía. Ver Fotografía 10.
- Las personas que atienden el punto SIAC, no cuentan con identificación, tales como chaleco, carnet u otro distintivo.
- El directorio de despachos públicos se encuentra desactualizado, herramienta que debe usarse de consulta permanente para dar información, remisión y referenciación oportuna y veraz a los usuarios que acuden al punto de atención.

De otra parte, el equipo auditor no evidenció ejecución recursos para la adecuación de los puntos SIAC que lo requieren. En la vigencia 2015 se han adecuado cuatro puntos SIAC de enero a mayo de 2015 y está pendiente el punto de Usaquén para el mes de septiembre de 2015. No obstante no se evidencia un plan de acción para el 2015 que incluya el mantenimiento o adecuación de los puntos de atención de servicio al ciudadano. La situación descrita no sólo índice de manera desfavorable en la prestación del servicio, también afecta el clima laboral porque no están dadas las condiciones adecuadas para el cumplimiento efectivo y eficaz de las acciones encomendadas a lo-as responsables de los puntos SIAC.

Las situaciones expuestas, ponen en evidencia debilidad en la asignación y provisión de recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del servicio en el punto de atención auditado e impide el mejoramiento continuo del mismo, como la falta de satisfacción del cliente porque no se cumplen las condiciones mínimas para una atención digna, adecuada y segura.

**10.3.2.** En relación con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual fue expedida mediante el Decreto 197 de 2014, establece en el **Artículo 15º.-Responsables de la implementación del modelo de servicio de atención a la ciudadanía.** *La implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus*

respectivos Planes de Desarrollo Distrital, locales, operativas anuales de inversión, Sistemas de Gestión entre otros. Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, el Director de Usuarios, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Al verificar el cumplimiento de lo señalado, no se evidencia el servidor que ostente las funciones para la implementación de la política pública distrital del servicio a la ciudadanía.

**ARTÍCULO 15, PARÁGRAFO PRIMERO:** A partir de la fecha de publicación de este Decreto, los actores del servicio deberán iniciar la adecuación de los puntos de servicio de atención a la ciudadanía ya existentes, a los componentes mínimos establecidos en la presente Política Pública, en especial a los indicados en el ARTÍCULO 8, NUMERAL 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:

a. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.

b. Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.

El grupo auditor no evidenció acciones encaminadas al cumplimiento del artículo en mención.

**ARTÍCULO 23º.-Sobre el plan de acción.** Dentro de los tres (3) meses siguientes a la publicación de este Decreto, se formulará el plan de acción y las metas que asume la administración para su desarrollo; así mismo se tendrá un plazo de transición para adecuar y armonizar los cambios que exige la presente política.

Dentro de los tres (3) meses siguientes a la publicación de cada Plan de Desarrollo, Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas, se deberá adoptar el plan de acción y las metas para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano deberá contar con el diseño y aplicación constante de indicadores de evaluación, seguimiento e impacto, que permitan hacer un acompañamiento y reevaluación constante a la política aquí propuesta.

Se evidencia un plan de acción 2015 consignado en la Resolución 002 de 2015, sin embargo se requiere considerar lo señalado en la Política Pública Distrital como las directrices y líneas estratégicas con sus metas correspondientes, así como los mecanismos para efectuar el seguimiento correspondiente.

## 11. RIESGOS

Relacionado con el Servicio de Atención a la Ciudadanía, se tienen definidos dos riesgos dentro del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales que corresponden al SDQS, así: R1- Entrega inoportuna o no entrega de las respuestas a los peticionarios, R2- Respuesta inoportuna del requerimiento de verificación de estándares, con sus correspondientes puntos de control.

Los riesgos en mención no cuentan con plan de manejo, de acuerdo a lo establecido en la política de



administración de riesgos. Finalmente, al revisar las acciones desarrolladas del Plan de Mejoramiento vigente, se encontró que a la fecha se tienen formulados 2 riesgos relacionados con el SIAC, los cuales se encuentran en revisión por parte de la DADE.

### 12. CONCLUSIONES

Con relación al cumplimiento del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 se determina que la Secretaría Distrital de Integración Social está dando cumplimiento parcial a lo requerido en el artículo en mención, tal como se evidencia en los resultados de la auditoría: oportunidades de mejora y no conformidades.

### 13. RECOMENDACIONES

El equipo auditor considera importante establecer las acciones de mejora definiendo claramente las causas de los hallazgos y planteando acciones que sean viables para su ejecución. Para lo anterior, el equipo estará dispuesto a prestar la asesoría y acompañamiento que se requiera.

En el caso de presentarse nuevamente un cambio en la plataforma del SDQS y ésta dificultara la generación de las estadísticas requeridas para el informe mensual que se debe remitir a los organismos de control y por ende la presentación en tiempo posterior, la Entidad debe plantear un mecanismo que permita el cumplimiento del envío mismo mensual, haciendo la salvedad que la información podría presentar inconsistencias y que con posterioridad se harían las aclaraciones a que hubiese lugar.

### EQUIPO AUDITOR

Adriana Morales Jiménez

Luz Stella Carvajal Moreno

Astrid Yasmin Villanueva Calderón

### JEFE-A OFICINA DE CONTROL INTERNO

Gustavo Rayo Morales

### FECHA DE ENTREGA

Julio 23 de 2015



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

# ANEXO FOTOGRÁFICO



Fotografía 1



Fotografía 2



ALCALDÍA MAJOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

## ANEXO FOTOGRÁFICO



Fotografía 3



Fotografía 4



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

# ANEXO FOTOGRÁFICO



Fotografía 5

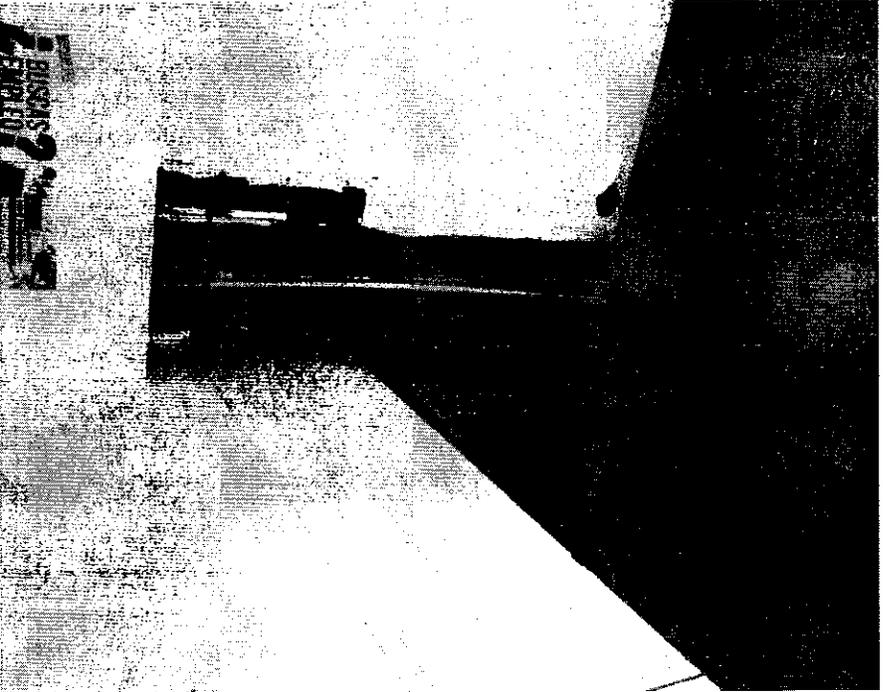


Fotografía 6

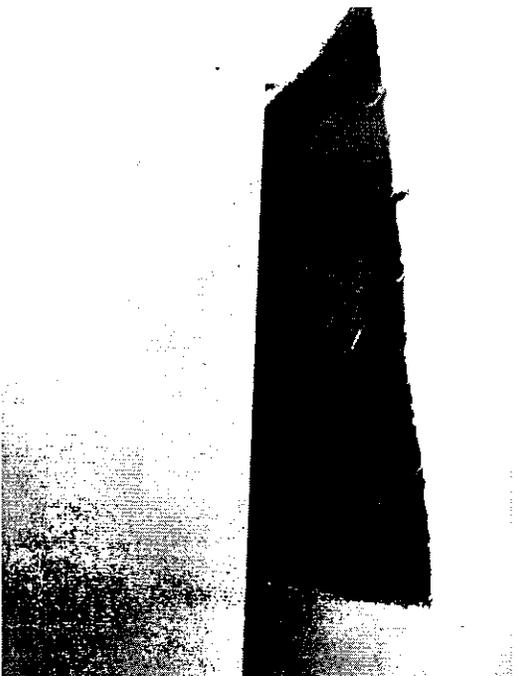


ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

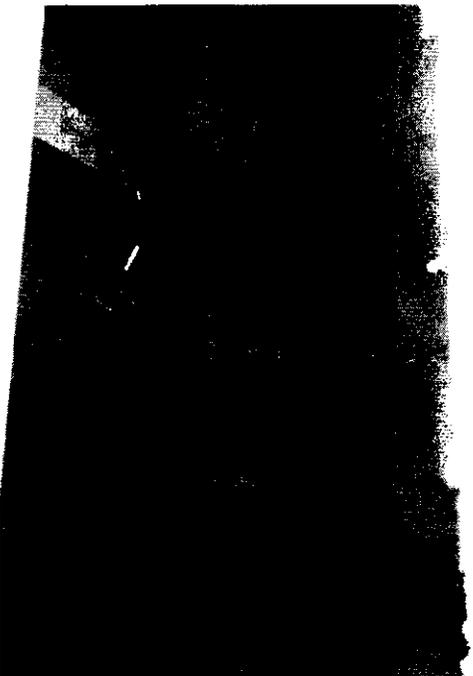
# ANEXO FOTOGRAFÍCO



Fotografía 7



Fotografía 8



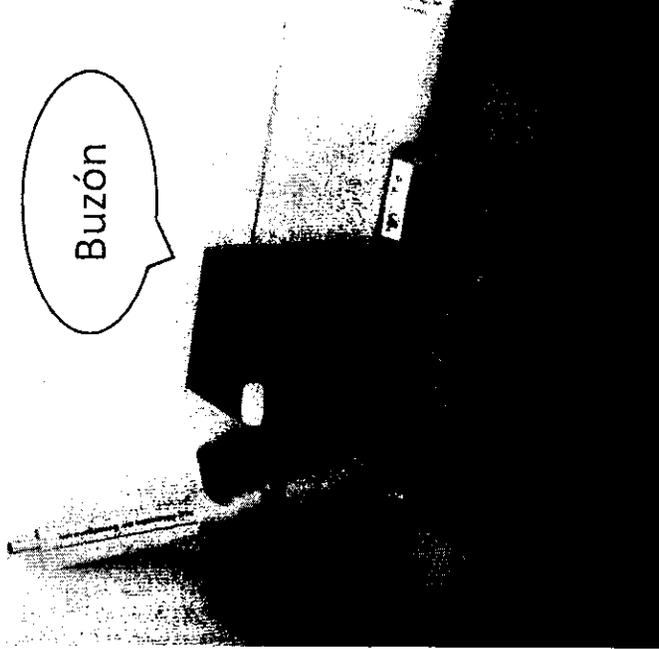
Fotografía 9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

# ANEXO FOTOGRÁFICO



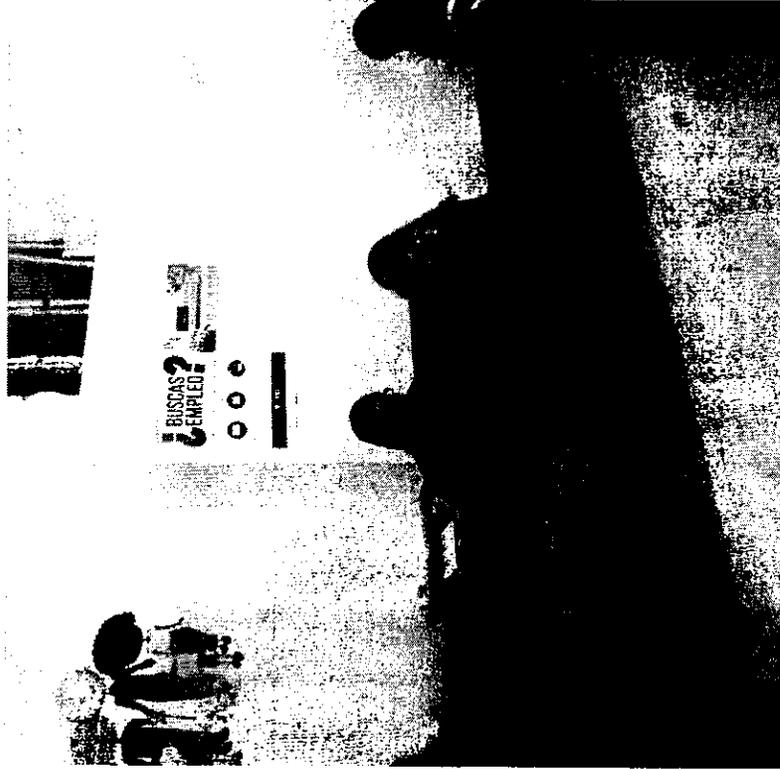
Fotografía 10



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## ANEXO FOTOGRÁFICO



Fotografía 1

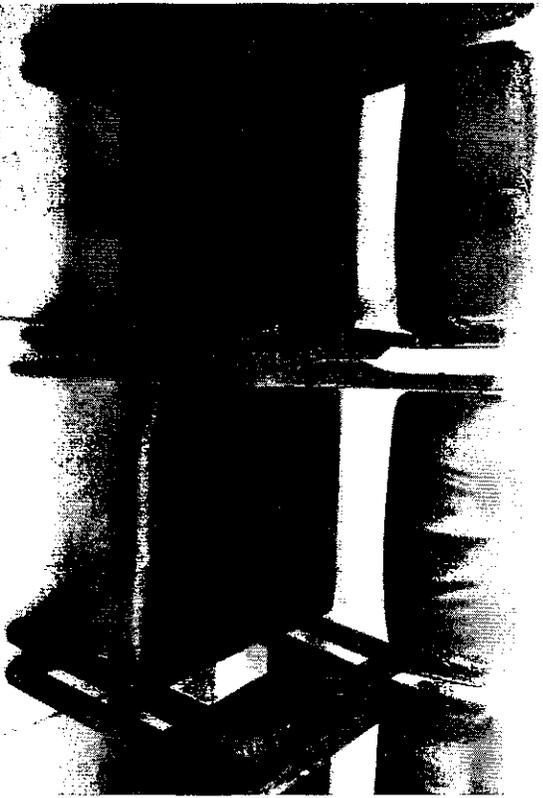


Fotografía 2



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

## ANEXO FOTOGRAFÍCO



Fotografía 3



Fotografía 4



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

# ANEXO FOTOGRÁFICO



Fotografía 5

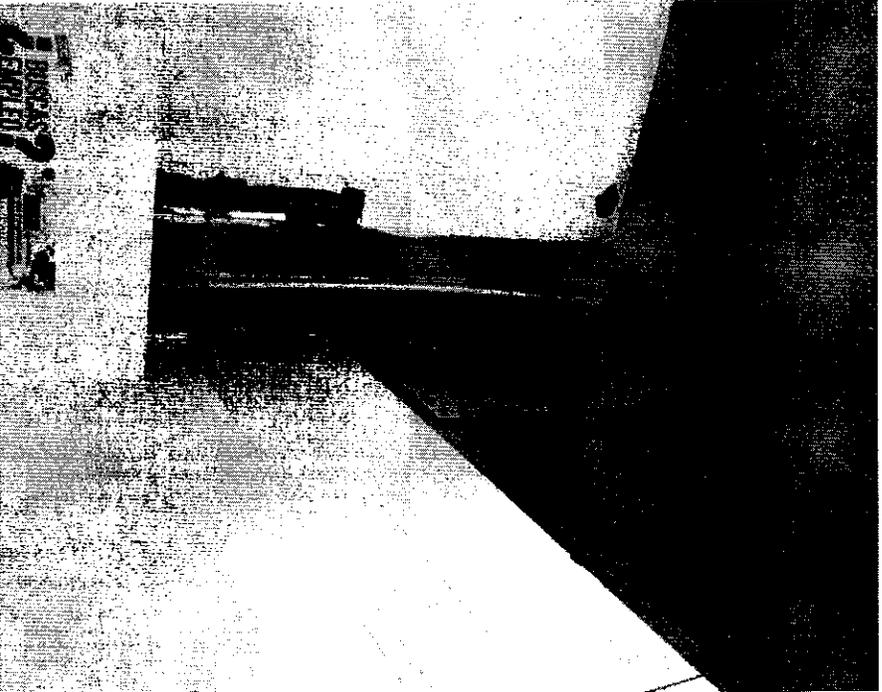


Fotografía 6



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE INFORMATICA Y COMUNICACION

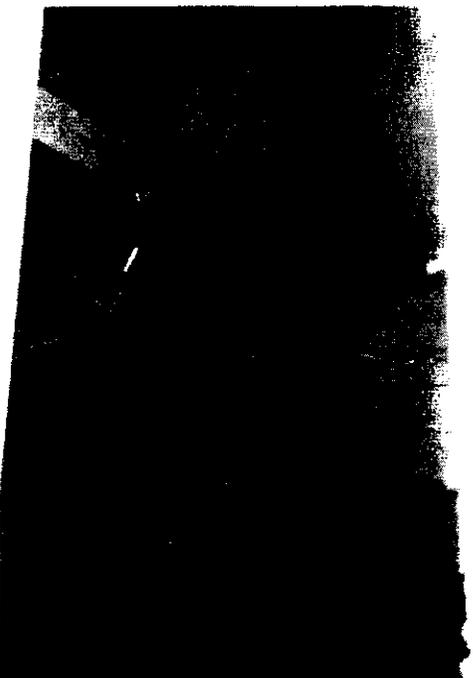
## ANEXO FOTOGRÁFICO



Fotografía 7



Fotografía 8



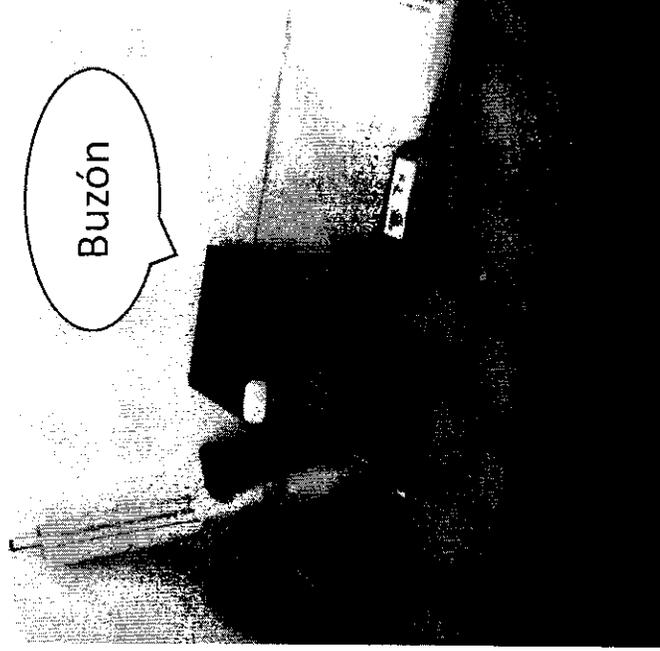
Fotografía 9



ALCALDÍA MAJOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

# ANEXO FOTOGRÁFICO



Fotografía 10

ANEXO 1. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Fecha auditoría	Código o Capítulo	Tipo de acción	Descripción acción de mejora	Observación Grupo Auditor	% de avance de la acción
04/09/2013	10.2.1.2	Preventiva	1. Definición de fechas de reuniones, responsables, compromisos de la mesa conformada 2. Determinar la estructura y funciones del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS, mediante la modificación de la Resolución	Se está haciendo resolución que deroga la Resol 1139 de la creación del SIAC: se cambia pq se indicarán responsabilidades en cabeza de la Subsecretaría, de las áreas relacionadas y el equipo que conformará el SIAC y actividades, se indica figura del Defensor del Ciudadano y, la coordinación interna y externa. Así mismo se indicará la articulación con los medios de información utilizados por el SIAC	35 35
04/09/2013	10.2.2	Preventiva	Modificación de la Resolución 1139 y sus documentos asociados articulándolos con los medios de información utilizados en el SIAC, en la modificación de la Resolución 1139	Se está haciendo resolución que deroga la Resol 1139 de la creación del SIAC: se cambia pq se indicarán responsabilidades en cabeza de la Subsecretaría, de las áreas relacionadas y el equipo que conformará el SIAC y actividades, se indica figura del Defensor del Ciudadano y, la coordinación interna y externa. Así mismo se indicará la articulación con los medios de información utilizados por el SIAC	70
04/09/2013	10.2.3	Preventiva	1. Modificación de la Resolución 1139 y sus documentos asociados articulándolos con los procedimientos y procesos del Plan Estratégico 2. Definir las actividades que se deben realizar frente al trámite de requerimientos de los Ediles, como entes de control político local y modificarlo 3. Comunicado remitido a la Subdirección Administrativa y financiera 4. Incluir en el procedimiento el trámite a seguir frente a los requerimientos presentados por medios diferentes al de correspondencia 5. Incluir en dicho procedimiento los requerimientos que ingresen por la oficina de correspondencia o por el SDQS, incluyendo los términos para su solución.	1. Se está haciendo resolución que deroga la Resol 1139 de la creación del SIAC: se cambia porque se indicarán responsabilidades en cabeza de la Subsecretaría, de las áreas relacionadas y el equipo que conformará el SIAC y actividades, se indica figura del Defensor del Ciudadano y, la coordinación interna y externa. Así mismo se indicará la articulación con los medios de información utilizados por el SIAC 2. Documento en Borrador 3. Sin evidencias de cumplimiento 4. Includo en el procedimiento aprobado el 2014 5. No está incluido en el procedimiento	6 6 6 6 6
04/09/2013	10.2.5	Preventiva	Describir los campos del formato, el instructivo y controles del mismo	Se está elaborando un documento que estandariza la atención del SIAC: principios y tipos de servicios, procedimientos, personas que intervienen, entre otros.	40
04/09/2013	10.2.6	Preventiva	Estandarizar el concepto de servicio a la ciudadanía en la SDIS en articulación con el Sistema Integrado de Gestión	Se está haciendo resolución que deroga la Resol 1139 de la creación del SIAC: se cambia pq se indicarán responsabilidades en cabeza de la Subsecretaría, de las áreas relacionadas y el equipo que conformará el SIAC y actividades, se indica figura del Defensor del Ciudadano y, la coordinación interna y externa. Así mismo se indicará la articulación con los medios de información utilizados por el SIAC	70
04/09/2013	10.2.7	Preventiva	1. Reconocer y aplicar la normatividad y marco conceptual reaciona con el perfil y competencias para la atención a la ciudadanía  2. Retomar elementos de las experiencias de entidades distritales frente a la definición de perfil para la atención a la ciudadanía	1. Documento en elaboración: "Perfil y tipo de vinculación de los servidores y servidoras que trabajan en servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS-, con el fin de dar cumplimiento al Decreto 197 de 2014 "por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."  2. Se conformó el equipo de trabajo y se reunió se encargó de la revisión normativa y documental	25 50
04/09/2013	10.2.9	Preventiva	Consolidar la imagen del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC- y del Defensor de la Ciudadanía, como la dependencia de la Secretaría Distrital de Integración Social –SDIS-, que fomenta la Cultura del Servicio y la prestación de los servicios de forma confiable, amable, digna y efectiva; buscando restablecer el derecho a la Información, a la comunicación y al conocimiento.	Se está haciendo resolución que deroga la Resol 1139 de la creación del SIAC: se cambia pq se indicarán responsabilidades en cabeza de la Subsecretaría, de las áreas relacionadas y el equipo que conformará el SIAC y actividades, se indica figura del Defensor del Ciudadano y, la coordinación interna y externa. Así mismo se indicará la articulación con los medios de información utilizados por el SIAC	70
04/09/2013	10.2.10	Preventiva	Documento que contenga los criterios y metodología para la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción en la SDIS	Con memorando INT-36915 del 9 de junio de 2015, se remitió el procedimiento: para medición de la percepción y satisfacción, a DADE	70
04/09/2013	10.2.11	Preventiva	Definir los indicadores que permitan una analisis fuente de información para toma de decisiones	- Se actualizaron cuatro -4- indicadores a mayo de 2015 (2 de satisfacción ciudadana y 2 de oportunidad en la respuesta a los requerimientos), ya están publicados en la intranet. - Pendiente socializar con dependencias de la SDIS - Revisión efectuada	50
04/09/2013	10.2.13	Preventiva	Documento que contenga la información necesaria para que desde el proceso de mejora continua se definan acciones	- Está en revisión la propuesta de modificación de estructuración del informe trimestral: se discrimina por componentes: de servicio y trámite de requerimientos, se incluye el ítem de seguimiento a observaciones de períodos anteriores	70
04/09/2013	10.3.1	Correctiva	Medición del conocimiento frente a los procesos con los cuales articula el SIAC, mediante un pre test y un pos test	Sin evidencias de cumplimiento	0

ANEXO 1. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Fecha auditoría	Código o Capítulo	Tipo de acción	Descripción acción de mejora	Observación Grupo Auditor	% de avance de la acción
04/09/2013	10.3.2	Correctiva	Medición del conocimiento frente el procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) a los-as designados de la operación del SDQS, mediante un pre test y un pos test	Se tiene borrador de la nueva modificación, en espera de la aprobación de la modificación final del código contencioso administrativo  Se efectuó reintroducción de junio 2 al 4 socializando el procedimiento aprobado en sept/2014	50
04/09/2013	10.3.3	Correctiva	Ajustar el manual y la tabla de retención documental conforme a los parámetros establecidos por Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo - SIGA	Mediante memorando INT 64149-14/11/2014, fue aprobada la nueva Tabla de Gestión Documental, en la cual se encuentran incluida la serie de P.Q.R.S.  Socializado a la SDIS mediante correo electrónico del día 25 de marzo/2015, así mismo en los espacios de cualificación de junio 2 al 4 a los designados del SDQS de la SDIS	100
04/09/2013	11.1	Preventiva	Asociar a los riesgos los responsables en las áreas y su articulación con el Procedimiento	Con fecha junio 24 se remitió correo electrónico a Viviana Mendoza y Luz Marina Rozo con la última revisión de los 2 riesgos del SIAC.  Pendiente revisión para incorporar nuevos riesgos que afectan altamente al servicio: sistemas de información, infraestructura, entre otros	15
06/02/2014	10.2.7	Correctiva	Manejo del Plan de riesgos e identificación de los puntos de control por parte de los integrantes del equipo del proceso.	Con fecha junio 24 se remitió correo electrónico a Viviana Mendoza y Luz Marina Rozo con la última revisión de los 2 riesgos del SIAC.  Pendiente revisión para incorporar nuevos riesgos que afectan altamente al servicio: sistemas de información, infraestructura, entre otros	15
06/02/2014	10.2.8	Correctiva	Revisar y modificar los indicadores	Con fecha junio 24 se remitió correo electrónico a Viviana Mendoza y Luz Marina Rozo con la última revisión de los 2 riesgos del SIAC.  Pendiente revisión para incorporar nuevos riesgos que afectan altamente al servicio: sistemas de información, infraestructura, entre otros	15
05/10/2014	10.2.1	Preventiva	Diagnóstico de las circunstancias particulares para operar el servicio en cada una de las Subdirecciones Locales, el cual será socializado e incluido en el Plan operativo 2015.	Cumplido a febrero de 2015. En el plan de acción 2015 se ve reflejada la actividad "Seguimiento y acompañamiento al servicio y tramite de requerimientos a las dependencias de la SDIS", que está dentro del Informe trimestral del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS y que es socializado a las Dependencias.	100
05/10/2014	10.2.2	Preventiva	Diagnóstico de necesidades	Se evidencia el reporte de necesidades de SIAC en el anteproyecto de presupuesto 2015	100
05/10/2014	10.2.3	Preventiva	1. Actividades desarrolladas en el marco de las funciones asignadas a Defensor-a de la Ciudadanía conforme al artículo 9,3 de la Resolución 1149 de 1 de agosto de 2012, 2. equipos de computos nuevos asignados al SIAC 3. De las pieza producidas entregadas a las Dependencias 4. Prendas distintivas entregadas	1. Informe de agosto a diciembre 2014. 2. Se asignaron 9 de 16 de equipos que se habían solicitado para el 2015. 3. Se han remitido a los puntos SIAC: afiches de buzones, información del SIAC, información del Defensor de la Ciudadanía, plegables para que los ciudadanos presenten reclamos a través del buzón, ruta de realización de derechos, carta para el trato digno 4. Se entregaron 44 chaquetas al equipo siac	100
05/10/2014	10.2.4	Preventiva	Publicación de la ruta	Ruta: <a href="http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2015/portafolio_servicios/portafolio_de_servicios_sdis.pdf">http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2015/portafolio_servicios/portafolio_de_servicios_sdis.pdf</a>	100
05/10/2014	10.2.5	Preventiva	Actualización Lineamiento: Apertura de buzones de sugerencias de la Secretaría Distrital de Integración Social	Enviado por correo electrónico el 01/07/2015 para revisión y aprobación	50
05/10/2014	10.2.6	Preventiva	1. socialización del procedimiento para el trámite de requerimientos en la SDIS a las Personas Designadas para la operación del SDQS  2. Diagnóstico entregado a los jefes de las dependencias	- Cumplido  - En proceso levantamiento del diagnóstico	50  20
05/10/2014	10.2.7	Preventiva	1. Anteproyecto  2. estrategia comunicativa	1. Se evidencia el reporte de necesidades de SIAC en el anteproyecto de presupuesto 2015  2. Estrategia "informate" aprobada el 9 de mayo de 2015. Durante el 1er trimestre y con el fin de fortalecer la comunicación directa con la ciudadanía se han adelantado procesos de cualificación dirigidos al equipo SIAC. Se está haciendo prueba piloto a dos juegos "Quien quiere servir al ciudadano-o" y "Concéntrate en la ciudadanía" para toda la SDIS. Se envió a las S.L. la carta de Trato Digno impresa	50  25

ANEXO 1. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Fecha auditoría	Código o Capítulo	Tipo de acción	Descripción acción de mejora	Observación Grupo Auditor	% de avance de la acción
05/10/2014	10.2.8	Preventiva	SIAC adecuados	Sin evidencias de cumplimiento	0
05/10/2014	10.2.9	Preventiva	Acciones de mejora con cumplimiento del 100%	Durante el 2015 se han cerrado 3 hallazgos de auditoría SIAC 2013. Durante ésta auditoría se evidenció el cierre de 5 hallazgos más	30
05/10/2014	10.3.1	correctiva	1. Actas revisión normativa 2. Delegación actualizada	La Dra. Diana Para asistió a la Comisión Interseccional de Servicio a la Ciudadanía realizada el 17 de diciembre de 2014. Durante el 2015 no se ha reunido. La normatividad se está cumpliendo en cuanto a la asistencia del nivel directivo que tengan bajo su responsabilidad el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio. Durante la sesión en mención se presentó el documento que regula la Comisión y se establece que se continuará con las mesas de trabajo a las cuales se puede delegar su participación	100
05/10/2014	11	Preventiva	Socializar a los riesgos los responsables en las áreas y su articulación con el Procedimiento	Con fecha junio 24 se remitió correo electrónico a Viviana Mendoza y Luz Marina Rozo con la última revisión de los 2 riesgos del SIAC. Pendiente revisión para incorporar nuevos riesgos que afectan altamente al servicio: sistemas de información, infraestructura, entre otros	15
04/12/2014	10.2.1 (4,5)	Correctiva	Procedimiento para la medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía aprobado y socializado	Con memorando INT-36915 del 9 de junio de 2015, se remitió el procedimiento: para medición de la percepción y satisfacción, a DADE	70
04/12/2014	10,2,8 (5)	Correctiva	Informe de Resultados/ Encuestas de Satisfacción	Con memorando INT-36915 del 9 de junio de 2015, se remitió el procedimiento: para medición de la percepción y satisfacción, a DADE	70