



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**OCI - 259**

**MEMORANDO**

**PARA:** RICHARD ROMERO RAAD  
Subsecretario

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

**ASUNTO:** Informe Final Auditoría al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC-  
Cumplimiento Art 3 Decreto 371 de 2010.

Respetado Doctor reciba un Cordial Saludo,

De manera atenta, le informo que la Oficina de Control Interno, realizó la auditoria del asunto y comunicó el informe preliminar con el radicado INT-81870 del 30/11/2016 buscando garantizar el debido proceso y el derecho de contradicción, para que presentaran las objeciones que consideraran pertinentes.

Teniendo en cuenta que la Subsecretaria presentó observaciones en la reunión de cierre de auditoría el día 06/12/2016, esta Oficina de Control Interno procede a desarrollarlas:

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**10.2.1** De acuerdo a las observaciones y sugerencias se ajusta la redacción del hallazgo y se retira la observación de la publicación de los informes trimestrales (Encuestas de Percepción) toda vez que realizaron la publicación inmediata a partir de la recepción del informe preliminar de la presente auditoría.

**10.2.3** De acuerdo a las observaciones y soportes aportados en la audiencia de cierre se retira el hallazgo, toda vez que realizaron la actualización inmediata del marco normativo a partir de la recepción del informe preliminar de la presente auditoría.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Por último, en cuanto al formato de Plan de Mejoramiento, será enviado a sus correos institucionales, para la elaboración de las Acciones de Mejora y presentación a ésta Oficina dentro de los términos establecidos en la Resolución 0571 del 04 de junio de 2013. Reiterando en éste punto la necesidad de coordinar la construcción de dicho plan con todas las áreas y dependencias que deben intervenir en la definición, implementación y seguimiento de las mejoras propuestas para subsanar los respectivos hallazgos.

Atentamente,

  
**GUSTAVO RAYO MORALES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Equipo Auditor

Auditoría a: SCI  
S&SO

SGC  
SRS

SIGA  
SGA

SGSI

## 1. INFORME

**AUDITORÍA SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA SIAC -CUMPLIMIENTO ART 3 DECRETO 371 DE 2010.**

## 2. CRITERIOS DE AUDITORIA

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:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) 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.
- 7) 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.

## 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".
- Decreto 197 de 2014 " Por medio del cual se adopta la Política Distrital De Servicio a la Ciudadanía En La Ciudad de Bogotá D: C"
- Decreto 1881 de 2015 de la Secretaría Distrital de Integración Social "Por medio de la cual se reforma el servicio integral de atención a la ciudadanía SIAC y se acogen sus lineamientos"

- 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 018 de 13 julio de 2016 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS.
- 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.
- Memo INT 83494 de 23 de Diciembre de 2015 "Lineamiento: apertura de Buzón de Sugerencias de la SDIS".

### 3. LÍDER

Richard Ernesto Romero Raad – Subsecretario

### 4. EQUIPO AUDITOR

Gustavo Rayo Morales – Auditor Líder  
Adriana Morales Jiménez  
Luz Stella Carvajal Moreno  
Leonardo Andrés Prieto García  
Iris María Córdoba Dávila

### 5. OBJETIVO

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

### 6. ALCANCE DE LA AUDITORIA

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 anteriores, el plan anticorrupción 2016- componente 4 "Atención al Ciudadano" de conformidad con los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) relacionados con el tema.  
El periodo auditado segundo trimestre de 2016.

Para la revisión de PQRS se tomara una muestra aleatoria del número total en el trimestre establecido.

Se realizará visitas de campo a 4 localidades de acuerdo a la muestra que establezca el equipo auditor en su análisis.

## 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 segundo trimestre del 2016. Se procedió a tomar una muestra aleatoria correspondiente al 5% de los PQRS la cual correspondió a 174 PQRS.
- Realización de entrevistas a la coordinadora y equipo SIAC Nivel Central.
- Realización de entrevistas equipo SIAC Localidades Barrios Unidos, Engativá, Kennedy y Suba.
- Aplicación de encuestas presenciales a las Subdirecciones Locales de Barrios Unidos, Engativá, Kennedy y Suba, para medir el conocimiento interno de la función del Defensor de la Ciudadanía y apropiación del procedimiento " PARA EL TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CUIDADANIA EN LA SDIS"
- Revisión y estudio de información y documentos suministrados en las entrevistas.

## 8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Del 27 de Septiembre al 06 de Diciembre de 2016

## 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 ciudadanas 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

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, el servicio descrito hace parte del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales.

## 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

En el ejercicio de esta auditoría se resalta la disposición del equipo auditado tanto en el Nivel Central como en la Subdirecciones Locales visitadas para atender las entrevistas, así como, en la entrega de los documentos y evidencias solicitados en el marco de la misma.

### 10.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

**10.2.1.** De acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 3 Decreto 371 de 2010, en el cual se señala “ que la entidad debe verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados”

En el ejercicio auditor se evidenció que a pesar de existir un cronograma de capacitación el cual establece temas generales relacionados con el SIAC, es necesario fortalecer y retroalimentar los procesos de inducción y reinducción en el puesto de trabajo al servidor, servidora o contratista a través de estrategias claras, a fin de generar sentido de pertenencia y afiliación con su grupo de trabajo, facilitando su desempeño de forma autónoma y eficiente, tal como lo establece el Memorando INT 48819 de 07/10/13.

De acuerdo a lo anterior se observó desconocimiento de las herramientas electrónicas (guía de trámites y servicios, portal Bogotá, mapa callejero y mapoteca), en los puntos SIAC de la Subdirecciones visitadas.

**10.2.2** Para cumplir con lo establecido en el numeral 3 del artículo 3 Decreto 371 de 2010 la Entidad registra los PQRS recepcionados por los diferentes medios en el SDQS.

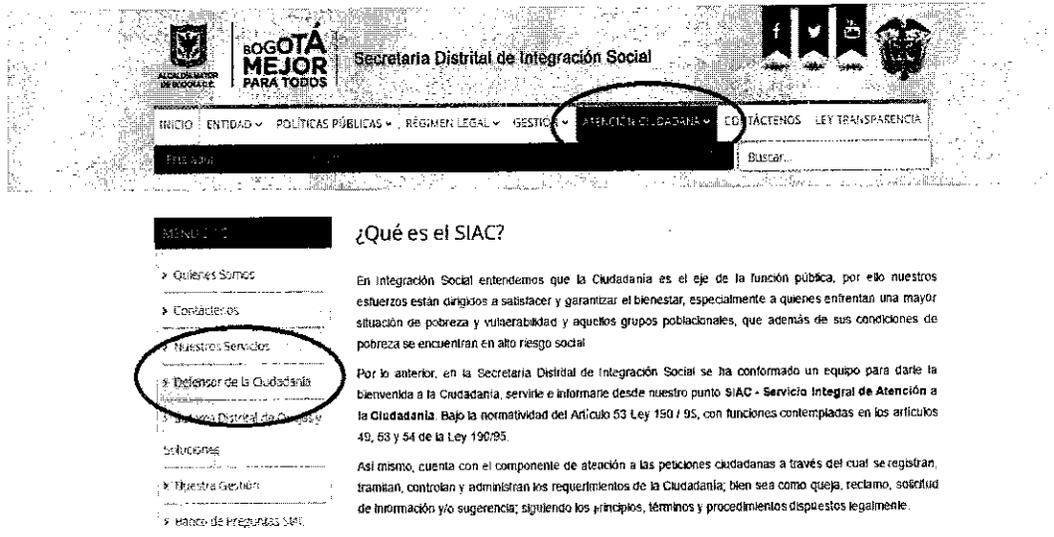
El equipo auditor evidenció que el lineamiento “para la atención en el servicio integral de atención a la ciudadanía- SIAC-SDIS” se encuentra desactualizado; toda vez, que en el numeral 10 “canal presencial” en uno de sus literales señala que el servidor o servidora responsable del SIAC diligencia en el formato “registro de atención ciudadana” los datos ciudadanos, sin embargo, esta actividad no se está realizando ya que los PQRS recibidos por el canal presencial son registrados en el SDQS directamente, lo que evidencia la desactualización del lineamiento en mención.

Así mismo, se observó que existe el formato “Registro de Atención y Direccionamiento de Ciudadanía” el mismo se encuentra colgado en Documentos Asociados del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales, sin embargo, en entrevista con la coordinación del SIAC- Nivel central esta informó a el equipo auditor que el formato mencionado fue reemplazo por el formato denominado “Registro de Atención Diaria No Registrada en Sirbe” con MEMO INT:35343-06/05/2016 el cual se encuentra colgado también en Documentos asociados del Proceso de Direccionamiento de los servicios Sociales, lo anterior genera confusión pues el documento que fue derogado no tiene ningún tipo de identificación pudiendo ser utilizado sin estar vigente.

**6.3. NO CONFORMIDADES**

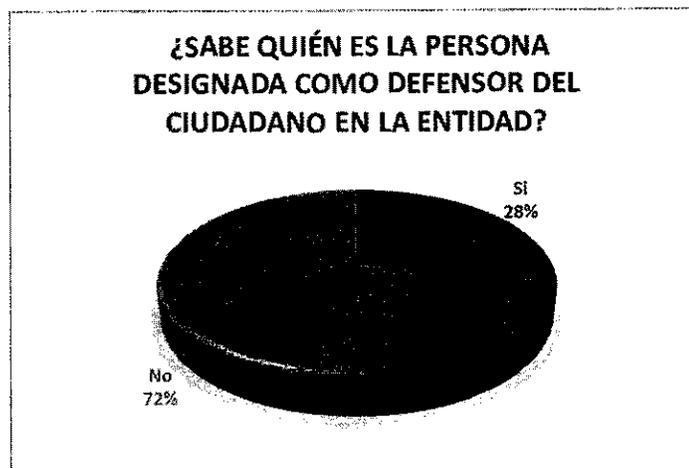
**10.3.1.** Para cumplir con lo establecido en el numeral 2 del artículo 3 Decreto 371 de 2010 el cual define “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”.

El equipo auditor observó que en la página web de la SDIS se encuentra publicado el nombre, cargo, funciones y competencias del defensor del ciudadano en la siguiente ruta:



En el desarrollo de esta auditoría se diseñó y aplicó una encuesta aleatoriamente a contratistas y funcionarios de planta de las diferentes áreas y niveles jerárquicos

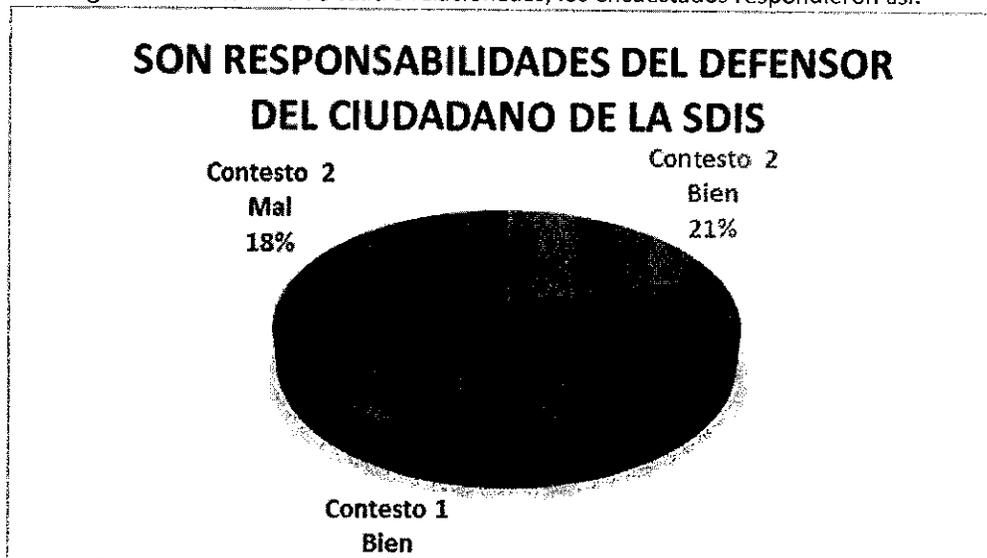
Encontrando que:



De 61 encuestados el 72% afirmó no conocer quién es la persona designada como Defensor del Ciudadano y el 28% afirmó

saber quién es el Defensor del Ciudadano.

Así mismo, frente al conocimiento de los encuestados relacionado con las funciones del defensor del ciudadano, el equipo auditor solicitó se escogiera dos funciones de cuatro relacionadas, los encuestados respondieron así:



De 61 encuestados, el 61% contestó una bien, el 18 % no contestó ninguna bien y el 21% contestó las dos bien, de lo anterior se observó que existe un desconocimiento de la figura y de las funciones del defensor del ciudadano, así mismo, de las cuatro Subdirecciones visitadas solo una (Subdirección Local de Kennedy) cuenta con mecanismos o estrategias de comunicación tales como afiches y carteleros con información de quien ostenta el cargo de Defensor del Ciudadano y sus funciones, , por consiguiente, se incide de manera desfavorable protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas citados en la Resolución SDIS 1512 de 2016.

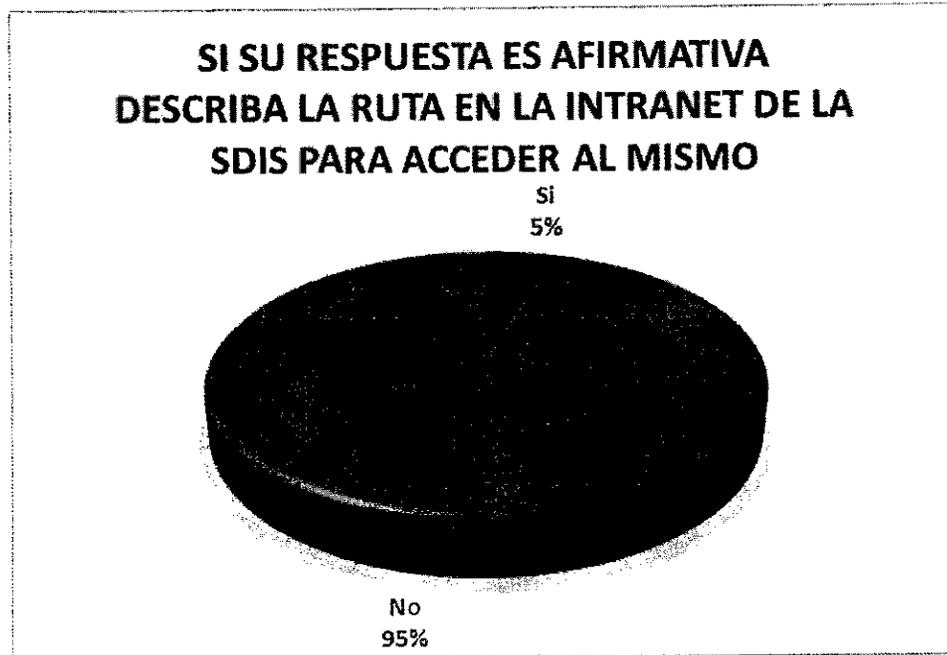
**10.3.2** Para cumplir con lo establecido en el numeral 2 del artículo 3 Decreto 371 de 2010, en la encuesta diseñada se indagó sobre el conocimiento del procedimiento " Para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS" y la ruta de ubicación en la Intranet evidenciando que:



De 61 encuestados, el 57% afirmó no conocer el procedimiento "Para el Trámite De Requerimientos de La Ciudadanía En La

SDIS" y el 43 % si lo conoce.

De acuerdo a la pregunta anterior se les solicitó que indicaran la ruta para ubicar el procedimiento, evidenciando lo siguiente:



De 61 encuestados, el 95% afirmó no conocer la ruta para buscar el procedimiento y el 5% si describió la ruta solicitada.

De lo anterior se observó un alto porcentaje de desconocimiento del procedimiento "Para el Trámite De Requerimientos de La Ciudadanía En La SDIS" pues no lo ubican en el mapa de procesos de la SDIS, como tampoco describen las etapas del mismo, lo que podría afectar una atención adecuada en la prestación del servicio.

**10.3.3** 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:

Canal	Requerimiento	Observaciones
Escrito	957442016	Se observó oficio de remisión a IDIGER, sin embargo no está cargado el traslado por SDQS.
Web	957722016	Se aclara el porqué de la no prestación del servicio, mas no se le da respuesta a su percepción de la falta de Planeación para las reuniones y la afectación que esto le genera.
Telefónico	957732016	Se Observó que se cometieron errores de redacción al utilizar palabras como ciudadanos en vez de ciudades y agradecidos en vez de agredidos lo que afecta la claridad de la respuesta y la congruencia de la misma.
Buzón Sugerencias	958062016	La respuesta no es de fondo.

E-Mail	958172016	En el SDQS se establece como anónimo el peticionario, sin embargo en la respuesta esta cuenta con los nombres completos y datos de contacto, no se observó la trazabilidad ya que se habla que entregaron una respuesta parcial la cual no está publicada, además la respuesta definitiva se encuentra sin firma por parte del responsable.
Escrito	958422016	Si bien es cierto la Subdirección no es competente, no le dio trámite al área competente
Escrito	958462016	Documento del peticionario sin firma de representante legal
Web	958482016	No surtieron la actividad No 4 del procedimiento "Tramite de Requerimientos de la ciudadanía en la SDIS"
Web	958642016	Se observa oficio de remisión a ICBF, pero este no cuenta con firma ni con sello de salida, así mismo, no se observó el traslado por SDQS, la respuesta se dio fuera de términos.
Escrito	958752016	La respuesta no es de fondo.
Buzón Sugerencias	958852016	No se observó la constancia de publicación anónimo, la respuesta es enviada a la Subdirección Rafael Uribe.
Escrito	959582016	Cerrado - por vencimiento de términos
Web	961552016	La respuesta no es de fondo.
Web	962042016	No se observó la constancia de publicación anónimo.
Web	962162016	No se observó la constancia de publicación anónimo.
Web	962222016	No se observó la constancia de publicación anónimo.
Email-Reclamo	1149162016	En Rta parcial le indican al peticionario que luego de comité le contestaran, en Rta definitiva le informan al peticionario que al estar incompletos los datos de modo tiempo y lugar no le dan una solución a la petición.
Escrito	1149192016	En la sección Documento notificación peticionario no se evidencia el escaneado de la Rta
Escrito	1149462016	En la sección Documento notificación peticionario no se evidencia el escaneado de la Rta
Email	1149492016	En la sección Documento notificación peticionario no se evidencia el escaneado de la Rta
ESCRITO-Reclamo	1149662016	En la sección Documento notificación peticionario no se evidencia el escaneado de la Rta
Escrito	1149802016	En la sección Documento notificación peticionario no se evidencia el escaneado de la Rta
Escrito-Queja	1149842016	En la sección Documento notificación peticionario no se evidencia el escaneado de la Rta
Escrito	1150002016	No en entregaron respuesta a lo requerido por el peticionario
Buzón Queja	1150362016	Contestaron a través de un auto, como respuesta definitiva pero el contenido de la respuesta es parcial
Escrito	1154202016	En la sección Documento notificación peticionario no se evidencia el escaneado de la Rta
Escrito Queja	1154342016	En la sección Documento notificación peticionario no se evidencia el escaneado de la Rta

Escrito	1156162016	Informaron al peticionario en respuesta inicial que el 28 de Julio realizarán visita institucional para validación de condiciones, en un segunda respuesta contestan a peticionario que la visita no se realizó totalmente por falta de insumos, en la misma no explican que insumos hicieron falta.
Escrito-Queja	1156502016	Sin Respuesta de Fondo
Escrito-Queja	1157182016	Sin Respuesta de Fondo
Escrito- Reclamo	554862016	Se envió respuesta parcial a la ciudadana, informándole lo siguiente " daremos respuesta de fondo una vez se adelante la verificación de condiciones a más tardar el próximo 5 de mayo de 2016". Al respecto, no se encontró evidencia de la realización de la visita domiciliaria ni respuesta de fondo.
Escrito- Petición de Interés Particular	555032016	Una vez verificada la hoja de ruta en el SDQS, se constató que a la peticionaria no se le informo el resultado del proceso de verificación e identificación que realizó el grupo de inventario para determinar la responsabilidad o no de la peticionaria.
Escrito- Petición de Interés Particular	555062016	La respuesta presenta errores en la fecha de entrega del segundo bono (10/12/2016), lo cual se presta para confusiones. Por otra parte, solo se le informa al peticionario que no puede recibir ayuda por parte de la Entidad, debido a que la esposa ya está recibiendo el bono "mi vital bono A". De acuerdo con lo anterior, se considera que la respuesta no es clara.
Escrito- Reclamo	555462016	La peticionaria manifiesta no estar conforme con la respuesta dada a la petición realizada el 28/01/2016. Debido a que en el sistema no se adjuntan los documentos de la petición inicial, se dificulta conocer sobre dicha petición. Sin embargo, la petición fue trasladada a la Subdirección Local de Bosa por ser la competente para dar la respuesta, el 21 de abril de 2016, fecha de vencimiento de la petición. En el sistema de quejas y soluciones no se evidencia respuesta de dicha Subdirección.
Email- Petición de Interés Particular	558182016	Respuesta inoportuna: vencimiento 22 de abril 2016 y respuesta 27 de abril 2016
Escrito -Petición de Interés Particular	560802016	Respuesta inoportuna: vencimiento 22 de abril 2016 y respuesta 26 de abril 2016
Escrito -Petición de Interés Particular	561312016	Se le indica a la peticionaria que debe solicitar la información en otra entidad, pero no se le remite la queja a la otra entidad.
Escrito- Petición de Interés Particular	562902016	La respuesta es clara pero dada la gravedad de la queja falto más gestión y seguimiento por parte de la Subdirección Local de Rafael Uribe Uribe.
Escrito- Petición de Interés Particular	563022016	La respuesta es clara pero dada la gravedad de la queja falto más gestión y seguimiento por parte de la Subdirección Local de Rafael Uribe Uribe.
Queja Web	- 784152016	No se evidenció en el sistema la publicación de respuestas a requerimientos presentados por personas no determinadas-Anónimos (Formato oficial)

Derecho de Petición de Interés Particular - Escrito	787492016	La respuesta no responde al requerimiento del peticionario
Escrito	784662016	Respuesta que carece de claridad y coherencia.
Derecho de Petición de Interés Particular - Escrito	786782016	No hay evidencia en la sección de documentos, la notificación al peticionario en el SDQS
Escrito - Derecho de Petición de Interés General	787202016	No hay evidencia en la sección de documentos, la notificación al peticionario en el SDQS
Derecho de Petición de Interés Particular - Escrito	787492016	Falta claridad en la respuesta, a la peticionaria le indican acercarse a la Localidad de Engativá, sin mencionar la dirección y tampoco a quien debe dirigirse.
Derecho de Petición de Interés Particular - Escrito	787512016	La respuesta carece de claridad y coherencia
Derecho de Petición de Interés Particular - Escrito	787602016	No hay evidencia en la sección de documentos, la notificación al peticionario en el SDQS
Derecho de Petición de Interés Particular - Escrito	787892016	La subdirectora de vejez envió comunicación al Subdirector de Bosa, solicitando le responda al peticionario en los términos de ley, no obstante, no se observó evidencia en el Sistema de la respuesta definitiva por esta subdirección
Queja - Escrito - Anónimo presentado a la Personería de Puente Aranda	787982016	La respuesta carece de claridad y coherencia
Queja - Escrito	787982016	Respuesta incompleta-falta claridad y coherencia
Queja Web	788162016	No le indican a la peticionaria el tiempo que debe esperar, como tampoco hay respuesta definitiva al requerimiento de la peticionaria

Derecho de Petición de Interés Particular - Escrito	789422016	Respuesta Incompleta.
Derecho de Petición de Interés Particular - Escrito	790932016	Respuesta incompleta y no definitiva

De la muestra seleccionada aleatoriamente (174 PQRS) se estableció que el 30% de los mismos presentan algún tipo de deficiencia como se evidencia en el cuadro anterior, así mismo, se detectó que no existe certeza que las respuestas a los peticionarios de forma escrita (Oficio) están siendo recibidas por los ciudadanos toda vez que los documentos escaneados no cuentan con firmas de recibido.

De acuerdo a lo anterior se evidenció:

Debilidad en el cumplimiento de la calidad en las respuestas que permitan garantizar que estas sean oportunas, claras, cálidas y coherentes a los requerimientos de la ciudadanía con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

#### 11. RIESGOS

El Servicio de Atención a la Ciudadanía, cuenta con cuatro riesgos dentro del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales así: **RDSS-1** "Que se entreguen inoportunamente o no se entreguen las respuestas a los peticionarios", **RDSS-5** "Que se preste atención inadecuada e inoportuna en los SIAC frente a las solicitudes de la ciudadanía", **RDSS-12** "Que no se remita el requerimiento del-a ciudadano-a a la entidad competente informando al requirente sobre el traslado", **RDSS-13** "Que se remitan a la ciudadanía respuestas sin criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez"

Con respecto a los riesgos identificados se pudo establecer que los mismos ya se materializaron, por consiguiente los controles establecidos fueron insuficientes y las actividades diseñadas no cumplieron con el objetivo establecido.

#### 12. CONCLUSIONES

Del ejercicio auditor se pudo concluir que en relación al cumplimiento del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 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 presente auditoría: oportunidades de mejora y no conformidades.

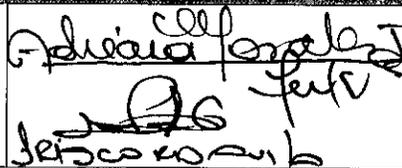
**Sin embargo, con respecto a la vigencia anterior se evidenció una mejora significativa al cumplimiento del artículo 3 Decreto 371 2010.**

**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, articular y definir estrategias que garanticen la calidad de las respuestas con las áreas responsables de las PQRS, así mismo, es importante revalorar los riesgos y establecer acciones efectivas tendientes a mitigar los mismos. Para lo anterior, el equipo estará dispuesto a prestar la asesoría y acompañamiento que se requiera.

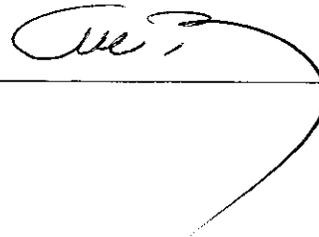
**EQUIPO AUDITOR**

Adriana Morales Jiménez  
Luz Stella Carvajal Moreno  
Leonardo Andrés Prieto García  
Iris María Córdoba Dávila



**JEFE A OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Gustavo Rayo Morales



**FECHA DE ENTREGA**

06/12/2016