



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

OCI_175

MEMORANDO

PARA: **DIANA MIREYA PARRA CARDONA**
Subsecretaria

CLAUDIA JASBLEYDY MÓJICA CARDONA
Coordinadora -SIAC

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

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

Reciban un cordial saludo:

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 4 de octubre de 2014.

Es importante señalar que de acuerdo con los compromisos adquiridos en la reunión de cierre y con base en las evidencias presentadas:

- Se suprimió el cuarto aspecto relacionado con el hallazgo 10.2.3 Auxiliares Locales del SIAC: "Durante el periodo auditado las personas entrevistadas no han participado en procesos de inducción y cualificación o actualización convocados por la coordinación SIAC"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- Se ajustó la redacción del último párrafo del numeral 10.3.1- No Conformidad " ...la Responsable del SIAC, es la representante de la SDIS ante la citada comisión y quien en su calidad de contratista (Contrato 185 de enero de 2014) no tiene asignada esta delegación en las obligaciones contractuales".

En cuanto al formato del Plan de Mejoramiento, le será enviado a su correo institucional, para la elaboración del mismo 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 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 su equipo de trabajo central y local, para el buen desarrollo de esta auditoría.

Cordialmente,


GUSTAVO RAYO MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe final de Auditoría (8 folios)

Elaboró: Adriana Morales Jiménez
Revisó: María Ximena Sarmiento J

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

1. INFORME

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – SIAC

2. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Constitución Política de Colombia, artículos 209 y 269.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Ley 872 de 2003, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Acuerdo 489 de 2012, " Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas para Bogotá, D.C 2012-2016. "Bogotá Humana".
- Decreto Distrital 607 de diciembre 28 de 2007, "Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social".
- Decreto Distrital 546 de 2007 el cual se reglamentan las Comisiones Intersectoriales del Distrito Capital
- Decreto Distrital 176 de 2010, "Por el cual se definen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito Capital y se asignan unas funciones".
- Decreto Distrital 371 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 3°
- Decreto 943 de 2014, "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno- MECI"
- Decreto 197/2014. "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Resolución 1699 del 22 de noviembre de 2011, "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión en la Secretaría Distrital de Integración Social".
- Resolución 0571 de 04 de Junio de 2013, " Por la cual se establece los lineamientos para la formulación, presentación, implementación y seguimiento de los planes de mejoramiento de la SDIS, se dictan otras disposiciones y se deroga la Resolución 804 de 2010"
- Resolución 1139 del 2010 "Por medio de la cual se crea el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC y se adoptan sus lineamientos"
- Circular 12 A del 21 de julio de 2010 Procedimiento de Acciones de Mejora.
- Circular 25 de 30 septiembre de 2011- Procedimiento de Formulación y Medición de Indicadores.
- Circular 33 del 26 de diciembre de 2013- Procedimiento de Administración del Riesgo.

- Memorando Interno 28143 del 30 de mayo de 2013 - "Política de Administración de Riesgos".

3. LÍDER-ESA DEL PROCESO

Dra. Diana Mireya Parra Cardona
Subsecretaria

4. EQUIPO AUDITOR

- Adriana Morales Jiménez
- Sandra Carolina Torres Sáenz
- Orlando Doncel Solano

5. OBJETIVO

Establecer la conformidad de los procesos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de la Secretaría Distrital de Integración Social a partir de las normas legales vigentes, el cumplimiento de las disposiciones legales, los planes, programas y procedimientos aplicables, para contribuir de modo sistemático a la mejora continua y al cumplimiento de la misión institucional.

6. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Evaluar la Implementación del SIAC de conformidad con el artículo 3° del Decreto 371 de 2010 de la Veeduría Distrital y el nivel de cumplimiento de las acciones de mejora formuladas con ocasión de la auditoría interna del 2013.

Se auditará el periodo comprendido entre septiembre de 2013 a junio de 2014. Se evaluarán los puntos de Atención ubicados en las Subdirecciones Locales de Kennedy, Mártires y Puente Aranda.

NOTA: La apertura de la auditoria se realizó el 24 de junio del 2014. Sin embargo, por el traslado de las instalaciones de la SDIS, el ejercicio inició el 15 de julio del año en curso (como consta en las actas correspondientes).

7. METODOLOGIA

La auditoría al SIAC, se realizó mediante la aplicación de técnicas de recolección de información como son:

- Verificación documental,
- 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.
- Elaboración de listas de verificación de acuerdo con los criterios del MECI, la NTCGP 1000:2009, Normas Legales y Reglamentarias relacionadas.

- Entrevistas y aplicación de las listas de verificación a la Coordinadora y Profesionales del SIAC de la Subsecretaría; Subdirectores locales de Mártires y Puente Aranda; Auxiliares de los Puntos de Atención del SIAC de las localidades de Mártires, Kennedy – Lagos Timiza y Puente Aranda; Referente de Infancia Localidad de Kennedy; Profesional SIAC encargada de aplicar y tabular las encuestas de percepción; Profesional de Mantenimiento de Subdirección de Plantas Físicas.

NOTA: En la apertura de la auditoría se acordó (Coordinadora SIAC- delegada de Subsecretaría para atender la auditoría y el equipo auditor) iniciar el proceso auditor a partir de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento (auditoría interna -2013). Por esto el informe presenta los avances obtenidos en las acciones de mejora y a su vez el cumplimiento de la Resolución 1139 del 2010, como demás normas vigentes para la prestación del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC, de conformidad con las etapas del Ciclo PHVA.

8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

15 de julio al 5 de octubre del 2014

9. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) creó el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, en septiembre de 2010 definido como un sistema de comunicación directo, confiable, amable, digno y efectivo entre la ciudadanía y la SDIS, que además recibe peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sobre los servicios sociales y la calidad de atención ofrecida. Está conformado por 21 puntos de atención y estableció los siguientes 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, por esto implementa procedimientos, instructivos, contribuyendo de esta manera con la misión institucional, la razón de ser y objetivos del servicio y las

funciones asignadas en el marco normativo; con una estructura programática integrada por: la defensoría de la ciudadanía, asesoría SIAC, Profesionales SIAC y Auxiliares SIAC locales, la mayoría contratados por 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. 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

- La disposición, compromiso y conocimiento de los equipos SIAC Central y Local, condiciones del talento humano que fortalecen la gestión del servicio.
- Las acciones encaminadas a cualificar el servicio, han permitido que la ciudadanía lo identifique y reconozca los puntos de atención, como un lugar al que pueden acudir para recibir atención a sus requerimientos.

10.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

PLANEAR

10.2.1 El MECI establece que los “Planes, Programas y Proyectos” materializan las estrategias de la organización establecidas para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos institucionales esperados en un periodo de tiempo determinado y la Resolución 1139/2010, art. 9, numeral 1, establece la Formulación de un Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y Plan de Cualificación de los Servidores-as, en relación con lo enunciado se pudo verificar:

- El Plan Operativo 2014 no considera las circunstancias particulares de las Subdirecciones Locales para operar el servicio. Tal es el caso de la Subdirección de Puente Aranda, en la que predomina la atención para adulto mayor lo que demanda establecer acciones específicas para ésta población.

10.2.2 La planeación es una fase o actividad del proceso administrativo que conlleva establecer y organizar todos los medios y recursos necesarios para su consecución definitiva.

- En el ejercicio auditor se estableció que la entidad presupuestó en el 2013, la adecuación de los puntos SIAC de las localidades de: Bosa, Puente Aranda, Antonio Nariño, Mártires, Rafael Uribe Uribe - Molinos, Fontibón y Teusaquillo. El 2014 no presenta asignación de recursos financieros para la adecuación física y suministro de medios tecnológicos a los SIAC locales que faltaba incluir a pesar de estar identificada la necesidad.
- Tampoco se evidenció la apropiación de recursos para implementar el Plan de Cualificación de los Servidores-as para el 2014.

Situaciones que ponen en evidencia la falta de asignación de recursos por parte de la SDIS para atender las necesidades del servicio auditado tales como infraestructura, recursos técnicos y logísticos.

HACER


10.2.3 En atención a lo preceptuado en la Resolución 1139/2010 y al verificar de manera selectiva el art. 7 Funciones del Defensor de la Ciudadanía y art. 11 Funciones de los Auxiliares Locales en la localidades auditadas, se observó:

Defensor de la Ciudadanía

En desarrollo de la auditoria el Subsecretario de la entidad fue cambiado. Por ello el equipo auditor, procedió a revisar el Acta de Informe de Gestión para establecer las acciones seguidas como funcionario designado por la alta dirección para ejercer funciones de Defensor de la Ciudadanía, sin que se pudiera evidenciar su gestión durante el periodo evaluado.

Auxiliares Locales del SIAC

- Se presentan demoras (en promedio 30 minutos) en el registro y consolidación de la información en el sistema cuando acuden lo-as ciudadano-as por primera vez al punto de servicio debido a dificultades de acceso al Sistema de Información y a la amplitud de la información que se solicita.
- En las localidades auditadas los responsables de los puntos, no portan alguna prenda distintiva que sea identificable por la ciudadanía, solamente llevan el carnet de la entidad.
- Las piezas comunicativas para la divulgación del servicio prestado fueron entregadas a los puntos SIAC locales en agosto de 2014.
- La persona que reemplaza a la hora de almuerzo al responsable de Kennedy – Lagos Timiza, no tiene autorización para acceder a la Plataforma SIAC.
- La falta de conocimiento previo de las agendas y/o cronogramas que manejan los referentes de proyectos y servicios, se constituye en una limitante para brindar atención efectiva a las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO: MEJORA CONTINUA PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-MC-SI-005
	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA	Versión: 2
		Fecha: 19/09/2012
		Página: 6 de 12

personas que se acercan a solicitar información, circunstancia evidenciada en la localidad de Mártires y Puente Aranda.

- No se evidenció reconocimiento alguno, que dé muestra del buen trato, amabilidad y/o calidad de la gestión de las personas que atienden los puntos evaluados.

Portafolio de Servicios

10.2.4 La NTCGP 1000:2009 establece que las entidades deben construir el **Portafolio de bienes y/o servicios**, que prestará a la ciudadanía bajo estándares de calidad, y los cuales son el resultado de su proceso Misional- relacionado con su razón de ser-, el cual hace parte de la planeación operativa y su elaboración es definitiva, para presentar la oferta de productos de una organización a la ciudadanía y demás partes interesadas.

En relación con el portafolio durante el ejercicio auditor se encontró que después de dos años se culminó con su actualización e impresión, llevada a cabo en agosto del presente año. Sin embargo no ha sido publicado en la página Web de la entidad para consulta de la ciudadanía. Al consultar en la mencionada página, no se encontró la relación ni direcciones de los Jardines Acunar que actualmente operan en la Secretaría, información que es de permanente consulta. Situación que pone en evidencia que la información dirigida a la ciudadanía no se actualiza de manera permanente, como condición fundamental para acceder a los servicios sociales que oferta la entidad.

Procedimiento

10.2.5 Los documentos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión deben controlarse. Al verificar el Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)- Lineamiento: Apertura de buzones de sugerencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, en el ejercicio auditor se pudo establecer:

- Que fue creado mediante MEMO INT 32261 del 27 de junio/2012, el cual fue actualizado por el equipo SIAC y se encuentra en revisión y aprobación, aunque el numeral 4 establece que su vigencia sería de doce (12) meses.
- La ciudadanía no tiene acceso al buzón de sugerencias de la Subdirección Local de Puente Aranda porque en el sitio se encuentran unas sillas plásticas (60 en promedio).
- Al indagar con la Referente Local de Kennedy las unidades operativas no disponen de buzón de sugerencias como medio para interponer sus requerimientos.

Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la Ciudadanía

10.2.6 Al verificar el trámite surtido en las localidades de Mártires y Kennedy, para el registro, trámite, control y administración de los requerimientos para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, se encontró:

- Dificultades en la conexión a internet, lo que impide que las personas encargadas ingresen la información al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). El acceso a la herramienta, se facilita después de las 4:00 p.m. Circunstancia observada en la localidad de Kennedy, donde la responsable de ingresar la información no lo pudo hacer, porque la red se había caído. En la localidad de Mártires estaba pendiente ingresar la información de julio y parte de agosto.
- En la localidad de Mártires la responsable de ingresar la información al SDQS y quien también es responsable de desempeñar responsabilidades de secretaria de la subdirección local, no tiene escáner en su puesto de trabajo.
- En las localidades auditadas, se verificó que el-la subdirector-a local asignan la persona responsable de proyectar la respuesta a la ciudadanía y realiza la revisión correspondiente. Sin embargo, no hubo evidencia de apoyo jurídico para contestar las peticiones y demás requerimientos.
- En las tres localidades visitadas se encontraron devoluciones de comunicaciones escritas a cargo de la empresa contratista, entre las razones que aducen: direcciones que no existen o que están incompletas, dificultad de ubicación, entre otros. Sin poderse evidenciar controles para solucionar la circunstancia enunciada y disminuir las devoluciones.

Al respecto, no se encontró una única línea a seguir por las localidades en relación con las comunicaciones devueltas, por ej. En la localidad Kennedy llaman al ciudadano-a para que se acerque a recoger la comunicación y pasado un tiempo la publican por Edicto. Distinto a la localidad de Mártires que procede a publicar la petición por Edicto.

Comunicación – Información

10.2.7 El MECI establece que la información y la comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad en su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un proceso determinante siempre y cuando se involucre a todos los niveles y proceso de la organización. Al respecto se encontró que:

- No se evidencia una Estrategia de Comunicación encaminada a facilitar, dinamizar y responder a los requerimientos de la ciudadanía y la operación del servicio; que incluya metas y objetivos, la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos para alcanzarlos. Esto debe incluir las acciones necesarias y encaminadas a fortalecer la imagen y gestión del Defensor de la Ciudadanía-en la SDIS.
- La identidad visual de los puntos SIAC visitados, incluidos el del nivel central no permite una fácil identificación por parte de los ciudadanos y ciudadanas.

Plantas Físicas

10.2.8 Haciendo seguimiento a la ejecución de los recursos asignados por la entidad en el 2013 para la adecuación de los Puntos SIAC (en promedio \$ 2.900.000 por punto), se pudo establecer lo siguiente:

LOCALIDAD	OBSERVACIONES
Bosa	Las reparaciones no han iniciado. Están previstas llevar a cabo con la ejecución del Contrato 10305 del 30 de diciembre de 2013. El acta de inicio se suscribió el 7 de abril de 2014. Plazo de ejecución de 7 meses.
Puente Aranda	Las reparaciones no han iniciado. El contrato de reparaciones locativas se declaró desierto y a la fecha de la auditoria se iba a proceder la adjudicación de un nuevo contrato
Antonio Nariño	Las reparaciones no han iniciado. El contrato de reparaciones locativas se declaró desierto y a la fecha de la auditoria se iba a proceder la adjudicación de un nuevo contrato
Mártires	Las reparaciones no han iniciado. Están previstas llevar a cabo con la ejecución del Contrato 10308 del 31 de diciembre de 2013. El acta de inicio se suscribió el 18 de septiembre de 2014. El contrato de interventoría a la fecha de verificación de la auditoria se encuentra en proceso de legalización.
Rafael Uribe Uribe - Molinos	Las reparaciones no han iniciado. Están previstas llevar a cabo con la ejecución del Contrato 10305/2013 arriba mencionado.
Fontibón	Se realizó la adecuación.
Teusaquillo	Actualmente se encuentra en ejecución la adecuación, mediante el Contrato 10309/2013

Lo anterior, muestra inoportunidad por la Subdirección de Plantas Físicas para atender las solicitudes de adecuaciones de los Puntos SIAC; lo que sumado a la falta de asignación de recursos, la no priorización de las obras para el mantenimiento y reparación de los puntos y a las dificultades presentadas en los procesos precontractuales como: declaraciones desiertas a los contratos de mantenimiento y/o interventoría, son situaciones desfavorables para la prestación del servicio.

10.2.8.1 En junio del 2014 en coordinación con plantas físicas se realizó la evaluación de la infraestructura de nueve (9) localidades que incluyen once (11) puntos SIAC: Usaquén, Suba,

Teusaquillo, Barrios Unidos, Engativá, Rafael Uribe (CDC Molinos), Mártires, Bosa, Kennedy (CDC Lago Timiza - Bella Vista y Kennedy), de estos, en 6 puntos la herramienta tecnológica obtuvo calificación regular y en los restantes en mal estado.

En relación con la infraestructura se deben reubicar los SIAC de Usaquén, Mártires y Kennedy (punto ubicado en el CDC de Kennedy) y la Subdirección Local de Bosa ha solicitado reubicación.

Por lo expuesto, y en evidencia de auditoría desde el 2012, se viene realizando diagnósticos de tipo físico y tecnológico sin darle pronta respuesta a las necesidades identificadas, es el caso de Bosa y Mártires, y de manera parcial Teusaquillo; ocasionando que el mantenimiento no sea preventivo sino correctivo.

Por último, en trabajo de campo, se verificó que los lugares auditados incluido el SIAC del nivel central, no cuentan con rampas de acceso para las sillas de ruedas de las personas discapacitadas o que presentan movilidad reducida.

ACTUAR

10.2.9 Plan de Mejoramiento


De acuerdo con lo establecido en el MECI "...Planes de Mejoramiento, como herramienta gerencial que contempla el conjunto de elementos de control que consolida las acciones de mejoramiento necesarias para corregir desviaciones encontradas en el Sistema de Control...", al verificar el Plan de Mejoramiento que tiene como origen la Auditoría Interna realizada en el 2013 al SIAC, como resultado del avance se encontró que:

De los 17 hallazgos relacionados en el Plan de Mejoramiento de la referencia, se definieron 33 acciones, veintinueve (29) para atender oportunidades de mejora y cuatro (4) correspondientes a las No Conformidades identificadas. Su periodo de ejecución estaba comprendido en el periodo del 23/09/2013 al 22/09/2014.

De las veintinueve (29) acciones encaminadas a subsanar las oportunidades de mejora: doce (12) presentan un avance del 50%, dos (2) del 40%, una (1) del 10% y las catorce (14) restantes del 0%. Las acciones para atender no conformidades, tocantes a los hallazgos 10.3.1, 10.3.2 y 10.3.3 presentan avances del 0%, 50% y 0% respectivamente.

El detalle del seguimiento para cada uno de los hallazgos se presenta en cuadro anexo.

Para dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento se requería entre otras acciones, replantear la definición y funciones del SIAC, a partir de la actual estructura organizacional de la Secretaría y el Decreto de 607/07 "Por el cual se crea la SDIS", en relación con las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO: MEJORA CONTINUA PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-MC-SI-005
	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA	Versión: 2
		Fecha: 19/09/2012
		Página: 10 de 12

estableciendo la(s) dependencia(s) responsable(s) de su gestión, seguimiento y control, así como definir los mecanismos de interacción entre las mismas y el Defensor de la Ciudadanía, con el fin de 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, presentando como avance:

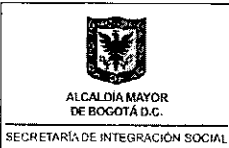
- Proyecto de Creación de la Dirección de Servicio al Ciudadano y Adición al Decreto 607/2007 y modificación (Rad: INT 27952 de mayo 14 de 2014).
- Proyecto Creación Oficina de Servicio al Ciudadano (Rad: INT 39397 de junio 24 de 2014).

Productos que fueron presentados por la Coordinadora del SIAC al entonces Subsecretario, y que a la fecha, no se conoce el estado de su estudio y aprobación correspondiente. Por esto, y dado que algunas acciones de mejora dependen de la decisión que se tome frente a los productos mencionados, algunas acciones se encuentran sin ejecución, como por ej. la modificación de la Resolución 1139/2010; la definición y divulgación de líneas orientadoras para la comunicación externa que incorporen la estrategia para la gestión de servicio al ciudadano, en el marco del Sistema Integrado de Gestión que opera en la SDIS; establecer las responsabilidades en el desarrollo, implementación, seguimiento y control de los mecanismos que define la Secretaría de Transparencia para la gestión del servicio al ciudadano, de acuerdo a las funciones y competencias de las dependencias de la SDIS, asignadas en el Decreto 607 de 2007 y en el Manual de Funciones y de Competencias Laborales; establecer mecanismos de seguimiento y medición para la mejora continua; la adopción de los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, los cuales comprenden la gestión, seguimiento y control de éstas, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, entre otros aspectos.

10.3 NO CONFORMIDADES

10.3.1. El Decreto 197 del 22 de mayo del 2014 adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, señalando en el artículo 16- De la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía- párrafo primero que: "Los integrantes de la comisión podrán delegar su participación únicamente en servidores(as) públicos(as) del nivel directivo que tengan bajo su responsabilidad el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio, de conformidad con el párrafo del artículo 3° del Decreto Distrital 546 de 2007, "El cual Reglamenta las Comisiones Intersectoriales en el D.C".

Sobre el particular, al verificar el cumplimiento de la mencionada disposición, se encontró que la Responsable del SIAC, es la representante de la SDIS ante la citada comisión y quien en su calidad de contratista (Contrato 185 de enero de 2014) no tiene asignada esta delegación en las obligaciones contractuales.



11. RIESGOS

El ejercicio auditor evidenció que las acciones relacionadas con los riesgos y definidas en el Plan de Mejoramiento referido en éste informe - hallazgo 11.1. Se encuentra sin realizar la acción de mejora, y corresponden a:

- Revaloración de los riesgos relacionados con el SIAC y el SDQS y la debida socialización con las dependencias SDIS, y
- Ajustar el procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) integrando los controles relacionados.

12. CONCLUSIONES

Del ejercicio auditor se puede concluir que los procesos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de la SDIS pueden ser mejorados, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, lineamientos, y procedimientos aplicables; con especial énfasis en la mejora continua.

La anterior situación, se evidencia en los hallazgos descritos en el presente informe


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.

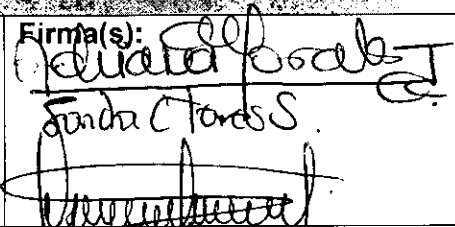
Por lo anterior, el equipo estará dispuesto a prestar la asesoría y acompañamiento que se requiera.

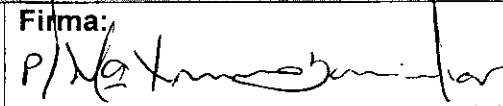
Finalmente, con base en el resultado del ejercicio auditor se estima tener en cuenta lo siguiente:

- Implementar las acciones de mejoramiento pendientes de ejecución y que se encuentran definidas en el Plan de Mejoramiento 2013, a la mayor brevedad posible
- Realizar los ajustes a los indicadores y riesgos, para realizar actividades de seguimiento que permitan establecer el grado de avance de las actividades y la consecución de los objetivos establecidos para el SIAC.
- Incorporar las actividades de mantenimiento a los Puntos SIAC en el cronograma de trabajo de la Subdirección de Plantas Físicas.
- La provisión de recursos para el fortalecimiento del servicio, dada su importancia y la incidencia que este tiene en la misión de la entidad en correspondencia con las necesidades y expectativas que presenta la ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO: MEJORA CONTINUA PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-MC-SI-005
	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA	Versión: 2
		Fecha: 19/09/2012
		Página: 12 de 12

- Definir una estrategia comunicativa y hacer efectivas las acciones encaminadas a mejorar los sistemas de información, como elemento transversal para cumplir con las diferentes fases o etapas del servicio.
- Por último, se requiere realizar las adecuaciones correspondientes para dar cumplimiento a la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía, asegurar la progresividad en la calidad del servicio y difusión de la información, entre otros aspectos.

EQUIPO AUDITOR	
Adriana Morales Jiménez Sandra Carolina Torres Sáez Orlando Doncel Solano	Firma(s): 

JEFE-A OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Dr. GUSTAVO RAYO MORALES Jefe Oficina de Control Interno	Firma: 

FECHA DE ENTREGA: 5 de octubre de 2014

AUDITORIA INTERNA SIAC

Seguimiento acciones Plan de Mejoramiento

Nº Hallazgo	Fecha de terminación de la acción correctiva	Avance meta	Avance Indicador	Resultado Ejercicio Auditor
10.2.1.1/2013	22/09/14	50%	50%	<p>En abril del 2014, se incorporaron las acciones del hallazgo 10.2.14 del 2012.</p> <p>No hay evidencia de la participación de la Oficina Asesora Jurídica en la Mesa de Trabajo, " En definir las competencias y responsabilidades; revisión normativa y conceptual, entre otros aspectos..." formulados en la acción de mejora sobre el servicio a la ciudadanía.</p>
10.2.1.2/2013	22/09/14	Acción1- 50% Acción2- 0%	Acción1-50% Acción2- 0%	<p>1. Se requiere ajuste a la acción en el sentido que la SDIS no es la responsable de la definición de la Política de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>No se encontró evidencia de la presentación por la Subsecretaria a las instancias competentes en relación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de creación Dirección de Servicio al Ciudadano - Proyecto creación oficina de Servicio al Ciudadano - Adición al Decreto 607/2007 y modificación. <p>No se encontró evidencia de la intervención de la Oficina Asesora Jurídica en la Mesa de Trabajo, como responsable de la elaboración de los productos mencionados.</p> <p>2. No se ha realizado la modificación a la Resolución 1139/2010, implementación de procedimientos, instructivos y demás directrices. Ajuste sujeto a la modificación de la estructura administrativa de la entidad. Se realizó actualización al procedimiento "Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS"</p>
10.2.2/2013	22/09/14	0%	0%	No se ha realizado la modificación a la Resolución 1139/2010
10.2.3/2013	22/09/14	Acción1- 0% Acción2- 10% Acción3- 0% Acción4-0% Acción5-0%	Acción1- 0% Acción2-10% Acción3- 0% Acción4-0% Acción5-0%	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se ha realizado la modificación a la Resolución 1139/2010, y los documentos asociados. La entidad hace parte de la Mesa de Tecnología con la Dirección Distrital de Quejas y soluciones 2. No se ha realizado la modificación al procedimiento de respuestas a los entes de control político 3. No se ha realizado mesa de trabajo con los responsables de correspondencia 4. No se ha realizado la modificación del procedimiento atención a los requerimientos ciudadanos 5. No se ha realizado la Mesa Trabajo con el Procesos de Servicios Sociales, para incluir los requerimientos que ingresen por la Oficina de Correspondencia o por SDQS, incluyendo los términos para la solución.
10.2.4/2013	22/09/14	Acción1-50% Acción2- 0%	Acción1-50% Acción2- 0%	<ol style="list-style-type: none"> 1. No hay evidencia de la participación de la Oficina Asesora Jurídica en la Mesa de Trabajo, " En definir las competencias y responsabilidades; revisión normativas y

				<p>conceptual, entre otros aspectos..." formulados en la acción de mejora sobre el servicio a la ciudadanía.</p> <p>2. No hay evidencia de cumplimiento de la conformación de la mesa de trabajo para definir competencias y responsabilidades frente a líneas que incorporen la estrategia para la gestión de servicio al ciudadano.</p>
10.2.5/2013	22/09/14	Acción1-50% Acción2-50%	Acción1-50% Acción2-50%	<p>1. Elaborado el Protocolo de Atención a la ciudadanía (presencial y telefónica), en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones. Pendiente aprobación por DADE para implementación</p> <p>2. Ajustado el "Formato de Atención diaria ...", pendiente aprobación por DADE</p>
10.2.6/2013	22/09/14	Acción1- 0% Acción2-50% Acción3-50%	Acción1-0% Acción2-50% Acción3-50%	<p>1.No se ha realizado ajuste a la Resolución 1139/2010</p> <p>2.El cuadro de revisión documental sin la participación de la OAJ Documento de aportes de la revisión documental sin la participación de la OAJ</p> <p>3.No hay evidencia de la participación de la Oficina Asesora Jurídica en la Mesa de Trabajo," En definir las competencias y responsabilidades; revisión normativas y conceptual, entre otros aspectos..." formulados en la acción de mejora sobre el servicio a la ciudadanía.</p>
10.2.7/2013	22/09/14	Acción1- 50% Acción2-50% Acción3- 0%	Acción1- 0% Acción2-50% Acción3- 0%	<p>1.El cuadro de revisión documental sin la participación de la OAJ</p> <p>2.Documento de aportes de la revisión documental sin la participación de la OAJ</p> <p>3. No hay evidencia de la Mesa interinstitucional con la participación de la Oficina de Talento Humano.</p>
10.2.8/2013	22/09/14	40%	40%	<p>En abril del 2014, se ajustó con el hallazgo 10.2.4 del 2012. Se realizaron visitas a algunos Puntos SIAC, a cargo de dos profesionales del SIAC y Plantas Físicas. Sin embargo, las acciones no permiten dar respuesta al hallazgo.</p> <p>El resultado de la evaluación de este aspecto se detalla en el presente informe numeral 10.2.8 (Oportunidades de Mejora)</p>
10.2.9/2013	22/09/14	Acción1-50% Acción2-50%	Acción1-50% Acción2-50%	<p>1. En los productos: Proyecto de creación Dirección de Servicio al ciudadano; Proyecto creación oficina de Servicio al ciudadano; Adición al Decreto 607/2007 y modificación; quedaron incluidos los ajustes relacionados con la Defensoría a la Ciudadanía. Está pendiente la entrega a las instancias competentes para la aprobación correspondiente</p> <p>2.Pendiente el desarrollo de la Estrategia Comunicativa SIAC, en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>
10.2.10/2013	22/09/14	40%	40%	<p>Elaborado el borrador de Protocolo Institucional para la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.</p>
10.2.11/2013	22/09/14	Acción1-0% Acción2-0%	Acción1-0% Acción2-0%	<p>1. No se ha realizado la revisión y definición de la pertinencia de ajuste a los indicadores de gestión del SIAC</p> <p>2. No se ha realizado la socialización de los indicadores de gestión del SIAC en las dependencias de la SDIS.</p>
10.2.13/2013	22/09/14	Acción1-0% Acción2-50%	Acción1-0% Acción2-50%	<p>1. Revisión del Proceso de Mejora Continua</p>

				2. Re diseño de los informes del SIAC conforme a lo requerido en el proceso de mejora continua, en articulación con el procedimiento de producto no conforme y el proceso de gestión del conocimiento.
10.3.1/2013	22/09/14	Acción1-0% Acción2-0%	Acción1-0% Acción2-0%	1. Sin verificar los procesos de D.S.S y P.S.S, Para definir la pertinencia de su modificación en cuanto responsables y resultados esperados SIAC 2. No Se ha realizado la socialización D.S.S y P.S.S, con el equipo SIAC.
10.3.2/2013	22/09/14	Acción1-50%	Acción1-50%	1. Se realizó actualización al procedimiento "Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS" 2.No se ha realizado reinducción a los-as designado-as de la operación de los SDQS
10.3.3/2013	22/09/14	Acción1-0%	Acción1-0%	No se ha incluido en el Manual para la Administración de los Archivos de Gestión Institucional la tabla de retención documental aprobada
11.1/2013	22/09/14	0%	0%	No se han revalorado los riesgos y no se ha realizado la socialización con las dependencias SDIS

Fuente:

1. Informe de Auditoria Interna Direccionamiento de los Servicios Sociales – Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía 2013
2. Plan de Mejoramiento Institucional a 2014
3. Evidencia documental ejercicio auditor

Fecha: Septiembre de 2014