


| | | |
|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> | Código: FOR-AC-004 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020 |
| | | Página 1 de 6 |

NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

Verificación de envío de las PQRS respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

FECHA EN LA QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO

05/10/2020

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno en sesión ordinaria del 27 de enero de 2020, se incluyó el seguimiento de verificación de envío de las PQRS respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con el objeto de verificar que la entidad realice el reporte correspondiente e implemente las acciones de mejora necesarias.

OBJETIVO


Verificar el envío de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondidas fuera del término legal a la Oficina de Asuntos Disciplinarios – OAD, con el objeto de mejorar la gestión de la Secretaría.

ALCANCE

Se verificará el envío de las PQRS respondidas fuera de los términos legales y la gestión realizada por la Oficina de Asuntos Disciplinarios – OAD, frente a la extemporaneidad, durante el segundo trimestre 2020.

MARCO LEGAL: La revisión y seguimiento se llevará a cabo bajo los lineamientos establecidos en:

- Artículo 76 de la 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”*
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*
- 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”, artículo. 55 - “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.*
- Ley 1437 de 2012, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículo 14 - “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”*

| | | |
|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> | Código: FOR-AC-004 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020 |
| | | Página 2 de 6 |

- Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, artículo 5 - “Ampliación de términos para atender las peticiones”.*

Este seguimiento se realizó, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17, Decreto 648 de 2017 *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública”* rol de enfoque hacia la prevención.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe la Oficina de Control Interno - OCI, realizó las siguientes Actividades:

- Se revisó la normativa vigente para la aplicación de los criterios requeridos para el presente informe.
- Se observó la información consignada en la página web e intranet de la Entidad - informes de gestión trimestrales elaborados por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC.
- Se solicitó información a la Oficina de Asuntos Disciplinarios - OAD y al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC.
- Se realizaron reuniones virtuales con el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y la Oficina de Asuntos Disciplinarios – OAD.
- Se realizó análisis de la información suministrada por las dependencias, se proyectó el informe preliminar.
- Se remitirá el informe preliminar a las dependencias clientes del seguimiento para su análisis, observaciones o recomendaciones si lo consideran.
- En atención a las respuestas aportas por el SIAC y OAD, por correo electrónico el día 21 y 22 de octubre de 2020 al informe preliminar, se realizó análisis y se procedió a ajustar el informe en su versión final.
- Se comunicará el informe final a la Representante legal y a los clientes del seguimiento.
- Se publicará el informe final en la web de la Secretaría.

RESULTADOS

A continuación, se describen los aspectos encontrados en el seguimiento:

De la revisión realizada por la Oficina de Control Interno a la Información en la página web de la Secretaría, se observó que, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC envió a la Oficina de Asuntos Disciplinarios el reporte de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondidas fuera del término legal del segundo trimestre de 2020 el día 22 de julio 2020 con RAD: I2020019425 Fecha: 22/07/2020.

De lo descrito en el reporte peticiones de respuesta fuera de términos segundo trimestre de 2020 Anexo 4 *“el período comprendido entre el 1° de abril al 30 de junio de 2020, se tramitaron un total de catorce mil seiscientas (14.600) peticiones ciudadanas, en las cuales se evidenció que el 7.27% de los mismos,*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-AC-004

Versión: 1

Fecha: Memo I2020011695 –
23/04/2020

Página 3 de 6


no fueron atendidos dentro de los términos de ley. Es de aclarar, que como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID 19 el Gobierno Nacional emitió el Decreto 491 de 2020, en el cual se amplían los términos de vencimiento; por lo tanto, este informe se realiza en el marco de este Decreto”.

A continuación, se relacionan las dependencias con el total de peticiones atendidas durante el trimestre y el número de peticiones que respondieron fuera del término legal, con el porcentaje que éstas representan:

| Dependencia | Peticiones atendidas | Peticiones fuera de términos | % |
|---|----------------------|------------------------------|--------|
| Subdirección Local Bosa | 1.321 | 75 | 5,70% |
| Subdirección Local Kennedy | 1.247 | 125 | 10% |
| Subdirección Local Engativá | 1231 | 86 | 7,00% |
| Subdirección Local Usme - Sumapaz | 757 | 16 | 2,10% |
| Subdirección para la Identificación Caracterización e Integración | 626 | 473 | 75,60% |
| Subdirección Local San Cristóbal | 625 | 193 | 30,90% |
| Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía | 616 | 19 | 3,10% |
| Subdirección para la Vejez | 589 | 1 | 0,20% |
| Subdirección Local Antonio Nariño - Puente. Aranda | 522 | 5 | 1% |
| Dirección de Nutrición y Abastecimiento | 403 | 29 | 7,20% |
| Subdirección para la Aduldez | 294 | 3 | 1% |
| Subdirección Local Tunjuelito | 282 | 3 | 1,10% |
| Dirección Poblacional - Proyecto 1113 | 168 | 8 | 4,80% |
| Subdirección Para la Infancia | 166 | 4 | 2,40% |
| Subdirección Para la Familia | 80 | 1 | 1,30% |
| Subdirección e Abastecimiento | 34 | 1 | 2,90% |
| Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 33 | 2 | 6,10% |
| Subdirección Para Asuntos LGBT | 23 | 1 | 4,30% |
| Dirección Territorial | 21 | 11 | 52,40% |
| Dirección De Análisis y Diseño Estratégico | 20 | 1 | 5% |
| Subdirección de Investigación e Información | 15 | 1 | 6,70% |
| Comisaría de Familia Engativá 1 | 10 | 1 | 10% |
| Comisaría de Familia Engativá 2 Turno 1 | 2 | 1 | 50% |
| Despacho - Secretaría Distrital de Integración Social | 1 | 1 | 100% |

Tabla: 1 - Fuente: anexo 4 requerimientos fuera de términos.

Sin embargo, el Servicio de Atención a la Ciudadanía - SIAC aclara en el informe trimestral que: “Un alto número de designados informa que las respuestas ciudadanas fueron cargadas fuera de los términos de ley, debido a las fallas técnicas permanentes, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. En este sentido, se aclara que las fallas en la plataforma, la rotación de designados, terminación de contratos y el aumento considerable de peticiones allegadas

| | | |
|--|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> | Código: FOR-AC-004 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020 |
| | | Página 4 de 6 |

por la ciudadanía a la SDIS, como resultado de la emergencia sanitaria por COVID 19, influyó en la oportunidad en la entrega de respuestas a peticiones ciudadanas.”

Por lo anterior es importante que el SIAC, junto con las dependencias de la SDIS, tomen las acciones necesarias, para que las PQRS sean respondidas dentro del término y sean cargadas oportunamente en “Bogotá te Escucha – SDQS”


De otra parte, se recomienda al SIAC, informar en los próximos reportes, cuando la PQRS fue respondida efectivamente fuera de término, o fue respondida en término, sin embargo, no se cargó oportunamente en “Bogotá te Escucha - SDQS”.

De la información aportada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, compromiso de la reunión sostenida el día 21 de septiembre 2020, se observaron actividades preventivas adelantadas frente al seguimiento de trámites de las peticiones ciudadanas, las cuales se realizaron de la siguiente manera:

- **Seguimiento a la calidad de la respuesta:** se observó él envió de alertas tempranas a las dependencias por medio de correo electrónico recordando que se realicen los trámites respectivos (respuestas) frente a los requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQ, y por los correos que se encuentran habilitados para los entes de control; recordando brindar una respuesta coherente, de calidad dentro de los términos legales.

De igual manera, relacionaron archivos Excel denominados “*Base de calidad de las respuestas*” por meses, en los cuales realizan una valoración de los siguientes criterios: Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez.

- **Procesos de sensibilización:** se evidenció archivo “*Cronograma proceso de sensibilización SDQS 2020*”, actas de las reuniones realizadas, en cual se observan espacios de inducción y sensibilizaciones realizadas en cuanto al trámite de las peticiones ciudadanas:
 - Acta reunión de Organización de Trabajo –correo integración y SDQS equipo SIAC del 13 de abril 2020.
 - Actas de reuniones de Inducción sobre el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía con el equipo SIAC de las siguientes fechas: 13 al 21 mayo de 2020, 16 al 19 junio de 2020, 18 al 25 de junio 2020, 01 al 7 julio de 2020, 28 al 31 julio de 2020, 18 al 21 agosto de 2020.
 - Listado de asistencia al taller virtual de lenguaje claro 2020 de la Veeduría Distrital el día 17 septiembre 2020.
 - Acta Proceso de Sensibilización Bogotá te Escucha y Procedimiento para el trámite de requerimientos SDQS, a la designada de la Comisaria Engativá 2 turno 2, el día 23 septiembre de 2020.
- **Interface:** de la información aportada por el SIAC se evidenció que, se han realizado reuniones con la Subdirección de Investigación e Información con el objeto de hacer seguimiento de la implementación INTERFACE a la integración del sistema de gestión documental/correspondencia de la Secretaría Distrital de Integración Social con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, realizadas los días 27 abril y 11 mayo de 2020, de igual forma con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ANALÍTICA S.A.S en la contextualización del procedimiento técnico de Bogotá te Escucha el día 27 de mayo de 2020; de otra parte, se observó él envió de correos con

| | | |
|--|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> | Código: FOR-AC-004 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020 |
| | | Página 5 de 6 |

la propuesta del procedimiento de la interface entre AzDigital y el sistema distrital para la gestión de peticiones “Bogotá te escucha”


Por lo anterior se recomienda aunar esfuerzos para materializar la integración del sistema de gestión documental/correspondencia de la SDIS con el sistema distrital de quejas y soluciones SDQS, toda vez que dicha situación fue identificada en la Auditoría interna Sistemas de Información SDIS, hallazgo 10.1.16-1 y en el seguimiento semestral al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, con relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas a la Secretaria Distrital de Integración Social. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

- **Base registró soportes SDQS:** en cumplimiento de esta actividad adjuntan bases de datos en Excel denominado registro soportes SDQS por meses en los cuales evidencian los siguientes datos: fecha, canal por el que se recibe la solicitud, dependencia que solicita la asesoría, soporte que se realizó y funcionario que atiende el registró, actividad que ejerce control a la gestión de los PQRS.
- **Mesas de trabajo Subdirecciones Locales:** se observaron reuniones de articulación realizadas entre el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC y Subdirecciones Locales en los siguientes días: del 4 de agosto, Subdirección Local Kennedy, Subdirección Local Rafael Uribe Uribe, Subdirección Local Engativá, del 10 de agosto Subdirección Local Chapinero, Subdirección Local Usme Sumapaz, Subdirección Local Los Mártires, del 11 de agosto Subdirección Local San Cristóbal, Subdirección Local Santa Fe Candelaria, Subdirección Local Usaquén, del 2 de septiembre Subdirección Local Tunjuelito, del 8 de septiembre Subdirección Local Suba, Subdirección Local Fontibón, del 10 de septiembre Subdirección Local Puente Aranda Antonio Nariño, Subdirección Local Barrios Unidos-Teusaquillo, del 15 de septiembre Subdirección Local Bosa, Subdirección Local Ciudad Bolívar en las cuales se aborda la presentación componentes SIAC, actividades que se vienen adelantando y el cómo se ha operado en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.

De otra parte, en reunión sostenida con la Oficina de Asuntos Disciplinarios, acta del 05 de octubre de 2020, se corroboró la recepción del informe de PQRS respondidos por fuera de términos remitido por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, el cual fue remitido por memorando RAD: I2020019425 Fecha: 22/07/2020.

Sin embargo, la Oficina de Asuntos Disciplinarios indicó que *“de la información enviada por parte del SIAC a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, no especifica cuales PQRS en realidad se les dio respuesta fuera de los términos y cuales fueron respondidos en términos pero su cargue en la plataforma Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha SDQS” fue extemporáneo, lo cual genera reprocesos a la Oficina de Asuntos Disciplinarios,”* reiterando lo encontrado por el equipo de seguimiento.

Así mismo, señalo que el SIAC reporto a través de RAD: I2020019425 del 22/07/2020 1.061 derechos de petición presuntamente respondidos por la entidad fuera del término legal para que la Oficina de Asuntos Disciplinarios analizara si procede la actuación disciplinaria, indicando que *“para la OAD es un trabajo casi imposible de adelantar, en atención al talento humano con que cuenta la oficina actualmente”*. De otra parte, la Oficina de Asuntos Disciplinarios priorizó los requerimientos que elevó la Personería de Bogotá, encontrando aproximadamente 63 peticiones presuntamente respondidas por la entidad fuera del término legal, las cuales se encuentran en proceso de revisión para determinar si se inician las etapas del proceso disciplinario.

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO | Código: FOR-AC-004 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha: Memo I2020011695 – 23/04/2020 |
| | | Página 6 de 6 |

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO



De la revisión realizada se concluye que la entidad viene cumpliendo parcialmente la normativa asociada a las PQRS con respecto a los términos legales para aportar respuesta, sin embargo, es importante tomar las acciones de mejora necesarias, para evitar que ocurran y se reiteren las situaciones detectadas en este informe.

Por lo anterior, es importante seguir mejorando en las actividades preventivas y en el seguimiento a las respuestas de las peticiones, quejas; reclamos y sugerencias.

RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento a la normativa legal vigente para el trámite de las PQRS.
- Continuar y fortalecer las acciones necesarias, para prevenir que las PQRS sean respondidas fuera del término legal, o en su defecto sean cargadas en “Bogotá te Escucha - SDQS” extemporáneamente.
- Implementar controles para determinar si los PQRS fueron respondidos fuera de termino o fueron cargados extemporáneamente en “Bogotá te escucha - SDQS”
- Informar en los futuros reportes de PQRS a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, cuando la PQRS fue respondida efectivamente fuera de termino, o no se cargó oportunamente en “Bogotá te Escucha- SDQS”.
- Realizar seguimiento al cargue de las PQRS al sistema Bogotá te escucha – SDQS.
- Dar continuidad con la integración del sistema de gestión documental/correspondencia de la Secretaría Distrital de Integración Social con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS en aras de dar cumplimiento a la normativa vigente en la materia.
- Analizar la posibilidad de aunar esfuerzos para que los sistemas de SDQS, SINPROC y el SIAC dialoguen en un mismo lenguaje que facilite los cruces y la gestión de la información oportunamente.
- Estudiar la posibilidad de que los informes de PQRS respondidos fuera del término, remitidos por el SIAC a la OAD evidencien las peticiones, las fechas y los responsables de las mismas, para evaluar si hay lugar o no a adelantar alguna actuación disciplinaria.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

| Nombre | Firma |
|---|--|
| Germán Alfonso Espinosa Suárez – Contratista |  Germán Alfonso Espinosa Suarez (28 Oct. 2020 18:23 CDT) |
| Mauricio Rodríguez Ramírez - Contratista |  |



YOLMAN JULIÁN SÁENZ SANTAMARÍA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



Acuerdo-Inf. Final Seg. PQRS fuera de termino 2trimestre VF YJSS.pdf


Informe de auditoría final

2020-10-28


| | |
|--------------------|--|
| Fecha de creación: | 2020-10-28 |
| Por: | AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) |
| Estado: | Firmado |
| ID de transacción: | CBJCHBCAABAAILPWJXLvj4xAfm131q3T8sU6UFJIS_ry |

Historial de “Acuerdo-Inf. Final Seg. PQRS fuera de termino 2trimestre VF YJSS.pdf”

-  AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) ha creado el documento.
2020-10-28 - 23:09:43 GMT- Dirección IP: 190.27.214.3.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Yolman Julian Saenz Santamaria (ysaenz@sdis.gov.co) para su firma.
2020-10-28 - 23:09:47 GMT
-  Yolman Julian Saenz Santamaria (ysaenz@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2020-10-28 - 23:10:49 GMT- Dirección IP: 186.84.89.122.
-  Yolman Julian Saenz Santamaria (ysaenz@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2020-10-28 - 23:10:58 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.84.89.122.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Mauricio Rodriguez Ramirez (marodriguezr@sdis.gov.co) para su firma.
2020-10-28 - 23:11:00 GMT
-  Mauricio Rodriguez Ramirez (marodriguezr@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2020-10-28 - 23:21:16 GMT- Dirección IP: 186.84.20.9.
-  Mauricio Rodriguez Ramirez (marodriguezr@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2020-10-28 - 23:22:30 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.84.20.9.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a German Alfonso Espinosa Suarez (gespinosa@sdis.gov.co) para su firma.
2020-10-28 - 23:22:32 GMT
-  German Alfonso Espinosa Suarez (gespinosa@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2020-10-28 - 23:22:59 GMT- Dirección IP: 186.154.178.206.

 German Alfonso Espinosa Suarez (gespinosa@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2020-10-28 - 23:23:14 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.154.178.206.

 Acuerdo completado.

2020-10-28 - 23:23:14 GMT



BOGOTÁ

POWERED BY
Adobe Sign