



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

**INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA DE GESTION AL PROCESO ATENCIÓN
AL CIUDADANO IDPAC**

Fechas de ejecución: Del 9/05/2019 al 21/06/2019

1. OBJETIVO(S)

Determinar el grado de cumplimiento normativo del proceso Atención al Ciudadano frente a los criterios de la auditoría, mediante la evaluación objetiva de evidencias documentales, para obtener información que permita generar recomendaciones y alertas tempranas que contribuyan con el cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora del proceso.

2. ALCANCE

Se realizó muestreo selectivo de las actividades ejecutadas, así como de los documentos implementados, (procedimientos, funciones, normas técnicas, manuales y formatos) asociadas al proceso de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre septiembre de 2018 y mayo de 2019.

3. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La auditoría se realizó de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos de auditoría de general aceptación, teniendo en cuenta la documentación del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC y la normatividad que regula el tema, a saber:

- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición"*.
- ✓ Decreto 392 de 2015. *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y Organismos del Distrito Capital"*.
- ✓ Acuerdo 630 de 2015. *"Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*.
- ✓ Acuerdo 002 de 2007 *"Por el cual se determina el objeto, estructura organizacional y las funciones del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal y se dictan otras disposiciones"*. Artículo 9. SECRETARIA GENERAL - ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- ✓ Acuerdo 006 de 2007 Mediante el cual se modifica el Acuerdo Número 002 de enero 2 de 2007 *"Por el cual se determina el objeto estructura organizacional y las funciones del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal y se dictan otras disposiciones"*.

Página 1 de 20



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

- ✓ Normatividad Interna del IDPAC aplicable al Proceso Atención al Ciudadano. (Caracterización / Procedimientos / Guías / Manuales / Circulares / Planes, Resoluciones etc.)
- ✓ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4, Función Pública, octubre 2018.

En cumplimiento al Programa Anual de Auditoría Interna aprobado para la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno llevó a cabo el proceso de Auditoría Interna de Gestión, por medio de la cual se evalúa el cumplimiento de requisitos legales, procedimientos y directrices del proceso de Atención al Ciudadano del Instituto.

Esta evaluación se realizó a los diferentes canales de Atención al Ciudadano, dispuestos por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

4.1. Seguimiento de acciones correctivas de las No Conformidades al Proceso Atención al Ciudadano.

4.1.1. Auditoría Interna realizada en la vigencia 2017.

Se realizó verificación de las observaciones y no conformidades de la más reciente auditoría interna al Proceso de Atención al Ciudadano realizada en la vigencia 2017, se determinó que la auditoría tuvo como criterio la NTD-001 de 2011, la cual tiene un enfoque de calidad, entre las observaciones realizadas se encuentran:

La NTD-001 de 2011 en el numeral 6.6 *"...establece: La entidad y organismo distrital debe evaluar la satisfacción de las partes interesadas mediante: a) La realización permanente de grupos focales con las partes interesadas. B) La aplicación de encuestas de satisfacción a las partes interesadas"*...

Conforme a las revisiones realizadas en la presente auditoría, se pudo determinar que a la fecha se realizan las encuestas de satisfacción con el fin de establecer la satisfacción de las partes, así como la caracterización de la población.

Por otra parte, la citada norma en el numeral 5.3 establece que: *"El Sistema Integrado de Gestión debe contar como mínimo con los siguientes procedimientos"*.

- *Procedimiento de la participación ciudadana.*

En la visita realizada el día 10 de Junio de 2019, se solicitó al proceso auditado evidencias que acrediten el cumplimiento de acciones encaminadas a subsanar la observación presentada por la Oficina de Control Interno en la auditoría realizada en la

Página 2 de 20



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

vigencia 2017, ante esta situación y conforme a lo establecido en la observación, el proceso remitió documento de Plan de servicio al ciudadano el cual se encuentra publicado para consulta y aplicación en la Intranet del Instituto en el Link: <http://participacionbogota.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-manuales/plan-servicio-ciudadano>.

Al revisar el documento, se pudo establecer en el mismo las acciones realizadas por el proceso de Atención al Ciudadano en temas de participación al ciudadana, en proyectos adelantados por el Instituto para que la ciudadanía acceda a los servicios prestados por el IDPAC.

Teniendo en cuenta la revisión del documento se evidencio el cumplimiento de actividades encaminadas a subsanar las observaciones a cargo del Proceso de Atención al Ciudadano, producto de la auditoria interna realizada en 2017.

4.1.2. Auditorias regulares de la Contraloría de Bogotá D.C., realizada en las vigencias 2017 y 2018.

El auditor realizó revisión al Informe de Auditoría de Regularidad Código 034 IDPAC vigencia 2016 PAD 2017 y del Informe Final de Auditoria de Regularidad Código 042 período Auditado 2017 PAD 2018 de la Contraloría de Bogotá; en dicha revisión no se evidenciaron hallazgos bajo la responsabilidad del proceso Atención al Ciudadano.

4.2. Resultados auditoria interna al proceso Atención al Ciudadano – Vigencia 2019.

4.2.1 Verificación cumplimiento del Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

De acuerdo a lo establecido en la norma, Artículo 1 y 2 del presente decreto, indica que: *"...se debe contar la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital"*.

El equipo auditor solicitó al proceso auditado los documentos pertinentes que acrediten la implementación en el IDPAC del modelo de Defensor de la Ciudadanía. Conforme a esta solicitud, el Proceso de Atención al Ciudadano aportó Archivo en PDF con la resolución 100 del 08 de Abril de 2016 *"por la cual se designa al Defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal"*.

La citada Resolución "resuelve" en su Artículo Primero: *"El defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal –IDPAC- será el Doctor ANTONIO*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

HRNANDÉZ LLAMAS, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.671.646 de Bogotá en su condición de Director General de la Entidad”.

Teniendo en cuenta la evidencia aportada por el proceso y la validación realizada por el auditor se pudo establecer el cumplimiento de la norma.

4.2.2. Verificación cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En ejercicio del proceso de auditoría, el equipo auditor realizó solicitud de evidencias que acredite el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 630 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual señala que: *“Todas las entidades del Distrito deberán implementar medidas para resolver las peticiones de los ciudadanos”.*

De acuerdo a la solicitud realizada, el proceso auditado aportó el “Manual de Atención al Ciudadano” Código IDPAC-ATC-MN-01 Versión 2 fecha 23/05/2018 el cual, contiene las medidas pertinentes adoptadas por el Instituto para atender las solicitudes, quejas o reclamos de la ciudadanía.

Con base en el citado Manual, se establecieron distintos protocolos de atención al ciudadano los cuales se enumeran a continuación:

- ✓ Protocolo de Atención Personalizada al Ciudadano, Numeral 6.1.6 del Manual de Atención al Ciudadano.
- ✓ Protocolo de Atención Escrita y Virtual. Numeral 6.5.1 del Manual de Atención al Ciudadano.
- ✓ Protocolo de espacio físico de los puntos de Atención al Ciudadano. Numeral 6.2 del Manual de Atención al Ciudadano.
- ✓ Protocolo de atención Telefónica. Numeral 6.4 del Manual de Atención al Ciudadano.

Por otra parte, además de los protocolos antes mencionados, la Dirección general del Instituto de Participación y Acción Comunal, puso a disposición los siguientes canales de comunicación:

- ✓ **Canal Presencial:** Sedes A Calle 35 # 5-35, Sede B Avenida calle 22 # 68C-51 y Sede C. Centro de Documentación Carrera 19A # 63C-4. Adicionalmente el IDPAC presta el servicio de atención a la ciudadanía en diferentes puntos de las veinte localidades de Bogotá.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Así mismo, se cuenta con:

- ✓ **Línea Telefónica nacional:** 2417900 – 2417930
- ✓ **Puntos de atención virtual:**
atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co
www.participacionbogota.gov.co

Teniendo en cuenta lo anterior, el Instituto realiza las gestiones pertinentes para dar cumplimiento a lo establecido en la norma citada por medio de los siguientes canales:

- ✓ **Canal escrito:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Instituto y del Estado.
- ✓ **Buzón de sugerencias:** El Buzón de Sugerencias se encuentra ubicado en las instalaciones de la Sede A primer piso en la recepción del Instituto
- ✓ **Canal Virtual:** El IDPAC cuenta con el link al SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) en el cual los ciudadanos y ciudadanas pueden incorporar los requerimientos que necesiten.

4.2.3. Verificación cumplimiento de la función señalada en el literal a) del artículo 7 del Acuerdo 002 de 2007.

La mencionada norma señala en su artículo 9 como función del IDPAC *“Establecer y dirigir las políticas, planes, mecanismos y procedimientos en materia de quejas y reclamos y hacer el seguimiento respectivo en concordancia con las normas, principios y procedimientos vigentes”*.

Una vez requerido al proceso auditado, las evidencias que acrediten el cumplimiento de la citada norma, el mismo remite a la Oficina de Control Interno, en archivo en Excel, el reporte mensual de quejas y reclamos.

Por otra parte, la Oficina de Control Interna realiza la revisión de esta información de manera trimestral en cumplimiento del informe de seguimiento al Decreto 371 de 2010 art 3. El mismo tiene como objetivo *“Determinar el nivel del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, numerales del 1 al 7, “Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención a las Peticiones Quejas y Reclamos con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos”.

Teniendo en cuenta, la evidencia aportada y el seguimiento que se realiza de manera trimestral, se pudo establecer el cumplimiento de la norma y de las funciones propias del proceso de Atención al Ciudadano.

4.2.4. Verificación cumplimiento de actividades de procedimientos documentados en el SIG del Instituto.

4.2.4.1. Caracterización del proceso Atención al Ciudadano.

En la Intranet del Instituto Link: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para consulta por parte de los servidores públicos de la entidad el documento denominado: “*Caracterización de proceso Atención a la Ciudadanía*”.

Al requerir al proceso auditado la evidencia del cumplimiento de las políticas de operación del citado documento, se aportó por medio electrónico el día 10 de junio de 2019, encuestas de satisfacción, reporte mensual de quejas, peticiones y/o reclamos y manual de atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta la evidencia aportada por el proceso se procede a realizar la validación de cada uno de los cuatro puntos de la política de operación así:

- ✓ **La evaluación de la Satisfacción de los servicios prestados a la ciudadanía organizada y no organizada en el IDPAC se realizará mensualmente.**

En desarrollo de la verificación, se revisaron 44 encuestas de satisfacción, aplicadas en el periodo comprendido entre enero y marzo de 2019, las cuales fueron seleccionadas mediante una muestra aleatoria del 20% de las 218 encuestas entregadas por el proceso, con el fin de determinar el cumplimiento de la evaluación de la satisfacción de los servicios prestados a la ciudadanía.

Por otra parte, entre la documentación entregada por el proceso (encuestas, tabulaciones de resultados e informes mensuales), se revisó la tabulación realizada por el proceso para determinar los resultados de las mismas y se pudo establecer tanto en las tabulaciones como en los informes de resultados presentados, correspondiente al trimestre de enero a marzo de 2019, que los funcionarios responsables de la Atención al Ciudadano prestan su función de servicio con calidez y amabilidad, dando orientación e información a los ciudadanos sobre los trámites y servicios de la entidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Es importante resaltar que en el procedimiento de las encuestas de satisfacción se describirán más adelante cuando se revise el procedimiento adoptado para tal fin.

- ✓ **Todo requerimiento debe ser atendido de forma oportuna, es decir en el momento en que sea requerido por el ciudadano. Las solicitudes son direccionadas al proceso correspondiente en los tiempos asignados. El grupo de Atención a la Ciudadanía debe alertar a los responsables sobre el vencimiento de términos para dar respuesta al peticionario.**

Conforme a las revisiones realizadas en los documentos aportados por el proceso y validando la información consignada en el informe de seguimiento al Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, realizado por la Oficina de Control Interno, numerales del 1 al 7, con corte a marzo 31 de 2019, se pudo establecer que:

De las 217 quejas, peticiones o reclamos, recibidas para el primer trimestre de 2019 se presentaron vencimiento de 8 peticiones las cuales se relacionan a continuación:

- **Petición No. 2775252018.** Numero de días vencidos: 1.
- **Petición No. 367732019** Numero de días vencidos: 1.
- **Petición No. 398552019.** Número de días vencidos: 7.
- **Petición No. 419582019.** Número de días vencidos: 13.
- **Petición No. 525622019.** Número de días vencidos: 5.
- **Petición No. 571952019.** Número de días vencidos: 6.
- **Petición No. 399342019.** Número de días vencidos: 4.
- **Petición No. 2664712018.** Número de días vencidos: 58.

En ocasión a la presente auditoría, se revisó el estado actual de las peticiones antes descritas encontrando que todas fueron resueltas y se dio respuesta a los peticionarios, tal como se pueden observar en las evidencias aportadas por el proceso.

Teniendo en cuenta la situación anteriormente evidenciada, aunque no se constituye observación, dado que la misma se documentó en el informe de seguimiento al Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, realizado por la Oficina de Control Interno, numerales del 1 al 7, con corte a marzo 31 de 2019, se recomienda que el proceso de Atención al Ciudadano continúe efectuando las alertas correspondientes antes del vencimiento del plazo



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

establecido acorde con las políticas de operación designadas en la caracterización, la cual establece que: "Se debe alertar a los responsables sobre el vencimiento de términos para dar respuesta al peticionario".

Por otra parte, se recomienda que los procesos realicen actividades tendientes a que no se presenten vencimientos en las peticiones o solicitudes por parte de los peticionarios.

- ✓ **En el IDPAC cada servidor público es responsable de adoptar los principios para una atención oportuna, respetuosa y cordial tanto a sus compañeros como a los usuarios.**

Conforme a las evidencias aportadas por el proceso de Atención al Ciudadano, en este caso, encuestas de satisfacción que en el primer trimestre ascienden a 218.

Se realizó validación aleatoria del 20% correspondiente a 44 encuestas, las cuales arrojaron como resultado que:

Componente	Resultados	No. de encuestas
Amabilidad-Respeto	Excelente	35
Amabilidad-Respeto	Bueno	8
Amabilidad-Respeto	Regular	0
Amabilidad-Respeto	Malo	1

Tabla N° 1 Resultado encuestas de satisfacción (fuente Atención al Ciudadano)

Se evidencia por medio de las mismas que conforme a los resultados y a la calificación, que en general se encuentra entre el rango de bueno y excelente; la amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, la rapidez, la efectividad y la confiabilidad los cuales fueron evaluados por 44 personas encuestadas.

- ✓ **En todas las actividades relacionadas con la atención a la ciudadanía se debe tener en cuenta el enfoque diferencial que establece la inclusión de todos los grupos poblacionales y la garantía de sus derechos conforme a las directrices de las políticas públicas poblacionales del Distrito Capital que rigen para: Discapacidad, mujer y género, LGBT, jóvenes y grupos étnicos.**

Para el cumplimiento de esta política de operación, el proceso de Atención al Ciudadano aportó el manual de Atención al Ciudadano, el cual en el cuerpo del mismo incluye los numerales 6.2 y 6.3 Protocolos de atención con enfoque presencial. Así mismo, los siguientes numerales:

- 6.2.1 Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.
- 6.2.2 Atención a infantes niños, niñas y adolescentes.
- 6.2.3 Atención para población con y en situación de discapacidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

- 6.2.4 Atención a personas con discapacidad visual.
- 6.2.5 Atención a personas con discapacidad auditiva.
- 6.2.6 Atención a personas con discapacidad sensorial.
- 6.2.7 Atención a personas con discapacidad física.
- 6.2.8 Atención a personas con discapacidad cognitiva.
- 6.2.9 Atención a personas con talla baja.
- 6.3.1 Protocolo general de atención para víctimas.
- 6.3.2 Protocolo de servicio para atención de los sectores LGBT.
- 6.3.3 Protocolo de atención a Etnias.

Conforme a los anteriores protocolos establecidos para la atención al ciudadano, se pudo establecer el cumplimiento de las cuatro políticas de operación establecidas en la caracterización del Proceso de Atención al Ciudadano.

4.2.5. Procedimiento IDPAC-AC-FT-03 encuestas de satisfacción en la prestación del servicio.

En la Intranet del Instituto LINK: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para su consulta y aplicación, por parte de los servidores públicos de la entidad, el procedimiento denominado: "*satisfacción en la prestación del servicio*".

El auditor solicitó al proceso las encuestas realizadas en físico como en magnético con el fin de validar la práctica de las mismas y validar los resultados obtenidos. Ante esta situación, el proceso remitió "Encuesta de satisfacción en la prestación de servicios" código IDPAC-AC-FT-03, versión 03 del 28 de septiembre de 2019. La misma, se encuentra debidamente adoptada y publicada en el link antes mencionado.

Conforme a lo anterior, se realiza informe mensual de atención a la ciudadanía el cual por medio de una tabulación evalúa los resultados obtenidos, esta tabulación contiene las localidades en las que se realiza el proceso de Atención al Ciudadano, así como la evaluación de cada uno de los aspectos, en este caso, aspectos del servidor que lo atendió, como: amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, trato respetuoso digno y humano, lenguaje claro y sencillo. Por otra parte, la encuesta también evalúa Aspectos del Punto de Atención en cuanto a: Seguridad, comodidad, limpieza, orden y horario de atención.

Así las cosas, se da cumplimiento al procedimiento antes mencionado.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

4.2.6 Verificación cumplimiento procedimiento Ciudadano incognito canal telefónico, Código IDPAC-AC-FT-08 versión 1 del 29 de agosto de 2019.

En la Intranet del Instituto LINK: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para consulta y aplicación, por parte de los servidores públicos de la entidad, el procedimiento, denominado: "*Ciudadano incognito canal telefónico*".

El auditor en la visita de auditoría realizada el día 10 de junio solicitó al proceso las evidencias que acrediten el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento del "ciudadano incognito canal telefónico" así como las evidencias de las mismas.

El proceso auditado, aportó como evidencia el formato con el cual se va a llevar a cabo la figura la cual se encuentra en etapa de implementación.

Aunque no se considera observación por incumplimiento se recomienda adelantar las gestiones pertinentes para el cumplimiento de este procedimiento y que se realice su aplicación a la mayor brevedad.

4.2.7 Verificación cumplimiento Manual de Atención al Ciudadanía Código IDPAC ATC-MN-01 Versión 2 del 24 de agosto de 2018.

En la Intranet del Instituto LINK: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para consulta y aplicación, por parte de los servidores públicos de la entidad el documento: "*Manual de servicio a la ciudadanía del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal*".

El Manual tiene como objetivo "*...establecer los lineamientos y protocolos para la atención de la ciudadanía según lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano*".

Conforme a lo anterior, se procedió a requerir al proceso auditado información que sustente el cumplimiento del objetivo del presente manual a lo cual el proceso remitió, archivos en pdf, en las cuales se encuentran actas de reuniones y listas de asistencias a capacitaciones del personal que conforma el proceso de Atención al Ciudadano, las capacitaciones van encaminadas al cumplimiento de los protocolos establecidos en el manual para la atención personalizada del ciudadano al igual que la atención con enfoque preferencial.

Por otra parte, el manual entregado por el proceso y que se encuentra publicado en la página de la entidad, contiene los lineamientos y guía a los funcionarios y contratistas del Instituto que atienden solicitudes de la ciudadanía, sobre el cómo actuar en distintas



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

situaciones que se presenten así como los distintos grupos poblacionales que requieren una atención específica teniendo en cuenta su situación especial.

Así las cosas, como se describió anteriormente en el cuerpo del informe el manual contiene protocolos para la atención de los peticionarios, protocolos a los cuales se les realizará una validación para determinar el cumplimiento de los mismos.

4.2.7.1 Protocolo de Atención Personalizada al Ciudadano, Numeral 6.1.6 del Manual de Atención al Ciudadano.

El citado protocolo indica que *“se debe usar un lenguaje claro y respetuoso promoviendo la inclusión social, teniendo en cuenta los enfoques de género, sin tecnicismos para que la ciudadanía comprenda el mensaje”*.

Se solicitó evidencia al proceso auditado respecto al cumplimiento de esta instrucción a lo que el proceso remite, encuesta de satisfacción en la que se puede determinar que el funcionario que atendió al peticionario, se expresó de manera amable, clara, eficaz y que respondió la solicitud de manera efectiva.

Para determinar los resultados antes expuestos, se realizó una muestra aleatoria del 20% del total de las encuestas, es decir, se revisaron 44 encuestas las cuales arrojaron como resultado que el Proceso de Atención al Ciudadano da el cumplimiento al lineamiento establecido en el manual de Atención al Ciudadano.

A continuación se relacionan las encuestas revisadas con los cuales se verificaron los resultados obtenidos.

No.	Nombre del Ciudadano	Número de Cédula	Puntos de Atención	Calificación
1	Cesar Hugo Roa Coronado	79517849	Ciudad Bolívar	4
2	Rene Velásquez Vargas	79573840	Ciudad Bolívar	4
3	Martha Isabel Flórez Cardozo	51766586	Ciudad Bolívar	4
4	Onalis Lamila Tapiero	79432303	Ciudad Bolívar	3
5	Pablo Enrique Moreno	332613	Ciudad Bolívar	4
6	Agustín Chacón López	19250501	Ciudad Bolívar	4
7	Rafael Tique Gil	10169097	Ciudad Bolívar	4
8	Alexandra Calderón Arias	63344977	Ciudad Bolívar	4
9	Gonzalo Antonio Gracia Silva	79728456	Ciudad Bolívar	3
10	Jorge Patiño Jaramillo	10220833	Rafael Uribe Uribe	4
11	Catherine Romero Zamora	52859612	Ciudad Bolívar	4



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

No.	Nombre del Ciudadano	Número de Cédula	Puntos de Atención	Calificación
12	Luis David Gutiérrez	9522021	Ciudad Bolívar	4
13	Antonio Rodríguez Espinosa	3019876	Ciudad Bolívar	4
14	Luis Iván Sánchez	1016448	Ciudad Bolívar	4
15	Jaime Bautista	19252712	Ciudad Bolívar	3
16	Pedro Farieta Díaz	19384516	Ciudad Bolívar	4
17	Pedro Antonio Gómez Lagos	19188999	Ciudad Bolívar	4
18	Johnson Rivera	79661503	Ciudad Bolívar	4
19	Rafael Gómez Lesmes	11376694	Ciudad Bolívar	3
20	Luis Elber Carrión Uñate	80070921	Ciudad Bolívar	4
21	Jocelyn Mora	19361210	Antonio Nariño	4
22	Rosa María Espitia	41546135	Antonio Nariño	4
23	Emma Montenegro	41556431	Antonio Nariño	4
24	Yolanda Pancha	51906850	Antonio Nariño	4
25	Luis Gamboa		Antonio Nariño	4
26	Nelcy Ofelia Narváez Ariza		Antonio Nariño	4
27	Hernando Rodríguez	13823781	Antonio Nariño	3
28	Estefany Prieto	1018437511	San Cristóbal	4
29	Luz Marina Puentes Muñoz	40388395	San Cristóbal	4
30	Ena Mendoza	25986377	San Cristóbal	3
31	María Hilda Tovar Real	51972827	San Cristóbal	4
32	Clara Inés Torres	51946984	San Cristóbal	4
33	Pedro Mateus	9072574	San Cristóbal	4
34	Luisa Fernanda Muñoz Ramírez	1023921740	San Cristóbal	3
35	Arturo Cruz Montenegro	79366216	San Cristóbal	4
36	Elizabeth Cruz	51755228	San Cristóbal	4
37	Edid Mateus	63327782	San Cristóbal	2
38	Edgar Urrego Clavijo	19275922	San Cristóbal	4
39	Flor Alba Forero	52279477	San Cristóbal	4
40	Harry Hoffman Muñoz	80234898	San Cristóbal	3
41	José Rafael Jiménez	1124072717	Barrios Unidos	4
42	Carlos Mario Arguello	79756603	Barrios Unidos	4
43	Kelly Fariás	23644093	Barrios Unidos	3
44	Janeth Rincón	51957105	Barrios Unidos	4

Tabla N° 2 Encuestas de satisfacción revisadas (fuente Atención al Ciudadano)



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Es pertinente resaltar que los resultados detallados por cada ítem (amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, trato respetuoso digno y humano, lenguaje claro y sencillo) obtenidos en las encuestas de satisfacción, fueron reportados en el cuerpo del informe en la Tabla No. 1.

4.2.7.2 Protocolo de Atención Escrita y Virtual. Numeral 6.5.1 del Manual de Atención al Ciudadano.

El presente protocolo indica que *"para responder adecuadamente una solicitud escrita ya sea por correo electrónico o por escrito radicado, se debe tener en cuenta"*:

- ✓ Usar la plantilla de la entidad.
- ✓ Justificar el formato de la página.
- ✓ Usar Letra Arial No.12.
- ✓ Escribir siempre en lenguaje impersonal.

El auditor solicitó al proceso evidencia que sustente el cumplimiento del protocolo definido en el manual a lo que el proceso remitió 4 repuestas entregada a la ciudadanía, las cuales fueron revisadas para validar el cumplimiento de lo descrito en el protocolo.

Se registra a modo informativo en el presente informe, las respuestas entregadas a los peticionarios.

- ✓ Ángela Otilia Toro el día 16 de abril de 2019 con radicado 2019EE3557.
- ✓ Alberto Alandete el día 24 de mayo de 2019 con radicado 2019EE5006.
- ✓ María Esperanza Reyes el día 03 de mayo de 2019 con radica 2019EE4137.
- ✓ Orlando Velandia Riscanevo el día 14 de mayo de 2019 con radicado 2019EE4572.

En las anteriores peticiones se pudo establecer el cumplimiento de los parámetros establecidos en el protocolo y por ende en el manual.

4.2.7.3 Protocolo de espacio físico de los puntos de Atención al Ciudadano. Numeral 6.2 del Manual de Atención al Ciudadano.

El protocolo a evaluar indica que *"De conformidad con el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, "Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública"*.

En concordancia con lo señalado en el protocolo, se solicitó al proceso auditado evidencias que validen el cumplimiento del mismo a lo que el proceso entregó imágenes de los puntos de atención de la sede A así como, imágenes de los medios (silla de

Página 13 de 20



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

ruedas, ascensor y muletas) puestos a disposición por parte del Instituto para facilitar el ingreso de las personas en situación de discapacidad.

Por otra parte, el proceso auditado informa en la visita realizado por el auditor que: *“Aunque no existe una rampa, para el acceso de las personas en condición de discapacidad, se cuenta con el ascensor y se tiene dispuesta una silla de ruedas ubicada en el primer piso, en caso necesario los servidores del área de atención al ciudadano colaboran a las personas con discapacidad para su desplazamiento y atención”*.

Teniendo en cuenta la evidencia y la información entregada por el proceso se da cumplimiento a lo establecido en el protocolo de espacio físico en los puntos de atención.

4.2.7.4 Protocolo de atención Telefónica. Numeral 6.4 del Manual de Atención al Ciudadano.

El protocolo subraya que se debe seguir una serie de lineamientos y un libreto el cual fortalece la amabilidad, cordialidad, cuando se atiende la llamada, la eficacia al responder lo requerido por el ciudadano.

El auditor realizó un requerimiento, con el fin que el proceso de Atención al Ciudadano aporte evidencias que acrediten las gestiones realizadas por este medio y así, validar el cumplimiento del protocolo de atención por este canal. El proceso auditado entregó archivo en pdf con las gestiones realizadas por este canal de comunicación así como el formato de atención telefónica.

Ante esta situación, el auditor procedió a revisar las encuestas de satisfacción que indican fueron atendidas por este canal, encontrando que en el 100% de las encuestas validadas (4 encuestas, las cuales fueron relacionadas en el numeral 4.2.6.2) de un total de 12 encuestas, se recibió por parte del peticionario una nota de 4 – Excelente, en la atención prestada por el funcionario o contratista de la entidad.

En conclusión se da por cumplido lo establecido en el protocolo de atención Telefónica. Numeral 6.4 del Manual de Atención al Ciudadano.

4.3 Validación cumplimiento procedimiento Atención requerimientos y denuncias de la ciudadanía Código IDPAC-AC-PR-07 Versión 2 del 06 de diciembre de 2018

En la Intranet del Instituto LINK: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para su consulta y aplicación, por parte de los servidores públicos de la entidad, el documento denominado: *“Procedimiento Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha-SDQS”*.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

El procedimiento a auditar tiene como principal objetivo "Establecer los lineamientos para la atención a los requerimientos y denuncias ciudadanas", las cuales de acuerdo al mismo deben ser atendidas conforme a los protocolos de Atención al Ciudadano incluidos en el manual de Atención al Ciudadano, los cuales ya fueron objeto de revisión (ver numerales 4.2.7.1, 4.2.7.2, 4.2.7.3 y 4.2.7.4) en el cuerpo del informe.

Teniendo en cuenta que los protocolos de Atención al Ciudadano ya fueron objeto de análisis, se procederá a determinar el cumplimiento del procedimiento con base a la atención a los requerimientos de los ciudadanos en el aplicativo SDQS.

Es pertinente resaltar que la Oficina de Control Interno, realiza un seguimiento trimestral a las quejas y reclamos mediante el informe de seguimiento al decreto 371 de 2010, el cual contiene el seguimiento realizado al primer trimestre de la vigencia 2019, es decir, de Enero a Marzo 31.

El Informe de seguimiento antes mencionado tiene como objeto "Determinar el nivel del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, numerales del 1 al 7", el cual se refiere a la "Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención a las Peticiones Quejas y Reclamos".

Así las cosas, se presentan los resultados obtenidos en materia de revisión del sistema de quejas y reclamos destinado por el Instituto para tal fin.

Conforme al seguimiento del informe de seguimiento y de acuerdo a la información suministrada por el proceso auditado, se revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS, recibidas durante el primer trimestre de 2019 evidenciándose un total de doscientas diez y siete (217) peticiones, durante el primer trimestre de la vigencia 2019.

El Instituto registró durante el primer trimestre de 2019 en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, el total de las quejas, reclamos o peticiones recibidas, tal como se puede observar en la Tabla No. 2. Esta tabla contiene la información de las solicitudes recibidas en los distintos canales de atención dispuestos por el Instituto.

Tipo de petición	Mes		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONSULTAS	33	45	33
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	12	17
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	6	17
QUEJAS	6	1	4

Página 15 de 20



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Tipo de petición	Mes		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	1	15	5
RECLAMOS	1	3	3
SUGERENCIAS	0	1	0
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	1	5	2
TOTAL	48	88	81
TOTAL TRIMESTRE	217		

Tabla N° 3 peticiones Recibidas Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

Como se puede observar la tipología que más se presenta es la de consultas a las distintas dependencias sobre los servicios que presta el Instituto para con la ciudadanía.

Por otra parte, se pudo establecer que el área con mayor número de peticiones es la Subdirección de Asuntos Comunales con 115 registros equivalentes al 52% del total de peticiones registradas para el primer trimestre del 2019. La segunda área con mayor registro de solicitudes es Atención al Ciudadano con 29 peticiones registradas equivalentes al 13.3%. La tercera área con mayor número de solicitudes es la Oficina Asesora Jurídica, con 18 peticiones registradas correspondiente al 8.2% y la cuarta área incidente en el registro de peticiones es Gerencia de Proyectos y la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con 9 peticiones registradas cada una, correspondiente al 4.1%.

Con estos resultados obtenidos en la revisión del aplicativo SDQS de la Alcaldía de Bogotá, el proceso de Atención al Ciudadano en cabeza de la Secretaría General del Instituto debe emitir alertas a las dependencias responsables de dar respuesta a las solicitudes quejas o reclamos y realiza seguimiento a las peticiones en trámite o próximas a vencerse a través de correos o comunicaciones internas.

Conforme a esto, se verificó la ejecución de tal actividad, y el proceso informó que se ha llevado a cabo mesas de trabajo con las áreas que han teniendo vencimientos así:

- ✓ Reunión realizada el 29/04/2019 con la Oficina Asesora Jurídica con el fin de tratar el tema de requerimientos con vencimientos en el aplicativo.
- ✓ Reunión realizada el 9/04/2019 con el proceso de Propiedad Horizontal con el objeto de dar a conocer lineamientos de atención a las PQRS, parámetros y peticiones vencidas en el aplicativo.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Por otra parte se validó, el cumplimiento de las actividades relacionadas en el procedimiento "Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha-SDQS", código IDPAC-AC-PR-07 versión 2 del 06 de diciembre de 2018, para lo cual el proceso aportó las siguientes evidencias:

- ✓ Registro en el aplicativo SDQS del requerimiento 774872019. (Pantallazo)
- ✓ Asignación del requerimiento al área competente. (Pantallazo)
- ✓ Realizar seguimiento al requerimiento. (Pantallazo)
- ✓ Envío de la respuesta, la cual fue entregada a la peticionaria mediante radicado 2019ER2880. (Archivo PDF)
- ✓ Cerrar el requerimiento. (Pantallazo)

Teniendo en cuenta a lo anterior, se concluye que el proceso de Atención al Ciudadano, da cumplimiento al procedimiento *Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha-SDQS*, código IDPAC-AC-PR-07 versión 2.

**4.4 Validación cumplimiento "Procedimiento requerimientos interinstitucionales"
Código IDPAC-AC-PR-06 Versión 2 del 06 de diciembre de 2018.**

En la Intranet del Instituto LINK: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para consulta y aplicación, por parte de los servidores públicos de la entidad, el documento denominado: "Procedimiento requerimientos institucionales" Código IDPAC-AC-PR-06 versión 2 del 6 de diciembre de 2018".

El auditor, solicitó al proceso de Atención al Ciudadano las evidencias que acrediten el cumplimiento del procedimiento antes mencionado, ante esta situación el proceso informó que no se está realizando las actividades estandarizadas en el mismo. No obstante, pese a lo informado, el procedimiento, se encuentra dentro de los documentos adoptados dentro del Sistema Integrado de Gestión.

Observación No.1

El proceso Atención al Ciudadano no cumple con las actividades definidas el procedimiento "Requerimientos institucionales Código IDPAC-AC-PR-06 versión 2" del 6 de diciembre de 2018 documentado en el SIG y que actualmente se encuentran bajo su responsabilidad.

Recomendación No.1

Revisar la documentación del Proceso Atención al Ciudadano, incluida en el Sistema Integrado de Gestión - SIG del Instituto y realizar los ajustes procedentes, con el fin de lograr que todos los lineamientos y aspectos del proceso, correspondan a la naturaleza y

Página 17 de 20



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

realidad operativa del mismo. De igual forma, se recomienda llevar a cabo las actividades de control que se consideren necesarias para asegurar el cumplimiento de lo documentado y elaborar los registros definidos en los procedimientos.

4.5 Validación cumplimiento “Formato registro de atención” Código IDPAC-AC-FT-07 Versión 2 del 03 de abril de 2019.

En la Intranet del Instituto LINK: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para consulta y uso, por parte de los servidores públicos de la entidad, el documento denominado: “Formato registro de atención”.

El auditado solicitó al proceso de Atención al Ciudadano, evidencias del cumplimiento de la utilización del “formato de registro de atención Código IDPAC-AC-FT-07”, con el que se busca tener un registro de las personas que son atendidas en las distintas sedes del instituto, el proceso auditado aporta el registro de las personas atendidas en los meses de enero a abril de 2019.

Conforme a las revisiones realizadas en la visita del día 10 de junio de 2019, se evidenció que las peticiones son registradas en las bases de datos de peticiones del aplicativo SDQS de la Alcaldía de Bogotá en el formato dispuesto por el Instituto para tal fin. Teniendo en cuenta las revisiones realizadas y los formatos remitidos por el Proceso con los requerimientos de algunos de los ciudadanos, se pudo establecer el uso del formato.

4.6 Validación cumplimiento “Formato registro de atención telefónica” Código IDPAC-ATC-F4 Versión 1 del 25 de agosto de 2016.

En la Intranet del Instituto LINK: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para uso y aplicación, por parte de los servidores públicos de la entidad el documento denominado: “Formato registro de atención telefónica” Código IDPAC-ATC-F4 Versión 1.

El auditor solicitó al proceso Atención al Ciudadano documentos que acrediten el uso de los formatos, así como las gestiones realizadas por el proceso con los requerimientos interpuestos a través de este canal de comunicación dispuesto por el Instituto.

El proceso auditado remitió a esta Oficina archivos en pdf con los 94 registros de los peticionarios atendidos durante el mes de abril de 2019; así mismo, remitió el informe de las gestiones realizadas para el mismo mes de 2019, en el cual se puede observar el seguimiento realizado a las peticiones de los ciudadanos, en la que el tema más reiterado fue “*inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas*” con el 34% del total de las consultas realizadas.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Por otra parte, en el informe se puede observar las gestiones realizadas por el proceso en el traslado de peticiones a las áreas correspondientes así como las alertas a las peticiones que se encuentran cercanas al vencimiento.

Teniendo en cuenta las evidencias aportadas y las indagaciones realizadas en el visita de auditoría realizada el día 10 de junio de 2019, se evidenció el uso del formato, así como los informes pertinentes de las gestiones realizadas por medio de este canal de atención.

4.7 Validación cumplimiento formato “Encuesta de caracterización de usuarios” Código IDPAC-AC-FT-05 Versión 1 del 16 de noviembre de 2016.

En la Intranet del Instituto LINK: <http://intranetidpac.azurewebsites.net/groups/atencion-al-ciudadano/documents/>, se encontró disponible para uso por parte de los servidores públicos de la entidad el documento, denominado: “Encuesta de caracterización de usuarios” Código IDPAC-AC-FT-05 Versión 1.

Se realizó solicitud al proceso de Atención al Ciudadano, por medio electrónico de las evidencias que acrediten la realización de la caracterización de los usuarios atendidos por los distintos canales de atención puestos a disposición por el Instituto, el proceso remitió archivos en Excel, con los registros de los usuarios así como la caracterización de los mismos, esta caracterización se realiza por medio de las encuestas en las que se solicita a los peticionarios rasgos como:

- ✓ Nombre
- ✓ Edad
- ✓ Localidad
- ✓ Barrio
- ✓ Grupo étnico
- ✓ Sexo
- ✓ Condición poblacional

Teniendo lo anterior descrito se pudo establecer que se ha venido llevando a cabo una caracterización de los ciudadanos atendidos por los distintos canales dispuestos por el Instituto para tal fin.

5 CONCLUSIONES

Una vez culminada la evaluación al proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo al alcance y los criterios de verificación definidos en el Plan de Auditoría Interna, se evidenció que el proceso, de manera general, cumple con las funciones asignadas, normatividad aplicable y gestiona sus riesgos. No obstante, se identificaron situaciones que deben ser atendidas por el proceso, principalmente en lo relacionado con el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento requerimientos interinstitucionales” Código IDPAC-AC-PR-06.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

De acuerdo con las verificaciones efectuadas, se evidenció, conocimiento y entendimiento de los aspectos abordados; así como una excelente disposición para atender la auditoría y superar las observaciones encontradas.

Respecto a la planeación del proceso, se tiene como base fundamental su caracterización, la cual se cumple en sus cuatro políticas de operación del proceso.

En el cuerpo del informe se consignan las observaciones y recomendaciones documentadas en procura de la mejora continua de la gestión institucional.

Aprobado: 21/06/2019

Elaboró y Verificó:

JORGE ALEJANDRO MEJÍA
Auditor OCI

Revisó y aprobó:

PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno