

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANIA - IDPAC

Fechas de ejecución: Del 24/11/2020 al 22/12/2020

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso, mediante la verificación documental alojada en el aplicativo SIG PARTICIPO con el fin de reportar oportunidades de mejora que contribuyan a la mejora de la operación del mismo.

2. ALCANCE

Gestión del proceso con corte a noviembre 15 de 2020 en aspectos de índole estratégico, operacional, administrativo, legal, de tecnología de la información y de control: Normatividad interna y/o externa aplicable al Proceso Atención a la Ciudadanía, documentación sobre operación del Proceso Atención a la Ciudadanía disponible a la fecha en el aplicativo SIG PARTICIPO: Caracterización del proceso, procedimientos, manuales, instructivos, formatos, etc.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

Documentación SIG:

- ✓ Caracterización proceso de gestión de Atención al Ciudadano IDPAC-AC-CA-01 Versión 3 del 24 de abril de 2019.

Procedimientos:

- ✓ IDPAC-AC-PR-07 Atención Requerimientos Denuncias de la Ciudadanía Bogotá Te Escucha-Sdqs.
- ✓ IDPAC-AC-PR-06 Atención a requerimientos Interinstitucionales

Normatividad Interna:

- ✓ Acuerdo Interno No.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" Numeral "W" del presente acuerdo.

Normatividad Externa:

- ✓ Decreto 197 de 2014 "por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía expedida por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá".



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

✓ Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá. Circular 007 de 2018 con el cual se dan lineamientos para la implementación de la Política Pública".

✓ Decreto Distrital 207 de 2020 "Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"

4. METODOLOGIA

El proceso de evaluación se realizó mediante la aplicación de instrumentos de verificación y confrontación e inspección documental.

Se realizó análisis documental del objetivo, alcance, productos y/o servicios, actividades esenciales del proceso de Atención a la Ciudadanía a partir de la caracterización del mismo. Así mismo de la normatividad Interna del IDPAC aplicable al Proceso de Atención a la Ciudadanía.

Se plantearon consultas al auditado para que de acuerdo con su rol aportara información adicional y aclarara inquietudes al auditor, según el interrogante.

5. RESULTADOS

5.1. Seguimiento a Observaciones y Hallazgos de auditorías al Proceso Atención a la Ciudadanía

5.1.1. Observaciones Auditoria Interna realizada en la vigencia 2019.

Una vez verificado en el módulo mejoras del aplicativo SIG PARTICIPO del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, las acciones del Plan de Mejoramiento Institucional correspondientes a las acciones de mejora suscritas en respuesta a la causa que generó la observación de la auditoria interna al Proceso de Atención a la Ciudadanía, finalizada el 21 de junio de 2019, se evidenció que la misma fue cerrada en el Informe de Plan de Mejoramiento Institucional del 20 de mayo de 2020, emitido por la Oficina de Control Interno.

5.1.2. Hallazgos de auditoria regular de la Contraloría de Bogotá D.C., realizada en la vigencia 2020 PAD/2019

Revisado el Informe Final de Auditoría de Regularidad Vigencia 2020 – PAD 2020, emitido en abril de 2020 por la Contraloría de Bogotá, se evidenció que, en el informe referido anteriormente, la Contraloría de Bogotá no documentó "Hallazgos" relacionados con el Proceso de Atención a la Ciudadanía.

5.2. Normatividad aplicable al proceso

5.2.1. Normatividad externa

Respecto a la verificación del cumplimiento de algunos lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC, se seleccionaron por parte del auditor las siguientes:

- **Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo II Lineamientos Estratégicos.**

Artículo 9. Estrategia de caracterización de ciudadanos.

*“Con el propósito de estructurar mecanismos idóneos para la entrega efectiva del portafolio institucional, la racionalización de trámites y la prestación de servicios relevantes para la ciudadanía, las entidades distritales **deberán** llevar a cabo procesos de caracterización que les permita conocer las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.”*

Por consiguiente, mediante correo electrónico institucional del día 25 de noviembre de 2020, se indagó al auditado sobre el conocimiento de las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, en los siguientes términos:

“Remitir evidencia documental y objetiva de la caracterización de ciudadanos en el cual se conozcan las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés”.

El auditado, mediante correo electrónico del día 01 de diciembre de 2020, dio respuesta a la pregunta del auditor de la siguiente manera:

Respuesta:

“Se envía adjunto Documento de Caracterización efectuada en el año 2019, (ANEXO 2)”

Evidencia aportada:

Documentos en formato Word, denominado: ANEXO 2 Caracterización usuarios Atención al Ciudadano VF

Una vez analizado el contenido del documento remitido por el Proceso Atención a la Ciudadanía, en calidad de evidencia documental, denominado: “*Caracterización de la población objetivo - sin versión, del año 2019*”; se encontró que uno de los objetivos específicos del mismo es: “*Determinar los intereses, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos usuarios de los servicios ofrecidos por el IDPAC en los diferentes puntos de atención dispuestos por el IDPA*”, sin embargo al explorar el



documento, se evidencia que tan solo se identificaron las variables con las que se agruparon los usuarios a través de la recolección de la información en dos fuentes primarias de información: La atención brindada de forma presencial en las sedes A y B y en los espacios de participación local y los requerimientos interpuestos a la entidad por medio del sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”; no obstante en el desarrollo y conclusiones del mismo, no se dan a conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos; como tampoco de los grupos de interés.

Observación No. 1

El Proceso Atención a la Ciudadanía, incumple lo señalado en el Decreto Distrital 847 de 2019 - CAPITULO II - LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS - Artículo 9, que señala: *“...las entidades distritales deberán llevar a cabo procesos de caracterización que les permita conocer las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés”.*

Recomendación No. 1

Se recomienda realizar un ejercicio completo de caracterización de usuarios que incluya todos los pasos metodológicos, entre ellos la segmentación en grupos que comparten atributos similares; que conlleven al conocimiento de las **condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos**, usuarios o grupos de interés, específicamente quienes aparecen identificados en las caracterizaciones de los procesos misionales de la entidad.

• Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo II Lineamientos Estratégicos

Artículo 10. Estrategia de lenguaje claro.

*“Las entidades distritales **deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos.** Para estos efectos, las entidades podrán seguir los lineamientos expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.”*

Por tanto, mediante correo electrónico institucional del día 25 de noviembre de 2020, se solicitó al auditado aportar las evidencias documentales de cumplimiento, así:

*“Remitir evidencia documental y objetiva del **Plan de Acción para la implementar una estrategia de lenguaje claro** en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos. Así mismo, cumplimiento de las actividades incluidas en el Plan.”*

El auditado, mediante correo electrónico del día 01 de diciembre de 2020, dio respuesta a la pregunta del auditor de la siguiente manera:

Respuesta:

“Se realizó el Taller Estrategia de Comunicación para la Gente - Lenguaje Claro, en el que se abordaron temáticas como servicio al ciudadano, comunicación asertiva, y protocolos de atención. El taller estuvo dirigido a los funcionarios y contratistas de la entidad y fue dictado por la Veeduría Distrital de manera virtual, mediante la herramienta Google Meet y se llevó a cabo el 5 de noviembre de 2020.

Se adjuntan archivos con asistentes a la capacitación y memoria de la misma (ANEXO 5.1 y ANEXO5.2).”

Evidencia aportada:

Aunque se informa que se adjuntan “archivos con asistentes a la capacitación y memoria de la misma (ANEXO 5.1 y ANEXO5.2).”, estos no fueron entregados con el correo enviado.

Después de analizada la información contenida en la respuesta emitida por el auditado y sin evidencia aportada, se halló que el Proceso Atención a la Ciudadanía realizó una actividad de capacitación por parte de la Veeduría Distrital; empero el auditor solicitó un Plan de Acción para la implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos de la entidad; el cual no fue aportado por el auditado.

En el mismo sentido, se analizó el documento en formato word, nombrado: “Estrategia del Servicio a la Ciudadanía IDPAC” – sin versión, fecha y control de cambios, que se encuentra disponible en el módulo documentos del aplicativo SIG PARTICIPO, encontrando que el mismo no contiene acciones específicas dirigidas a implementar en la entidad de manera planeada una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos de la entidad.

De manera complementaria, se revisaron las actividades y/o tareas de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2020 – versión 5 de noviembre de 2020, sin encontrar entre ellas, alguna que corresponda a la implementación de una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos de la entidad.

En definitiva, se evidencia que el Proceso Atención a la Ciudadanía, no tiene documentado, aprobado y en implementación un Plan de Acción para la implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos de la entidad, si bien no se formula observación por incumplimiento a lo señalado en el artículo 10 del Decreto Distrital 847 de 2019, que señala: “Las entidades distritales deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos.”, se recomienda que el Proceso Atención a la Ciudadanía formule y documente un “Plan de Acción que permita implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos de la entidad” que defina metas, fije plazos y apropie recursos para planificar el cumplimiento de la estrategia de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

lenguaje claro, su evaluación por parte de los responsables de implementación y la Oficina de Control Interno, dentro de los plazos establecidos en el referido decreto.

- **Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo II Lineamientos Estratégicos**

Artículo 11. Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación.

*“Las entidades distritales **deberán** adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.”*

En consecuencia, mediante correo electrónico institucional del día 25 de noviembre de 2020, se solicitó al auditado aportar las evidencias documentales de cumplimiento, así:

“Evidencia objetiva y documental del Acto Administrativo de Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñó la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El auditado, mediante correo electrónico del día 1 de diciembre de 2020, dio respuesta a la solicitud del auditor y aportó en calidad de evidencias en medio digital los documentos, de la siguiente manera:

Respuesta:

“Debido a que el Decreto Distrital 217 del 30 de septiembre de 2020, socializado mediante la circular 002 la cual se anexa (ANEXO 3), modificó el Artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019, donde cambia la fecha para la realización de varias actividades consagradas en este último Decreto, en la actualidad se encuentra en construcción dicho acto administrativo”.

Evidencia aportada:

Documento en formato PDF, titulado “Acta 21 de septiembre Federación de Acción Comunal Política Pública y Planes de trabajo”.

Después de analizada la respuesta expuesta por el auditado, se evidencia que el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, no cuenta con un acto administrativo de adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía. No obstante, de acuerdo a las verificaciones realizadas y según lo preceptuado en el Decreto Distrital 217 de 2020, el cual extendió el plazo de adopción del modelo a dieciocho (18) meses después de la publicación del Decreto 847 de diciembre 30 de 2019, no se formula observación por incumplimiento a la normativa; pero considerando que han transcurrido once (11) meses y veintitrés (23) días, desde la promulgación del Decreto 847 de 2019 y tan solo quedan seis (6) meses de extinción del plazo, se recomienda tomar las medidas necesarias para avanzar en el cumplimiento al artículo 11 del Decreto 847 de 2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

- **Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo II Lineamientos Estratégicos**

Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos (parágrafo 1)

*“Cada entidad distrital **deberá** adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.”*

Al realizar una búsqueda en el aplicativo SIG- PARTICIPO – módulo documentos del Proceso Atención a la Ciudadanía, se encontró un documento denominado: *“Manual de Servicio a la Ciudadanía Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC” código IDPAC-AC-MA-01 versión 3 del 24 de agosto del 2018”*.

Una vez analizado y verificado el contenido del documento antes referenciado, se encontró que el mismo está homologado con los principios fundamentales del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, entre estos principios se encuentran:

- ✓ Servicio centrado en el ciudadano
- ✓ Respeto
- ✓ Transparencia
- ✓ Atención integral por parte de la Administración Distrital
- ✓ Calidad
- ✓ Accesibilidad y Disponibilidad
- ✓ Oportunidad
- ✓ Participación
- ✓ Acceso a derechos
- ✓ Equidad en el acceso
- ✓ Confiabilidad y seguridad
- ✓ Inclusión
- ✓ Calidez

De acuerdo a la comprobación realizada, se evidencio que el Instituto cumple con lo señalado en el artículo 12 del Decreto Distrital 847 de 2019 en cuanto a la homologación de los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que fue efectuada a partir del mes de agosto de 2018.

Evidencia:

Documento en archivo Word denominado *“Manual de Servicio a la Ciudadanía Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC” código IDPAC-AC-MA-01 versión 3 del 24 de agosto del 2018*.

- **Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo II Lineamientos Estratégicos**

Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos (parágrafo 2).

*“Cada entidad distrital **deberá** incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización”.*

Con base a lo anterior, mediante correo electrónico institucional del día 25 de noviembre de 2020, se solicitó al auditado aportar las evidencias documentales de cumplimiento, así:

“Se requiere evidencia objetiva y documental de la gestión realizada para incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización”.

El auditado, mediante correo electrónico del día 1 de diciembre de 2020, dio respuesta a la solicitud del auditor y aportó en calidad de evidencias en medio digital los documentos, de la siguiente manera:

Respuesta:

**Capacitación funcional del “Sistema Bogotá te Escucha” en el que se mejoraron las competencias de los servidores en el manejo de la herramienta SDQS. Se adjuntan archivos con listados de personas que se capacitaron (ANEXO 4.1 y ANEXO 4.2).*

**Capacitación “soy 10 en servicio” ofrecida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía de Bogotá, para fortalecer las competencias de los servidores en el servicio a la ciudadanía, en el que participaron 33 personas entre funcionarios y contratistas.*

Evidencia aportada:

- ✓ Archivo en xcl de las capacitaciones a realizadas al interior de la entidad.
- ✓ Archivo en pdf de las temáticas de los cursos al interior de la entidad

Acorde con los documentos aportadas por el Proceso de Atención al Ciudadano en calidad de evidencias y a las verificaciones realizadas por el auditor en el Plan Institucional de Capacitaciones PIC vigencia 2020-2023, código: IDPAC-GTH-OT-01 de fecha mayo de 2020, se halló que este plan de formación, incluye temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, como son: Calificación del servicio a la ciudadanía y capacitación en transparencia de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencio el cumplimiento de lo señalado en el parágrafo 2, artículo 12, Capítulo 2II del Decreto 847 de 2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

- **Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo II Lineamientos Estratégicos**

Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos (parágrafo 3).

*“En los programas de inducción y reinducción se **deberán** incluir contenidos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La programación de los procesos de formación en las entidades distritales deberá proyectarse sin perjuicio de las convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C”.*

Acerca de esta obligación, mediante correo electrónico institucional del día 25 de noviembre de 2020, se solicitó al auditado aportar las evidencias documentales de cumplimiento, así:

“Se requiere evidencia objetiva y documental de la inclusión de contenidos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la inducción y reinducción a los servidores públicos que hacen parte de la organización”.

El auditado, mediante correo electrónico del día 1 de diciembre de 2020, dio respuesta a la solicitud del auditor y aportó en calidad de evidencias en medio digital los documentos, de la siguiente manera:

Respuesta:

“A continuación, relacionamos el link, donde el proceso de Atención a la Ciudadanía participo en las inducciones y reinducciones a los servidores y contratistas nuevos del IDPAC año 2020 donde se tratan los temas relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía <https://classroom.google.com/u/0/c/NjMzMDY5MzY4OTRa>”

Evidencia documental:

El auditado refirió el link sobre las sesiones virtuales de las inducciones y re-inducciones realizadas por la entidad, sobre los temas relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el cual se encontraron los siguientes contenidos y ejes temáticos presentados por el proceso: Trato especial a los peticionarios y a las personas que requieran los servicios prestados por la entidad. Así mismo, se pudo ver la socialización al interior de la entidad de los principios de atención al ciudadano que rigen actualmente y que son pilar fundamental para la atención al ciudadano.

Conforme a las verificaciones realizadas por el auditor, se comprobó que el proceso de Atención a la Ciudadanía da cumplimiento al parágrafo 3 del artículo 12 del Decreto Distrital 847 de 2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

- **Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo III Defensor de la ciudadanía**

Artículo 13 Defensor de la ciudadanía (parágrafo 1)

*“En todas las entidades y organismos del Distrito se **deberá** implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal”.*

Fue así como, mediante correo electrónico institucional del día 25 de noviembre de 2020, se solicitó al auditado aportar las evidencias documentales de cumplimiento, así:

“Se requiere evidencia objetiva y documental de la implementación de la figura de Defensor del Ciudadano a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la entidad”.

El auditado, mediante correo electrónico del día 1 de diciembre de 2020, dio respuesta a la solicitud del auditor y aportó en calidad de evidencias en medio digital los documentos, de la siguiente manera:

Respuesta:

Se adjunta evidencia de la resolución 262 “Por la cual se designa al Defensor (a) del Ciudadano (a) en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal”, nombró como Defensora del Ciudadano a la funcionaria Omaira Morales Arboleda.

Evidencia aportada:

“Resolución 262 de 2020 “Por la cual se designa al Defensor (a) del Ciudadano (a) en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal”

Considerando la evidencia aportada por el auditado, se evidenció el cumplimiento de la normativa Decreto 847 de 2019 Capítulo 2 Artículo 13 parágrafo 1, el cual indica que se debe implementar la figura de Defensor del Ciudadano al interior de la entidad y que la persona designada debe ser “del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica”.

- **Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo IV Gestión de peticiones ciudadanas**

- *Artículo 16. Administración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

“El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas será administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para lo cual podrá establecer las denominaciones y marcas que considere pertinentes para el posicionamiento del sistema de cara a la ciudadanía”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

Con base a lo anterior, mediante correo electrónico institucional del día 25 de noviembre de 2020, se solicitó al auditado aportar las evidencias documentales de cumplimiento, así:

*“Se requiere evidencia objetiva y documental del **personal que administra** la herramienta dispuesta por la alcaldía de Bogotá para el recepcionamiento de las peticiones de la ciudadanía”.*

El auditado, mediante correo electrónico del día 1 de diciembre de 2020, dio respuesta a la solicitud del auditor y aportó en calidad de evidencias en medio digital los documentos, de la siguiente manera:

Respuesta:

La persona encargada de administrar el aplicativo SDQS de la Alcaldía de Bogotá es el funcionario Luis Fernando Ángel Aros, profesional universitario nivel 219-01.

Evidencia aportada:

Archivo en Word con la designación del funcionario responsable Luis Fernando Ángel Aros, profesional universitario 219-01.

Conforme a la evidencia aportada por el proceso, se pudo establecer que la persona encargada de administrar el aplicativo SDQS es una persona de planta dentro del Instituto del área de la Secretaría General y quien figura como responsable de la gestión, distribución y asignación de las peticiones al interior de la entidad.

Con base a lo anterior, fue posible determinar que el Instituto en cabeza del proceso de atención a la ciudadanía cumple con la normativa señalada en el decreto 847 de 2019 capítulo 4 artículo 16.

- **Decreto Distrital 847 de 2019 - Capítulo IV Gestión de peticiones ciudadanas**

*Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria “Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria **deberán** ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces, así como a la Veeduría Distrital”.*

Conforme a lo anterior, mediante correo electrónico institucional del día 25 de noviembre de 2020, se solicitó al auditado aportar las evidencias documentales de cumplimiento, así:

*“Sírvese allegar a esta dependencia evidencia objetiva y documental de los **traslados** de peticiones, quejas y reclamos categorizados como actos de corrupción y con posible connotación disciplinaria a la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Veeduría Distrital”.*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

El auditado, mediante correo electrónico del día 1 de diciembre de 2020, dio respuesta a la solicitud del auditor y aportó en calidad de evidencias en medio digital los documentos, de la siguiente manera:

Respuesta:

“En el numeral 5 del procedimiento ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS. Nos indica que cuando en el área de atención al ciudadano se reciba una denuncia por actos de corrupción por cualquier medio, esta deberá ser registrada en el SDQS seleccionando la tipología “Denuncia por acto de corrupción” y debe ser direccionada a Secretaria General para decidir su asignación al proceso de Control Interno Disciplinario, otra dependencia o entidad.”

Por otra parte, cuando los ciudadanos generan solicitudes en el SDQS con la connotación de “Denuncias por actos de corrupción” estas ingresan directamente al usuario de la oficina de asuntos disciplinarios la cual es encargada del análisis y evaluación de las denuncias por posibles actos de corrupción.

Adicionalmente informamos que el pasado 20 de noviembre se solicitó al área de comunicaciones la elaboración del siguiente banner:



Con el objetivo que desde la página web los ciudadanos se informen de esta opción para interponer sus denuncias por actos de corrupción”.

Evidencia aportada:

El auditado no presenta evidencia documental del traslado de peticiones con la connotación de “Denuncias por actos de corrupción”, a la Oficina de control Interno Disciplinario u otra entidad tal como lo indica la norma.

Ante esta situación, la Oficina de Control Interno, con la respuesta entregada por el proceso procedió a verificar la respuesta entregada por el proceso, en la cual se pudo establecer que las peticiones con esta connotación, si son dirigidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien evalúa si la tipología corresponde a una “denuncia por actos de corrupción” y que por ende debe ser tratada por ellos o si por el contrario se encuentra mal tipificada y debe ser tratada como una queja con otra tipología.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

Con base en lo anterior, se indagó si existen para esta vigencia, requerimientos con esta tipología y que hayan sido atendidos por la Oficina de Control Disciplinario Interno o que hayan sido trasladados al organismo de control, en este caso la veeduría distrital a lo que el proceso informó que no han ocurrido este tipo de casuísticas.

Así las cosas, se puede concluir que existe el procedimiento para este tipo de quejas y que se están realizando acciones para cumplir con los lineamientos establecidos en el Decreto 847 de 2019 Capítulo 4 artículo 18.

5.3. Coherencia Operacional

5.3.1. Caracterización del proceso - código: IDPAC-IVCOC-CA-01 – versión 2 del 28/06/2019.

5.3.1.1. Indicador del objetivo del Proceso

La caracterización del proceso, definido como el documento esencial que permite identificar los rasgos diferenciadores del mismo y ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso, a partir del establecimiento de su objetivo, que según la “*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 4 de octubre de 2018*” en su página 12, dice: “**OBJETIVO DEL PROCESO:** Son los resultados que se espera lograr para cumplir la misión y visión. Determina el cómo logro la política trazada y el aporte que se hace a los objetivos institucionales”; se encontró el siguiente objetivo del Proceso Atención a la Ciudadanía:

“DESARROLLAR acciones orientadas a la prestación de un servicio amable, respetuoso, digno, humano e incluyente a la ciudadanía; orientando y divulgando de manera ágil, eficiente y efectiva los proyectos y programas desarrollados por el IDPAC, así como el direccionamiento de los requerimientos interpuestos por los usuarios”.

Con el fin de analizar la forma de medir el avance o retroceso en el logro del objetivo del Proceso Atención a la Ciudadanía en un periodo de tiempo determinado, se solicitó al auditado mediante correo electrónico institucional del 4 de diciembre de 2020, la evidencia documental respectiva en los siguientes términos:

“...se requiere indicador para medir, si el PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, está cumpliendo el objetivo definido en la caracterización”

El auditado, mediante correo electrónico del día 9 de diciembre de 2020 manifestó lo siguiente:

Respuesta:

*“De manera atenta, envió la información solicitada.
Anexo respuesta en Word.
Anexo hoja de vida del indicador.”*

Evidencia aportada:

Documento en Word, nombrado: respuesta.docx, el cual contiene tres (3) tablas con datos las encuestas aplicadas de forma trimestral, con corte a 30 de septiembre de 2020, respecto a número de encuestas por mes, evaluación de la percepción y consolidado del periodo evaluado.

Al verificar en el aplicativo SIG PARTICIPO, link: Indicadores, se comprobó que el Proceso Atención a la Ciudadanía, tiene documentados cuatro (4) indicadores, a saber:

1. Satisfacción del servicio
2. Calidad de la respuesta canal escrito
3. Porcentaje de fortalecimiento del modelo de atención al ciudadano del IDPAC con la Política Distrital IND
4. Oportunidad en las respuestas escritas

En atención a la metodología trazada en la “*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 4 de octubre de 2018*” en su página 17, señala que los objetivos deben incluir el “qué”, “cómo”, “para qué”, “cuándo”, “cuánto”, se realizó la descomposición del objetivo del Proceso Atención a la Ciudadanía con el fin de extraer estos atributos y el resultado que arrojó fue el siguiente:

Que: Desarrollar acciones.
Como: Orientando y divulgando de manera ágil, eficiente y efectiva los proyectos y programas desarrollados por el IDPAC, así como el direccionamiento de los requerimientos interpuestos por los usuarios.
Para que: orientadas a la prestación de un servicio amable, respetuoso, digno, humano e incluyente a la ciudadanía.

Con estos atributos definidos, se tiene la base para diseñar los indicadores de eficiencia, eficacia y/o efectividad del objetivo del proceso de la siguiente manera:

Que: Indicador de eficacia.
Como: Indicador de eficiencia.
Para que: Indicador de efectividad.

Al aplicar la metodología, antes señalada, al objetivo del proceso, se pueden precisar el nombre del indicador y las variables de los mismos, así:

Indicador de eficacia: Acciones desarrolladas
Indicador de eficiencia: Orientación y divulgación de manera ágil, eficiente y efectiva
Indicador de efectividad: Servicio prestado de manera amable, respetuoso, digno, humano e incluyente a la ciudadanía

Efectuado el análisis de la estructura del objetivo del Proceso Atención a la Ciudadanía, frente a la información contenida, en las variables de los indicadores documentados, se evidenció que estos no permiten efectuar seguimiento de la eficacia, eficiencia o efectividad del objetivo del proceso y de esta forma asegurar de qué manera el resultado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

del objetivo del proceso, contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Cabe señalar, que en el aplicativo SIG-PARTICIPO - Proceso Planeación Estratégica, el Instituto cuenta con un documento de lineamiento institucional sobre el tema, denominado: “*Guía metodológica para la formulación, medición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión*” – código: IDPAC-PE-GU-04 versión 1, la cual indica:

“Esta guía, proporciona la metodología establecida por la Entidad para la elaboración de indicadores estratégicos, indicadores de proceso, indicadores de desempeño individual, entre otros; orienta sobre las actividades a desarrollar desde la formulación, hasta la evaluación, incluyendo los mecanismos de medición y seguimiento.”

En la misma guía, numeral 6 se adoptó la Política de Administración de Indicadores, de la entidad, la cual señala:

“Las políticas de administración, son las orientaciones o directrices, documentadas y formalizadas que deben tenerse en cuenta para la administración de indicadores en la Entidad y que tienen como propósito garantizar la disponibilidad, oportunidad y confiabilidad de estos:

- *El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, implementará y fortalecerá las etapas de administración de indicadores (formulación, medición, seguimiento y evaluación), que permitan obtener información valiosa para la Entidad con base en las orientaciones establecidas en la presente guía, con el fin de mejorar la capacidad administrativa, mediante actividades de promoción, sensibilización y control para el buen funcionamiento de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.*

Para lograr lo anteriormente enunciado la Alta Dirección asignará los recursos tanto humanos, presupuestales y tecnológicos necesarios que permitan realizar el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de esta política. “

De igual manera, la presente guía detalla las directrices que deben tenerse en cuenta para la gestión de indicadores en la Entidad y que tienen como propósito garantizar un manejo y uso adecuado de los mismos.” (Negrilla y subrayado fuera de texto).

En resumen, según la metodología establecida en la “*Guía metodológica para la formulación, medición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión*” – código: IDPAC-PE-GU-04 versión 1, al Proceso Atención a la Ciudadanía, le asiste la obligación de contar con indicadores de proceso, entre ellos los de objetivo del mismo.

Una vez explorados los indicadores que el Proceso Atención a la Ciudadanía, tiene documentados en el aplicativo SIG PARTICIPO en la siguiente dirección: http://137.117.81.71/suiteve/ind/var?soa=33&mdl=ind&_sveVrs=0&link=1&mis=ind-F-8388608, se evidenció que el proceso no cuenta con indicadores de objetivo del mismo,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

que permitan efectuar seguimiento de la eficacia, eficiencia o efectividad de sus actividades para asegurar que el resultado contribuya al cumplimiento de los objetivos definidos.

Observación No. 2

El proceso de Atención a la Ciudadanía incumple lo definido en la Política de Administración de Indicadores, señalada en el numeral 2 “Alcance” y numeral 6 “Política de Administración de Indicadores” de la *“Guía metodológica para la formulación, medición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión”* – código: IDPAC-PE-GU-04, que indica: *“Las políticas de administración, son las orientaciones o directrices, documentadas y formalizadas que deben tenerse en cuenta para la administración de indicadores en la Entidad y que tienen como propósito garantizar la disponibilidad, oportunidad y confiabilidad de estos:*

- *El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, implementará y fortalecerá las etapas de administración de indicadores (formulación, medición, seguimiento y evaluación), que permitan obtener información valiosa para la Entidad con base en las orientaciones establecidas en la presente guía, con el fin de mejorar la capacidad administrativa, mediante actividades de promoción, sensibilización y control para el buen funcionamiento de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.*

Para lograr lo anteriormente enunciado la Alta Dirección asignará los recursos tanto humanos, presupuestales y tecnológicos necesarios que permitan realizar el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de esta política. “

De igual manera, la presente guía detalla las directrices que deben tenerse en cuenta para la gestión de indicadores en la Entidad y que tienen como propósito garantizar un manejo y uso adecuado de los mismos.” (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Recomendación No. 2

Adelantar las acciones necesarias para el Proceso Atención a la Ciudadanía, de total cumplimiento a lo definido en la *“Guía metodológica para la formulación, medición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión* del Instituto, en particular para que se construyan los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, que permitan de manera permanente y periódica, efectuar seguimiento y monitoreo a los factores críticos de éxito para el cumplimiento del objetivo del proceso.

Adicionalmente, se recomienda analizar el objetivo del Proceso Atención a la Ciudadanía y determinar que el mismo se encuentre adecuadamente alineado con la Misión y la Visión institucional, es decir, asegurar que el objetivo del proceso contribuye a los objetivos estratégicos. Cabe resaltar que, si no está bien definido el objetivo del proceso, no se puede asegurar la correcta de gestión del riesgo.

5.3.1.2. Productos y/o servicios

En la caracterización del proceso – código: IDPAC-AC-CA-01 – versión: 3 del 24 de abril de 2019, donde están identificados los rasgos diferenciadores del mismo, que permite ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales, a partir del establecimiento de su objetivo y demás atributos, entre ellos las salidas (Productos / Servicios), que son los resultados del Proceso Atención a la Ciudadanía, se encontraron los siguientes:

No.	Salidas (Productos / Servicios)
1	Participación en las ferias de servicios al ciudadano
2	Informe de evaluación de la satisfacción del servicio prestado a la ciudadanía
3	Informe de Gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha.
4	Infografía de gestión
5	Informe sobre el seguimiento de las respuestas registradas en el aplicativo SDQS
6	Respuestas oportunas

Tabla No. 1 Salidas (Productos / Servicios) – Fuente: Caracterización del Proceso

Una vez estudiadas las salidas y/o productos generados por el Proceso Atención a la Ciudadanía, no se emite observación alguna. No obstante, sabiendo que la naturaleza del proceso auditado es estratégico; se recomienda considerar como producto/salida los lineamientos estratégicos que emite el proceso y que permiten estandarizar la gestión de la atención al ciudadano en todos los procesos de la entidad; pero especialmente en los misionales, como eje central del servicio. Estos van desde la formulación de la política de atención al ciudadano a nivel institucional, los principios de la prestación del servicio, el esquema de operación, las pautas para gestionar el talento humano de apoyo, el estilo de comunicación con la población objetivo y los indicadores de medición y seguimiento de toda la operación transversal a cada uno de los procesos. Asegurando un servicio al ciudadano moderno, mediante el goce efectivo de sus derechos.

5.3.1.3. Procedimientos

La estructura definida para la caracterización de un proceso permite identificar gráficamente las generalidades, entradas, actores, actividades claves, entregables o salidas, usuarios, mecanismos de medición, documentos y procedimientos asociados. Las principales actividades delinean el desarrollo o transformación de las entradas o insumos en productos y servicios, que operativamente se expresa en las actividades de los procedimientos del proceso, los cuales estarán ordenadas dentro del ciclo de la gestión (PHVA).

Al revisar la Caracterización del Proceso Atención a la Ciudadanía - código: IDPAC-AC-CA-01 – versión: 3 del 24 de abril de 2019, se encontraron los siguientes productos y/o servicios que genera el proceso:



1. Participación en las ferias de servicios al ciudadano
2. Informe de evaluación de la satisfacción del servicio prestado a la ciudadanía
3. Informe de Gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha.
4. Infografía de gestión
5. Informe sobre el seguimiento de las respuestas registradas en el aplicativo SDQS
6. Respuestas oportunas

Por otra parte, en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “*Documentos*” del Proceso Atención a la Ciudadanía, se encontraron documentados los siguientes procedimientos:

IDPAC-AC-PR-06 Procedimiento Peticiones Interinstitucionales v5

IDPAC-AC-PR-07 Atención Requerimientos Denuncias de la Ciudadanía “Bogotá Te Escucha” - Sdqs v08.

Ahora bien, al realizar un ejercicio de coherencia entre las salidas (productos / servicios) que genera el Proceso Atención a la Ciudadanía, según la caracterización - código: IDPAC-AC-CA-01 – versión: 3 del 24 de abril de 2019 y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “*Documentos*” del mismo proceso, resultado:

SALIDAS (Productos / Servicios) SEGÚN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS EN LA PLATAFORMA SIG-PARTICIPO
Participación en las ferias de servicios al ciudadano	
Informe de evaluación de la satisfacción del servicio prestado a la ciudadanía	
Informe de Gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha	
Infografía de gestión	
Informe sobre el seguimiento de las respuestas registradas en el aplicativo SDQS	
Respuestas oportunas	IDPAC-AC-PR-06 Procedimiento Peticiones Interinstitucionales v5 IDPAC-AC-PR-07 Atención Requerimientos Denuncias de la Ciudadanía “Bogotá Te Escucha” - Sdqs v08

Tabla No. 2 Coherencia entre las salidas (productos / servicios) según la caracterización del Proceso y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – Fuente: Oficina de Control Interno

Finalizado este ejercicio, se evidencia incoherencia entre las salidas (Productos / Servicios) definidas en la caracterización del Proceso Atención a la Ciudadanía, según la caracterización - código: IDPAC-AC-CA-01 – versión: 3 del 24 de abril de 2019 y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “*Documentos*” del Proceso Inspección, Vigilancia y Control de las Organizaciones Comunales. Ver tabla No. 2.

A pesar que la situación anterior no genera observación, se recomienda realizar un ejercicio de coherencia y articulación entre las salidas (productos / servicios / tramites) que genera el Proceso Atención a la Ciudadanía y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “*Documentos*” del mismo proceso.

Se recomienda revisar los procedimientos de forma que se establezca la pertinencia para que al final de los mismos, se obtengan las salidas (productos / servicios / tramites) que genera el Proceso Atención a la Ciudadanía.

5.4. CONCLUSIONES

Se evidenció que el proceso auditado, tiene documentados los aspectos requeridos para realizar su gestión con un enfoque por procesos, así:

Definido el objetivo del proceso.

Identificadas las entradas y salidas del proceso.

Definida la secuencia de las diferentes actividades del proceso en procedimientos.

Definidos los responsables del proceso.

Identificados los riesgos del proceso con los controles correspondientes a cada uno.

Definidos los mecanismos de medición y seguimiento.

Documentado y formalizado el proceso en el aplicativo SIG-PARTICIPO.

Respecto a observaciones de la auditoría interna al Proceso Atención a la Ciudadanía realizada en la vigencia 2019, se evidencio que a la fecha se encuentran en estado de cerradas todas las acciones de mejora.

Respecto al cumplimiento de la normatividad aplicable al objetivo del Proceso Atención a la Ciudadanía, se evidenció que existen situaciones susceptibles de mejora, asociadas al cumplimiento algunos lineamientos externos, relacionados con el Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá. Circular 007 de 2018 con el cual se dan lineamientos para la implementación de la Política Pública", considerando que han transcurrido, aproximadamente, once (11) meses y veintitrés (23) días, desde la promulgación del Decreto 847 de 2019 y tan solo quedan seis (6) meses de extinción del plazo.

Así mismo, se evidenció frente a la gestión operativa del proceso que existen debilidades relacionadas con sus herramientas administrativas, como son: La falta de indicadores para medición del objetivo del Proceso, divergencia entre documentos que reglamentan el proceso y procedimientos que no apuntan a la generación de los productos y/o servicios. y procedimientos que no apuntan a la generación de los productos y/o servicios.

En el cuerpo de este informe se consignan las observaciones y recomendaciones respectivas, en procura de la mejora continua de la gestión institucional.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC

5.5. DIFICULTADES PRESENTADAS

Se deja constancia que no se presentó ninguna dificultad una vez iniciada la auditoria.

Aprobado: 29-12-2020

Elaboró y verificó

ENRIQUE ROMERO GARCIA
Profesional Universitario 219-03

Revisó y aprobó

PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno