



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: EI-FT-09

Versión: 6

Página: 1 de 23

Vigente desde:
16/03/2021

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DURACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	2
4. CRITERIOS.....	2
5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	3
5.1. CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD AUDITABLE.....	3
5.2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES	4
5.3. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE RECORRIDO Y VALORACIÓN DE CONTROLES.....	4
6. RESULTADOS	21
6.1 CONCLUSIONES GENERALES	21
6.2 HALLAZGOS – OBSERVACIONES	22
7. RECOMENDACIONES.....	22

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 2 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

1. OBJETIVO

Evaluar la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo del diseño y ejecución de los controles del proceso Atención al Ciudadano atendiendo su gestión de riesgos.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1.1 Evaluar si el diseño y ejecución de los controles del Proceso de Atención al Ciudadano responden a los criterios establecidos para el generar una adecuada atención a las PQRS durante la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2021.

1.1.2 Evaluar si el diseño y ejecución de los controles del Proceso de Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a) durante la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2021.

1.1.3 Evaluar el diseño y ejecución de los controles de la Política del Servicio al Ciudadano

2. ALCANCE

Análisis del diseño y ejecución de los controles del proceso "Atención al Ciudadano" durante la vigencia comprendida entre enero a junio de 2021 atendiendo su gestión de riesgos.

3. DURACIÓN DE LA AUDITORÍA

Inicio julio de 2021 a septiembre de 2021

4. CRITERIOS

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Procedimiento: Administración y Análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones PLE-PD-09 Versión 6
- Guía de Auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas V4 julio de 2020
- Guía para la administración de riesgo 2019. DAPF
- Procedimiento Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a). Código: AC-PD-16 Versión: 2 Página: 1 de 7 Vigente desde: 13/04/2021
- Decreto 847 de 2019 (Funciones del Defensor del Ciudadano - Política Pública del Servicio a la Ciudadanía)
- Diagnostico Técnico; Ley 1755 del 2015 y Circular Interna No. 011 del 17/04/2020 del IDIGER.
- Concepto Técnicos Proyectos Públicos; Procedimiento GAR – PD – 09



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: EI-FT-09

Versión: 6

Página: 3 de 23

Vigente desde:
16/03/2021

- Concepto Legalización; Decreto 063 de 2015, Art 3, Párrafo 3
- Estudios y Diseños; Ley 1755 del 2015 y Circular Interna No. 011 del 17/04/2020 del IDIGER, Procedimiento IDIGER GAR - PD- 07
- Ley 1437 de 2011 Art. 14
- Formato CONTROL DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO(A)
- "Implementación de la Política del Servicio al Ciudadano desatendiendo los lineamientos de MIPG".
- Tabla Temática Actual al 30 de junio de 2021 – CORDIS.

5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El Decreto 648 de 2017 redefinió los roles sobre los cuales la Oficinas o Unidades de Control Interno desarrollaran su labor: 1) "Evaluación de la Gestión del Riesgo" y 2) "Evaluación y Seguimiento"; para cumplir con los roles referidos, en el ejercicio de Auditoría se deben incluir lineamientos que permitan:

- i. Conocimiento de la Unidad Auditable
- ii. Identificar actividades críticas en la unidad auditable y sus puntos de control.
- iii. Asociar estas actividades críticas con los riesgos del proceso y los controles implementados
- iv. Validar si estos controles mitigan los riesgos identificados.
- v. Efectuar pruebas para verificar que los controles están operando.

El desarrollo de las actividades da respuesta al objetivo general de la presente auditoría: "Evaluar la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo del diseño y ejecución de los controles del proceso atendiendo su gestión de riesgos". Con base en lo anterior el equipo auditor utilizó una serie de instrumentos para auditar los procesos y procedimientos asociados al alcance de la auditoría como se presenta a continuación:

5.1. CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD AUDITABLE.

Entre los meses de julio y agosto de 2021, el equipo auditor solicitó a la dependencia que interviene en el Proceso de Atención al Ciudadano, la información requerida para el conocimiento de la unidad auditable y formulación de pruebas de recorrido y auditoría a través de los siguientes emails:

1. 2021IE3026 del 09 de agosto de 2021, dirigida a Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.
2. Bases de datos remitidas por el profesional de la Oficina de Control Interno Sergio Andrés Navarro Hernández, información previamente solicitada para realizar el Informe Semestral de Seguimiento y Evaluación efectuada a la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS del periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2021, mediante comunicados 2021IE2490 del 01 de julio de 2021 y 2021IE2485

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 4 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

del 01 de julio de 2021 y respuestas dadas de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios mediante comunicación Interna 2021E2131 del 07 de junio de 2021 y comunicación interna 2021E2513 del 02 de julio de 2021 de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático – Defensor del Ciudadano.

3. Los días 16 y 17 de septiembre se hicieron solicitudes a la Subdirección para La Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático – Defensor del Ciudadano y la Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión Documental.

5.2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

En esta etapa de acuerdo con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna se establecen aquellos riesgos más relevantes, para la evaluación de sus respectivos controles en el alcance de la auditoría: 1) Proceso Atención al Ciudadano, 2) Procedimiento Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a).

Entiéndase riesgo como posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos¹. Es decir, una situación potencial que puede afectar el cumplimiento de lo dispuesto estratégica u operativamente por la entidad. Esta fase es requerida para identificar posteriormente los controles desarrollados por la entidad para mitigar la materialización de estos riesgos.

En este contexto se analizaron las siguientes fuentes de identificación de riesgos, aplicables a este ejercicio:

- DE-FT-13 Formato Mapa de Riesgos Institucional, versión 12
- Análisis de equipo auditor frente a los objetivos de los procesos relacionados con el alcance de la auditoría. Como resultado de este análisis se establecieron los riesgos que se anexan a este informe y frente a los cuales se identificaron los objetivos específicos enunciados en el apartado “1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS”.

5.3. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE RECORRIDO Y VALORACIÓN DE CONTROLES.

Se identificaron en el marco del alcance, riesgos y objetivos específicos, los controles clave por proceso con las correspondientes pruebas de recorrido y auditoría, para los procesos de 1) Proceso Atención al Ciudadano y 2) Procedimiento Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a), las cuales se presentan a continuación:

¹ 1 definición de Riesgo Glosario DAFP: <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/>

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 5 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

5.3.1. PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.3.1.1. Objetivo específico: Evaluar si el diseño y ejecución de los controles del Proceso de Atención al Ciudadano responden a los criterios establecidos para el generar una adecuada atención a las PQRS durante la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2021.

Se realizaron tres pruebas de auditoría como se detalla a continuación:

5.3.1.1.1 Prueba de auditoría: Verificar la actualización de los procedimientos publicados en el Mapa de Procesos.

Frente al riesgo “Brindar información errada frente a los trámites y servicios de la entidad a los grupos de valor”, identificado por los responsables de los procesos, se identificó el siguiente control para el cual se realizó verificación de su diseño y ejecución como se enuncia a continuación:

Control 1: Verificar el estado de actualización del Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano del IDIGER

En ejecución de esta prueba, se realizó la verificación de los procesos publicados en el Mapa de Procesos del IDIGER del periodo comprendido en el objeto de auditoría (01 de enero al 30 de junio de 2021), de las cuales se evidenció lo siguiente:

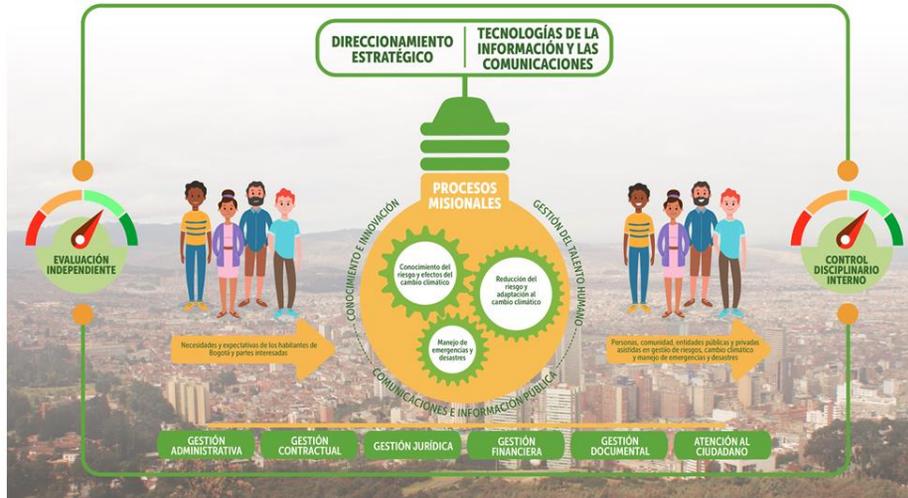
Se procedió a revisar los documentos publicados en el Mapa de Procesos del IDIGER, de la Caracterización y Procedimientos del Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano encontrándose lo siguiente:

MAPA DE PROCESOS DEL IDIGER



Fuente: Portal del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER al 30 de junio de 2021

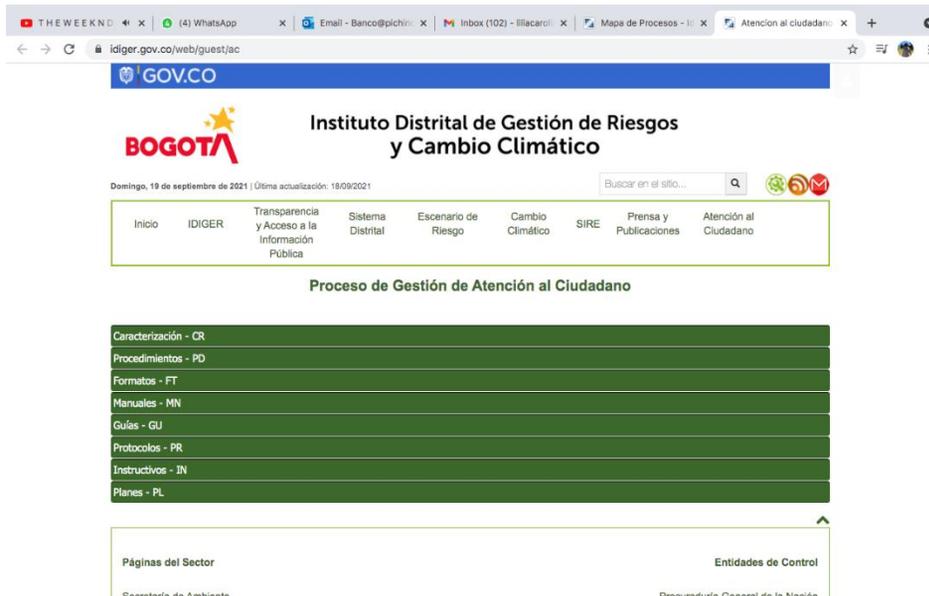
Mapa de procesos IDIGER



Versión No. 6 (Publicado 24.12.2020)

✔ Plan Anual de Adquisiciones (IDIGER)

Fuente: Portal del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER al 30 de junio de 2021



The screenshot shows the IDIGER website interface. At the top, there's a navigation bar with 'GOV.CO' and the IDIGER logo. Below the logo, the text reads 'Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático'. A search bar is present. A menu bar lists various services: 'Inicio', 'IDIGER', 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Sistema Distrital', 'Escenario de Riesgo', 'Cambio Climático', 'SIRE', 'Prensa y Publicaciones', and 'Atención al Ciudadano'. The main section is titled 'Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano' and contains a list of document types: 'Caracterización - CR', 'Procedimientos - PD', 'Formatos - FT', 'Manuales - MN', 'Guías - GU', 'Protocolos - PR', 'Instructivos - IN', and 'Planes - PL'. At the bottom, there are sections for 'Páginas del Sector' (listing 'Secretaría da Ambiente') and 'Entidades de Control' (listing 'Procuraduría General de la Nación').

Fuente: Portal del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER al 30 de junio de 2021

De lo anterior se procedió a revisar cada uno de los documentos publicados en el proceso y se elaboró el siguiente cuadro con los nombres, codificación de los documentos, fecha de actualización y su ubicación en el portal:

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 7 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

Tabla 1: CUADRO CONSOLIDADO PROCESO DE GESTIÓN AL CIUDADANO – CARACTERIZACIÓN Y PRECEDIMIENTOS

NO.	DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	LINK	OBSERVACIONES OCI
1	AC-CR-01 Caracterización del Proceso Atención al Ciudadano	AC- CR-01	3	23/04/2021	https://www.idiger.gov.co/documents/20182/1039338/Caracterizacion+de+Proceso+Atenci%C3%B3n+al+Ciudadano.pdf/ce710d76-4471-4cb7-99fc-e02919b750f6	Se encuentra actualizado
2	AC-PD-09 Procedimiento Administración y Análisis de Peticiones, Quejas, y Soluciones	PLE-PD-09	6	7/12/2021	https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac	Se encuentra actualizado. No se encuentra disponible en el Mapa de Procesos y fue cambiado por el Procedimiento Código: AC-PD-09 Versión: 07 del 04/08/2021.
3	AC-PD-16 Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a)	AC-PD-16	2	13/04/2021	https://www.idiger.gov.co/documents/20182/980706/AC-PD-16++Procedimiento+de++Defensor%28a%29+de+los+Derechos+del+Ciudadano%28a%29+V2.pdf/acb9dc3f-6139-4de4-84d5-fe1949650cdf	Se encuentra actualizado
4	PLE-FT-35 Control de atención presencial y telefónica defensor(a) del Ciudadano(a)	AC-FT-35	1	26/03/2021	https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac	Se encuentra actualizado
5	AC-FT-36 Acta de apertura buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - QRSF	AC-FT-36	3	2/08/2021	https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac	Se encuentra actualizado
6	AC-FT-37 Buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones QRSF	AC-FT-37	4	7/07/2021	https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac	Se encuentra actualizado
7	AC-FT-39 Formato Encuesta de Satisfacción	AC-FT-39	3	16/03/2021	https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac	Se encuentra actualizado
8	GA-FT-43 Registro de atención al ciudadano	AC-FT-43	3	30/08/2021	https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac	Se encuentra actualizado. El nombre en el portal aparece en como GA
9	AC-FT-50 Valoración del Servidor Público que Atiende al Ciudadano	AC-FT-50	1	15/07/2020	https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac	Se encuentra actualizado
10	AC-MN-05 Manual de servicio al Ciudadano	PLE MA-05	3	9/12/2020	https://www.idiger.gov.co/documents/20182/980720/Manual+de+servicio+al+Ciudadano.pdf/aafdd709-4d8d-401a-ba52-0018b1eab509	Se encuentra actualizado. El nombre en el portal aparece en como AC
11	PLE-MA-06 MANUAL PQRS - Resolución	PLE-MA-06	2	6/09/2019	https://www.idiger.gov.co/documents/20182/980720/PLE-MA-06+MANUAL+PQRS.pdf/3fffb0fa-8d07-4cd7-a825-463a0179d493	Se encuentra desactualizado. Resolución 479 del 04/09/2019

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 8 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

NO.	DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	LINK	OBSERVACIONES OCI
12	AC-GU-01 Guía de lenguaje claro e incluyente en el IDIGER	AC-GU-01	2	5/05/2021	https://www.idiger.gov.co/documents/20182/1002820/AC-GU-01+Guía+de+lenguaje+claro+e+incluyente+en+el+IDIGER.+v2.pdf/d108ea31-243a-433b-9b39-9759a3214cb7	Se encuentra actualizado
13	AC-IN-01 Instructivo QRSF	AC-IN-01	3	15/03/2021	https://www.idiger.gov.co/documents/20182/980739/AC-IN-01+Instructivo+QRSF.pdf/3013743d-a647-4353-b6d4-2d17c1d372b9	Se encuentra actualizado
14	AC-IN-07 Instructivo Para el Diseño y Aplicación de Encuestas de Percepción en el IDIGER	AC-IN-07	2	15/04/2021	https://www.idiger.gov.co/documents/20182/980739/Instructivo+Para+el+Dise%C3%B1o+y+Aplicaci%C3%B3n+de+Encuestas+de+Percepci%C3%B3n+en+el+IDIGER+.pdf/a2047c9a-9931-4d9c-b95d-9f7c400fe02a	Se encuentra actualizado

Fuente: Mapa de Procesos Portal del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER al 30 de junio de 2021

De lo anterior se pudo evidenciar que de catorce (14) procedimientos evaluados, trece (13) se encuentran actualizados y uno (1) por actualizar. (PLE-MA-06 MANUAL PQRS – Resolución del 06/09/2019).

Se encontraron documentos dos documentos con nombres distintos en el portal frente al código asignado; “GA-FT-43 Registro de atención al ciudadano” y código AC-FT-43 y el “AC-MN-05 Manual de servicio al Ciudadano” y código PLE MA-05.

Así mismo, se encontró que el procedimiento objeto de auditoría de “AC-PD-09 Procedimiento Administración y Análisis de Peticiones, Quejas, y Soluciones - PLE-PD-09” del 07/12/2016, ya no se encuentra en el mapa de procesos y fue reemplazado por el de “Administración y Análisis de Peticiones Ciudadanas - Código: AC-PD-09 del 04/08/2021.

Por lo anteriormente observado, el diseño del control frente a actualización de gestión documental del proceso, presenta las siguientes características; tiene definido quienes lo integran, están establecidas las funciones, los responsables de cada proceso, actividades y controles a ejecutar, cuenta con una periodicidad definida, y queda registro de su ejecución.

Se concluye que se han realizado las actualizaciones de los procedimientos, en atención a los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, quedando un único documento “PLE-MA-06 MANUAL PQRS” - Documento que está vinculado con una Resolución 479 del 04/09/2019 “por la cual se actualiza el “Manual de Recepción y Trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER”. Frente a este se recomienda gestionar los trámites jurídicos para su actualización, derogación o el mecanismo aplicable.

Se recomienda continuar con la revisión, actualización e implementación de los



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: EI-FT-09

Versión: 6

Página: 9 de 23

Vigente desde:
16/03/2021

documentos, en aras de contar con un soporte documental idóneo de la Política del Servicio al ciudadano y el Proceso que lo desarrolla "Atención al Ciudadano".

5.3.1.1.2 Prueba de auditoría: Mediante la base de Peticiones, Quejas y Soluciones solicitada por la Oficina de Control Interno, tomar una muestra de la respuesta y evidenciar la respuesta de fondo entregada al peticionario. Así mismo la base de los radicados al de Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a) al 30 de junio de 2021.

Frente al riesgo "Brindar información errada frente a los trámites y servicios de la entidad a los grupos de valor", identificado por los responsables de los procesos, se identificó el siguiente control para el cual se realizó verificación de su diseño y ejecución como se enuncia a continuación:

Control 1: Recepción, designación y respuestas de Peticiones, Quejas y Soluciones (Procedimiento: "Administración y Análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones")

En ejecución de esta prueba, se tomaron las bases de datos remitidas por el profesional de la Oficina de Control Interno Sergio Andrés Navarro Hernández, información previamente solicitada para realizar el Informe Semestral de Seguimiento y Evaluación efectuada a la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS del periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2021, mediante comunicados 2021IE2490 del 01 de julio de 2021 y 2021IE2485 del 01 de julio de 2021 y respuestas dadas de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios mediante comunicación Interna 2021IE2131 del 07 de junio de 2021 y comunicación interna 2021IE2513 del 02 de julio de 2021 de la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático – Defensor del Ciudadano.

De la base entregada de las PQRS I Semestre 2021 y una vez analizada la información en el archivo de trabajo de la OCI "Base PQRS I Semestre 2021 Entradas con Respuesta 8652 15072021", se tomó la hoja nombrada Tabla 4 y 5 se calculó en la "Tabla 3. Cálculo del porcentaje de eficacia y eficiencia de trámites finalizados según distribución de radicados por dependencia 2021-I" por área de acuerdo con el porcentaje de asignación sobre el total de PQRS de la entidad, encontrándose:

NO.	DEPENDENCIA	NO. DE MUESTRA
1	DIRECCIÓN GENERAL	1
2	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
3	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
4	OFICINA TICS	1
5	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	22
6	SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4
7	SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	3
8	SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	4
TOTAL		40

Fuente: Tabla elaborada por el equipo de Auditoría OCI



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: EI-FT-09
 Versión: 6
 Página: 10 de 23
 Vigente desde:
 16/03/2021

Posteriormente, se tomó la hoja BASE PQRS I SEMESTRE 2021 (2). Se realizaron filtros seleccionando: dependencia, estado trámite y oportunidad o finalizados. Se agregó una columna con el fin de realizar una muestra aleatoria simple y se utilizó la herramienta de Excel =ALEATORIO() y se ordenó de menor a mayor y viceversa dos veces. De lo anterior se extrajo la siguiente muestra:

RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS
2021ER8754	2021ER3857	2021ER5739	2021ER754
2021ER148	2021ER948	2021ER8804	2021ER815
2021ER4261	2021ER1125	2021ER1317	2021ER6044
2021ER5175	2021ER4323	2021ER937	2021ER8157
2021ER7530	2021ER5963	2021ER6140	2021ER7399
2021ER5678	2021ER6041	2021ER320	2021ER1649
2021ER965	2021ER3806	2021ER4897	2021ER4154
2021ER4539	2021ER2455	2021ER5449	2021ER6450
2021ER7411	2021ER8322	2021ER7185	2021ER5131
2021ER5589	2021ER3247	2021ER147	2021ER683

Fuente: Base PQRS I Semestre 2021 Entradas con Respuesta 8652 15072021– Atención al Ciudadano

Así mismo, se tomó el archivo CUADRO DEFENSOR CIUDADANO 2021 y del total de doce (12) radicados de la hoja 2021 se extraen 5 radicados para la muestra. Se realizaron filtros seleccionando: dependencia, estado trámite y oportunidad o finalizados. Se agregó una columna con el fin de realizar una muestra aleatoria simple y se utilizó la herramienta de Excel =ALEATORIO() ordenándose de menor a mayor y viceversa dos veces. De lo anterior se extrajo la siguiente muestra;

RADICADOS SELECCIONADOS DEFENSOR DEL CIUDADANO
2021ER9277
2021ER9279
2021ER298
2021ER1240
2021ER1968

Fuente: Base CUADRO DEFENSOR CIUDADANO 2021 (2)

Una vez obtenida la muestra a auditar, se procedió a buscar las respectivas respuestas entregadas por cada una de las solicitudes en el aplicativo Cordis. Posteriormente, se procedieron a buscarlas en las carpetas dispuestas por el IDIGER de ER Cordis Entradas (ER) y Cordis Salidas (EE), elaborando el archivo a trabajar en Excel.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 11 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

Anexo: CUADRO_ANALISIS_MUESTRA_RADICADOS_2021

De la muestra tomada, se evidenciaron en el aplicativo Cordis las siguientes tipologías:

- Solicitudes Relacionadas con Planes de Emergencia y Contingencias
- Certificados de Riesgo
- Solicitud Capacitación relacionada con Aglomeraciones
- Información Inundación, remoción masa, sísmico, tecnológico y cc.
- Información sobre entidad
- Visita Técnica e Informes
- Concepto Técnico Licencias Urbanísticas
- Solicitud de Información Saneamiento y Adquisición Predial
- Solicitud de Información sobre organización para la respuesta
- Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento
- Solicitudes relacionadas con proceso de enajenación voluntaria
- Concepto técnico amenaza ruina
- Revisión PEC Parques de diversiones, atracciones y dispositivos
- Información sobre entidad
- Copias o Acceso a la Información Pública
- Información sobre estudios o monitoreos en ejecución
- Información o verificación a sistemas de transporte vertical

Mediante correo electrónico del día 16 de septiembre de 2021, se procedió a solicitar al área de Gestión Documental la tabla temática que se encuentra vigente al 30 de junio de 2021, información que fue remitida el mismo día mediante archivo en excel "Tabla_Temática_Actual" permitiendo constatar los plazos que se tienen estipulados para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con la normatividad que los rige. Esta temática se elabora de acuerdo con los Procedimientos de las Áreas y las Tablas de Retención Documental. El aplicativo Cordis se encuentra parametrizado según esta tabla.

Posteriormente, se procedió a verificar los criterios establecidos en la Ley 1755 del 2015 y la Circular Interna No. 011 del 17/04/2020 del IDIGER, en términos de oportunidad y que las respuestas cumplieran con lo solicitado por el peticionario en términos de forma y de fondo.

Se anexa archivo: CUADRO ANÁLISIS MUESTRA RADICADOS 2021

De los 45 radicados, 39 fueron calificados como .."La respuesta emitida por la entidad se dio en los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015 y la Circular Interna No. 011 del 17/04/2020 del IDIGER. Una vez analizada la respuesta emitida por la entidad se confirmó que ésta cumple con lo solicitado por el peticionario en términos de forma y de fondo".

Cuatro (4) radicados (2021ER4261, 2021ER4323, 2021ER8322, 2021ER965) fueron clasificados con tipologías que no requerían respuesta y fueron cerradas así:



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: EI-FT-09

Versión: 6

Página: 12 de 23

Vigente desde:
16/03/2021

- "ES INFORMATIVO PARA CONOCIMIENTO SE COMPARTIÓ LA INFORMACIÓN CON CRISTINA VEGA Y HAROLD MENDOZA
- LOS TITULOS ORIGINALES DEBEN SER GUARDADOS POR EL AREA DE PAGOS HASTA NUEVA INSTRUCCIÓN DE JURÍDICA. NO REQUIERE RESPUESTA ALGUNA.
- SE TRAMITA COMO INFORMATIVO LA EAAB INFORMÓ QUE ATENDIÓ LA SOLICITUD DE EVALUACIÓN DESDE SU COMPETENCIA, LA MARGEN DERECHA DEL RÍO FUCHA EN EL BARRIO SANTA ANA DE LA LOCALIDAD DE SAN CRISTÓBAL EMITIDA EN EL DI- 15632, E INFORMAN QUE EL IDU SE COMPROMETIÓ A ADELANTAR MONITOREO EN EL SITIO, NO HAY SOLICITUDES PARA EL IDIGER.
- DEFENSOR AL CIUDADANO - ES RESPUESTA A UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL OFICIO NO. 2021EE304 DENTRO DEL EXPEDIENTE 006-2016. ES INFORMATIVO DE LA DEFENSA DE LA INVESTIGADA. SE ANEXARÁ AL EXPEDIENTE".

En el marco del desarrollo de la prueba se presenta la siguiente situación:

OBSERVACIÓN 1 (Antes Hallazgo 1):

Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.

CONDICIÓN: Una vez realizadas las pruebas de verificación se presentan debilidades en la respuesta en términos de calidad y oportunidad al radicado 2021ER4154 como se detalla a continuación:

No.	Nombre	Radicado IDIGER	Asunto	Fecha radicado	Responsable	Área	Radicado de salida	fecha RESPUESTA	SE DIÓ RESPUESTA EN OPORTUNIDAD (SI/NO)	LA RESPUESTA CUMPLIÓ CON LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL CIUDADANO (SI/NO)	OBSERVACIONES QUE REQUIERA AMPLIAR FRENTE A LA RESPUESTA OTORGADA POR EL ÁREA
14		2021ER4154	SOLICITA APOYO PRÉSTAMO HEAS A CRC8BC	24/3/2021	LAURA ALEJANDRA QUINTERO	SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	NO HAY RESPUESTA	4/5/2021	SI	NO	SE EVIDENCIA EN EL CORDIS EL SIGUIENTE CIERRE: "SE CIERRA PUESTO QUE LA SOLICITUD SE TRÁMITO CONFORME A LAS REUNIONES QUE SE ADELANTARON CON EL GRUPO DE PREPARATIVOS Y LA ENTIDAD". UNA VEZ ANALIZADA EL CIERRE NO SE EVIDENCIA LA RESPUESTA POR LA ENTIDAD. SE EVIDENCIA QUE ÉSTA NO CUMPLE CON LO SOLICITADO POR EL PETICIONARIO EN TÉRMINOS DE FORMA Y DE FONDO

Consultado el aplicativo Cordis el radicado 2021ER4154 fue tipificado como SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE ORGANIZACIÓN PARA LA RESPUESTA, no se evidenció respuesta y fue finalizado como "SE CIERRA PUESTO QUE LA SOLICITUD SE TRÁMITO CONFORME A LAS REUNIONES QUE SE ADELANTARON CON EL GRUPO DE PREPARATIVOS Y LA ENTIDAD".

El radicado 2021ER4154, no cumplió con lo establecido en Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y la Circular Interna No. 011 del 17/04/2020 del IDIGER "Lineamientos para garantizar la continuidad de las funciones relacionadas con las PQRS, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica generado por el Covid - 19" y por consiguiente no se identificó respuesta a lo solicitado por el petionario, pero si un registro de finalización como se detalló anteriormente. Esto como se consideró en la reunión de cierre se encuentra asociado a la tabla temática vigente.

Frente al Radicado 2021ER2455: SE CLASIFICÓ EL DOCUMENTO EN EL APLICATIVO CORDIS COMO "INFORMACIÓN SOBRE ENTIDAD". SE CERRÓ CON "SE REMITE A LA HISTORIA



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: EI-FT-09
Versión: 6
Página: 13 de 23
Vigente desde: 16/03/2021

LABORAL".

No.	Nombre	Radicado IDIGER	Asunto	Fecha radicado	Responsable	Área	Radicado de salida	Fecha RESPUESTA	SE DIÓ RESPUESTA EN OPORTUNIDAD (SI,NO)	LA RESPUESTA CUMPLIÓ CON LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL CIUDADANO (SI, NO)	OBSERVACIONES QUE REQUIERA AMPLIAR FRENTE A LA RESPUESTA OTORGADA POR EL ÁREA
8		2021ER2455	SOLICITUD REPORTE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN EDL Y CARGUE DE COMPROMISOS 2022	19/2/2021	JENNIFER GOMEZ REINOSO	SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	NO HAY RESPUESTA	23/2/2021	NO	NO	SE CLASIFICÓ EL DOCUMENTO EN EL APLICATIVO CORDIS COMO "INFORMACIÓN SOBRE ENTIDAD". SE CERRÓ CON "SE REMITE A LA HISTORIA LABORAL". EL DÍA 08/09/2021 EL EQUIPO AUDITOR SOLICITÓ ACLARACIÓN respecto al radicado 2021ER2455 del 19 de febrero de 2021, con asunto "SOLICITUD REPORTE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN EDL Y CARGUE DE COMPROMISOS 2022" toda vez que no se evidenció respuesta con comunicación externa enviada, lo anterior debido a que consultado el aplicativo CORDIS se encuentra finalizado con la siguiente anotación: "SE CLASIFICÓ EL DOCUMENTO EN EL APLICATIVO CORDIS COMO "INFORMACIÓN SOBRE ENTIDAD" y se cerró con "SE REMITE A LA HISTORIA LABORAL". AL MOMENTO DEL CIERRE DE LOS RADICADOS, SE CIERREN EN DEBIDA FORMA EN EL APLICATIVO CORDIS Y SE UNA EL RADICADO DE ENTRADA (ER) CORRECTAMENTE CON EL RADICADO DE SALIDA (EE), CON EL OBJETIVO REGISTRAR LA DEBIDA RESPUESTA DE SALIDA AL PETICIONARIO.

El día 08 de septiembre de 2021 mediante correo electrónico el equipo auditor solicitó aclaración a la Subdirección de Gestión Corporativa y Asuntos Disciplinarios área responsable de dar repuesta al radicado 2021ER2455 del 19 de febrero de 2021, debido a que consultado el aplicativo Cordis fue tipificado como INFORMACIÓN SOBRE ENTIDAD, no se evidenció respuesta y fue finalizado como "SE REMITE A LA HISTORIA LABORAL". Frente a esta solicitud, no se recibió respuesta alguna.

Sin embargo, el día 23 de septiembre de 2021 la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios mediante comunicado interno 2021IE3672 emite respuesta al Informe Preliminar frente al radicado 2021ER2455, y textualmente señala:

...*"Por otra parte, con relación al análisis de la muestra de radicados me permito relacionar la observación realizada por Gestión de Talento humano frente al Radicado 2021ER2455 De acuerdo a lo que se clasificó el documento en el aplicativo CORDIS como "información sobre entidad", se cerró con "se remite a la historia laboral". Me permito informar que por error el CORDIS fue cerrado de manera incorrecta, toda vez que realizo la siguiente gestión: La solicitud de la funcionaria , 2021ER2455 con fecha del 19 de febrero de 2021, donde solicitó que sean tenidos en cuenta los compromisos relacionados el seguimiento a procesos, y dado que el área de Talento Humano ni la Dirección General pueden intervenir en la concertación de compromisos laboral, se le respondió mediante correo electrónico el 23 de febrero de 2021 el procedimiento de acuerdo a la normatividad vigente y los tiempos que tenía para realizar reclamación ante la COMISIÓN DE PERSONAL, única instancia autorizada para intervenir en el proceso. La funcionaria , presentó su reclamación ante la instancia correspondiente el mismo 23 de febrero de 2021 y la comisión dio respuesta dentro de los tiempos establecidos 17 de marzo de 2021. De acuerdo a la respuesta dada por la comisión se procedió a concertar los compromisos por parte del evaluado y el evaluador el 23 de marzo de 2021. Al área de talento humano se remitieron los compromisos concertados el 31 de marzo, quedando finalizada y atendida la solicitud. Se adjunta un documento con la siguiente trazabilidad:*

1. Correo electrónico del 23 de febrero de 2021, donde se indica el procedimiento de reclamación ante la no concertación de compromisos laborales.
2. Se adjunta correo con la solicitud de la funcionaria ante la Comisión de Personal de 23 de febrero de 2021, realizando la respectiva solicitud.
3. Se adjunta respuesta de la COMISIÓN DE PERSONAL.
4. Se adjunta concertación de compromisos de acuerdo a lo indicado por la COMISIÓN DE PERSONAL.

Finalmente, si bien el CORDIS se cerró de manera inadecuada, la gestión realizada garantizó los derechos y el debido proceso de evaluación de desempeño para la funcionaria "...

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 14 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

CRITERIOS:

- PLE-PD-09 Versión 6. Procedimiento: Administración y Análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones
- Ley 1755 de 2015. Art. 15 *“Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código”*.
- Circular 11 de 17 de abril de 2020, numeral 3 Ampliación de Términos para atender las peticiones.
- Tabla Temática Actual al 30 de junio de 2021 – CORDIS.

CAUSA: Posible ambigüedades en la tipificación de las solicitudes de acuerdo con la tabla temática establecida por la entidad.

CONSECUENCIA: Posibles hallazgos por parte de entes de control frente a las respuestas entregadas a las peticiones, con las sanciones administrativas, disciplinarias o fiscales asociadas.

Por lo anteriormente observado, el diseño del control presenta las siguientes características; tiene definido quienes lo integran, están establecidas las funciones, los responsables de cada proceso, actividades y controles a ejecutar, cuenta con una periodicidad definida, se encuentran evidencias correspondientes frente a cada descripción de actividad tanto en los procedimientos como en la circular, queda registro de su ejecución y de las acciones frente a las posibles desviaciones, pero se encuentran algunas situaciones en la ejecución del mismo, que se detallaron en el hallazgo por consiguiente deben realizarse mejoras para su desarrollo.

Valoración de las observaciones de los auditados respecto al Hallazgo 1:

El hallazgo se realizó en el marco del componente de Auditoría Atención al Ciudadano evaluando el proceso del mismo nombre por medio de la siguiente prueba específica de auditoría: *“Mediante la base de Peticiones, Quejas y Soluciones solicitada por la Oficina de Control Interno, tomar una muestra de la respuesta y evidenciar la respuesta de fondo entregada al petionario”*.

Dicha prueba se diseñó con el propósito de identificar el riesgo *“Brindar información errada frente a los trámites y servicios de la entidad a los grupos de valor”*, identificado por el equipo auditor, si se había materializado o no, dependiendo de la evaluación al diseño y ejecución del control 1: Recepción, designación y respuestas de Peticiones, Quejas y Soluciones (Procedimiento: “Administración y Análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones – PLE-PD-09 Versión 6”)

Una vez revisada la información, en ese orden de ideas, se cambia la categoría de Hallazgo número 1 del Informe Preliminar de Auditoría y se redacta como **Observación 1** así:

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 15 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.

5.3.1.1.3 Prueba de auditoría: Mediante el resultado de las encuestas de percepción, verificar las medidas tomadas por el IDIGER que subsanen los resultados de las mismas.

Frente al riesgo “Brindar información errada frente a los trámites y servicios de la entidad a los grupos de valor”, identificado por los responsables de los procesos, se identificó el siguiente control para el cual se realizó verificación de su diseño y ejecución como se enuncia a continuación:

Control 1: Verificar las medidas tomadas por el IDIGER de las encuestas de percepción de la vigencia 2021.

En ejecución de esta prueba, se realizó lectura de la “Encuesta de Percepción del Primer Semestre de 2021” cuyo objetivo es “Dar a conocer semestralmente a la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la percepción relacionada con la atención brindada desde el Grupo Funcional de Atención al Ciudadano a las personas naturales y/o jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de diseñar estrategias, planes de mejoramiento y acciones que permitan incrementar la satisfacción de la ciudadanía, optimizando así la atención y promoviendo la transparencia y la participación ciudadana”.

La encuesta de percepción fue realizada por los ciudadanos a través de los siguientes canales: Canal Virtual con una participación de 33 encuestas y Canal Presencial con 48 encuestas.

Dentro de la encuesta de Percepción se realizaron las siguientes preguntas:

Pregunta No 1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes trámites o servicios? Con el siguiente resultado; ...“el trámite más solicitado por los ciudadanos fue el certificado de riesgo seguido de visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente. No se presentaron requerimientos sobre revisión de estudios fase I y II, conceptos técnicos para licencia de urbanización y solicitud de obras de mitigación”.

Pregunta No 2. ¿De los siguientes canales, cuál utilizó para realizar su solicitud ante el IDIGER? De 81 encuestados, el canal mayor utilizado fue el Presencial (Atención personalizada) con 49 respuestas y el menos utilizado fue el canal telefónico con 32.

Pregunta No 3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: EI-FT-09
Versión: 6
Página: 16 de 23
Vigente desde:
16/03/2021

Pregunta No 3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:

3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:								
Criterios		1	2	3	4	5		Total
Oportunidad (Tiempo de atención)	Muy malo	0	0	1	4	76	Excelente	81
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)		0	0	0	3	76		79
Suficiencia (Información completa)		0	0	0	1	38		39
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)		0	0	0	3	70		73
Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)		0	0	0	3	76		79
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)		0	0	1	5	43		49
Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)		0	1	2	2	25		30
Actitud y disposición del personal en el servicio		0	0	0	1	44		45
Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores		0	0	0	3	76		79

Tabla No.5 Calificación atributos de atención
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

Fuente: Informe de PQRS y Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano I Semestre de 2021

Los Criterios que presentaron una calificación entre tres (3) y uno (1), fueron Oportunidad (Tiempo de Atención), Fácil Acceso (Grado de Complejidad para acceder al trámite de servicio) y Espacios Físicos de atención (Módulo de Servicio, ventilación e iluminación)

Pregunta No 4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?

Pregunta No 4. A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?

4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?		
Canal	Cantidad	%
Verbal (Atención personalizada)	46	54,1%
Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	19	22,4%
Escrito (Dirección física de correspondencia)	18	21,2%
Otro ¿Cuál? :	2	2,4%
Total	85	100%

Tabla No.6 Medio adecuado para obtener respuesta
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 17 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

El criterio que obtuvo la menor calificación identificado fue Escrito con 18 votos.

Pregunta No 5. En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?

De 74 respuestas, 74 contestaron que NO.

Pregunta No 6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio.

De 81 respuestas, 30 contestaron que SI, y 51 que NO. Se presenta Felicitaciones y Excelente Atención.

En consecuencia, al consultar con el Área de Atención al Ciudadano, si frente a la pregunta No. 3 del “Informe de Encuestas de Percepción de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER I Semestre de 2021” se habían tomado medidas que subsanaran los resultados, se informó que solamente se han realizado campañas de publicidad, visible a la ciudadanía con una mayor difusión de la entidad.

Frente al diseño del control de medidas tomadas por el IDIGER de las encuestas de percepción de la vigencia 2021, se evidenció que presenta las siguientes características; tiene definido quienes lo integran, están establecidas las funciones, los responsables de cada proceso, actividades y controles a ejecutar, cuenta con una periodicidad definida, se encuentra la evidencia correspondiente frente a la actividad tanto en los procedimientos, queda registro de su ejecución y de las acciones frente a las posibles desviaciones en su aplicación aunque no se registran acciones de mejora frente a resultados negativos. Se recomienda, que una vez identificados aquellos criterios de evaluación con calificaciones poco satisfactorias, se tomen acciones pertinentes que conduzcan incrementar los porcentajes frente a la atención recibida por los ciudadanos y se registren en plan de mejoramiento institucional, como cierre del ciclo de realización de las encuestas de percepción.

5.3.1.2.2 Prueba de auditoría: Verificación Funcionalidad de los canales de recepción de solicitudes al defensor: Virtual: correo defensordelciudadano@idiger.gov.co; Telefónico; y Presencial, y la aplicación del Formato “Control de Atención Presencial y Telefónica Defensor Del Ciudadano”.

Frente al riesgo "Respuesta "no de fondo" a las peticiones realizadas por los grupos de valor." identificado por el equipo auditor, se identificó el siguiente control para el cual se realizó verificación de su diseño y ejecución como se enuncia a continuación:

Control: Aplicación de los Criterios establecidos para atender los diferentes temas de la misionalidad del IDIGER.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 18 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

Para verificar el siguiente control se realizaron las siguientes pruebas:

Se verificó el formato utilizado para el registro de las atenciones del defensor al ciudadano; PLE-FT-35 Control de Atención Presencial y Telefónica Defensor(a) del Ciudadano(a) el cual se encuentra actualizado el día 26 de marzo de 2021. Dentro del formato dentro de los datos de la atención se encuentran los numerales para ser diligenciados 1.2.1. Atención Presencial y 1.2.2 Atención telefónica.

Mediante correo electrónico del día 16 de septiembre de 2021, se procedió solicitar al Defensor del Ciudadano los formatos debidamente diligenciados sobre las solicitudes realizadas por la ciudadanía, con corte del 01 de enero al 30 de junio de 2021 a lo cual se respondió que se recibieron las siguientes solicitudes radicadas (ER) mediante el correo defensordelciudadano@idiger.gov.co :

No.	Nombre	Radicado IDIGER	Fecha radicado	Estado	Radicado de salida
1	Caja de Vivienda Popular	2021ER298	13/1/2021	Atendido	2021EE548
2	Caja de Vivienda Popular	2021ER1240	2/2/2021	Atendido	2021EE2324
3	Caja de Vivienda Popular	2021ER1242	2/2/2021	Atendido	2021EE2326
4	Caja de Vivienda Popular	2021ER1243	2/2/2021	Atendido	2021EE2323
5	Jose francisco Ardila Medina	2021ER1779	9/2/2021	Atendido	2021EE2679
6	Caja de Vivienda Popular	2021ER1968	12/2/2021	Atendido	2021EE5002
7	Venacom	2021ER3379	10/3/2021	Atendido	2021EE4608
8	Edison Fabian Arevalo Ballesteros	2021ER4316	6/4/2021	Atendido	2021EE3584
9	Marcela Avendaño	2021ER4899	9/4/2021	Atendido	2021EE5323
10	Laura Carolina Amaya	2021ER9277	29/6/2021	Atendido	2021EE9331
11	Santiago Saldarriaga Saffon	2021ER9278	29/6/2021	Atendido	2021EE8558
12	Betty Hernandez Riveros	2021ER9279	29/6/2021	Atendido	2021EE9953

Fuente: Correo Electrónico 16/09/2021, Defensor al Ciudadano

Por otra parte, informó que no fue necesario la utilización del formato PLE-FT-35 Control de Atención Presencial y Telefónica Defensor(a) del Ciudadano(a), puesto que las PQRS no llegaron por los dos medios Atención Presencial y Atención Telefónica.

Por lo anteriormente observado, el diseño del control: Aplicación de los Criterios establecidos para atender los diferentes temas de la misionalidad del IDIGER desde Defensor al Ciudadano, presenta las siguientes características; tiene definido quienes lo integran, están establecidas las funciones, los responsables del proceso, se establecen actividades y controles a ejecutar, cuenta con una periodicidad definida. Esto se registra en el Procedimiento Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a) AC-PD-16 Versión: 2.

Aunque se tienen dispuestos los tres los canales de recepción, se recomienda incluir dentro del Formato de Control de Atención del Defensor - PLE-FT-35, el registro de atención por correo electrónico defensordelciudadano@idiger.gov.co, lo anterior con el fin de mantener un control de registro de todos los canales dispuestos del Defensor del Ciudadano o evaluar la funcionalidad de este registro, ya que en el periodo evaluado no se identificó su utilización.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 19 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

5.3.2.1. Objetivo específico: “Evaluar el diseño y ejecución de los controles de la Política del Servicio al Ciudadano”

5.3.2.1.1 Prueba de auditoría: Verificación de la aplicación de los Criterios Diferenciales. Anexo 2. Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano) para medir el avance en materia del servicio al ciudadano, mediante un archivo - check list.

Frente al riesgo "Implementación de la Política del Servicio al Ciudadano desatendiendo los lineamientos de MIPG" identificado por el equipo auditor, se identificó el siguiente control para el cual se realizó verificación de su diseño y ejecución como se enuncia a continuación:

Control: Aplicación del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. "Criterios Diferenciales Política del Servicio al Ciudadano Nivel Básico e Intermedio", mediante la Matriz de Valoración de los criterios diferenciales de la Política Atención al Ciudadano 2021.

Para la evaluación del control anteriormente mencionado el equipo auditor diseño un archivo en Excel con los Criterios Diferenciales de la Política de Servicio a la Ciudadanía del Nivel básico y Nivel Intermedio, instrumento remitido el responsable de su implementación la Subdirección de Gestión Corporativa y Asuntos Disciplinarios, obteniendo los siguientes resultados:

TABLA CRITERIOS DIFERENCIALES - POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Básico	Lineamientos Nivel Básico	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	REPORTE DEL ÁREA	CUMPLIMIENTO
Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Básico	Lineamientos Nivel Básico	Acompañar a las dependencias de la entidad en la puesta en marcha e implementación de los componentes de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	Frente a la implementación y desarrollo de las actividades asociadas al cumplimiento del objetivo estratégico "Implementar la estrategia del servicio a la ciudadanía y a los grupos de interés del IDIGER, brindando soluciones integrales para el acceso a la información y mejora en la prestación de los servicios, procurando calidad, calidez y oportunidad en armonía con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. Se inició el proceso de planeación de la estrategia en concertación con la Oficina Asesora de Planeación	PARCIAL
Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Básico	Lineamientos Nivel Básico	Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia	En el mes de febrero y mediante correo electrónico se remitió al área de Jurídica los estudios previos del proceso de Cargas Laborales; así mismo y siguiendo las indicaciones por parte de la Entidad, se proyectó el recurso de Cargas Laborales dentro del Ante Proyecto 2022.	PARCIAL



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: EI-FT-09

Versión: 6

Página: 20 de 23

Vigente desde:
16/03/2021

Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Básico	Lineamientos Nivel Básico	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	REPORTE DEL ÁREA	CUMPLIMIENTO
Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Básico	Lineamientos Nivel Básico	Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados	<p>La entidad cuenta con un rubro en el plan anual de adquisiciones con el número 5854001020 el pago directo por la prestación del servicio de traducciones por peticiones en lengua de señas que se ejecuten en la entidad. Igualmente, en el ítem de recepción y radicación del manual de recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ante el IDIGER y en el protocolo de atención a grupos étnicos identificado en el manual de atención al ciudadano se establecen los aspectos a tener en cuenta para la atención y recepción de las peticiones o solicitudes</p> <p>Por otra parte, mediante radicado MC11771E2021, se solicitó al Ministerio de Cultura información sobre apoyo en la traducción de documentos en lenguas nativas.</p>	PARCIAL
Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Básico	Lineamientos Nivel Básico	Cumplir con los requisitos de accesibilidad que deben implementar las entidades en página web de acuerdo con la NTC 5854.	<p>Para esta vigencia, desde la Oficina TICS se está aplicando los lineamientos registrados en la resolución 1519 del 2020 y NTC 5854, en donde se incluye accesibilidad web, seguridad digital, transparencia de la información y mejoras continuas en la visualización de las páginas web. Así mismo se implementó un botón de accesibilidad el cual permite modificar el tamaño de la letra, color de texto y manejos de contraste.</p> <p>Desde comunicaciones en coordinación con la oficina TIC se viene permanente trabajando en la actualización del portal web enmarcado en la norma en mención y la Resolución 1519 de 2020.</p>	PARCIAL
Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Intermedio	Lineamientos Nivel Intermedio	Adoptar mecanismos o herramientas o instrumentos de seguimiento y evaluación para la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	Actualmente, se realiza seguimiento Trimestral al Plan Estratégico Institucional objetivo 6 " Implementar la estrategia del servicio a la ciudadanía y a los grupos de interés del IDIGER, brindando soluciones integrales para el acceso a la información y mejora en la prestación de los servicios, procurando calidad, calidez y oportunidad en armonía con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción"	PARCIAL
Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Intermedio	Lineamientos Nivel Intermedio	Asignar uno o varios gestores de servicio a la ciudadanía	Actualmente, en las dependencias de la entidad no se encuentran personas designadas con el rol de Gestor de Ciudadanía	NO
Anexo Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano Nivel Intermedio	Lineamientos Nivel Intermedio	Identificar y establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano.	La entidad determina mediante el formato AC-FT-39 la percepción del ciudadano que acude directamente al punto de servicio o puede diligenciar el formato a través de la página web, recopila, analiza y publica de forma semestral los resultados sobre los atributos de servicio y alternativas de canales para recibir respuesta a sus trámites.	NO

Fuente: Elaboración análisis equipo de la auditoría al 30 de junio de 2021

De 34 Lineamientos del nivel básico, 30 se encuentran cumplidos y 4 parcialmente.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 21 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

De 14 lineamientos del nivel intermedio, 11 se encuentran cumplidos, 1 parcialmente y 2 por cumplir.

Frente al Nivel básico se observa que se encuentra implementado en un 88%, quedando un 12% con avance.

Frente al Nivel Intermedio, se observa que se encuentra implementado en un 79%, y un 21 por cumplir.

Se anexa Archivo “Matriz de valoración criterios diferenciales política atención ciudadano 2021 Auditoría interna OCI general (1)”.

Por lo anteriormente observado, el diseño del control de aplicación de criterios diferenciales MIPG para la Política de Atención al Ciudadano, presenta las siguientes características; tiene definido quienes lo integran, están establecidas las funciones, los responsables del proceso, se establecen actividades y controles a ejecutar, cuenta con una periodicidad definida.

Se recomienda a los responsables de la implementación de los criterios de evaluación, tomar las medidas necesarias que conduzcan a cumplir con lo establecido en los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano.

6. RESULTADOS

6.1 CONCLUSIONES GENERALES

Se llevó a cabo el cumplimiento del objetivo general de la auditoría con la respectiva valoración del diseño y ejecución de controles clave de los procesos objeto del alcance de auditoría mediante el despliegue de sus objetivos específicos con los siguientes resultados:

- Se reconocen los avances realizados en la implementación de la Política de Atención al Ciudadano en el Marco de Implementación del MIPG, dada la revisión de los criterios diferenciales en el desarrollo de la auditoría. Donde se registran soportes pertinentes sobre la mayoría de ítems del instrumento, tanto a nivel básico como intermedio.
- De la evaluación realizada a la actualización del Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano, su caracterización y procedimientos, se pudo evidenciar que de catorce (14) procedimientos evaluados, trece (13) se encuentran actualizados y uno (1) por actualizar. (PLE-MA-06 MANUAL PQRS – Resolución del 06/09/2019).
- Dos documentos tienen nombres distintos en el portal frente al código asignado; “GA-FT-43 Registro de atención al ciudadano” y código AC-FT-43 y el “AC-MN-05 Manual de servicio al Ciudadano” y código PLE MA-05.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: EI-FT-09
Versión: 6
Página: 22 de 23
Vigente desde: 16/03/2021

- El procedimiento objeto de auditoría de "AC-PD-09 Procedimiento Administración y Análisis de Peticiones, Quejas, y Soluciones - PLE-PD-09" del 07/12/2016, ya no se encuentra en el mapa de procesos y fue reemplazado por el de "Administración y Análisis de Peticiones Ciudadanas - Código: AC-PD-09 del 04/08/2021.
- Se concluye que se han realizado las actualizaciones de los procedimientos, en atención a los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, quedando un único documento que está vinculado con una Resolución 479 del 04/09/2019 "por la cual se actualiza el "Manual de Recepción y Trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER".
- Frente a la valoración de criterios diferenciales del nivel intermedio de la Política de Servicio al Ciudadano criterio 1.10 "Asignar uno o varios gestores de servicio a la ciudadanía", actualmente en las dependencias de la entidad no se encuentran personas designadas con el rol de Gestor de Ciudadanía. Por lo que se recomienda definir un mecanismo para que se cuente con un rol de gestor de ciudadanía por proceso, principalmente en las dependencias misionales y aquellas con mayor contacto con ciudadanos.
- Frente a la valoración de criterios diferenciales del nivel intermedio de la Política de Servicio al Ciudadano criterio 1.49 "Identificar y establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano", no se identifica una promesa de valor a la fecha. Se recomienda analizar este ítem y disponerlo como implementación del nivel intermedio en criterios diferenciales.

6.2 HALLAZGOS – OBSERVACIONES

TEMA: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		
OBJETIVO ESPECÍFICO	HALLAZGOS Y OBSERVACIONES	PÁGINA
Objetivo específico: Evaluar si el diseño y ejecución de los controles del Proceso de Atención al Ciudadano responden a los criterios establecidos para el generar una adecuada atención a las PQRS durante la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2021.	OBSERVACIÓN 1: Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.	12

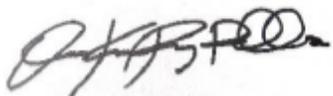
7. RECOMENDACIONES

- Frente al PLE-MA-06 MANUAL PQRS" - Documento que está vinculado con la Resolución 479 del 04/09/2019 "Por la cual se actualiza el "Manual de Recepción y Trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER", se recomienda gestionar los trámites jurídicos para su actualización, derogación o el mecanismo aplicable.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA AUDITORÍA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: EI-FT-09
		Versión: 6
		Página: 23 de 23
		Vigente desde: 16/03/2021

- Se recomienda continuar con la revisión, actualización e implementación de los documentos, en aras de contar con un soporte documental idóneo de la Política del Servicio al ciudadano y el Proceso que lo desarrolla "Atención al Ciudadano".
- Aunque se tienen dispuestos los tres los canales de recepción, se recomienda incluir dentro del Formato de Control de Atención del Defensor - PLE-FT-35, el registro de atención por correo electrónico defensordelciudadano@idiger.gov.co, lo anterior con el fin de mantener un control de registro de todos los canales dispuestos del Defensor del Ciudadano o evaluar la funcionalidad de este registro, ya que en el periodo evaluado no se identificó su utilización.
- Frente a los resultados obtenidos en el Informe de Encuestas de Percepción de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER I Semestre de 2021, se recomienda que, una vez identificados aquellos criterios con evaluación no satisfactorias, se tomen acciones pertinentes que conduzcan incrementar los porcentajes de la atención recibida por parte de los ciudadanos.
- Se recomienda a los responsables de la implementación de la "Política de Servicio al Ciudadano", tomar las medidas necesarias que conduzcan a cumplir con lo establecido en los criterios de evaluación y alcanzar progresivamente el nivel intermedio establecido en los criterios diferenciales del Manual Operativo para la Implementación del MIPG v4 año 2021.

Nota: El análisis de este informe, se fundamentó en las evidencias remitidas frente a las solicitudes de información (comunicación interna 2021IE3026 del 09/08/2021), desarrollo de las pruebas de recorrido y auditoría, información publicada, página WEB del IDIGER, Base PQRS con corte al 31/06/2021, asociada con el alcance de la auditoría y no se hace extensible a otros soportes.

Nombre y firma del Equipo Auditor	Nombre y firma del Jefe de Control Interno
 Lilia Carolina Ibarra Romero Profesional Universitario Oficina de Control Interno.	 Diana Karina Ruiz Perilla Jefe Oficina de Control Interno.
 Karol Pierangely Salinas Profesional Contratista Oficina de Control Interno.	
Fecha: 28/09/2021	Fecha: 28/09/2021