

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	DEPENDENCIA AUDITADA: OFICINA JURÍDICA
FECHA: 9 DE ENERO DE 2025	Fecha de Inicio: 13 DE NOVIEMBRE DE 2024
LUGAR: OFICINA DISTRISSEGURIDAD	Fecha de Finalización: 23 DE DICIEMBRE DE 2024
TIPO DE INFORME: DEFINITIVO	AUDITORIA No.006-2024

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Determinar que se cumpla con el objetivo del proceso de Atención al Ciudadano de “Garantizar la calidad en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a la ciudadanía y/o partes interesadas, mediante la definición e implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para atender las demandas de servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana; en el marco del alcance misional de la entidad”

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Desarrollar un proceso de auditoría integral, teniendo en cuenta los criterios de calidad, oportunidad y satisfacción en las respuestas a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales definidos por la entidad, conforme a los términos establecidos por la normatividad vigente, durante el periodo comprendidos desde el 1 de enero al 31 de octubre de 2024.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

- ✓ Constitución Nacional- Artículo 23 derecho de petición
- ✓ Ley 1712 de 2014- ley de transparencia
- ✓ Ley 1437 de 2011 artículo 5 y siguientes- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- ✓ Ley 1474 de 2011- por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- ✓ Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Ley 134 de 1994- por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
- ✓ Decreto 019 de 2012- por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública
- ✓ Ley 1755 de 2015- por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

administrativo

- ✓ Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020.
- ✓ Decreto 1083 de 2015
- ✓ Lineamientos política pública de servicio al ciudadano (DNP – DAFP)
- ✓ Resolución 043 de 2019 por la cual se creó el Grupo Interno de Trabajo para la Recepción, Atención, Trámite de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y reclamos de Distriseguridad
- ✓ Documentos del Sistema Integrado de Gestión que sean aplicables.
- ✓ Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- ✓ Políticas de operación MIPG aplicables
- ✓ Guía de gestión de riesgos y diseño de controles DAFP
- ✓ Matriz de Riesgos de Distriseguridad *otras disposiciones.*”

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

La Oficina de Control Interno en ejercicio de su rol de Evaluación y Seguimiento, y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2024, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno desarrolló auditoría al proceso de atención al ciudadano, atendiendo los lineamientos establecidos en la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con el fin de verificar la aplicación de las disposiciones legales aplicable, en procura de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad y salvaguardar la moralidad administrativa; a la cual se le dio apertura el 6 de abril 2024.

- Mediante memorando 04-2030 de 2024, se solicitó al líder del proceso de atención al ciudadano los documentos que se relacionan a continuación:
- Matriz de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano y evidencias de la aplicación de los controles durante la vigencia 2024.
- Actas del comité de gestión y desempeño que evidencien el seguimiento a la implementación de la política de atención al ciudadano.
- Acto administrativo donde se delega la responsabilidad de las políticas de relacionamiento con el ciudadano.
- Evidencia del cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para avanzar en la implementación de la política de Servicio al ciudadano.
- Caracterización de grupos de valor.
- Caracterización del proceso de atención al ciudadano
- Procedimientos del proceso de atención al ciudadano.

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

- Protocolos de atención al ciudadano.
- Relación del personal que se encuentra en el primer nivel de servicio a la ciudadanía (contacto directo con los ciudadanos) y de aquellos que elaboran respuestas a los ciudadanos.
- Registros de asistencia y memorias de capacitaciones realizadas a funcionarios y contratistas sobre servicio al ciudadano y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para las respuestas de las PQRSD.
- Oferta institucional de la entidad (2024)
- Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas 2024.
- Listado detallado de las PQRSD presentadas ante la entidad, a través de los diferentes canales dispuestos para su recepción, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de octubre de 2024.
- Acceso, de la forma que considere pertinente, a los documentos de respuesta originados sobre el particular, con el propósito de hacer una verificación aleatoria de estos.
- Carta de trato digno.
- Política de Servicio al Ciudadano.
- Encuestas de satisfacción del último trimestre

A partir de la información recepcionada y, en atención a los objetivos y alcance de la auditoría, se evaluaron los siguientes aspectos:

5. EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES DISEÑADOS PARA LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6 establece la metodología para la administración del riesgo en las entidades públicas. Dicha guía contiene los lineamientos para la identificación y valoración de los riesgos.

A su vez el decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, establece en su artículo 2.2.21.5.5 lo siguiente:

ARTÍCULO 2.2.21.5.5 Políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Las guías, circulares, instructivos y demás documentos técnicos elaborados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, constituirán directrices generales a través de las cuales se diseñan las políticas en materia de control interno, las cuales deberán ser implementadas al interior de cada organismo y entidad del Estado.

El Departamento Administrativo de la Función Pública elaborará prioritariamente guías e instructivos sobre elaboración de manuales de procedimientos, y sobre diseño de indicadores para evaluar la

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

gestión institucional, los cuales se constituirán en herramientas básicas de eficiencia y transparencia de las organizaciones.

Revisada la información aportada el proceso objeto de evaluación en el mapa de riesgos institucionales (código MDEYP - 002, versión 1) contemplo tres (2) riesgos operativos o de gestión y describe uno (1) riesgos de corrupción, los cuales a su vez diseñaron controles por cada uno, relacionados así:

TIPO	RIESGOS	CONTROLES	OBSERVACIÓN OCI
GESTIÓN	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional Por hallazgos o sanciones en contra de la entidad debido a no atender y responder en los términos de ley las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	El PUE Juridico con su equipo de trabajo diligencian y revisan una bitácora llamada registro PQRSD y un consolidado en Excel diariamente para hacer seguimiento a las respuestas de estas El PUE Juridico con su equipo de trabajo elaboran los Indicadores de gestion de eficacia y eficiencia en la atención de las PQRSD mensualmente con el fin de evaluar el proceso en cumplimiento de la meta establecida.	Riesgo: La descripción del riesgo cubre adecuadamente el impacto y la causa inmediata, pero no contiene la causa raíz. Controles: Se puede observar claramente que los controles no contienen Indicaciones sobre observaciones o desviaciones resultantes de la ejecución del control, tampoco se detallan evidencias de la ejecución del control ni se relaciona donde se encuentra el control documentado, criterios que hacen parte del complemento lo cual permitiría identificar claramente el objeto del control
	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica Por hallazgos de entes de control debido a la inoperabilidad del proceso por falta de apoyo en recursos Humanos, financieros y tecnológicos	El PUE Juridico elabora oficio a la Direccion General y Direccion Administrativa y Financiera solicitando las necesidades en cuanto a recursos humanos, tecnológicos y financieros para el buen desarrollo del proceso en cumplimiento de las metas propuestas anualmente a principio de la vigencia con el fin de que sea incluido en el Plan Anual de Adquisiciones, como evidencia queda el Diagnostico de necesidades de personal y el oficio.	Controles: Se puede observar claramente que los controles no contienen Indicaciones sobre observaciones o desviaciones resultantes de la ejecución del control, ni se relaciona donde se encuentra el control documentado, criterios que hacen parte del complemento lo cual permitiría identificar claramente el objeto del control
CORRUPCIÓN	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica Por recibir dadas en beneficio propio debido al manejo inadecuado de la información institucional	El P.U.E. Juridico firma el documento de confiabilidad anualmente a principio de la vigencia con el fin de responsabilizarse, mantener y resguardar la información institucional	Control: Se puede observar claramente que los controles no contienen Indicaciones sobre observaciones o desviaciones resultantes de la ejecución del control, ni se relaciona donde se encuentra el control documentado, criterios que hacen

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

		con el fin de evitar un fraude interno	parte del complemento lo cual permitiría identificar claramente el objeto del control
--	--	--	---

Observación #1: La Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5, actualiza y precisa elementos metodológicos para mejorar el ejercicio de identificación, estructuración y valoración del riesgo y sus controles. Requerida la matriz de riesgos se observan deficiencias en la estructura de los riesgos y los controles. Esto pudo obedecer a falta de conocimiento y aplicación de la guía establecida. Como consecuencia, se posibilita la materialización de los riesgos del proceso.

Respuesta a las observaciones No. 1

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

6. IMPLEMENTACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano es esencial para garantizar una atención de calidad y accesible a los ciudadanos. Este capítulo detalla los lineamientos que la entidad debe cumplir para dar por implementada la política en el proceso de atención al ciudadano, y servirá como base para evaluar el grado de cumplimiento mediante la comparación con las evidencias proporcionadas por el responsable de la política.

6.1 Lineamientos para la Implementación

- **Articulación de Políticas**

La entidad debe articular la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano con otras políticas públicas, como la de Transparencia, Acceso a la Información, y Racionalización de Trámites. Esto requiere que cada área de la entidad esté alineada con los objetivos de la política, asegurando una gestión integrada y coherente. Revisada la Política de Atención al Ciudadano de Distriseguridad Código: PIDEYP - 001, recibida mediante memorando 2426 del 2024, se logra observar la articulación de la Política de Atención al Ciudadano con otras políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, sin embargo, se recomienda detallar las acciones que desde cada una de las políticas de gestión se realizan en articulación con la política de servicio al ciudadano, por ejemplo:

- Talento Humano: Capacitaciones contenidas en el PIC, actividades de apropiación del código de integridad, estímulos especiales.
- Planeación Institucional: Caracterización Grupos de Valor, Oferta Institucional, etc.

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

- **Implementación de la Política Publica de Servicio al Ciudadano en cada Sujeto Obligado:**

Se establece en los lineamientos de la Política Publica de Servicio al Ciudadano que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe garantizar la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado – Ciudadano.

La resolución interna No. 021 de 2022 por medio de la cual se modifica la resolución 034 de 2018 conforme al decreto 1499 de 2017 capitulo 3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión Artículo 2.2.22.3.8 Comités Institucionales de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones, establece en su artículo tercero que una de las funciones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional de Distriseguridad es “Aprobar y hacer seguimiento de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

De acuerdo con la información recibida a través del Memorando 2426 del 2024 de la Oficina Juridica, se allega la Resolución 100 de 2021 por medio de la cual se actualizó el modelo integrado de planeación y Gestión MIPG, y un plan de mejoramiento del proceso de atención al ciudadano, pero no se envían las evidencias del seguimiento a la implementación de la Política de Atención al Ciudadano por parte del Comité de Gestión y Desempeño de la entidad. De igual forma recomendamos detallar de manera expresa dentro de las funciones del comité de gestión y desempeño institucional el seguimiento a la política de servicio al ciudadano.

Observación #2: La política pública de servicio al ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Publica establece que el responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, además, la Resolución Interna 021 de 2022 establece que una de las funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de Distriseguridad es aprobar y hacer seguimiento de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Solicitadas las evidencias que den cuenta del seguimiento de la Política de Atención al Ciudadano de la Entidad por parte del comité de gestión y desempeño estas no son aportadas. Lo anterior por posible desconocimiento normativo, lo que podría generar deficiencias en la atención al ciudadano.

Respuesta a las observaciones No. 2

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

- **Liderazgo de la Implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado:**

Se establece en la Política Publica de Servicio al Ciudadano que el liderazgo de la

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, el cual establece:

ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. *En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicione, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.*

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

Revisada la información aportada mediante memorando 2426 de 2024, se observa la Resolución Interna 043 de 2019, mediante el cual se crea el grupo interno de trabajo para la recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del establecimiento público Distrisseguridad, evidenciándose así la no existencia de una dependencia encargada de la relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública

Observación #3: No se encuentra creada en la entidad una dependencia encargada de la relación con el ciudadano que se encargue de liderar la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en contravención a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y la política pública de servicio al ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública los cuales indican que el liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado – Ciudadano. Lo anterior por posible desconocimiento normativo, lo que podría generar deficiencias en la atención al ciudadano.

Respuesta a las observaciones No. 3

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

- **Lineamientos Relacionados con Direccionamiento estratégico y planeación**

La Política Pública de Servicio al Ciudadano indica que anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

de las necesidades de sus grupos de valor.

Revisado el Seguimiento al Plan de Acción de Distriseguridad, se puede observar la articulación de la política de servicio al ciudadano con las metas institucionales, pero no se indican acciones que permitan avanzar en la implementación de dicha política.

Respecto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano formulado para la vigencia 2024, se pudo observar el siguiente avance en lo que corresponde con el componente de Atención al Ciudadano:

Componente 4: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha programada	% de avance Sep a Dic de 2024	Observaciones	
Subcomponente1 Estrategia Fortalecimiento De Canales De Atención y de Atención al ciudadano	1.1	Realizar Capacitación en servicios de Atención al ciudadano a los empleados de planta de la entidad.	Dirección Administrativa y Financiera – Talento Humano - P.U.E. Jurídico y Grupo de atención al ciudadano	Junio de 2024	100%	Se observan las evidencias que dan cuenta de la capacitación realizada a funcionarios de la entidad el 07/06/2024 sobre derecho de petición (invitación, presentación, acta de la actividad). El día 22/11/2024, se realizó jornada de sensibilización a través de la plataforma TEAMS con el objetivo de socializar el Fortalecimiento de Canales de Atención (Servicio de Atención al Ciudadano – Plan Anticorrupción de Distriseguridad).
	1.2	Actualización Caracterización de Grupos de Valor	Grupo de Atención al Ciudadano	Marzo de 2024	33%	No se evidencia documento de caracterización grupos de valor actualizado, sin embargo, se pudo observar acta de fecha 14/08/2024 y listado de asistencia, cuyo objetivo fue revisar el plan de participación ciudadana y los grupos de valor. De igual forma se observa acta de reunión para seguimiento a compromisos establecidos para la construcción del plan de participación. Se requiere actualizar documento de caracterización de grupos de valor de acuerdo con los resultados del ejercicio.
	1.3	Implementación de encuesta de percepción con respecto a los productos o servicios ofrecidos por la entidad y si estos cumplen sus expectativas.	Informe final de encuesta de percepción vigencia 2024	Diciembre de 2024	0%	Se aporta por parte del grupo de atención al ciudadano link mediante el cual se tiene acceso a la encuesta de satisfacción a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias (PQRSD) publicado en la página web de la entidad (https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=f-Aph1jVwki-HxBjsal8TtfMM664r39AvvzJXOrgVGdUNk83SE1ZRTgxMjZKVTJaTVRIUzRCN0tMWS4u&route=shorturl), sin embargo, la estrategia está dirigida a implementar encuesta de percepción respecto a los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad, de lo cual no se observaron los registros correspondientes. Se recomienda planificar la actividad para dar cumplimiento en la fecha programada. Se recomienda coordinar con la Dirección Operativa dicha actividad.

	1.4	Publicar en el sitio web de la entidad, la siguiente información: Mecanismos para la atención al ciudadano, Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno), Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad.	Grupo de Atención al Ciudadano	Marzo de 2024	100%	Se pudo evidenciar publicación en la página web de la entidad la siguiente información: 1, Mecanismos identificados para la atención al ciudadano, 2, Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno), 3, Mecanismos para presentar quejas y reclamos https://distrisseguridad.gov.co/home/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion-y-pide-una-cita/
	1.5	Construir oferta institucional 2024 y publicar en sitio web de la entidad.	Grupo de Atención al Ciudadano	Febrero de 2024	33%	No se evidencia en la página web de la entidad la oferta institucional de acuerdo a los diferentes programas, sin embargo, se realizó mesa de trabajo de fecha 18 de septiembre de 2024, mediante la cual se socializó la necesidad de la creación de la oferta institucional, donde se crearon compromisos y la fecha no se evidencian cumplimiento de las mismas.
	1.6	Construir el Plan de participación. Paso 1. Identificación de actividades que involucran procesos de participación. Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan. Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar y aprobar por acto administrativo	Grupo de Atención al Ciudadano	Febrero – Abril 2024	33%	No se observan a la fecha registros de construcción, ejecución y evaluación del plan de participación ciudadana, sin embargo El 14 de agosto de 2024, se realizó reunión en la dirección general en aras de revisar, ajustar y adoptar el plan de participación y realizar las asignaciones correspondientes donde se estableció como objeto general Elaborar la estrategia de participación ciudadana con el fin de involucrar al ciudadano mediante una comunicación de doble vía del accionar misional y administrativo de DISTRISSEGURIDAD y permitir su participación concertada y organizada en busca de nuevas soluciones para beneficio de la entidad y satisfacción de la ciudadanía. y específicos. ü Fortalecer el sentido de lo público. ü Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en la toma de decisiones. ü Constituir la estrategia en un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. ü Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad. ü Integrar los aportes y propuestas de la ciudadanía, una vez conocidas, validadas y concertadas con la dirección general. ü Facilitar a la ciudadanía la participación en la planeación y control del desarrollo de los planes, proyectos y programas institucionales.
	1.7	Ejecutar el Plan de participación	Grupo de Atención al Ciudadano	Abril – Diciembre 2024	0%	No se observan a la fecha registros de construcción, ejecución y evaluación del plan de participación ciudadana.
	1.8	Evaluación de Resultados del Plan de Participación – Informe Final	Grupo de Atención al Ciudadano	Diciembre de 2024	0%	No se observan a la fecha registros de construcción, ejecución y evaluación del plan de participación ciudadana. Pendiente ejecutar en la fecha programada.

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

De acuerdo con la tabla anterior se pudo observar un cumplimiento de del 37.5% respecto las actividades planteadas en el componente 4 del PAAC, lo cual sugiere que se deben diseñar acciones concretas que coadyuben a cumplir con las acciones del componente de atención al ciudadano para lograr la implementación de la política.

Observación #4: Revisado el plan de acción de Distriseguridad se puede observar que este no contiene acciones que permitan avanzar en la implementación de la política de atención al ciudadano, en contravención con lo establecido en la política pública de servicio al ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública los cual indica que anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor. Lo anterior por posible desconocimiento del lineamiento, lo que podría generar deficiencias en la atención al ciudadano.

Respuesta a las observaciones No. 4

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

- **Caracterización Grupos de Valor**

Entre los lineamientos de Direccionamiento Estratégico y Planeación establecidos en la Política Publica de Servicio al Ciudadano se detalla:

Una herramienta muy importante que puede asociarse con esta dimensión, teniendo en cuenta su enfoque transversal y estratégico, y dado que brinda información a las entidades para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las políticas de gestión y desempeño, es la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de las entidades. Esta herramienta debe constituirse como un ejercicio permanente, en el cual participan tanto dependencias misionales, como de apoyo a la gestión.

Los ejercicios de caracterización de grupos de valor deben ser un elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes, programas o iniciativas, dado que solo el conocimiento de las características y necesidades de la población permitirá que la gestión institucional logre satisfacer esas necesidades específicas, de tal forma que la priorización y definición de acciones en la planeación, debe analizarse a la luz de los resultados de la caracterización.

Solicitada la información, se recibe a través del memorando 2426 del 2024 de Juridica, se recibe el documento Caracterización Grupos de Valor Código: MDEYP – 00X de septiembre de 2022 el cual contiene el ejercicio de caracterización de grupos de valor y de interés a partir de las bases de datos del primer semestre de la vigencia 2022 de los diferentes grupos de valor que interaccionan con la entidad

Dado que la Política Publica de Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública establece que la Caracterización de Grupos de Valor es una herramienta que debe constituirse como un ejercicio permanente, en el cual participan tanto dependencias misionales, como de apoyo a la gestión, se recomienda actualizar la caracterización de grupos de valor de la entidad dado que esto le permitiría tomar decisiones más informadas y precisas, alineadas con las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

- **Lineamientos Relacionados con Talento Humano**

Se puede observar que la Política Pública de Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública establece de manera clara lineamientos en materia del Talento Humano relacionado con la atención ciudadana, como son:

Lineamiento	Cumplimiento
Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.	Se cuenta con registros de capacitación en temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano, pero no se cuentan con soportes de socialización del protocolo de atención al ciudadano establecido por la entidad. El protocolo de Atención al Ciudadano MATC-001, cuenta con lineamientos para las personas en condición de discapacidad y en condición de vulnerabilidad, sin embargo, dichos lineamientos deben profundizarse, indicando además las condiciones de infraestructura para cada tipo de condición acorde con la norma xxx.
Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio.	No se evidencio en el Plan de Capacitaciones 2024 y en el programa de capacitaciones 2024, actividades y estrategias encaminadas al fortalecimiento de las competencia y conocimientos del personal de primer y segundo nivel que interviene en la atención al ciudadano relacionadas con funciones de las áreas, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en el primer nivel de servicio
Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSD.	Se pudo evidenciar registros de asistencia y memorias de capacitación relacionadas con el servicio al ciudadano, sin embargo, se recomienda verificar la participación del personal que tiene contacto directo con la ciudadanía, así como aquellos que realizan las respuestas de sus peticiones.
Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.	Se pudo observar en la circular 026 de l 05/01/2023 que en el numeral 18 del listado documentos de verificación contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestion distrisseguridad se encuentra como requisito la copia del diploma del Curso de Lenguaje Claro, además, este se puede observar en los documentos aportados por cada contratista a través de la

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

	plataforma SECOP II. Sin embargo, se recomienda definir lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.
Crear esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permitan destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano, el interés continuo por incrementar sus habilidades y cualificarse	No se evidencian acciones sobre implementación de incentivos especiales a los servidores para destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano.
Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano. El Código de Integridad es una herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público y cambios culturales a partir de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Los servidores encargados de la atención directa al ciudadano deben apropiar los valores del Código de integridad y ponerlos en práctica en la interacción con la ciudadanía.	Se evidencia actividades instituciones encaminadas a la apropiación de los valores del código de integridad. Sin embargo, se recomienda, se recomienda verificar la participación del personal que tiene contacto directo con la ciudadanía, así como aquellos que realizan las respuestas de sus peticiones.

Observación #5: Se pudo evidencia que Distriseguridad no cuenta con un programa de inducción y/o Reinducción que fortalezca el conocimiento de los servidores que tienen contacto directo con la ciudadanía en temas relacionados con la operación de la entidad, en contravención con la Política Pública de Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública la cual establece que los servidores públicos que se encuentran en el primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos) deben contar con el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. Lo anterior por posible falta de diagnóstico adecuado para identificar las necesidades de capacitación del personal en contacto con la ciudadanía, lo que podría generar deficiencias en la atención al ciudadano, afectando la calidad del servicio.

Respuesta a las observaciones No. 5

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

Observación #6: Se pudo evidenciar que Distriseguridad no cuenta con incentivos especiales a los servidores que tienen contacto directo con la ciudadanía, así como aquellos que realizan las respuestas de sus peticiones, para destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano, en contravención con la Política Pública de Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública la cual establece crear esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

servidores públicos, que permitan destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano, el interés continuo por incrementar sus habilidades y cualificarse. Lo anterior por posible desconocimiento de los lineamientos establecidos en la Política Publica de Servicio al Ciudadano, lo que podría generar deficiencias en la atención al ciudadano, afectando la calidad del servicio.

Respuesta a las observaciones No. 6

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

- **Carta al Trato Digno**

La ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece en el artículo 7 el siguiente lineamiento:

(...)

ARTÍCULO 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

(...)

Al respecto la Política Publica de Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública establece:

- Según la carta de Trato Digno al Ciudadano establecida en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, se debe fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y avanzar en el compromiso por parte de los servidores públicos de brindar un trato que incorpore los valores del servicio público y garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad. Esto implica tomar en consideración que los ciudadanos son sujetos de derechos y los servidores públicos son los responsables de facilitar y promover el acceso de estos sujetos a la oferta pública.
- Diseñar e implementar estrategias para el trato digno y diferenciado teniendo en cuenta buenas prácticas del servicio público, entre otras fortaleciendo la carta de trato digno con el enfoque diferencial étnico y a poblaciones con discapacidad, LGBTI, por grupo étnico, entre otros, así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

A través del memorando 2426 del 2024 de Jurídica, se recibe el documento Carta al Trato Digno Código FATC-001, el cual contiene los derechos y deberes de los ciudadanos. Respecto a la visibilidad, se pudo evidencia que la misma se encuentra publicada en la pagina web de la entidad en el siguiente enlace: <https://distrisseguridad.gov.co/trato-digno/>

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

- **Oferta Institucional**

La Política Pública de Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública establece en relación con la oferta institucional:

- *El punto de partida para fortalecer la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites está dado por la identificación y mejora del portafolio de oferta institucional, dado que se constituye en uno de los elementos más importantes para el relacionamiento con los ciudadanos, dado que allí se definen claramente los bienes y servicios que entrega la entidad en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes.*

Para la identificación del portafolio de oferta institucional se recomienda la revisión de los productos que surgen de los procesos misionales para los ciudadanos, así como el análisis de las normas de creación, funciones de las entidades y en general el marco normativo. Todos aquellos productos que entregue la entidad en cumplimiento de una disposición con fuerza de ley darán lugar a un trámite que los ciudadanos deben adelantar para acceder al derecho, obligación o ejercer una actividad; de igual manera, los bienes y servicios que son producto de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad, se enmarcarán como otro procedimiento administrativo (OPA) para acceder a ellos.

- *Las entidades deben verificar si cumplen con los siguientes criterios para garantizar el acceso a la información pública:*
 - *La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.*
- *A partir del ejercicio de caracterización, implementar estrategias que garanticen el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional y la información y comunicación en respuesta a sus características sociolingüísticas, teniendo presente a los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional de forma que se facilite la relación entre el Estado y los ciudadanos, en el marco de la atención al ciudadano.*
- *Incorporar dentro de los canales de atención medidas técnicas, tecnológicas y administrativas necesarias para el acceso a la oferta institucional por parte de los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional.*

A través del memorando 2426 del 2024 de Jurídica, se informa en el punto 11 la siguiente respuesta:

Rta. Se adjunta acta mediante la cual realizó mesa de trabajo de fecha 18 de septiembre de 2024, en la que socializó la necesidad de la creación de la oferta institucional con los líderes de proceso, donde se crearon compromisos y la fecha no se entregaron, impidiendo la creación de la oferta institucional como tarea a cargo de la Dirección General y Líder del proceso de Direcciónamiento Estratégico.

Se debe priorizar la elaboración y publicación de la oferta institucional de la entidad porque:

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

- Publicar la oferta institucional permite a los ciudadanos conocer los planes, programas, proyectos y servicios disponibles, cómo acceder a ellos y los requisitos necesarios. Esto fomenta la transparencia y facilita el acceso a la información.
- Al tener una oferta institucional clara y accesible, los ciudadanos pueden entender mejor los servicios que ofrece la entidad, lo que mejora su experiencia y satisfacción.
- La publicación de la oferta institucional permite a la entidad rendir cuentas sobre los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece y los resultados obtenidos, lo que fortalece la confianza y la credibilidad ante la ciudadanía.

Observación #7: Se pudo evidenciar que Distriseguridad no tiene publicada su oferta institucional, en contravención con la Política Pública de Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública la cual establece que el punto de partida para fortalecer la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites está dado por la identificación y mejora del portafolio de oferta institucional, dado que se constituye en uno de los elementos más importantes para el relacionamiento con los ciudadanos, dado que allí se definen claramente los bienes y servicios que entrega la entidad en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes. Lo anterior por posible desconocimiento de los lineamientos establecidos en la Política Pública de Servicio al Ciudadano, lo que podría generar deficiencias en la atención al ciudadano, afectando la calidad del servicio.

Respuesta a las observaciones No. 7

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

7. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD ALLEGADAS A LA ENTIDAD

El presente capítulo analiza la oportunidad en la gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) allegadas a la entidad durante el segundo semestre del año 2024, específicamente en los meses de septiembre, octubre y noviembre. Esta revisión se basa en el análisis 149 PQRSD tomadas del informe arrojado por la plataforma ATI Docuban, evaluando el cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y las directrices internas de la entidad.

Analizada la tabla de datos se pudo establecer que finalmente la información estaba conformada como se muestra en la siguiente tabla:

Descripción	Cantidad	%
PQRSD	138	93%

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

Acción Judicial	3	2%
Cuenta de Cobro	3	2%
Informativo e Invitaciones	5	3%
Total	149	

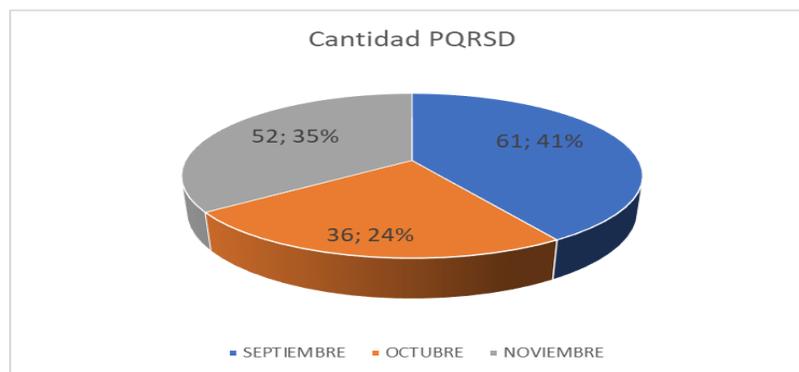
Aunque el 93% de los registros corresponden a PQRSD, el 7% de los radicados (2024-2206, 2024-2338, 2024-2747, 2024-2748, 2024-2997, 2024-3066, 2024-3069, 2024-3091, 2024-3092, 2024-3097, 2024-3203) no lo son, lo cual refleja falta de control en la clasificación inicial que se realiza en la plataforma ATI Docubank.

El objetivo principal de este capítulo es identificar fortalezas, debilidades y posibles áreas de mejora en el proceso de atención al ciudadano, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la gestión de las PQRSD.

Análisis General

De acuerdo con la información analizada, se identificaron las siguientes tendencias en la gestión de las PQRSD:

Volumen de PQRSD: En la siguiente grafica se puede observar el volumen de las PQRSD recibidas durante el trimestre analizado, siendo septiembre el mes con mayor cantidad de PQRSD registradas (61).



Cumplimiento de Términos:

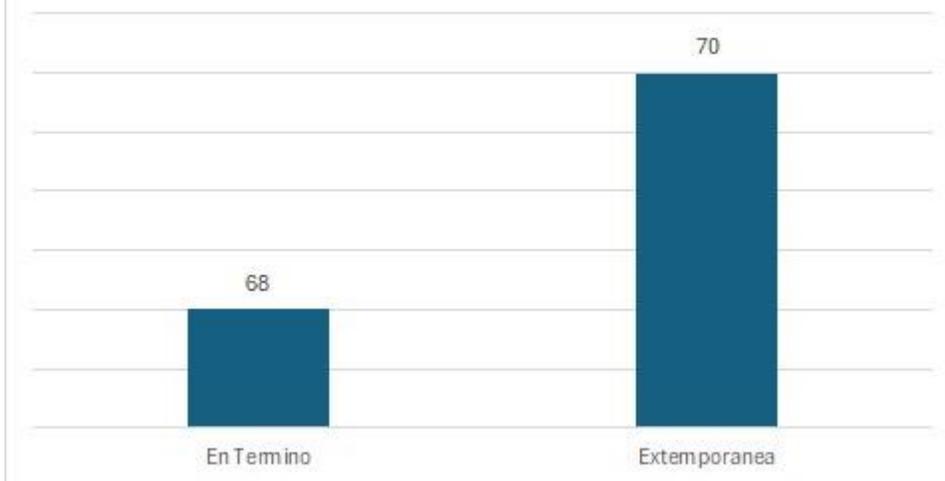
Aunque se observa un alto porcentaje de PQRSD respondidas en termino, es significativo el % de las respondidas extemporáneamente (40,6%). Se identificaron casos de incumplimiento en los plazos, los cuales representan una oportunidad de mejora.

Tabla Relación de PQRSD Respondidas Extemporáneamente

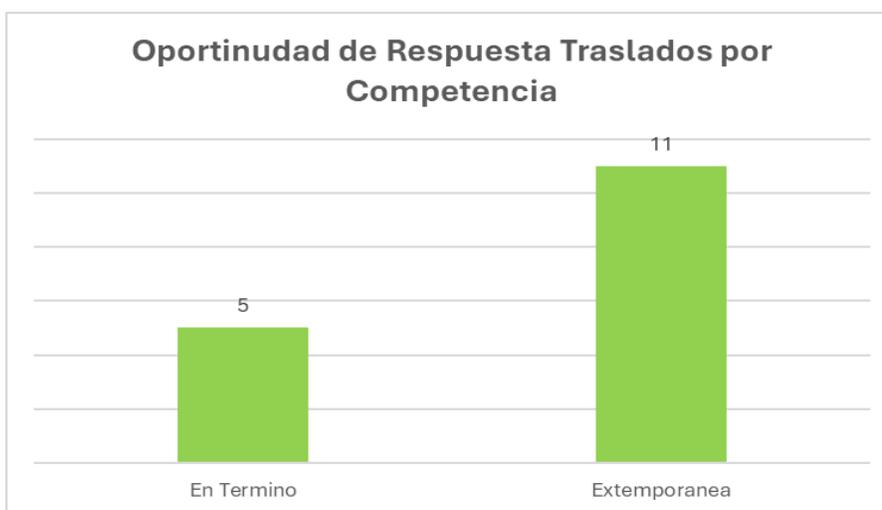
N° Radicado	Fecha Inicial	Fecha Programada	Resultado	N° Radicado	Fecha Inicial	Fecha Programada	Resultado
2024-2202	2/09/2024	9/09/2024	extemporánea	2024-2520	2/10/2024	24/10/2024	Extemporánea

2024-2204	2/09/2024	9/09/2024	extemporánea	2024-2521	2/10/2024	24/10/2024	extemporánea
2024-2207	2/09/2024	23/09/2024	extemporánea	2024-2538	3/10/2024	25/10/2024	extemporánea
2024-2216	3/09/2024	24/09/2024	extemporánea	2024-2587	7/10/2024	15/10/2024	extemporánea
2024-2238	5/09/2024	26/09/2024	extemporánea	2024-2615	9/10/2024	31/10/2024	extemporánea
2024-2239	5/09/2024	26/09/2024	extemporánea	2024-2630	9/10/2024	31/10/2024	extemporánea
2024-2282	9/09/2024	30/09/2024	extemporánea	2024-2672	12/10/2024	5/11/2024	extemporánea
2024-2284	9/09/2024	30/09/2024	extemporánea	2024-2706	16/10/2024	7/11/2024	extemporánea
2024-2300	10/09/2024	1/10/2024	extemporánea	2024-2838	28/10/2024	20/11/2024	extemporánea
2024-2301	10/09/2024	1/10/2024	extemporánea	2024-2841	28/10/2024	20/11/2024	extemporánea
2024-2334	11/09/2024	2/10/2024	extemporánea	2024-2975	6/11/2024	28/11/2024	extemporánea
2024-2337	12/09/2024	19/09/2024	extemporánea	2024-2980	6/11/2024	14/11/2024	extemporánea
2024-2346	13/09/2024		extemporánea	2024-3054	15/11/2024	6/12/2024	extemporánea
2024-2357	16/09/2024		extemporánea	2024-3070	17/11/2024	6/12/2024	extemporánea
2024-2360	17/09/2024	24/09/2024	extemporánea	2024-3078	18/11/2024	9/12/2024	extemporánea
2024-2368	17/09/2024	8/10/2024	extemporánea	2024-3086	18/11/2024	9/12/2024	extemporánea
2024-2382	17/09/2024	24/09/2024	extemporánea	2024-3090	18/11/2024	9/12/2024	extemporánea
2024-2384	18/09/2024	25/09/2024	extemporánea	2024-3136	21/11/2024	12/12/2024	extemporánea
2024-2405	20/09/2024	11/10/2024	extemporánea	2024-3174	25/11/2024	16/12/2024	extemporánea
2024-2421	23/09/2024	15/10/2024	extemporánea	2024-3189	25/11/2024	16/12/2024	extemporánea
2024-2427	23/09/2024	15/10/2024	extemporánea	2024-3190	25/11/2024	16/12/2024	extemporánea
2024-2434	24/09/2024	16/10/2024	extemporánea	2024-3193	25/11/2024	2/12/2024	extemporánea
2024-2435	24/09/2024	16/10/2024	extemporánea	2024-3204	25/11/2024	16/12/2024	extemporánea
2024-2439	24/09/2024	16/10/2024	extemporánea	2024-3217	26/11/2024	17/12/2024	extemporánea
2024-2460	25/09/2024	2/10/2024	extemporánea	2024-3224	26/11/2024	17/12/2024	extemporánea
2024-2462	26/09/2024	3/10/2024	extemporánea	2024-3232	27/11/2024	18/12/2024	extemporánea
2024-2488	30/09/2024	22/10/2024	extemporánea	2024-3243	28/11/2024	19/12/2024	extemporánea
2024-2501	30/09/2024	22/10/2024	extemporánea	2024-3248	28/11/2024	19/12/2024	extemporánea

N° Radicado	Fecha Inicial	Fecha Programada	Resultado
2024-2203	2/09/2024	23/09/2024	Extemporánea
2024-2251	5/09/2024	26/09/2024	Extemporánea
2024-2261	6/09/2024		Extemporánea
2024-2281	9/09/2024	30/09/2024	Extemporánea
2024-2477	27/09/2024	21/10/2024	Extemporánea
2024-2746	18/10/2024		Extemporánea
2024-2756	21/10/2024	13/11/2024	Extemporánea
2024-2794	23/10/2024	15/11/2024	Extemporánea
2024-2926	31/10/2024		Extemporánea
2024-2996	13/11/2024	4/12/2024	Extemporánea
2024-3052	14/11/2024	5/12/2024	Extemporánea
2024-3145	21/11/2024	12/12/2024	Extemporánea
2024-3200	25/11/2024	16/12/2024	Extemporánea
2024-3279	28/11/2024	19/12/2024	Extemporánea

Oportunidad de la Respuesta

Las respuestas extemporáneas se concentran principalmente en solicitudes de información compleja o aquellas que requieren traslados entre dependencias, de las cuales se pudo identificar 16 registros correspondientes a los radicados 2024-2202, 2024-2204, 2024-2208, 2024-2305, 2024-2337, 2024-2360, 2024-2382, 2024-2384, 2024-2398, 2024-2460, 2024-2462, 2024-2507, 2024-2587, 2024-2671, 2024-2980, 2024-3193.

Oportunidad de Respuesta Traslados por Competencia**Gestión de Respuestas:**

La plataforma de gestión electrónica presenta inconsistencias en la alimentación de los expedientes, lo que dificulta el seguimiento oportuno de las respuestas. En algunos casos, la sección de respuesta del expediente electrónico no fue actualizada dentro de los plazos establecidos, generando retrasos en el registro final y reprocesos en el análisis de la información.

En varios casos, aunque la respuesta fue emitida en tiempo, el registro en la sección correspondiente del expediente electrónico se realizó de manera extemporánea. Esto afecta la trazabilidad y dificulta la verificación del cumplimiento de los términos.

Tabla Relación de PQRSD con Fallas en la actualización del Expediente Electrónico

N° Radicado	Fecha Inicial	Fecha Programada	Fecha de Notificación	Observación
2024-2279	9/09/2024	30/09/2024	30/09/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2280	9/09/2024	30/09/2024	30/09/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2281	9/09/2024	30/09/2024		Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2300	10/09/2024	1/10/2024	29/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2305	10/09/2024	1/10/2024	24/09/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2314	11/09/2024	2/10/2024	25/09/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2317	11/09/2024	2/10/2024	25/09/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2318	11/09/2024	2/10/2024	11/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2319	11/09/2024	2/10/2024	30/09/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2334	11/09/2024	2/10/2024	18/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2351	16/09/2024	7/10/2024	7/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2360	17/09/2024	24/09/2024	17/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2405	20/09/2024	11/10/2024	17/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2421	23/09/2024	15/10/2024	17/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2520	2/10/2024	24/10/2024		Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2538	3/10/2024	25/10/2024	20/11/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2615	9/10/2024	31/10/2024	31/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2631	9/10/2024	31/10/2024	30/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2671	12/10/2024	21/10/2024	21/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2672	12/10/2024	5/11/2024		Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2696	16/10/2024	7/11/2024	1/11/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2706	16/10/2024	7/11/2024	17/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2730	17/10/2024	8/11/2024	18/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2743	18/10/2024	12/11/2024	18/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2794	23/10/2024	15/11/2024		Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2829	25/10/2024	19/11/2024	29/10/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2839	28/10/2024	20/11/2024	20/11/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2841	28/10/2024	20/11/2024	26/11/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2860	28/10/2024	20/11/2024	20/11/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2980	6/11/2024	14/11/2024	29/11/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-2996	13/11/2024	4/12/2024		Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3052	14/11/2024	5/12/2024		Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3070	17/11/2024	6/12/2024	2/01/2025	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3084	18/11/2024	9/12/2024	21/11/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3086	18/11/2024	9/12/2024		Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3090	18/11/2024	9/12/2024	12/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3098	19/11/2024	10/12/2024	21/11/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3171	22/11/2024	12/12/2024	12/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3202	25/11/2024	16/12/2024	12/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3233	27/11/2024	18/12/2024	12/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico
2024-3278	28/11/2024	19/12/2024	12/12/2024	Fallas en la actualización oportuna del expediente electrónico

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

Observación #8: Se pudo evidenciar que de los 149 registros analizados, el 7% no correspondían a la clasificación de PQRSD, en contravención con lo establecido en la actividad 1 del procedimiento Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicidades – PQRSD y F, el cual establece que establece el Recibo y radicación de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Demanda y Felicitación de manera presencial en la Unidad de archivo y correspondencia, por el canal autorizado correo atencionalciudadano@distrisseguridad.gov.co o por la página web de la entidad. Lo anterior por posible debilidad en la validación información durante la captura de datos, afectando la calidad de la información arrojada por la plataforma ATI Docubank.

Respuesta a las observaciones No. 8

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

Observación #9: Se pudo evidenciar que de los 138 registros analizados como PQRSD, el 56 se respondieron de manera extemporánea y 12 de las cuales no se evidencian soportes de respuestas, en contravención con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 la cual establece que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Lo anterior por posible ausencia de un sistema eficiente de seguimiento y control de los tiempos de respuesta, generando posibles sanciones disciplinarias para los funcionarios responsables, según lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Respuesta a las observaciones No. 9

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien manifestó no tener la cantidad de peticiones relacionadas en estado “sin responder”, dado que las mismas si bien no se encuentran cargadas en la plataforma de correspondencia, las respuestas fueron emitidas y comunicadas al peticionario a través de correo electrónico, por lo que se aportan las evidencias de las mismas; ahora revisada y analizados los soportes únicamente se evidencias que efectivamente se le dio respuesta a las (19) peticiones; sin embargo cinco (5) de estas se respondieron dentro de los términos y catorce (14) extemporánea.

Por tanto, se modifica la presente observación, eliminando el índice de petición “sin responder” aumentando el número de peticiones con estado “extemporánea”, fijándose de la siguiente manera:

“Se pudo evidenciar que de los 138 registros analizados como PQRSD, el 70 se respondieron de manera extemporánea, en contravención con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 la cual establece que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Lo anterior

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

por posible ausencia de un sistema eficiente de seguimiento y control de los tiempos de respuesta, generando posibles sanciones disciplinarias para los funcionarios responsables, según lo establecido en la Ley 1755 de 2015."

Observación #10: Se pudo evidenciar que de los 138 registros analizados como PQRSD, el 56 se respondieron de manera extemporánea, en contravención con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 la cual establece que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Lo anterior por posible ausencia de un sistema eficiente de seguimiento y control de los tiempos de respuesta, generando posibles sanciones disciplinarias para los funcionarios responsables, según lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Respuesta a las observaciones No. 10

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

Observación #11: Se pudo evidenciar que, de los 16 registros analizados como traslados por competencias, 11 se respondieron de manera extemporánea, en contravención con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 la cual establece que si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Lo anterior por posible ausencia de un sistema eficiente de seguimiento y control de los tiempos de respuesta, generando posibles sanciones disciplinarias para los funcionarios responsables, según lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Respuesta a las observaciones No. 11

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

Observación #12: Se pudo evidenciar que, de los 138 registros de PQRSD analizados como, 41 presentaron fallas en la actualización del expediente electrónico en la plataforma ATI Docuban al no cargarse en algunos casos las respuestas dadas a los peticionarios y en otros cargarlos de manera extemporánea, en contravención con lo establecido en la actividad 9 del procedimiento Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F, el cual establece el recibo, archivo de comunicación y finalización de la gestión realizada a la comunicación del peticionario en la plataforma tecnológica dispuesta por la entidad. Lo anterior por posible ausencia de controles internos que verifiquen la correcta y oportuna actualización de los expedientes electrónicos en la plataforma tecnológica, generando

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

dificultad para demostrar que las solicitudes han sido gestionadas adecuadamente, lo que puede generar desconfianza en los ciudadanos.

Respuesta a las observaciones No. 12

El día 8 de enero del año en curso se realizó mesa de trabajo, con el P.U.E Jurídico Edgard Martínez Cogollo, líder de proceso objeto de evaluación, con el fin de comunicar las observaciones identificadas en el desarrollo del proceso de auditoría, quien no presentó objeciones a la misma; por tanto, esta queda fijadas y será incluida en el Plan de mejoramiento.

8. CONCLUSIONES

Se resalta en el proceso de atención al ciudadano la existencia de información estratégica para su funcionamiento como son: Caracterización del Proceso, Procedimientos, Matriz de Riesgos, Política de Atención al Ciudadano, Protocolo de Atención al Ciudadano, Carta al Trato Digno.

Con base en las observaciones identificadas durante la auditoría al proceso de Atención al Ciudadano, se evidencia que, aunque la entidad ha implementado acciones orientadas a garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de los lineamientos legales y normativos, persisten deficiencias significativas que afectan la eficacia y eficiencia del proceso. Entre las principales debilidades se destacan: la falta de actualización y articulación de documentos clave como la caracterización de grupos de valor y la oferta institucional, el incumplimiento de los tiempos de respuestas de las PQRSD, así como deficiencias en la actualización oportuna de los expedientes electrónicos de las PQRSD en la plataforma tecnológica.

Estas deficiencias reflejan la necesidad de fortalecer los controles internos, mejorar la gestión documental y optimizar los mecanismos de seguimiento y evaluación en el marco del proceso de atención al ciudadano, con el fin de garantizar un servicio oportuno, transparente y de calidad, en cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

9. RESUMEN DE OBSERVACIÓN

NO. DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN
1	Requerida la matriz de riesgos se observan deficiencias en la estructura de los riesgos y los controles
2	Solicitadas las evidencias que den cuenta del seguimiento de la Política de Atención al Ciudadano de la Entidad por parte del comité de gestión y desempeño estas no son aportadas
3	No se encuentra creada en la entidad una dependencia encargada de la relación con el ciudadano que se encargue de liderar la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública
4	Revisado el plan de acción de Distriseguridad se puede observar que este no contiene acciones que permitan avanzar en la implementación de la política de atención al

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

	ciudadano.
5	Se pudo evidencia que Distriseguridad no cuenta con un programa de inducción y/o Reinducción que fortalezca el conocimiento de los servidores que tienen contacto directo con la ciudadanía en temas relacionados con la operación de la entidad
6	Se pudo evidenciar que Distriseguridad no cuenta con incentivos especiales a los servidores que tienen contacto directo con la ciudadanía, así como aquellos que realizan las respuestas de sus peticiones, para destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano
7	Se pudo evidenciar que Distriseguridad no tiene publicada su oferta institucional
8	Se pudo evidenciar que, de los 149 registros analizados, el 7% no correspondían a la clasificación de PQRSD
9	Se pudo evidenciar que de los 138 registros analizados como PQRSD, el 70 se respondieron de manera extemporánea.
10	Se pudo evidenciar que de los 138 registros analizados como PQRSD, el 56 se respondieron de manera extemporánea
11	Se pudo evidenciar que, de los 16 registros analizados como traslados por competencias, 11 se respondieron de manera extemporánea
12	Se pudo evidenciar que, de los 138 registros de PQRSD analizados como, 41 presentaron fallas en la actualización del expediente electrónico en la plataforma ATI Docuban al no cargarse en algunos casos las respuestas dadas a los peticionarios y en otros cargarlos de manera extemporánea

10. RECOMENDACIONES

Fortalecimiento del seguimiento interno:

- Implementar un sistema de alertas automáticas que notifique a los responsables sobre los plazos próximos a vencer y los casos pendientes de respuesta en la gestión de las PQRSD.
- Realizar seguimientos trimestrales para verificar el cumplimiento de los términos legales y detectar posibles fallas en el proceso.
- Detallar de manera expresa dentro de las funciones del comité de gestión y desempeño institucional el seguimiento a la política de servicio al ciudadano

Capacitación del talento humano:

- Diseñar e implementar un programa de inducción y reinducción que fortalezca el conocimiento de los servidores en temas relacionados con la operación de la entidad, la atención al ciudadano y las normativas aplicables.
- Incluir en el plan de capacitación anual actividades específicas para el personal de primer y segundo nivel, con énfasis en el uso de herramientas tecnológicas, el protocolo de atención al ciudadano y estrategias de lenguaje claro.

Optimización de la gestión documental:

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

- Actualizar y garantizar la correcta implementación de la caracterización de grupos de valor, asegurando que esta herramienta sea utilizada como base para la planificación y priorización de acciones.
- Publicar la oferta institucional en el sitio web de la entidad, detallando los servicios, requisitos y canales de acceso, con el fin de mejorar la transparencia y facilitar el acceso de los ciudadanos.

Gestión de las PQRSD:

- Establecer protocolos claros para los traslados por competencia, incluyendo tiempos máximos de respuesta y mecanismos de seguimiento.
- Depurar periódicamente la base de datos de PQRSD, identificando y corrigiendo inconsistencias o duplicidades en la clasificación de los registros.

Mejora de la plataforma tecnológica:

- Implementar controles internos que verifiquen la correcta y oportuna actualización de los expedientes electrónicos en la plataforma ATI Docubank, asegurando la trazabilidad de las solicitudes.
- Realizar pruebas periódicas de la plataforma para detectar y corregir fallas en la alimentación de los expedientes y evitar reprocesos.

Articulación de políticas:

- Detallar y documentar las acciones realizadas en articulación con otras políticas públicas, como las de transparencia, racionalización de trámites y talento humano, asegurando la coherencia y alineación con la Política Pública de Servicio al Ciudadano.
- Asignar formalmente el liderazgo de la implementación de la política al servidor público de nivel directivo, conforme a lo establecido en la Ley 2052 de 2020.

Reconocimiento al talento humano:

- Diseñar e implementar esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos que destaquen por sus competencias en atención al ciudadano, promoviendo su motivación y compromiso.

Estrategias de comunicación y participación ciudadana:

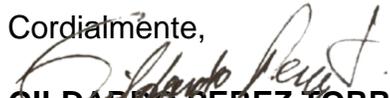
- Elaborar y ejecutar un plan de participación ciudadana que permita involucrar activamente a los ciudadanos en la mejora de los servicios ofrecidos por la entidad.
- Diseñar e implementar una encuesta de percepción respecto a los productos y servicios ofrecidos por la entidad, utilizando los resultados como insumo para la toma de decisiones y la mejora continua.

DISTRISSEGURIDAD	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: FCT - 012
		VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 05/03/2018

Cumplimiento normativo:

- Garantizar que todas las peticiones sean respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, evitando sanciones disciplinarias y fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en la gestión de la entidad.
- Asegurar que los traslados por competencia se realicen dentro de los cinco (5) días hábiles establecidos por la normativa, informando oportunamente a los ciudadanos sobre el estado de sus solicitudes.

Cordialmente,



GILDARDO PEREZ TORRES

Asesor Control Interno