

	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME EJECUTIVO AUDITORIA DE GESTION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

PERIODO DE EJECUCION

Entre el 8 de febrero y el 12 de marzo de 2021, se llevó a cabo evaluación del proceso de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría aprobado para el 2021.

OBJETIVO GENERAL

Establecer la aplicación de controles claves definidos en el proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en relación con la oferta institucional de trámites y servicios prestados a la ciudadanía, principalmente de los procedimientos de Administración del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía y soporte funcional y técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas e instructivos relacionados.

ALCANCE

Verificar la adecuada aplicación de los controles establecidos, para el proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para el período comprendido entre junio a diciembre de 2020, con base en la muestra seleccionada, de dos procedimientos y cinco instructivos objetos de evaluación descritos a continuación:

- Procedimiento 2212200-PR-254 Soporte funcional y técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Procedimiento 2212200-PR-036 Administración del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Versión 13.
- Instructivo 4220000-IN-067 Canal telefónico Línea 195.
- Instructivo 4222000-IN-063 Canal Virtual - Portal Bogotá.
- Instructivo 4222000-IN-064 Canal Presencial CADE y SUPERCADDE
- Instructivo 4222000-IN-065 Canal Presencial – FDSC Supercade Móvil.
- Instructivo 4220000-IN- 072 Estructuración medios de interacción ciudadana- canal virtual

Así mismo, mediante selección visitar siete (7) sedes de Cades y Supercades de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de verificar el cumplimiento de la prestación de los servicios ofrecidos de acuerdo con lo establecido.

EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno.
Linda Mirielly Reales Magdaniel – Profesional Especializado.

METODOLOGIA APLICADA:

Para la práctica de pruebas de auditoría al proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se aplican las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas a través de muestreo tales como indagación, observación, inspección, revisión documental y comprobación selectiva, entre otros.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME EJECUTIVO AUDITORIA DE GESTION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

MARCO NORMATIVO INTERNO:

- Decreto 197 de 2014. Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 847 de 2019. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 217 de 2020. Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
- Circular 007 de 2018. Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014).
- Proceso 2212100-PO-008 Gestión Distrital del Servicio a la Ciudadanía Versión 11.
- Procedimiento 2212200-PR-036 Administración del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Versión 13.
- Procedimiento 2212200-PR-254 Soporte funcional y técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Instructivo 4220000-IN-067 Canal telefónico Línea 195.
- Instructivo 4222000-IN-063 Canal Virtual - Portal Bogotá.
- Instructivo 4222000-IN-064 Canal Presencial CADE y SUPERCADE.

LIMITANTES DE AUDITORIA:

De acuerdo con la muestra de instructivos seleccionados en el proceso auditor y en atención a la información proporcionada por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, hubo factores que limitaron el poder efectuar pruebas relacionadas con los instructivos 4220000-IN- 072 Estructuración medios de interacción ciudadana- canal virtual y 4222000- IN-065 Canal Presencial – FDSC Supercade Móvil.

Esta situación obedece que para el período objeto de evaluación (junio a diciembre de 2020), no se formularon ni generaron nuevos medios de interacción ciudadana, así como, tampoco se desarrollaron actividades a través del Supercade Móvil; este último, debido a las restricciones dadas por el gobierno nacional y local frente a la pandemia mundial del Covid-19. Por lo anterior, no fue factible evaluar el cumplimiento de los controles descritos en dichos instructivos, tema que queda sujeto de evaluación para ser abordado en próximas auditorias.

CONCLUSION

Como resultado de la auditoría practicada al proceso Gestión Distrital del Servicio a la Ciudadanía para el período comprendido entre junio y diciembre 2020, se concluyó con base en los procedimientos correspondientes a la Administración del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía y soporte funcional y técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, así como de los instructivos relacionados con Canal Telefónico Línea 195, Canal Virtual - Portal Bogotá y Canal Presencial CADE y SUPERCADE (visitas realizadas a instalaciones), seleccionadas objeto de evaluación que, en términos generales los controles implementados para su conducción se encuentran operando de manera a justa con lo establecido.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME EJECUTIVO AUDITORIA DE GESTION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

No obstante, se evidencian algunos aspectos particulares susceptibles de mejora para atención por responsables, concernientes al fortalecimiento de controles de los siguientes procedimientos e instructivos, a continuación, relacionamos los principales:

- Con respecto al procedimiento de soporte funcional y técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, una vez analizadas las incidencias registradas en el aplicativo entre junio y diciembre de 2020, se encontró como oportunidad de mejora llevar a cabo un análisis de causas-raíz sobre el incremento presentado de los tiempos de respuesta, en relación con los acuerdos de niveles de servicio establecidos por categoría y producto de este análisis, implementar un plan de acción dirigido a reducir significativamente los tiempos de respuesta, por ende, contribuir a la mejora en la prestación del servicio.
- En relación con el instructivo Canal Virtual Portal Bogotá (4220000-IN-063), en las pruebas de recorrido se identificó que las actividades 5 y 6 referentes a la aprobación por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y visto bueno de los editores del portal Bogotá de notas a publicar en la página web, no cuentan con estas evidencias en su ejecución. En tal sentido, se recomienda cumplir con lo señalado en el instructivo para evitar que se publique información no autorizada.
- En lo referente instructivo Canal telefónico Línea 195, se evaluó selectivamente la operación del contrato a través de algunos informes de supervisión, tomando como muestra las obligaciones No.1,3 y 4 de Acuerdo de Niveles de Servicio-ANS, No.8, Confidencialidad, No. 10, Esquema de costo y No.15 sobre lograr reducción de costos, de los meses de junio a diciembre de 2020, se observó que las obligaciones se ajustan a lo pactado, sin embargo es conveniente gestionar a través de la supervisión del contrato con la ETB, adelantar acciones para dar cabal cumplimiento a la obligación No. 15 que, propende por lograr la reducción de costos de la propuesta inicial, ya que no se describen los avances en esta materia, lo cual contribuirá a la mejora del contrato en cuanto a lo económico y en eficiencia de costos.
- En relación con la revisión al instructivo Canal Presencial CADE y SUPERCADÉ, se llevó a cabo visitas a las instalaciones de siete (7) puntos de la red Cade; Supercade Manitas, Tunal, Fontibón, Santa Helenita, Supercade Social, Muzu y Plaza de las Américas, seleccionados para realizar pruebas sobre la calidad de los servicios prestados en cuanto a orientación, oportunidad del servicio, presencia institucional, atención y resultado del trámite, en calidad de cliente oculto, observando que algunos ellos son susceptibles de mejora:
 - ✓ **Oportunidad del Servicio:** En seis (6) puntos de atención; (Supercade Manitas, Cade Tunal, Cade Fontibón, Cade Santa Helenita, Cade Muzu y Cade Plaza de las Américas) de los siete (7) puntos visitados, es necesario realizar mantenimiento de tabletas y pantallas, que complementan el Sistema de Asignación de Turnos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía y evitar que los funcionarios recurran a llamar de viva voz por el número asignado a los ciudadanos.

- ✓ **Presencia Institucional:** Importante se valore la viabilidad de incrementar el portafolio de servicio en el Supercade Manitas basada en la infraestructura actual, por ejemplo, con la presencia de Secretaría de Hacienda, Registraduría Civil, Codensa y Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales, entre otros.

De otra parte, en la visita a las instalaciones de la Red Cade, se observó en seis puntos; Supercade Social, Tunal, Fontibón, Santa Helenita, Muzu y Plaza de las Américas, elementos de oficina (sillas, tableros, estantes, etc) unos deteriorados y otros en buen estado que, requieren ser tramitada su devolución al almacén de la Subdirección Administrativa, pues se encuentran sin uso y acumulados en diferentes secciones de estos puntos de atención, con el fin de asegurar su adecuado manejo y conservación así como mejorar el aspecto visual.

Finalmente, como resultado del seguimiento a la implementación oportunidades de mejora con motivo de la auditoria efectuada en octubre de 2020 a puntos de la Red Cade, se recomienda a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía continuar gestionando las reuniones con la ETB como con la Empresa Promoambiental (Operador del Aseo), con el propósito de suscribir convenios en virtud del Art. 29 del Decreto 847 del 2019 para el Supercade 20 de julio, Cade Engativá y Suba. Es de anotar, que durante el proceso del cierre de la auditoría la Dirección del Sistema Distrital a la Ciudadanía, informó que se firmó convenio con la Empresa Promoambiental, manteniendo la oportunidad de mejora para aportar a la Oficina de Control Interno el soporte del convenio suscrito.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DE LA EVALUACIÓN.

Producto de las pruebas practicadas a los procedimientos e instructivos seleccionados que conforman el proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a continuación, se relacionan los aspectos observados y se plantean algunas oportunidades de mejora.

1. Procedimiento Soporte funcional y técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (2212200-PR-254).

Oportunidad de Mejora No. 1

Analizados los soportes remitidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (Memorando electrónico No. 3-2021- 5803), en relación con las incidencias presentadas durante el período de análisis (junio a diciembre de 2020) se identificó como una oportunidad de mejora, realizar análisis de causas-raíz que permita identificar cuáles son los principales aspectos que están afectando, en el incremento de los tiempos pactados en los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS, entre la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la OTIC, definidos mediante la comunicación No- 2-2021-1776 del 19 de enero del 2021.

Con base en el resultado obtenido del análisis, generar un plan de acción efectivo que contribuya a la mejora en la prestación del servicio, para lograr reducir de manera significativa los tiempos de respuesta.

Para determinar el cumplimiento de los tiempos pactados se analizaron los incidentes por categorías, según los promedios mensuales de los días hábiles por incidente desde su apertura hasta su cierre. A continuación, se resumen los tiempos categorizados por nivel:

- En el nivel 1 el tiempo máximo de atención de la incidencia es de 3 días hábiles, durante los meses de junio a diciembre del 2020 los promedios mensuales oscilaron entre 9 y 24 días hábiles. El promedio mensual más alto lo registró el mes de octubre con 24 días.
- Para el nivel 2, el tiempo máximo de atención establecido es de 10 días hábiles, entre junio y diciembre de 2020, los promedios mensuales oscilaron entre 5 y 60 días hábiles. El promedio de mayor registro fue en septiembre de 60 días, en el reporte de gestión de 4 a 6 meses.
- En el nivel 3, el tiempo máximo de atención pactado para resolver incidencias es de 30 días hábiles, durante el periodo de junio a diciembre 2020, los promedios mensuales oscilaron entre 5 hasta 42 días hábiles, este último promedio se presentó en el mes de julio en la categoría 3, contingencia intermitencias.

Cabe resaltar que, en el nivel 3 se incluyen las contingencias por intermitencia en el aplicativo de Bogotá te escucha, que para el período objeto de revisión registró 583 incidencias, que representan el 18% con relación al total de 3.286. En el cuadro siguiente, se detalla el comportamiento mensual, siendo relevante las incidencias en los meses de junio y agosto de 2020, estas fallas obedecen a distintas causas entre las que se destacan lentitud, caída o error de conexión:

Mes	Q. Incidencias	Nivel 3 > Contingencia_ Intermitencias	Porcentaje Participación
jun	524	163	31%
jul	490	54	11%
ago	481	144	30%
sep	531	92	17%
oct	494	76	15%
nov	386	33	9%
dic	380	21	6%
Total general	3.286	583	18%

2. Procedimiento 2212200-PR-036 Administración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía.

En la revisión del procedimiento del Administración del modelo multicanal, se encontraron aspectos por mejorar en los siguientes instructivos:

2.1. Instructivo Canal Virtual Portal Bogotá (4220000-IN-063)

Observación No. 1.

Para el desarrollo de la auditoría, se tomó una muestra de cuatro (4) notas publicadas en la página web de la entidad, correspondientes al período comprendido entre junio y diciembre de 2020, se observó que no se está dando cumplimiento a las actividades 5 y 6 establecidas en este instructivo, así:

Procedimiento /Instructivo	Descripción Actividad/Control	Aspecto evidenciado en la auditoría.
4222000- IN-063 Canal Virtual- Publicaciones de servicio a la ciudadanía Portal Bogotá.	3. Proponer los temas en el Consejo de Redacción liderado por la Oficina Consejera de Comunicaciones. 5. Presentar la nota a la Directora de Servicio a la Ciudadanía y/o a la Asesora de Comunicaciones de la Secretaría General para su aprobación. 6. Una vez aprobada la nota, enviarla a los editores del Portal Bogotá para su visto bueno.	De las actividades antes descritas en el desarrollo de la auditoría se obtuvo la siguiente evidencia: • Actas del Consejo de Redacción: De la muestra obtenida de las 4 notas sólo una cumplía con la actividad No. 3. Se solicitaron evidencias de las actividades realizadas números 5 y 6, las cuales no fueron aportadas.

Recomendación:

Es necesario dar cumplimiento a las actividades de verificación y aprobación por parte de los funcionarios, establecidos en el instructivo en los puntos 5 y 6, con el propósito de evitar que se publique información no autorizada.

2.2. Instructivo Canal Telefónico Línea 195 (4220000-IN-067)

La gestión de la operación de la línea 195, fue auditada a través del desarrollo de los contratos 4220000-341-2020 y 4220000-1300-2020, operación que se encuentra tercerizado con la ETB desde hace 18 años aproximadamente. Para evaluar su ejecución se tuvo en cuenta una muestra de las obligaciones pactadas en los contratos, y se revisó la información soporte relacionada, tal como; informes de supervisión, detalle del anexo técnico y demás información publicada en el Secop.

Para efectuar el análisis correspondiente, se tomó la siguiente muestra de las obligaciones: No.1,3 y 4 Acuerdo de Niveles de Servicio- ANS, No.8 Confidencialidad, No. 10 Esquema de costo y No.15 propender por lograr reducción de costos.

Como resultado del análisis para el periodo auditado (septiembre y diciembre), se observó que las obligaciones en la ejecución se ajustan a las condiciones pactadas, sin embargo, existen un aspecto por mejorar el cual se detalla a continuación:

Oportunidad de Mejora No. 2:

Se observó que se siguen los lineamientos de las obligaciones derivadas del contrato con una oportunidad de mejora relacionada con gestionar, a través de la supervisión del contrato con la ETB el desarrollo de la obligación No. 15 *“Efectuar todas las actividades tendientes a lograr la reducción de los costos de la propuesta inicialmente presentada a la Secretaría General en beneficio de la operación de la Línea 195 y con la finalidad de optimizar los recursos. Dicha circunstancia deberá ser comunicada por escrito al supervisor del contrato de la Secretaría General con el correspondiente esquema de costos para ser aprobado por la entidad. La aprobación de la modificación de costos de la propuesta en beneficio de la línea deberá constar por escrito y deberá ser suscrita por el supervisor del contrato y por a ETB”*, dado que, al revisar la ejecución y los informes de supervisión registrados en el Secop, correspondientes a los meses de junio a diciembre de 2020, no se describen los avances logrados en esta materia.

Esto tiene raíz en las distintas circunstancias ocasionadas por la pandemia, debido al alto volumen de tráfico de llamadas, sin embargo, es importante dar cumplimiento a este tipo de obligación que contribuirá a la mejora del contrato, desde el aspecto económico y de eficiencia de costos.

3. Visitas puntos de servicio de la Red Cade.

Con base en el procedimiento administración del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía (2212300-PR-036), se llevaron a cabo visitas a las instalaciones de la Red Cade en calidad de cliente oculto, se evaluaron algunos servicios prestados en los siguientes puntos, basados en el formato 2212200-FT-635 Reporte visita punto:

- Supercade Manitas (18 de febrero)
- Cade Tunal (18 de febrero)
- Cade Fontibón (23 de febrero)
- Cade Santa Helenita (23 de febrero)
- Supercade Social (23 de febrero)
- Cade Muzu (25 de febrero)
- Cade Plaza de las Américas (25 de febrero)

Durante la visita a las instalaciones de los siete (7) puntos de Red Cade, se observó que los servicios solicitados o consultados en cuanto a reclamo por servicios públicos, permiso laboral para menores de 18 años, orientación psicosocial para mujeres y certificado de residencia, fueron prestados de forma oportuna, con conocimiento de los trámites por parte de los funcionarios, y se recibió un trato amable. Se observaron algunos aspectos susceptibles de mejora, los cuales se detallan a continuación:

Oportunidad de Mejora No. 3:

Aspecto Evaluado	Cantidad de Puntos		Aspecto evidenciado durante la visita.
	Ok	Por mejorar	
1. <u>Orientación:</u> El punto cuenta con un o unos servidores a la entrada, que informan al ciudadano sobre el trámite o servicio que vino a realizar y orientan dónde tomar el turno.	5	2 Cade Muzu Cade Fontibón	La orientación al ingreso de los puntos se brinda de forma permanente al ciudadano, al momento de la visita en los Cades Muzu y Fontibón como cliente oculto no se observó la presencia de funcionarios brindando orientación sobre los servicios y tramites, por lo cual es importante dar continuidad a dicha actividad en los puntos.
2. <u>Oportunidad del Servicio:</u> Se da orientación a sala o módulo correspondiente (a través de los tableros orientadores del sistema de turnos, por voceo o direccionamiento de los servidores)	1	6 Supercade Manitas Cade Tunal Cade Fontibón Cade Santa Helenita Cade Muzu Cade Plaza de las Américas.	<ul style="list-style-type: none"> • Adelantar mantenimiento de tabletas y pantallas, que complementan el Sistema de Asignación de Turnos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía y evitar que los funcionarios con calidad de asesores tengan que llamar de viva voz por el número asignado a los ciudadanos. • En el Supercade Manitas algunas tabletas fueron devueltas al proveedor por garantía y en el Cade Santa Helenita se observó falla en la pantalla de turnos del primer piso.

Aspecto Evaluado	Cantidad de Puntos		Aspecto evidenciado durante la visita.
	Ok	Por mejorar	
3. <u>Atención:</u> La presentación personal del servidor cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente (Uniforme, carné, maquillaje, cabello, uñas y elementos adicionales al uniforme).	6	1 parcialmente Cade Fontibón.	<ul style="list-style-type: none"> En los puntos visitados se observó, que el personal portaba la chaqueta institucional a excepción en el cade Fontibón que, al indagar, la explicación obtenida por devolución de la chaqueta al presentarse falla en la confección. Los puntos de atención visitados Supercade Manitas, Cade Tunal, Cade Fontibón, Cade Santa Helenita, y Cade Muzu se encontró presencia de la Secretaria de Planeación, se observó el uso de chaquetas institucionales de la administración anterior, se recomendó en virtud del convenio evaluar la alternativa de actualizar la chaqueta de dotación al igual que para el servidor de la Secretaria General que no contaba con la dotación durante la visita.
4. <u>Presencia Institucional:</u> Número de módulos que no están asignados a ninguna entidad o área de atención.	6	1 Supercade Manitas	<p>Como oportunidad de mejora, se evalúe la necesidad de incrementar el portafolio de servicios basada en la infraestructura actual, en el Supercade Manitas.</p> <p>En principio, la ampliación del portafolio de servicios puede darse a través de los convenios existentes con entidades tales como: Secretaría de Hacienda, Acueducto, Registraduría Civil, Codensa, Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales entre otros.</p>

Oportunidad de Mejora No. 4

En relación con la infraestructura de las instalaciones de los siete (7) puntos mencionados anteriormente objeto de visita, se encontró adecuada demarcación, distanciamiento social en la fila para toma de turno, así como en las salas de espera, fila prioritaria para adulto mayor y mujeres embarazadas, señales, mapas de rutas de evacuación y salidas de emergencia visibles.

En los seis (6) puntos de red cade correspondientes a; Cade Tunal, Cade Fontibón, Cade Santa Helenita, Cade Muzu, Cade Plaza de las Américas y Supercade Social, se encontraron elementos de oficina (sillas de varios tipos, tableros, estantes, etc), sin uso y acumulados en diferentes secciones de estos puntos de atención, unos deteriorados y otros elementos en buen estado, pendientes por tramitar la respectiva devolución al almacén de la Subdirección de Servicios Administrativos. Es importante, realizar lo más pronto posible el trámite respectivo de los elementos con el fin de asegurar su control y protección, así como mejorar el aspecto visual de los puntos de atención.

3.1. Seguimiento a las oportunidades de mejora producto de la auditoría realizada en el mes de octubre 2020: Seguimiento sobre visitas realizadas a servicios prestados en Supercades.

En la visita practicada en octubre de 2020 a los Supercade 20 de julio, Engativá y Suba, se identificó la presencia de la ETB sin que mediara convenio o contrato, igualmente, en el Supercade 20 de julio, se observó la presencia de la Empresa Promoambiental (Operador del Aseo).

Estado de avance actual: Se encontró que, a la fecha, las empresas ETB y Promoambiental, continúan sin contar aún con convenio y/o contrato suscrito, por lo cual la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se encuentran gestionando dichos convenios, para dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 Art. 29, cuyo plazo de vigencia se amplió a 18 meses por medio del Decreto 207 del 2020, siendo la fecha final el 30 de junio del 2021.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME EJECUTIVO AUDITORIA DE GESTION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Al respecto, que durante el ciclo de cierre del proceso auditor la Dirección del Sistema Distrital informó que se firmó convenio con la Empresa Promoambiental, manteniendo la oportunidad de mejora para aportar a la OCI los soportes correspondientes del convenio suscrito.

Oportunidad de Mejora No. 5

Es importante que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, continúe adelantando las gestiones pertinentes con la ETB y la Empresa Promoambiental (Operador del Aseo), con el objetivo de cumplir dentro del plazo fijado por el Art. 29 del Decreto 847 del 30 de 2019, la suscripción de convenios con estas entidades.

Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis de informe preliminar, la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía a través de la Dirección del Sistema de Servicio Distrital y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, establecieron acciones de mejora dirigidas a gestionar la observación y las oportunidades de mejora señaladas en el plan de mejoramiento adjunto, el cual hace parte integral del presente informe final, previa aceptación de cada una de ellas.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría:

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Linda Mirielly Reales Magdaniel -Profesional Especializado.
 Revisado y aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno