

INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DEL 30 DE AGOSTO DE 2010, ART. 3°. ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.

Informe del 17 de julio de 2020.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del numeral 1 Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, en el suministro de las respuestas dentro de los plazos legales, por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

2. ALCANCE.

La Oficina de Control Interno, verificó el cumplimiento del numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 en términos de oportunidad en la respuesta entregada a los peticionarios a través de los diferentes canales de comunicación puestos a disposición por el Instituto, durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2020 al 30 de junio del mismo año.

3. CRITERIOS.

Decreto 371 del 30 de agosto de 2020, numeral 1 del Artículo 3°. *“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.*

Ley 1755 del 30 de junio 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 del Contencioso Administrativo”.*

Ley 734 del 05 de febrero de 2002 del Código Disciplinario Único *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.*

4. METODOLOGÍA.

Consulta y estudio de normatividad relacionada con el cumplimiento de los aspectos definidos en el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en términos de oportunidad a las respuestas entregadas por el Instituto a los peticionarios.

Solicitud y obtención de información y evidencia documentada, por parte del proceso de Atención al Ciudadano, relacionada con los requerimientos de los ciudadanos y la oportunidad de las respuestas entregadas por el Instituto conforme a lo estipulado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Revisión, verificación y análisis de informes, evidencias obtenidas y evaluación de las mismas.

5. RESULTADOS.

El día 8 de julio de 2020, la Oficina de Control Interno solicitó mediante correo electrónico al Proceso de Atención al Ciudadano, información y evidencia que sustentara el cumplimiento del numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de oportunidad de respuesta a los requerimientos de información de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta esta solicitud, el día 13 de julio se recibe la información de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias registrados en el aplicativo Bogotá te Escucha SDQS de la entidad.

Así las cosas, se procedió a verificar las respuestas entregadas a la ciudadanía en términos de oportunidad conforme a lo estipulado en el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, producto de lo cual se presentan los siguientes resultados:

Numeral 1 *El suministro de las respuestas dentro de los plazos legales.*

Una vez allegada la información por parte del responsable del área de Atención al Ciudadano el día 13 de Julio de 2020, se procedió a verificar los tiempos de respuesta según el tipo de Petición. En este sentido, se verificó el cumplimiento de términos de atención establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, así:

- ✓ Consulta (30 días)
- ✓ Denuncias por actos de corrupción (15 días hábiles)
- ✓ Derechos de petición de interés general (15 días hábiles)

- ✓ Derechos de petición de interés particular (15 días hábiles)
- ✓ Quejas (15 días hábiles)
- ✓ Reclamos (15 días hábiles)
- ✓ Peticiones (15 días hábiles)
- ✓ Sugerencia (15 días hábiles)

El Instituto presentó un total de **309** peticiones, en el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2020 y el 30 de junio del mismo año, estableciendo el siguiente comportamiento en cuanto a oportunidad de respuesta:

Tipología	Número de Peticiones
Peticiones atendidas dentro del plazo	279
Peticiones vencidas con respuesta	14
Peticiones vencidas sin respuesta	16
Total	309

Cuadro No. 1 reporte pqr Fuente: Proceso de Atención al Ciudadano

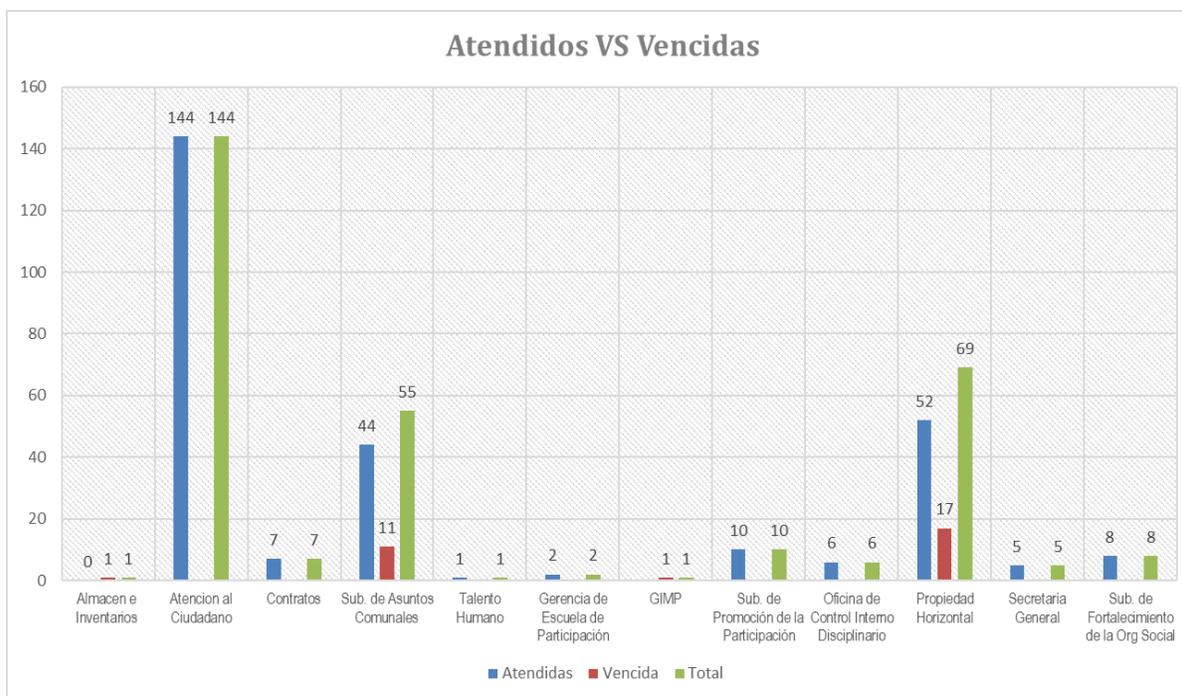


Grafico No. 1 respuestas vencidas por dependencia Fuente: Oficina de Control Interno

De tal manera, se evidenció que el Instituto dio respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 al 90% de las peticiones registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha SDQS durante el periodo evaluado. Así mismo, se evidenció que para el periodo evaluado se tuvo un vencimiento del 10% de las peticiones recibidas (atendidas fuera de términos 14 equivalentes al 4,5% y 16 vencidas pendientes de respuesta, equivalentes a un 5,5%).

A continuación se presentan las áreas en las cuales se presentan los vencimientos y los días de vencidas de las mismas:

Áreas con peticiones vencidas	Número de peticiones
Almacén e Inventarios	1
Gerencias de Instancias y Mecanismos de Participación	1
Propiedad Horizontal	17
Subdirección de Asuntos Comunes	11
Total	30

Cuadro No. 2 respuestas vencidas por dependencia Fuente: Proceso de Atención al Ciudadano

No.	Número petición	Dependencia	Fecha fin actividad	Días de vencimiento
1	680612020	Subdirección de Asuntos Comunes	3/04/2020	20
2	693072020	Subdirección de Asuntos Comunes	3/04/2020	1
3	732412020	Subdirección de Asuntos Comunes	3/04/2020	10
4	732612020	Área de Almacén e Inventarios	6/04/2020	2
5	743332020	Subdirección de Asuntos Comunes	6/04/2020	15
6	763432020	Subdirección de Asuntos Comunes	7/04/2020	3
7	780882020	Subdirección de Asuntos Comunes	14/04/2020	23
8	867012020	Subdirección de Asuntos Comunes	7/04/2020	7
9	1036712020	Subdirección de Asuntos Comunes	15/04/2020	9
10	1052312020	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	7/04/2020	2
11	1058132020	Propiedad Horizontal	7/04/2020	2
12	1060012020	Propiedad Horizontal	20/04/2020	7
13	1061672020	Propiedad Horizontal	7/04/2020	1
14	1062092020	Propiedad Horizontal	7/04/2020	7
15	1073002020	Propiedad Horizontal	8/04/2020	1
16	1078382020	Propiedad Horizontal	15/04/2020	6
17	1083432020	Propiedad Horizontal	8/04/2020	3
18	1085042020	Propiedad Horizontal	8/04/2020	1
19	1096702020	Propiedad Horizontal	15/04/2020	10
20	1099022020	Propiedad Horizontal	8/04/2020	5
21	1106732020	Propiedad Horizontal	13/04/2020	1
22	1116432020	Subdirección de Asuntos Comunes	8/04/2020	1
23	1121552020	Propiedad Horizontal	8/04/2020	2
24	1123322020	Propiedad Horizontal	15/04/2020	3
25	1126042020	Subdirección de Asuntos Comunes	13/04/2020	1
26	1130242020	Propiedad Horizontal	14/04/2020	3
27	1133672020	Subdirección de Asuntos Comunes	14/04/2020	2
28	1180242020	Propiedad Horizontal	14/04/2020	10
29	1185112020	Propiedad Horizontal	14/04/2020	1
30	1192112020	Propiedad Horizontal	14/04/2020	8
TOTAL				30

Cuadro No. 3 días de vencimiento Fuente: Proceso de Atención al Ciudadano

Como se puede observar en los cuadros anteriores, el Instituto presenta una atención parcial a los requerimientos de los ciudadanos en cuanto a los tiempos de respuesta ya que algunas de las peticiones presentan hasta 23 días de vencimiento, situación que puede acarrear sanciones para el Instituto por incumplimiento de un deber contenido en el Artículo 23 y el Numeral 8 del Artículo 35 del Capítulo Tercero de la Ley 734 del 05 de febrero de 2002 del Código Disciplinario Único.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en aras de mejorar la gestión del Instituto, se procede a generar la siguiente observación.

Observación No. 1

Cotejando los informes presentados en la vigencia 2019 y 2020, es reiterativo que el Instituto presenta falencias en los términos de atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos, contraviniendo de esta forma lo preceptuado en el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 que en su parte pertinente señala: “*La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de las respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales*” (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Recomendación No. 1

Realizar un análisis sobre las causas que originan que de manera reiterada se presenten vencimientos en la atención a las diferentes solicitudes realizadas por la ciudadanía, y establecer controles EFECTIVOS por parte de los procesos que presentan vencimientos, para que en lo sucesivo no se se siga presentando la situación “observada” y prevenir posibles sanciones a para el Instituto.

Dar respuesta inmediata a las 16 peticiones que se encuentran vencidas y que no han sido atendidas.

6. Conclusiones

Una vez analizada y verificada la información presentada por el proceso de Atención al Ciudadano, en cuanto a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, se pudo establecer que el Instituto, cumple de manera parcial el numeral 1 el cual señala que “*La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de las respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”* (Negrilla y subrayado fuera de texto). Hecho que dio lugar a una observación, la que se documenta en el numeral anterior.

7. Dificultades

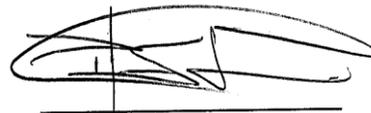
No se presentaron dificultades en el presente seguimiento al numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Elaboró y verificó:



ALEJANDRO MEJÍA CHACÓN
Contratista Oficina Control Interno

Revisó y aprobó:



PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre Completo/ cargo	Vo. Bo.	Fecha
Elaboró	Alejandro Mejía - Contratista OCI CPS 483 de 2020		
Revisó	Pablo Salguero Lizarazo- Jefe Oficina de Control		17-07-2020
Aprobó	Interno.		