



IDPAC



**INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC
INFORME CUMPLIMIENTO NUMERALES 2 AL 7 DEL ARTÍCULO 3 DECRETO 371 DE
2010
A 24 DE MARZO DE 2021**

Fecha Informe: 19 de abril de 2021.

1. OBJETIVO DEL INFORME

Establecer el nivel de cumplimiento por parte del Instituto a los numerales 2 al 7 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “*De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital*”, mediante la verificación de evidencias documentales que permitan efectuar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento del proceso de atención al ciudadano en la Entidad.

2. ALCANCE

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de los numerales 2 al 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 24 de marzo de 2021.

3. CRITERIO

- ✓ Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*”.
- ✓ Decreto 371 de 2010 Artículo 3 – “*De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital*”.
- ✓ Circular No. 006 de fecha 6 de abril de 2015 emitida por la Veeduría Distrital sobre “*Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010, artículo 3 numeral 7*”.
- ✓ Circular conjunta No. 006 de fecha 7 de marzo de 2017, emitida por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, sobre “*Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos*”.

4. METODOLOGÍA

El presente informe se efectuó mediante la verificación documental de las evidencias aportadas por la Secretaría General – Atención al Ciudadano con respecto a los lineamientos establecidos por el Instituto frente a los numerales 2 al 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo se realizó visita a las instalaciones de atención al ciudadano en la sede principal del Instituto.

5. RESULTADOS

Mediante correo electrónico de día 25 de marzo de 2021, la Oficina de Control Interno solicitó a la Secretaría General – Atención al Ciudadano, la información y evidencias que sustentarán el cumplimiento de los numerales 2 al 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Teniendo en cuenta esta solicitud, los días 27 de marzo, 9, 14 y 15 de abril de 2021 se recibieron correos electrónicos de la Secretaría General – Atención al Ciudadano con la información y documentación para verificación de las evidencias aportadas, producto de lo cual se presentan los siguientes resultados:

5.1. Numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “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”.

Considerando que la Oficina de Control Interno realiza seguimientos semestrales a las peticiones recibidas de los ciudadanos para verificar el cumplimiento del numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y teniendo en cuenta que en el último “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” de fecha 19 de enero de 2021 se verificó el cumplimiento del numeral 1 del artículo 3 del decreto mencionado, por esta razón la Oficina de Control Interno no incluyó la verificación de este numeral en el presente seguimiento.

5.2. Numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”.

a-) Reconocimiento del proceso:

Se evidenció que dentro de los procesos estratégicos del mapa de procesos del Instituto está reconocido el proceso de Atención a la ciudadanía, el cual está documentado en el procedimiento de “Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha - SDQS” identificado con el código IDPAC-AC-PR-07 versión 8 de fecha 30 de diciembre de 2019, cuyo objetivo es: *“Establecer los lineamientos para la atención a los requerimientos y denuncias ciudadanas, atendiendo las directrices del Estatuto Anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano garantizando un servicio transparente y oportuno”.*

Adicionalmente, se evidenció que el Instituto tiene implementada la caracterización del proceso de atención a la ciudadanía identificada con el código IDPAC-AC-CA-01 versión 4 de fecha 30 de noviembre de 2020 y el uso de los siguientes formatos del proceso de atención a la ciudadanía:

- IDPAC-AC-FT-02 - Recepción de sugerencias V2
- IDPAC-AC-FT-03 - Encuesta satisfacción en la prestación del servicio V3
- IDPAC-AC-FT-06 - Formato caracterización de Usuarios V1
- IDPAC-AC-FT-07 - Registro de Atención V2
- IDPAC-AC-FT-08 - Ciudadano incognito canal telefónico V1

El mapa de procesos de la entidad se encuentra ubicado en la Intranet en el ícono de Sistema Integrado de Gestión – SIG y en el aplicativo SIGPARTIPIO, por su parte el procedimiento de “Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha - SDQS”, la caracterización de proceso de atención a la ciudadanía y los formatos mencionados, están ubicados en el aplicativo SIGPARTIPIO. La caracterización del proceso de atención a la ciudadanía se encuentra publicada en la página web del Instituto en el siguiente link de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

<https://www.participacionbogota.gov.co/transparencia/estructura-organica/procesos-procedimientos>

b-) Defensor ciudadano:

Se observó la Resolución Interna No. 262 de fecha 26 de agosto de 2020 “Por la cual se designa al Defensor (a) del Ciudadano (a) en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal” y se nombró como Defensora del Ciudadano a la funcionaria Omaira Morales Arboleda, que desempeña el cargo de Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad, con código 115 grado 01, por el término de un (01) año.

Se evidenció que mediante correo electrónico de fecha 9 de septiembre de 2020, la Oficina Asesora de Comunicaciones informó a la Secretaría General - Atención al Ciudadano sobre la actualización de la imagen del defensor del ciudadano en la página web del Instituto, así como la publicación y socialización de la mencionada Resolución Interna No. 262 de fecha 26 de agosto de 2020 en la Intranet, para conocimiento de los servidores públicos y contratistas de la Entidad.

Se constató que en el link de trámites y servicios / canales de atención de la página web de la Entidad, se establecen los canales por medio de los cuales la ciudadanía puede comunicarse con el defensor del ciudadano, esto es al número telefónico 2417900 y al correo electrónico: defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co

De acuerdo con lo mencionado, el Instituto da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.3. Numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.

a-) Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes:

Acorde con lo mencionado en el numeral 5.1. de este informe, la verificación del registro de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas por la Entidad en sus diversos canales de atención es verificada por la Oficina de Control Interno mediante seguimientos semestrales.

Adicionalmente la información mencionada fue verificada en el último “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” de fecha 19 de enero de 2021, por esta razón la Oficina de Control Interno no incluyó esta verificación en el presente informe.

b-) Elaboración del informe de PQRS:

Teniendo en cuenta lo establecido en la Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017, suscrita por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual se implementa el formato para la elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos por parte de las entidades distritales, se observó la presentación de los siguientes informes por parte del Instituto a la Red Distrital de quejas y reclamos liderada por la Veeduría Distrital:

- Informe de PQRS del mes de enero de 2021, presentado el 17 de febrero de 2021.
- Informe de PQRS de mes de febrero de 2021, presentado el 9 de marzo de 2021.

De conformidad con la circular mencionada, la cual establece que: “*En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte*”, se evidenció la presentación de los informes de los meses de enero y febrero de 2021 dentro del plazo estipulado.

De acuerdo con lo mencionado, el Instituto da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.4. Numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.

Teniendo en cuenta la información remitida por la Secretaría General – Atención al Ciudadano, en lo corrido del año 2021 se da continuidad a las interacciones del defensor del ciudadano IDPAC en el desarrollo de las acciones programadas por el proceso de atención a la ciudadanía, como son:

- Se evidenció acta de reunión virtual de fecha 13 de enero de 2021 entre: el Defensor del Ciudadano del Instituto, Secretaría General - Atención al Ciudadano, Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría General - Sistemas, en la cual se trataron las acciones para fortalecer la accesibilidad de los ciudadanos en condición de discapacidad visual a los contenidos de la página web del IDPAC.
- Se llevó a cabo capacitación por parte del Instituto Nacional para Ciegos - INCI sobre “Accesibilidad en documentos digitales” para personas en condición de discapacidad, la cual estuvo dirigida al personal de las diferentes dependencias del Instituto. La capacitación se efectuó los días 29 de enero y 5 de febrero de 2021, de lo cual se evidenciaron la presentación y las listas de asistencia del personal que recibió la capacitación.
- Se evidenció correo electrónico de fecha 17 de febrero de 2021 remitido por la Secretaría General - Atención al Ciudadano a la Oficina Asesora de Comunicaciones por medio del cual se solicita la actualización de la información del portal web de la Entidad, así mismo se evidenció el documento con las actualizaciones solicitadas, entre las que se mencionan: canales de atención, radicación de documentos, sedes y horarios de atención, correo electrónico institucional destinado para la recepción solicitudes de información y mecanismos para presentar quejas y reclamos.
- Se observó que mediante correos electrónicos de fechas: 16 de febrero, 4 y 9 de marzo del 2021, se realizaron las gestiones y comentarios enfocados a la actualización del portafolio de servicios IDPAC. Es necesario precisar que a la fecha de esta verificación se encuentra en proceso de actualización el portafolio de servicios.

Se observó que las gestiones mencionadas y realizadas por la Secretaría General – Atención al Ciudadano están orientadas a la satisfacción del usuario, así mismo con la actualización y socialización de los trámites y servicios de la Entidad en su página web se ejerce control para disminuir el riesgo de “Desconocimiento de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios de la Entidad” establecido en el Mapa de Riesgos del Instituto.

De acuerdo con lo mencionado, el Instituto da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.5. Numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”.

Se realizó visita a las instalaciones de la sede principal del Instituto el día 7 de abril de 2021, para verificar la señalización y la ubicación para la atención al ciudadano, en donde se observó lo siguiente:

- La sede principal está ubicada en la Avenida Calle 22 No. 68 C – 51 en la zona Industrial Montevideo, para la fecha de la visita y debido a la contingencia sanitaria por COVID, se observó que la oficina de atención a la ciudadanía prestaba su servicio de manera presencial los días: lunes, miércoles y viernes en horario de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Adicionalmente, la atención a la ciudadanía se realiza por diferentes canales de comunicación, los cuales corresponden a: línea 195 opción1, líneas telefónicas de la Entidad, línea de WhatsApp, sistema Bogotá te escucha, correo institucional, correo para radicación de documentos, correo para notificaciones judiciales y redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram.
- El acceso a la sede principal cuenta con una zona amplia y de fácil ubicación de la oficina de atención al ciudadano, la cual está ubicada en el primer piso y para su ingreso existe una rampa para personas en condición de discapacidad.
- La oficina de atención al ciudadano es de fácil acceso, se encuentra en buen estado de funcionamiento y cuenta con señalización del espacio físico destinado al servicio al ciudadano, lo cual facilita la orientación de los usuarios.
- Se dispone de personal para la atención al ciudadano, quienes se encargan de la recepción de los usuarios, orientarlos sobre su petición y recibir las quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias.
- La oficina de atención al ciudadano cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible para que la ciudadanía pueda presentar sus comentarios a la Entidad.

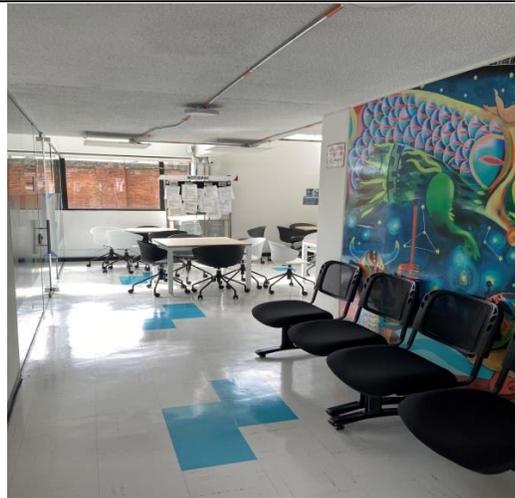
- A continuación se presenta el registro fotográfico más representativo de la revisión de campo efectuada por la Oficina de Control Interno:



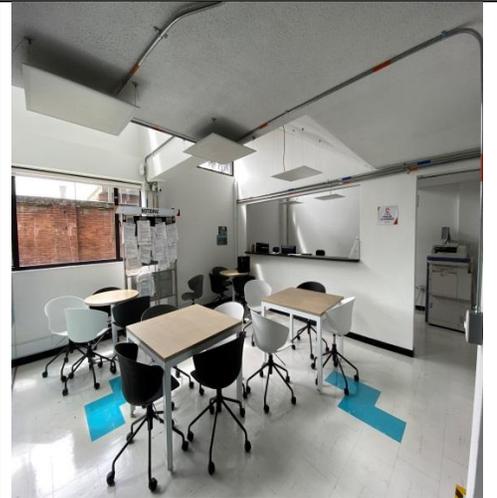
Fotografía No. 1 – Ingreso las instalaciones del primer piso.



Fotografía No. 2 – Zona de ingreso a la oficina de atención al usuario.



Fotografía No. 3 – Zona de permanencia oficina de atención al ciudadano.



Fotografía No. 4 – Punto de atención al usuario.

Figura: 1 Registro fotográfico inspección visual efectuada por la Oficina de Control Interno

Como complemento a lo anterior, se consultó la “Metodología evaluación de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio a la ciudadanía” emitida por la Veeduría Distrital en mayo de 2018, la cual incorpora la información para llevar a cabo un proceso de evaluación y diagnóstico de las instalaciones físicas en los puntos de atención a la ciudadanía y de esta manera prestar el servicio a los usuarios con discapacidad física, visual y/o auditiva.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se evidenció que el Instituto elaboró el “Diagnóstico físico y arquitectónico de los puntos de servicio al ciudadano en las sedes del IDPAC”, con el fin de hacer posible que todas las personas incluyendo las personas con capacidades diversas puedan acceder a la prestación de los trámites y servicios del IDPAC.

En el contenido del “Diagnóstico físico y arquitectónico de los puntos de servicio al ciudadano en las sedes del IDPAC”, el Instituto realizó el análisis de la sede principal (antes conocida como sede B) el 24 agosto de 2020 y diligenció el formato denominado “INS FO 08 versión 1” establecido por la Veeduría Distrital para cada uno de los siguientes elementos o áreas:

- Acceso principal
- Punto de información.
- Sala de espera.
- Atención a la ciudadanía.
- Señalización.
- Módulos de atención.
- Puertas.
- Baños generales.
- Protocolos de atención y comunicación.

En el formato de inspección denominado “INS FO 08 versión 1” se observó el registro fotográfico y el diligenciamiento de las preguntas asignadas a cada uno de los elementos o áreas para identificar las características principales de accesibilidad como lo contempla la Veeduría Distrital.

De acuerdo con lo mencionado, el Instituto da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.6. Numeral 6 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido”.

a-) Operación continúa del sistema:

Teniendo en cuenta que el Instituto gestiona la peticiones, quejas y reclamos de origen ciudadano a través del aplicativo Bogotá te escucha como sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá, se consultó a la Secretaría General – Atención al Ciudadano sobre la operación del mismo a lo que mediante correo electrónico de fecha 14 de abril de 2021 nos informan que “durante la vigencia del año 2021 (enero, febrero y marzo) el sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha ha presentado una operación normal en su funcionamiento”.

b-) Oportunidad y calidad de respuestas:

Acorde con lo mencionado en el numeral 5.1. de este informe, la verificación del registro de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas por la Entidad en sus diversos canales de atención es verificada en cuanto a oportunidad y calidad de las respuestas por parte de la Oficina de Control Interno mediante seguimientos semestrales, adicionalmente en el último “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” de fecha 19 de enero de 2021 se verificó la oportunidad y calidad de las respuestas, por esta razón la Oficina de Control Interno no incluyó esta verificación en el presente informe.

De acuerdo con lo mencionado, el Instituto da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 6 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.7. Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”.

a-) Asistencia a reuniones en la Veeduría Distrital:

Se solicitó evidencia de la asistencia a reuniones en la Red Distrital de Quejas y Reclamos que lidera la Veeduría Distrital para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y lo corrido de 2021, para lo cual la Secretaría General – Atención al Ciudadano, remitió la documentación que contiene la siguiente información:

FECHA	REUNIÓN	ASISTENTES
22-Feb-2021	Plenaria apertura 2021 de la Red distrital de quejas y reclamos.	- Luis Fernando Angel. - Lina Mayibe Guzmán Torres.
08-Mar-2021	Nodo sectorial Gobierno de la Red distrital de quejas y reclamos.	- Luis Fernando Angel. - Sandra Milena Ríos Alayón. - Lina Mayibe Guzmán Torres.
18-Mar-2021	Nodo intersectorial comunicaciones y lenguaje claro	- Luis Fernando Angel. - Sandra Milena Ríos Alayón. - Lina Mayibe Guzmán Torres.

Tabla: 1 Asistencia a reuniones en la Veeduría Distrital - Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno.

Como complemento a la información anterior, la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico dirigido a serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co el día 9 de abril de 2021 solicitó a la Veeduría Distrital indicar las reuniones a las que ha convocado al IDPAC relacionadas con la atención al ciudadano, para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 31 de marzo de 2021, para lo cual se recibió la respuesta de dicha Entidad el día 13 de abril de 2021, con la siguiente información adicional a la indicada por la Secretaría General – Atención al Ciudadano en el cuadro anterior:

FECHA	REUNIÓN	ASISTENTES
22-Oct-2020	Capacitación sobre política pública distrital de servicio a la ciudadanía y lenguaje claro – Red distrital de quejas y reclamos.	- Maritzabel Muñoz Carrero. - Luis Fernando Angel. - Sandra Milena Ríos Alayón. - Pablo César Pacheco. - Lina Mayibe Guzmán Torres. - Lizeth Sánchez. - Claudia Lastra. - Omaira Morales. - Alejandro Gil.
28-Oct-2020	Reunión oficinas de control interno.	- Luis Fernando Angel. - Pablo Salguero Lizarazo. - Jorge Alejandro Mejía Chacón.
10-Dic-2020	Plenaria final de la Red distrital de quejas y reclamos.	- Luis Fernando Angel. - Sandra Milena Ríos Alayón. - Lina Mayibe Guzmán Torres.
26-Mar-2021	Nodo intersectorial de formación y capacitación.	- Luis Fernando Angel. - Lina Mayibe Guzmán Torres.

Tomando como base la información anterior, se observó que el Instituto asistió a las reuniones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital para el período objeto de análisis.

De acuerdo con el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales de la Resolución interna No. 203 del 26 de julio de 2019, el Secretario General tiene entre sus funciones: “Dirigir y organizar las políticas, planes, mecanismos y

procedimientos en materia de quejas y reclamos en la Entidad en concordancia con las normas, principios y procedimientos vigentes en la materia para su óptimo funcionamiento de este”, se evidenció la asistencia del Secretario General a una sola reunión en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 31 de marzo de 2021, por lo cual se recomienda su participación más activa en las reuniones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital direccionadas el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

b-) Adopción de recomendaciones de la Veeduría Distrital:

La Oficina de Control Interno mediante correo electrónico dirigido a serviciociudadania@veedurriadistrital.gov.co el día 9 de abril de 2021 solicitó a la Veeduría Distrital información sobre las recomendaciones dadas al Instituto relacionadas con la atención al ciudadano, para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 31 de marzo de 2021, para lo cual se recibió la respuesta de dicha Entidad el día 13 de abril de 2021, en donde nos indican que en el Informe de Gestión de la Red Distrital de quejas y reclamos de la vigencia 2020 se encuentran las recomendaciones generales dadas a las entidades distritales.

Se evidenció que la Secretaría General – Atención al Ciudadano llevó a cabo diversas actividades tomando como base las recomendaciones generales del mencionado Informe de Gestión de la vigencia 2020 dadas por la Red Distrital de quejas y reclamos que lidera la Veeduría Distrital, en las que se mencionan:

- Asistencia a capacitación funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, realizada por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el día 11 de marzo de 2021.
- Se continúan desarrollando actividades para fortalecer la accesibilidad de las personas en condición de discapacidad visual y baja visión a los contenidos de la página web de la entidad, para lo cual se realizó reunión entre: el Defensor del Ciudadano del Instituto, Secretaría General - Atención al Ciudadano, Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría General – Sistemas el día 13 de enero de 2021. Así mismo, se realizó capacitación ofrecida a los servidores de las dependencias encargados de elaborar los documentos que se registran en el link de Transparencia y acceso a la información pública de la entidad, dictada por el Instituto Nacional para Ciegos - INCI sobre “Accesibilidad en documentos digitales” para personas en condición de discapacidad, los días 29 de enero y 5 de febrero de 2021.

- Mediante comunicación No. 2021EE1385 enviada a la Veeduría Distrital el 19 de febrero de 2021, se indica la categoría, tema y subtema que se deben crear en nombre del Instituto para la atención de trámites o servicios referentes a COVID.
- Mediante acta de fecha 9 de enero de 2021, se realizó reunión entre la Secretaría General – Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones, para articular acciones para diseñar la estrategia que permita incluir las peticiones ciudadanas que ingresan a la entidad a través de las redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te escucha.
- La Secretaría General – Atención al Ciudadano realizó propuesta de ajuste del procedimiento de “Atención a Requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del Aplicativo Bogotá te escucha – SDQS” con código IDPAC-AC-PR-07, donde se incluyen los canales de las redes sociales. Adicionalmente, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Secretaría General – Atención al Ciudadano elaboraron el documento Guía para el registro de las peticiones ciudadanas presentadas a través de redes sociales.

De acuerdo con lo mencionado, el Instituto da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

6. CONCLUSIONES

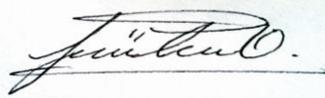
- ✓ Verificada la información presentada por la Secretaría General – Atención al Ciudadano, se pudo establecer que el Instituto cumple los numerales 2, 3, 4, 5, 6 y 7 a los que hace referencia el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ La Entidad cuenta con el reconocimiento del procedimiento de “Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha - SDQS”, así como la caracterización del mismo y los formatos del proceso de atención a la ciudadanía.
- ✓ Se cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano en el Instituto, reglamentada en la Resolución Interna No. 262 de fecha 26 de agosto de 2020.

- ✓ El Instituto presentó en forma oportuna los Informes de PQRS correspondientes a los meses de enero y febrero de 2021 a la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.
- ✓ Se observó la asistencia del Instituto a las reuniones a las que ha sido convocado por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

7. RECOMENDACIONES

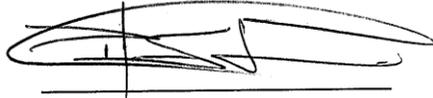
- ✓ Fortalecer la participación del Secretario General del Instituto en las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, ya que en ellas se desarrollan las sesiones plenarias y los nodos sectoriales e intersectoriales en los cuales se promueve la cooperación y el intercambio de conocimientos y experiencias del proceso de quejas y reclamos, con el fin de contribuir a la mejora en la atención a la ciudadanía.

Elaboró y verificó:



Blanca Lilia Tibocha Ochoa
Contratista Oficina Control Interno

Revisó y aprobó:



Pablo Salguero Lizarazo
Jefe Oficina Control Interno