

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA LEY 1474 DE 2011 ARTÍCULO 76 Y DECRETO 371 DE 2010 NUMERAL 1 ARTÍCULO 3 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**CORTE PRIMER SEMESTRE 2021**

Fecha del informe: 29 de julio de 2021

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*” (negrilla y subrayado fuera de texto), la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por el Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021; por lo cual se tomó la información suministrada por el Proceso de Atención a la Ciudadanía, con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

**1. OBJETIVO.**

Verificar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Art. 76 y Decreto 371 de 2010, numeral 1, Art. 3 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 artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 en términos de oportunidad en la respuesta entregada, a las solicitudes recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, a través de los diferentes canales de atención puestos a disposición por el Instituto.

### 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 1474 de 2011, Artículo 76. *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”.*

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”.*

Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*

### 4. METODOLOGÍA.

Consulta y estudio de normatividad relacionada con el cumplimiento de los aspectos definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y 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.

Revisión de la aplicación del Decreto 491 de 2020, en la cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como administrador del aplicativo SDQS, informa a los procesos de Atención al Ciudadano de cada entidad los términos de respuesta establecidos en el Decreto mencionado.

Solicitud, obtención y revisión de información relacionada con las solicitudes recibidas por el Instituto durante el periodo evaluado, dicha información fue aportada por el área de Atención a la Ciudadanía; sobre la misma se efectuó la verificación a la oportunidad de las respuestas entregadas por el Instituto conforme a lo estipulado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

## 5. RESULTADOS.

Mediante correo electrónico del día 07 de julio de 2021, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso de Atención a la Ciudadanía, “...*el reporte de solicitudes (peticiones, quejas reclamos, sugerencias felicitaciones etc.) recibidas por el Instituto durante el segundo primer semestre de 2021. (enero 01 a junio 30)*...”.

En atención a la solicitud efectuada, el proceso de Atención a la Ciudadanía remitió vía correo electrónico del día 13 de julio de 2021, el archivo “Consolidado 1 semestre-2021” en formato Excel, el cual contenía la información solicitada. Sin embargo, el día 19 de julio la Oficina de Control Interno vía correo electrónico solicitó al proceso “...*indicarnos cuál es la diferencia entre la "fecha de inicio de términos" y la "fecha de asignación", relacionadas en la matriz*”, a lo cual el mismo día el proceso dio respuesta.

Posteriormente, se procedió al análisis de la información y nuevamente la Oficina de Control Interno el día 21 de julio a través de correo electrónico solicitó al proceso de Atención a la Ciudadanía aclaraciones sobre información registrada en la matriz remitida, dicha solicitud fue atendida el día 22 de julio por correo electrónico, adicionalmente se llevaron a cabo reuniones virtuales vía “Teams” con el profesional del proceso.

Una vez recibida la información y tomando como base los datos aportados por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se procedió a verificar la oportunidad en las respuestas entregadas a las solicitudes allegadas al Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, observando como criterio de verificación los plazos establecidos en el Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo de 2020, producto de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

### 5.1. Distribución de PQRS recibidas durante el período evaluado

De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se estableció que dentro del período objeto de verificación (01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021), el IDPAC recibió **547** PQRS y presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la distribución de éstas:

DEPENDENCIA	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
AREA DE ARCHIVO CENTRAL	1	0,2%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	65	11,9%
AREA DE CONTRATOS	17	3,1%
AREA DE RECURSOS FISICOS	1	0,2%
AREA DE SISTEMAS	3	0,5%
AREA DE TALENTO HUMANO	12	2,2%
DIRECCION GENERAL	2	0,4%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	10	1,8%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	7	1,3%
GERENCIA DE PROYECTOS	12	2,2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0,4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0,7%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0,5%
PROPIEDAD HORIZONTAL	22	4,0%
SECRETARIA GENERAL	13	2,4%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	317	58,0%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	32	5,9%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	22	4,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>

Tabla No. 1. Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCl

Como se observa, la Subdirección de Asuntos Comunales encabeza la lista con 317 PQRS, equivalentes al 58,0% del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021 y las dependencias con menos solicitudes asignadas fueron el Archivo Central y Recursos Físicos con 1 cada una, correspondiente al 0,2% del total.

## 5.2 Tipología de PQRS recibidas en el Instituto

TIPO DE PQRS	CANTIDAD PQRS
CONSULTA	76
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	139
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	269
QUEJA	10
RECLAMO	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	37
SOLICITUD DE COPIA	7
SUGERENCIA	5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>547</b>

Tabla No. 2. Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCl

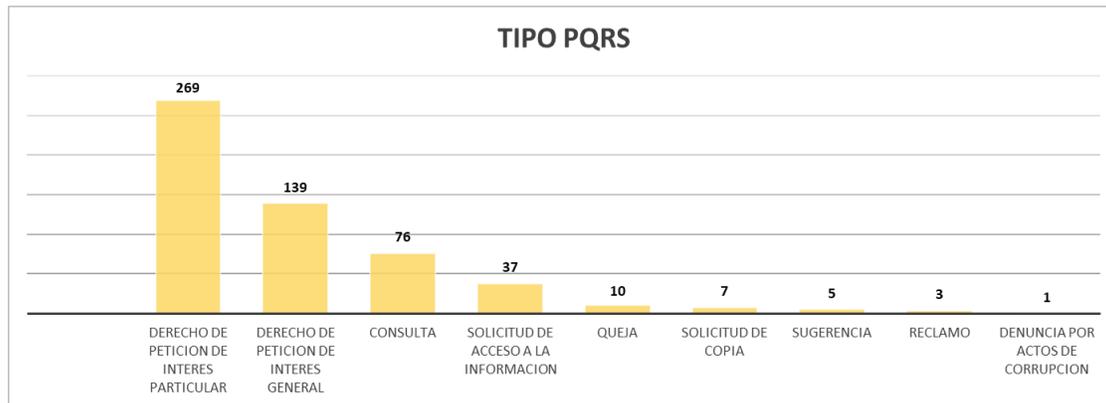


Gráfico No. 1. Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCI

Teniendo en cuenta lo evidenciado, se concluye que la tipología de PQRS que más se reciben en el Instituto es “*Derecho de petición de interés particular*”, que para el periodo evaluado corresponde a 269 solicitudes, equivalente al 49,2% del total.

### 5.3 Suministro de las respuestas dentro de los plazos legales.

El Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, establece en el **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, lo siguiente:**

*“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.*

Atendiendo lo establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó la verificación de la oportunidad de las respuestas dadas a las PQRS, la cual se adelantó teniendo en cuenta los siguientes plazos:

- Consulta – 35 días
- Denuncias por actos de corrupción – 30 días
- Derechos de petición de interés general – 30 días
- Derechos de petición de interés particular – 30 días
- Quejas – 30 días
- Reclamos – 30 días
- Sugerencia – 30 días
- Solicitud de Acceso a la Información – 20 días
- Solicitud de copia – 20 días

De acuerdo con la verificación adelantada se estableció que, la oportunidad de las respuestas para las PQRS recibidas, para el período evaluado fue el siguiente:

DESCRIPCIÓN	No. PETICIONES
Peticiones atendidas dentro del plazo	491
peticiones vencidas con respuesta	21
Peticiones vencidas sin respuesta	0
Peticiones por finalizar dentro del plazo (con fecha de vencimiento posterior a 30 de junio)	35
<b>TOTAL</b>	<b>547</b>

Tabla No. 3. Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCl

En la siguiente tabla se detalla el estado de la atención para cada tipo de PQRS, con corte al 30 de junio de 2021.

TIPO DE PETICIÓN	No. PETICIÓN	PENDIENTES POR FINALIZAR DENTRO DEL	PETICIONES ATENDIDAS DENTRO	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA
CONSULTA	76	7	68	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	1	0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	137	10	122	5
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	0	2	0
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	269	13	247	9
QUEJA	10	0	10	0
RECLAMO	3	0	3	0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	37	5	27	5
SOLICITUD DE COPIA	7	0	6	1
SUGERENCIA	5	0	5	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>547</b>	<b>35</b>	<b>491</b>	<b>21</b>

Tabla No. 4. Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCl

Con corte al 30 de junio de 2021, el IDPAC presentó un vencimiento de términos de 21 PQRS, equivalente al 4% del total de solicitudes recibidas.

En el siguiente cuadro se relacionan los vencimientos de las PQRS, por cada dependencia responsable:

ITEM	No. PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DIAS DE VENCIMIENTO
<b>GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION (1)</b>			
1	971272021	CONSULTA	2
<b>SECRETARIA GENERAL (1)</b>			
2	63562021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
<b>SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES (19)</b>			
3	286922021	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6
4	281252021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
5	326102021	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1
6	335452021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
7	336652021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
8	405732021	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11
9	429902021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
10	618032021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
11	680282021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
12	691132021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
13	706292021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
14	734962021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
15	787282021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
16	788622021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
17	860102021	SOLICITUD DE COPIA	4
18	901092021	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
19	1195662021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
20	1339282021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
21	1435592021	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4

Tabla No. 5. Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCI

De acuerdo con la información relacionada en las tablas anteriores, el IDPAC presenta cumplimiento parcial de los tiempos de respuesta establecidos por Ley, para las PQRS ciudadanas, presentando vencimientos entre uno (1) y dieciséis (16) días, situación que se había evidenciado en el reporte de seguimiento de PQRS del cuarto trimestre de la vigencia 2020. Sin embargo, se observa que los tiempos máximos de vencimiento disminuyeron pasando de veinticinco (25) días a dieciséis (16).

Con los resultados del presente seguimiento se evidencia que, de manera reiterativa, la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta fuera de los términos establecidos por Ley, por lo cual la Oficina de Control Interno concluye que dicha Subdirección no cuenta con controles efectivos que minimicen los riesgos de sanciones al Instituto por esta situación.

No obstante lo anterior y teniendo en cuenta que, producto del informe de seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2020, la Subdirección de Asuntos Comunes formulo la acción de mejoramiento Ob-0086, que consta de dos actividades cuya finalización está programada para el mes de septiembre, para esta dependencia no se documenta observación en el presente informe.

### **Observación No. 1.**

La Secretaría General y la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, incumplen con los plazos para atender las peticiones de la ciudadanía, definidos en el Artículo 5. "Ampliación de términos para atender las peticiones", del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

### **Recomendación No. 1.**

Implementar controles **efectivos** que permitan asegurar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

Según lo observado, el Instituto y los responsables, se exponen a sanciones de carácter disciplinario, según lo contemplado en Artículo 23 de la Ley 734 del 05 de febrero de 2002 Código Disciplinario Único, por el incumplimiento de lo establecido en el Numeral 8 del Artículo 35 Prohibiciones, de la misma ley, el cual indica que a todo servidor público le está prohibido "*Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento*".

De acuerdo con lo anterior, se recomienda al proceso de Atención a la Ciudadanía continuar fortaleciendo los puntos de control y las acciones preventivas, con el fin que no se presenten días de vencimiento en los términos de las respuestas de las PQRS interpuestas por la ciudadanía.

## 6. Conclusiones.

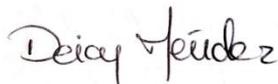
Una vez analizada y verificada la información presentada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, en cuanto a las PQRS de los ciudadanos, se pudo establecer que el Instituto, continúa con el INCUMPLIMIENTO a lo establecido en el Numeral 1 del Artículo 3 Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 el cual 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).

## 7. Dificultades

La información suministrada por el proceso no se remitió con el contenido requerido por la Oficina de Control Interno, situación que generó reprocesos y retrasos en el análisis de los datos. Se solicita que la información que se genera desde el proceso sea verificada antes de su remisión, ya que es el insumo oficial para la Oficina de Control Interno y los entes de control que la requieran.

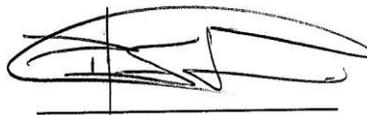
Por lo anterior, se hizo necesario adelantar varias consultas al proceso de Atención al Ciudadano para aclaración de dudas sobre la información suministrada, con el fin de adelantar el seguimiento correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021.

Elaboró y verificó:



**DEICY A. MÉNDEZ AGUIRRE**  
Profesional Universitario  
Oficina de Control Interno

Revisó y aprobó:



**PABLO SALGUERO**  
Jefe Oficina de Control Interno