



COPIA

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal

IDPAC-INST-DIST-DE-LA-PART-Y-ACC.COM... 31-03-2017 03:23:40

Contestar Cite Este Nr.:2017EE3009 O 1 Fol:2 Anex:0

ORIGEN: Origen: IDPAC - Oficina de Control Interno/PLAZAS SOCHA DUVY JOH/

DESTINO: Destino: CONCEJO DE BOGOTA/HORACIO JOSE SERPA MONCADA

ASUNTO: Asunto: RESPUESTA RADICADO 2017EE3897 IDPAC ER2641

OBS: Obs.: OCI 086 ANEXA 1 CD

Bogotá D.C., 29 de marzo de 2017
OCI-086-2017

Honorable Concejal
HORACIO JOSE SERPA MONCADA
Concejo de Bogotá
Calle 36 No.28A-41
Ciudad

**ASUNTO: Respuesta radicado 2017EE3897 – IDPAC ER2641
Derecho de Petición**

Respetado Concejal:

En atención a su solicitud de manera cordial me permito dar respuesta al Derecho de Petición del asunto, en los siguientes términos:

1. *¿Cuáles fueron los resultados concretos obtenidos por esa Oficina al vigilar la legalidad en la atención a los requerimientos ciudadanos y qué plasmó en los informes semestrales elaborados en las vigencias 2014, 2015 y 2016 en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011? Favor describir los resultados obtenidos respecto de la oportunidad y legalidad de las respuestas ofrecidas.*

Respuesta:

Atentamente me permito relacionar los resultados y recomendaciones dadas en los informes realizados por la Oficina de Control Interno durante las vigencias 2014, 2015 y 2016 en el archivo denominado Anexo N° 01, que se adjunta a la presente comunicación.

2. *Si con base en tales informes semestrales, el representante legal de la entidad tomó medidas correctivas o preventivas, favor precisar cuándo se tomaron, en qué consistieron y de qué manera mejoraron en la atención al ciudadano.*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Respuesta: De acuerdo a los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, se evidenció que frente a las observaciones y recomendaciones efectuadas en la vigencia 2014, no se documentaron ni adelantaron acciones de mejora.

Frente a la vigencia 2015, se identificó la acción Correctiva N° 015 en el mes de febrero de 2015, la cual se encuentra en el Plan de Mejoramiento Institucional y establece las siguientes actividades:

1. Revisar y/o actualizar los documentos del Proceso de Atención al Ciudadano, incorporando los lineamientos de política de operación y los puntos de control para el desarrollo de las actividades.
2. Presentar para revisión, aprobación y adopción los documentos del Proceso de Atención al Ciudadano.
3. Socializar a todo el personal sobre la Atención al Ciudadano y los trámites y servicios del IDPAC.
4. Realizar informe mensual sobre la atención de PQRS por los diferentes canales de recepción.
5. Aplicar una encuesta de percepción del usuario frente a la atención al ciudadano.

De acuerdo a los resultados del último seguimiento a 31 de diciembre de 2016, se observó que el área de Atención al Ciudadano, durante la vigencia 2015 y parte de la vigencia 2016 no logró dar cumplimiento a las acciones establecidas, sin embargo en el último seguimiento se evidenció que ya fue aprobada la actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía y el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y reclamos, así mismo se verificó que se publicó en la Intranet, para conocimiento de los Servidores Públicos del Instituto.

Por otra parte, se observó que se actualizó el formato de Encuestas de Satisfacción, las cuales se están implementando y de acuerdo a sus resultados se realizan informes que son enviados a la Dirección General, con el fin de que se tomen las acciones correspondientes.

Frente a las acciones establecidas en la vigencia 2016, se observó que que los funcionarios de Atención al Ciudadano, vienen realizando procesos de mejora continua en la realización de mesas de trabajo con las Áreas que han mostrado mayor porcentaje de incumplimiento en las respuestas a las peticiones, con el objeto de elaborar planes de trabajo y soluciones a los incumplimientos, además dichos funcionarios ofrecen capacitación para actualizar en temas de normatividad vigente a los funcionarios nuevos y antiguos y que tengan alguna relación con el tema de



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Atención al Ciudadano, las cuales se soportan con actas de capacitación y listados de asistencia.

Adicionalmente, se pudo observar con relación al cumplimiento de los términos de vencimientos en las respuestas a los PQRS, que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza tres seguimientos durante el mes y si observa que algún requerimiento continúa sin gestión, mediante correo institucional se advierte y recuerda la normatividad y lo que acarrea tal incumplimiento, generando oficio por parte del Secretario General al funcionario responsable. Si dicho funcionario omite tal advertencia, se remite mediante oficio la novedad de incumplimiento a la Oficina de Defensoría del Ciudadano del IDPAC, y se continúe con el correspondiente procedimiento relativo al tema.

Con relación a la observación dada en los anteriores informes relacionada con la ausencia de buzones de sugerencia ciudadana, ésta se solucionó a petición de los funcionarios de Atención al Ciudadano, se adquirieron tres (3) buzones más modernos y se distribuyeron, uno (1) en la Sede "A" y uno (1) en la Sede "B", ubicado en la Oficina de Correspondencia, subsanando situaciones de informes anteriores.

Adicionalmente, se evidenció que en el Punto de Atención al Ciudadano de la Sede B, en los meses de Abril a Junio de 2016, se contó con el apoyo de un funcionario de Asuntos Comunales debido a la Alta demanda de los ciudadanos generada por las Elecciones de Juntas de Acción Comunal y consultas varias referentes a la legislación comunal Ley 743 de 2002, para lo cual se prestó un servicio presencial al ciudadano, con buena calidad, ya que se lograba aclarar y solucionar las pretensiones del ciudadano directamente, gracias al apoyo del funcionario sin necesidad de generar posteriores peticiones escritas, disminuyendo el volumen de atención por parte de los gestores en las localidades, pues se constituyó en un filtro de atención, para que solo en caso de ser necesario el ciudadano fuera atendido por los gestores.

- 3. Cuáles quejas o denuncias se radicaron contra esa entidad y/o sus funcionarios, contratistas o empleados en los años 2014, 2015 y 2016, por no atender requerimientos ciudadanos o hacerlo indebidamente? Favor precisar para cada caso cuál fue el resultado del requerimiento, especificando cuáles tuvieron consecuencias disciplinarias o la razón por las que no lo hicieron.*

Respuesta: De acuerdo a la solicitud realizada la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad verificó e informa lo siguiente:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

- Vigencia 2014: No se adelantó ninguna actuación disciplinaria por las conductas manifestadas.
- Vigencia 2015: Se adelantaron 2 actuaciones disciplinarias por los radicados 2015ER3428 del 27 de abril de 2015 y radicado 2015ER10264 del 2 de diciembre de 2015, investigaciones que a la fecha se encuentran en curso.

Se profirió una decisión inhibitoria, por el radicado 2015ER6815 del 5 de agosto de 2016, con fundamento en la Ley 743 de 2002 (Ley Comunal).

- Vigencia 2016: Se profirió una decisión inhibitoria, por el radicado 2016ER2375 del 30 de marzo de 2016, con fundamento en la Ley 743 de 2002 (Ley Comunal).

Se adelantaron 2 actuaciones disciplinarias por los radicados 2016ER4299 del 21 de abril de 2016 y el requerimiento SDQS 1246132016 del 15 de julio de 2016, radicado 2016ER11000 del 19 de julio de 2016, investigaciones que a la fecha se encuentran en curso.

4. *¿Cuántas tutelas fueron interpuestas contra esa entidad, buscando tutelar el derecho de petición durante las vigencias 2014, 2015 y 2016 y de esas cuántas decisiones judiciales lo tutelaron? Para cada caso favor precisar cuáles tuvieron consecuencias disciplinarias o la razón por las que no lo hicieron.*

Respuesta: Se adjunta el reporte de tutelas recibidas en el Instituto durante las vigencias 2014, 2015 y 2016 en un CD

Cordialmente,

Duvy Johanna Plazas Socha
DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró - Revisó- Aprobó		Nombre Completo - Cargo	Vo. Bo.	Fecha
Anexos:	1 CD	Duvy Johanna Plazas Socha - Jefe Oficina de Control Interno	<i>[Firma]</i>	30-03-2017
		Consecutivo: Comunicaciones Enviadas		