



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010, Art.3º.  
ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL PRIMER TRIMESTRE 2017**

**Fecha de informe:** 28 abril 2017

### **1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO**

Determinar el nivel del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, por parte de la Entidad, mediante la revisión documental de las peticiones quejas y reclamos que ingresan al Instituto y que se registran al aplicativo SDQS, para emitir recomendaciones que contribuyan y aseguren la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.

### **2. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO:**

Artículo Tercero del Decreto 371 del 30 agosto de 2010 “Del proceso de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital”.

### **3. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO**

Para la elaboración del seguimiento la Oficina de Control Interno revisó y analizó la información de la Base de datos de las PQR recibidas en el primer trimestre del año 2017, entregada por el área de Atención al Ciudadano, se revisó el 10% de las peticiones con el propósito de observar la oportunidad y coherencia en las respuestas dadas por la Entidad.

De igual forma, se realizó una reunión con los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano de la Sede A, para verificar la aplicación de los procedimientos y controles efectuados en la prestación del servicio y el registro de peticiones en el aplicativo SDQS, así mismo se visitó la sede B, para evidenciar la aplicación de los lineamientos exigidos por el Decreto 371 del



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

2010 en cuanto a las instalaciones y señalización del proceso Atención al Ciudadano.

#### 4. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento fue realizado a las peticiones ingresadas en el Aplicativo SDQS durante el periodo comprendido de enero a marzo de 2017 y registradas por el área de Atención al Ciudadano de las sedes A y B del Instituto.

#### 5. RESULTADOS

De acuerdo a la base suministrada por el Proceso de Atención al Ciudadano, en relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer trimestre del año 2017, se verificó la oportunidad de las respuestas y su contenido en relación a las peticiones, solicitudes de Información, consultas de la Subdirección de Asuntos Comunales, Derechos de Petición en el IDPAC, por los diferentes canales de comunicación establecidos en la Entidad.

##### 5.1 Solicitudes Registradas en el SDQS por Tipo de Petición

En el análisis de la información el IDPAC en el primer trimestre del año 2017 recibió 484 solicitudes por diferentes conceptos, los cuales detallamos a continuación con su porcentaje correspondiente.

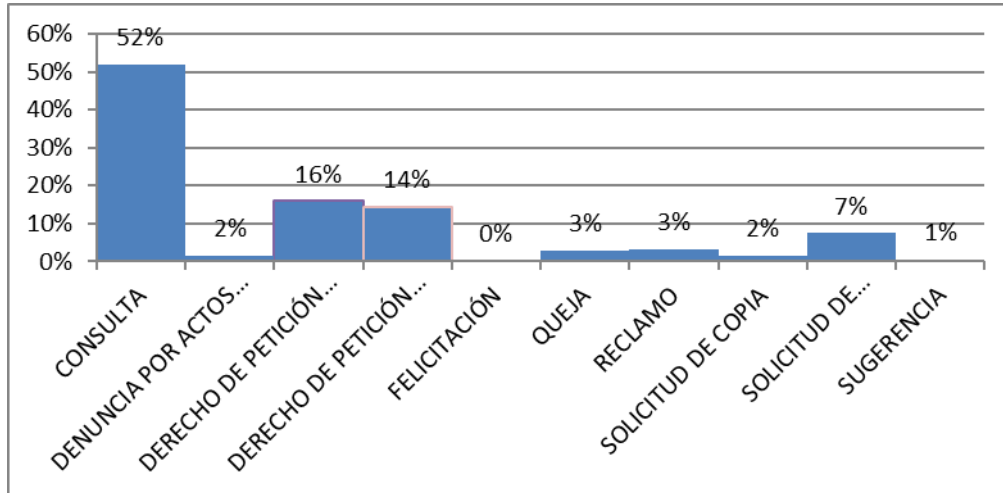
PETICIONES REGISTRADAS PRIMER TRIMESTRE 2017		
TIPO DE PETICION	CANTIDAD	%
CONSULTA	252	52%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8	2%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	77	16%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	70	14%
FELICITACIÓN	1	0%
QUEJA	14	3%
RECLAMO	15	3%
SOLICITUD DE COPIA	8	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	36	7%
SUGERENCIA	3	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>484</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 1 Peticiones Registradas Primer Trimestre 2017



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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



**Gráfica N° 1** Cantidad de Peticiones Registradas en el SDQS  
1 de ENERO-31 de MARZO 2017

**Fuente:** Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

En la **gráfica No.1** se observa que el mayor número de solicitudes fue por concepto de **Consultas** con una cantidad de 252 peticiones equivalentes al 52%, generando un gran impacto respecto a la cantidad total de 484 peticiones registradas en el aplicativo SDQS en el primer trimestre del año 2017 y peticiones sin cerrar de la vigencia 2016.

Por tanto, es importante que la Entidad establezca cuáles son las consultas más repetitivas, con el fin de tomar acciones en la información que presenta la Entidad en los diferentes canales de comunicación, y así disminuir carga operativa para la Entidad.

En segundo lugar, tenemos el **Derecho de Petición de Interes General** con 77 peticiones correspondientes al 16%.

En tercer lugar tenemos el **Derecho de Petición de Interes particular** con 70 peticiones convenientes al 14%.

De acuerdo a los Derechos de petición presentados en la Entidad, es importante fortalecer la información dada en el canal presencial a través de los diferentes puntos de participación que tiene la Entidad, así se resolverán de forma oportuna las inquietudes de la ciudadanía y no recurrirán al Derecho de Petición para ser escuchados.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Para el cuarto lugar obtenemos **Solicitud de Información** con 36 peticiones equivalentes al 7%.

La Entidad deberá analizar qué información es la que solicita la ciudadanía, con el fin de revisar la información presentada en los diferentes canales de comunicación externos, en especial el canal presencial, con el propósito de que los puntos de participación cuenten con toda la información necesaria y de interés para la ciudadanía y así fortalecer dicho canal.

En el quinto lugar tenemos **Reclamos** con 15 solicitudes correspondientes a un 3% y **Quejas** con 14 registros equivalentes al 3%.

Respecto a las Quejas y Reclamos es importante que la Entidad tome Acciones de Mejora e incluirlas en el Plan de Mejoramiento Institucional, para establecer cuál es la causa que originó esa inconformidad por parte de la Ciudadanía y evitar que vuelva a suceder.

En el sexto lugar tenemos **Denuncia por actos de Corrupción** con un registro de 8 peticiones equivalentes al 2% y **Solicitud de Copias** con 8 peticiones correspondientes al 2%.

De acuerdo a las Denuncias por actos de Corrupción, la Entidad deberá informar a los entes pertinentes para adelantar investigaciones oportunas, de ser internas establecer controles para evitar este tipo de denuncias.

Para el séptimo lugar tenemos **Sugerencias** con 3 registros equivalentes al 1%.

Conforme a las sugerencias, es significativo tenerlas en cuenta en pro del mejoramiento continuo de la Entidad.

En el octavo lugar obtenemos **Felicitación** con 1 registro equivalente al 0%.

Para las Felicitaciones recibidas, es importante que la Entidad comparta con el equipo de trabajo y realice un reconocimiento para motivar al personal a seguir haciendo las cosas bien.

## 5.2 Solicitudes Registradas en el SDQS por Mes

A continuación, se detalla la información de acuerdo a las peticiones recibidas en el primer trimestre, detalladas mensualmente con el fin de evidenciar cuantas peticiones se recibieron por mes y a qué tipo de petición corresponde:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

<b>DETALLE DE PETICIONES POR MES PRIMER TRIMESTRE 2017</b>	
<b>AGOSTO 2016</b>	<b>1</b>
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
<b>SEPTIEMBRE 2016</b>	<b>11</b>
CONSULTA	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2
SOLICITUD DE COPIA	1
<b>OCTUBRE 2016</b>	<b>20</b>
CONSULTA	13
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2
<b>NOVIEMBRE 2016</b>	<b>51</b>
CONSULTA	27
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10
QUEJA	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4
<b>DICIEMBRE 2016</b>	<b>65</b>
CONSULTA	47
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	5
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1
<b>ENERO 2017</b>	<b>83</b>
CONSULTA	40
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	21
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2
QUEJA	6
RECLAMO	4
SOLICITUD DE COPIA	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8
SUGERENCIA	1
<b>FEBRERO 2017</b>	<b>101</b>
CONSULTA	52
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15
QUEJA	4





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

RECLAMO	3
SOLICITUD DE COPIA	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7
SUGERENCIA	1
<b>MARZO 2017</b>	<b>152</b>
CONSULTA	66
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	26
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	33
FELICITACIÓN	1
QUEJA	3
RECLAMO	6
SOLICITUD DE COPIA	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14
SUGERENCIA	1
<b>Total</b>	<b>484</b>

**Tabla N° 2** Peticiones registradas por mes Primer Trimestre 2017  
**Fuente:** Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

Al revisar la tabla correspondiente al consolidado del primer trimestre de la vigencia 2017 se encuentran peticiones pendientes por dar respuesta de Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016, lo cual arrastran las peticiones pendientes al primer trimestre del 2017.

Realizando un análisis detallado encontramos que:

<b>DETALLE DE PETICIONES POR AÑO PRIMER TRIMESTRE 2017</b>		
<b>TIPO DE PETICION</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>
CONSULTA	94	158
DP INTERES GENERAL	19	58
DP INTERES PARTICULAR	20	50
SOLICITUD COPIA	1	7
SOLICITUD INFORMACION	7	29
QUEJA	1	13
DENUNCIA ACTOS CORRUPCION	4	4
RECLAMO	2	13
SUGERENCIA	0	3
FELICITACION	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>336</b>

**Tabla N° 3** Detalle Peticiones registradas por año Trimestre 2017  
**Fuente:** Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Dentro del registro de peticiones trimestrales 148 registros representados en el 31% corresponden al registro de peticiones del ultimo cuatrimestre del año 2016 y 336 registros el 69% pertenecen al registro de peticiones del primer trimestre del 2017.

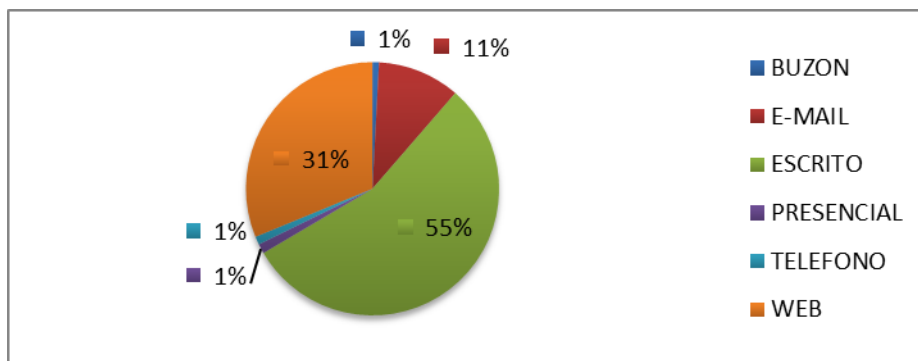
Lo anterior, evidencia que existen peticiones que se ingresaron en el mes de agosto de 2016 que a la fecha del seguimiento presentan días de gestión y que todavía no han sido cerradas en el aplicativo SDQS, lo cual demuestra el incumplimiento en las fechas de respuesta, falta de controles y revision a los registros por parte de las diferentes areas en el aplicativo SDQS.

### 5.3 Solicitudes Registradas en el SDQS por Canal de Recepción

De acuerdo a las peticiones registradas es importante tener en cuenta cuales son las peticiones con mayor relevancia y porque medio se realizaron, con el fin de establecer los canales que más se utilizan y cuáles no, con el propósito de tomar acciones para concientizar a la comunidad sobre los canales que cuenta el IDPAC para atender todas sus peticiones y medios de respuesta.

PETICIONES POR CANAL DE RECEPCION IDPAC		
CANAL DE INGRESO	CANTIDAD	%
BUZON	4	1%
E-MAIL	51	11%
ESCRITO	267	55%
PRESENCIAL	6	1%
TELEFONO	5	1%
WEB	151	31%
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4** Peticiones por canal de Recepción  
**Fuente:** Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano



**Gráfica N° 2** Porcentaje de peticiones por canal de Recepción  
**Fuente:** Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En el primer trimestre del 2017 podemos observar los tres canales mas usados:

El primer canal es el **Escrito** con 267 peticiones equivalente a un 55%.

El segundo canal mas utilizado para realizar peticiones en el IDPAC fue el **Web** lo cual registra 151 peticiones correspondiente a un 31%.

El tercer canal es el **Email** con 51 peticiones correspondientes al 11%.

Los tres canales menos utilizados son el **Presencial** con 6 registros equivalentes a un 1%, el **Telefónico** con 5 registros correspondientes a 1% y el **Buzón** con 4 registros equivalentes al 1%.

Es importante que en los puntos de participación se informen los diferentes canales de recepción que tiene la Entidad para los ciudadanos, para fortalecer su uso.

#### **5.4 Solicitudes Vencidas Registradas en el SDQS**

Realizando un análisis general de las peticiones registradas en el primer trimestre del año 2017 y peticiones sin cerrar de la vigencia 2016, se tomó como muestra las peticiones iguales y superiores a 80 días de vencimiento, con el fin de verificar el tipo de peticiones registradas y las respuestas dadas por la Entidad, la muestra seleccionada se adjunta a este informe en el Anexo N° 01.

Posteriormente a la muestra tomada, se realizó un análisis aleatorio del 7% de las peticiones registradas, donde se verificó las fechas de registro en el aplicativo SDQS, tipo, tema, canal de registro, fecha de cierre y el área encargada de dar solución, adicionalmente, se revisó la coherencia de las respuestas dadas por la Entidad y soportes adjuntos en el aplicativo, lo anterior con el fin de constatar que dichas respuestas se hayan dado en condiciones de equidad, transparencia y respeto, a continuación, relacionamos las peticiones que fueron analizadas:

**5.4.1 Petición No. 1662872016** se registró el 21/09/2016, tipo de petición CONSULTA, relacionada con *Información sobre arreglos de salón comuna*; canal de recepción Email y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS fue dada el 23/03/2017 por el área de Gerencia de Proyectos donde informa que los recursos disponibles por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC- no se contemplan inversiones para la construcción o adecuación de salones comunales, de igual forma se da a conocer la





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

misionalidad de la Entidad y el modelo de participación uno más uno=todos, una más una=todas.

En este ejercicio podemos evidenciar que no se está cumpliendo con los tiempos de respuesta, ya que se registró el 21/09/2016 y su respuesta definitiva fue el 23/03/2017 informando que no es competencia de la Entidad, llevándose a cabo 183 días en trámite.

**5.4.2 Petición No.1669542016** se registró 20/09/2016; tipo de petición Derecho de Petición Interés General, relacionado con *Pretensiones establecer que corresponde a la JAC Sector Central y II Sector Central determinado en los estatutos de las dos juntas, solicita visita de inspección de la instalaciones del salón comunal 2016ER14268*, canal de recepción Escrito, y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS fue dada el 5/04/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales donde esclarece que la Entidad no es competente para resolver la petición, también le corresponde a las partes presuntamente contratantes guardar la copia del contrato de acuerdo al ART 2200 Código civil Colombiano y se informa que la visita de fortalecimiento contable quedo prevista para el día sábado 12/11/2016 como lo indica el SAC: 8566.

Analizando esta petición evidenciamos que la solicitud se radico el 20/09/2016 en el aplicativo SDQS y su respuesta definitiva fue el 5/04/2017, pero el comunicado se radico desde 30/09/2016 dando la respuesta dentro del plazo estandarizado en el Artículo 66 de la ley 743 de 2002, lo cual se evidencia que no se alimenta el aplicativo en los tiempos de respuesta establecidos registrando 147 días de gestión.

**5.4.3 Petición No. 1673742016** se registró el 22/09/2016 tipo de petición Solicitud de Copia, relacionada con *solicitud de copia radicado 2016ER12802*; canal de petición Escrito y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS fue el 3/01/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales donde se informa que pueden solicitarlas personalmente en la Oficina de Archivo, ya que el número de copias excede a 10 o suministrar un correo electrónico donde se les hará llegar la información solicitada.

Se evidencia que la solicitud de la copia se llevó 103 días de gestión y en la efectividad de la respuesta la Entidad no suministra las copias solicitadas en la petición, de igual forma la fecha del radicado es del 30/12/2016, lo cual no concuerda con la fecha de cierre en el aplicativo SDQS.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**5.4.4 Petición No. 1695842016** se registró el 26/09/2016 tipo de petición Consulta, relacionada con *desinformación y restablecer el derecho a participar en el proceso democrático comunal*; canal de petición escrito, y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS fue el 23/02/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informa que la Oficina Asesora Jurídica mediante Oficio OAJ-41-1835-16 Radicado de salida 2016EE13096 del 610-2016 dio la correspondiente respuesta, en la cual asignaron fecha 14/10/2016 para adelantar reunión con los interesados.

Se observa que la fecha de cierre en el aplicativo SDQS fue el 23/02/2017 y al revisar el documento adjunto de respuesta se evidencia que se dio respuesta desde el 30/12/2016, se demuestra que no hay un control coherente en el manejo de las respuestas en el aplicativo SDQS quedando un registro de 152 días de gestión.

**5.4.5 Petición No. 1702042016** se registró el 25/09/2016 tipo de petición Consulta, relacionada con *Asesoría de Juntas de Acción Comunal en un mismo Barrio*; canal de petición Web y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS fue el 20/01/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informan que su solicitud será trasladada a la Comisión de Convivencia y Conciliación de la Junta de Acción Comunal, ya que lo establece los estatutos de la Organización Comunal con resolución N° 0356 del 4 de mayo de 2006 en el Artículo 63 literal a), b) y c).

Se observa que el oficio de respuesta tiene fecha del 30/11/2016 y en el aplicativo SDQS se da cierre el 20/01/2017, se analiza que no hay un control coherente en el manejo de las respuestas en el aplicativo SDQS permaneciendo un registro de 115 días de gestión.

**5.4.6 Petición No. 1781982016** se registró el 06/10/2016 tipo de petición Consulta, relacionado con *Solicitud de IVC de la Junta de Acción Comunal Chuniza*; canal de petición escrito y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS fue el 20/01/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informa que acusa recibo de la comunicación, dirigida a la Personería Delegada para Asuntos de Gobierno y Gestión Pública, radicada con el número 2016ER321936, en la cual manifiesta tres pretensiones.

Se evidencia que la petición fue radicada 6/10/2016 la respuesta se dio el 21/11/2016 donde se da cumplimiento en el tiempo acordado, pero en el



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

aplicativo SDQS se da cierre a la petición el 20/01/2017 registrando 105 días de gestión.

**5.4.7 Petición No. 1797312016** se registró el 10/10/2016 tipo de petición Solicitud de Información, relacionado con *Directorio de representantes de las Juntas de Acción Comuna*; canal de petición Web y la respuesta dada por la Entidad en la página fue 17/02/2017, por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informa que se ha recibido la comunicación de la referencia, mediante la cual solicita información sobre los representantes de las juntas de acción comunal de la localidad de Antonio Nariño.

Se evidencia el registro de la petición el 10/10/2016 y su respuesta escrita en el aplicativo SDQS el 17/02/2017, pero no se adjunta el correo electrónico o respuesta Web que dio la Entidad, registrando 129 días de gestión.

**5.4.8 Petición No.1837732016** se registró el 17/10/2016 tipo de petición Consulta, relacionado con *Solicitud información sobre un kit: una CPU, un monitor y una impresora, entregado a las organizaciones sociales que fueron beneficiadas con la implementación de la página web, como parte del contrato no. 2010200-553-2014*; canal de petición WEB y la respuesta parcial dada por la Entidad en el aplicativo fue 20/10/2016 por Subdirección de Asuntos Comunales, donde informan que la petición fue recibida y será atendida desde la Subdirección de Asuntos Comunales; igualmente se atenderá conforme a lo exigido dentro del Artículo 66 de la Ley 743 de 2002.

Se evidencia que la respuesta parcial dada por la Subdirección en el aplicativo SDQS se dio dentro de los términos y se informa que se va atender, pero no se evidencia respuesta definitiva a corte 31/03/2017, por tanto, esta petición lleva 167 días de gestión.

**5.4.9 Petición No. 1876672016** se registró el 24/10/2016 tipo de petición consulta, relacionada con *Consulta sobre elecciones de nuevos dignatarios Junta de Acción Comunal del Barrio Chuniza de la localidad de Usme*; canal de petición Escrito y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo fue el 17/02/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informan que el IDPAC como Entidad de Inspección, Vigilancia y Control ha brindado todos los elementos de asesoría y orientación, tanto escritos como presenciales, orientados a que la organización comunal desarrolle su proceso de elecciones con el cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Se evidencia que la solicitud fue por escrito el 24/10/2016 y la respuesta se ve reflejada en el aplicativo SDQS web, no se demuestra documento adjunto de la respuesta por escrito a la dirección de residencia, de igual forma los días de gestión registrados para dar solución a esta petición fueron 115 días.

**5.4.10 Petición No. 1876762016** se registró el 24/10/2016 tipo de petición consulta, relacionada con *Solicitud IVC y la cancelación de la personería jurídica 2016ER15642*; canal de petición Escrito, y la respuesta dada en el aplicativo SDQS fue 23/02/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informan que la Agrupación de Vivienda Francisco José de Caldas se le viene adelantando un proceso de Inspección, Vigilancia y control Consagrado en el Decreto Reglamentario 890 de 2008, con el fin de comprobar las presuntas irregularidades que se menciona en la denuncia.

Se evidencia el registro de la petición fue el 24/10/2016 y la respuesta dada en el documento adjunto en el aplicativo SDQS es del 1/12/2016 donde se da cumplimiento a la respuesta en los tiempos pactados, pero la fecha que se le dio cierre a la solicitud fue el 23/02/2017 quedando un registro de 121 días de gestión.

**5.4.11 Petición No. 1878692016** se registró 24/10/2016 el tipo de petición consulta, relacionado con *Solicitud referente a problemática del barrio Francisco José de caldas Kennedy*; canal de petición escrito, y la respuesta definitiva dada en el aplicativo SQDS fue el 5/04/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informa que el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), tiene como misión según el Acuerdo 257 de 2006 en su artículo 53 "*Garantizar el derecho a la participación ciudadana y propiciar el fortalecimiento de las organizaciones. Sociales, atendiendo las políticas, planes y programas que se definan en estas materias*".

Se evidencia que la petición se registró el 24/10/2016 y la respuesta dada en el documento adjunto al aplicativo SDQS es del 4/04/2017, y la fecha de cierre definitivo es del 5/04/2017 registrando 134 días de gestión.

**5.4.12 Petición No. 1901772016** se registró el 27/10/2016 el tipo de petición Derecho de Petición de Interés General, relacionado con *Inconformidad con el proceso modelo de participativo ciudadana uno más uno todos, uno más uno todas*; canal de petición escrito, y la respuesta dada en el aplicativo SQDS fue 1/03/2017 por la Gerencia de Proyectos, donde se informa que en atención al requerimiento que los términos establecidos para la implementación de la metodología Uno más Uno; Todos, Una más Una; Todas, fueron dispuestos en el cronograma establecido dentro de la "Guía para los postulantes a iniciativas





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

de carácter saciar, la cual fue publicada en el banner de la página web de la Entidad dispuesto para este fin.

Se evidencia el registro de la petición el 27/10/2016 y la respuesta dada en el documento adjunto en el aplicativo SDQS es del 27/12/2016, pero la fecha que se le dio cierre a la solicitud fue el 01/03/2017 quedando un registro de 124 días de gestión, observando la falta de control y seguimiento en las repuestas de peticiones en el aplicativo SDQS.

**5.4.13 Petición No. 1907272016** se registró el 27/10/2016, el tipo de petición Derecho de Petición de Interés General, relacionado con *Solicitud Nacional de equipos de cómputo, para la biblioteca Rafael Pombo de la JAC del barrio Gloria Lara Segunda Etapa con Nit 9800338035-4 para los niños del sector;* canal de petición Presencial, y la respuesta dada en el aplicativo SQDS fue el 20/02/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informan que este requerimiento no es competencia del IDPAC, no obstante lo anterior, recibió respuesta oportuna de las Entidades competentes para atender su solicitud.

No se evidencia registro de respuesta adjunta en el aplicativo SDQS, solo un comentario donde dan respuesta al aplicativo el 20/02/2017 quedando un registro de 114 días de gestión, cabe señalar que la respuesta dada por la dependencia no cumple los parámetros de tiempo de respuesta y tampoco su contenido es coherente con la petición, de no ser competencia de la Entidad se debió haber dado solución en el menor tiempo posible.

**5.4.14 Petición No. 1914202016** se registró 28/10/2016, el tipo de petición Derecho de Petición de Interés Particular, relacionado con *Inscripción convocatoria "uno más uno=todos una más una = a todas" -buzón*, canal de petición Buzón, y la respuesta dada en el aplicativo SQDS fue el 1/03/2017 por la Gerencia de Proyectos, donde informa que se ha recibido el radicado de la referencia, mediante el cual solicita una confirmación de la inscripción a la primera convocatoria de Uno más Uno=Todos, Una Más Una= Todas, presentado a través del Sistema' Distrital de Quejas y Sugerencias, SDQS, #1914202016.

Se evidencia el registro de la petición el 28/10/2016, y su respuesta en el documento adjunto en el aplicativo SDQS fue el 27/12/2016 pero la fecha de cierre definitiva en el aplicativo SDQS fue el 1/03/2017 registrando 123 días de gestión observando la falta de control y seguimiento en las repuestas de peticiones en el aplicativo.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**5.4.15 Petición No. 1936482016** se registró 1/11/2016, el tipo de petición Solicitud de Información, relacionado con *Expedición nombres de la nueva Junta Directiva JAC Timiza Segundo Sector*; canal de petición Email, y la respuesta dada en el aplicativo SQDS fue el 17/02/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde se realiza el siguiente comentario, “se envió certificación a través del articulador de la localidad Ricardo Vera el día 14/12/2016 a las 3: 55 pm mediante correo electrónico.

No se logra evidenciar la respuesta del correo electrónico, ya que no se adjunta en el aplicativo SDQS, la petición fue registrada desde el 1/11/2016 y el cierre en el aplicativo el 17/02/2017 quedando un registro de 107 días de gestión, observando que no se lleva una adecuada intervención de las peticiones y sus respuestas en el tiempo estipulado.

**5.4.16 Petición No. 1937682016** se registró 1/11/2016, el tipo de petición Derecho de Petición de Interés General, relacionado con *Inscripción iniciativa proyecto uno + uno = todos; una + una = a todos 2016ER16635*, canal de petición Escrito y la respuesta dada en el aplicativo SQDS fue el 29/03/2017 por la Gerencia de Proyectos, donde informa que se solicitó que se incluyeran en los listados de proyectos inscritos, la iniciativa denominada “**ARTE, CUERPO Y ESPACIO PUBLICO V: MUESTRA DE PERFORMANCE EN LA LOCALIDAD DE SANTA FE**”.

Se evidencia que el registro de la solicitud fue el 1/11/2016 y la respuesta dada tanto en el archivo adjunto como en el aplicativo SDQS fue el 29/03/2017, registrando 147 días de gestión para esta petición lo cual no se está cumpliendo con los tiempos de respuesta.

**5.4.17 Petición No. 1942412016** se registró el 2/11/2016, el tipo de petición Consulta, relacionado con *Solicitud de Auditoria al señor Tesorero de la Junta de Acción Comunal del barrio Alquería la Fragua*; canal de petición Escrito, y la respuesta dada en el aplicativo SQDS fue el 21/02/2017 por la Subdirección de Asuntos Comunales, donde informa Que la Subdirección de Asuntos Comunales ha programado visita de fortalecimiento el día 2 de Febrero de 2017 a las 10 a.m. en la sede B ubicada en la calle 22 No. 68 C 51 para verificar las posibles irregularidades.

Se evidencia el registro de la petición el 2/11/2016, y su respuesta en el documento adjunto en el aplicativo SDQS fue el 10/01/2017 pero la fecha de cierre definitiva en el aplicativo SDQS fue el 21/02/2017 registrando 110 días



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

de gestión observando la falta de control y seguimiento en las repuestas de peticiones en el aplicativo.

En todo el análisis se evidencia que las áreas con mayor registro de peticiones vencidas son Subdirección de asuntos Comunales, Gerencia de Proyectos y Propiedad Horizontal.

### 5.5 Detalle solicitudes por Áreas Registradas en el SDQS

De acuerdo al análisis de la información es importante detallar las áreas con mayor número de peticiones, con el fin de analizar las peticiones más repetitivas que le hacen a la Entidad, para tomar decisiones de la información suministrada en todos los medios de comunicación (Página web, Transparencia, Radio).

De igual forma, revisar las áreas con mayor registro de peticiones y tiempos de respuesta, para validar la carga operativa y tomar acciones, con el propósito de que todas las dependencias cumplan los tiempos y lineamientos en las respuestas de peticiones.

DETALLE DE PETICIONES POR ÁREA		
AREA QUE ATIENDE LA PETICION	No. PETICIONES	%
AREA DE ARCHIVO CENTRAL	1	0%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	85	18%
AREA DE CONTRATOS	4	1%
AREA DE RECURSOS FISICOS	7	1%
AREA DE TALENTO HUMANO	3	1%
DIRECCION GENERAL	1	0%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2	0%
GERENCIA DE PROYECTOS	53	11%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1%
Propiedad Horizontal	50	10%
SECRETARIA GENERAL	4	1%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	240	50%
UBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIA	11	2%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 5** Detalle de Peticiones por Área  
**Fuente:** Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

De acuerdo a la tabla No.5 se observa que el área con mayor número de peticiones es la Subdirección de Asuntos Comunales, con 240 registros equivalentes al 50% del total de registros de peticiones para el primer trimestre del 2017.

Consiguiente la segunda área con mayor registro de solicitudes es Atención al Ciudadano con 85 Peticiones registradas equivalentes al 18 %.

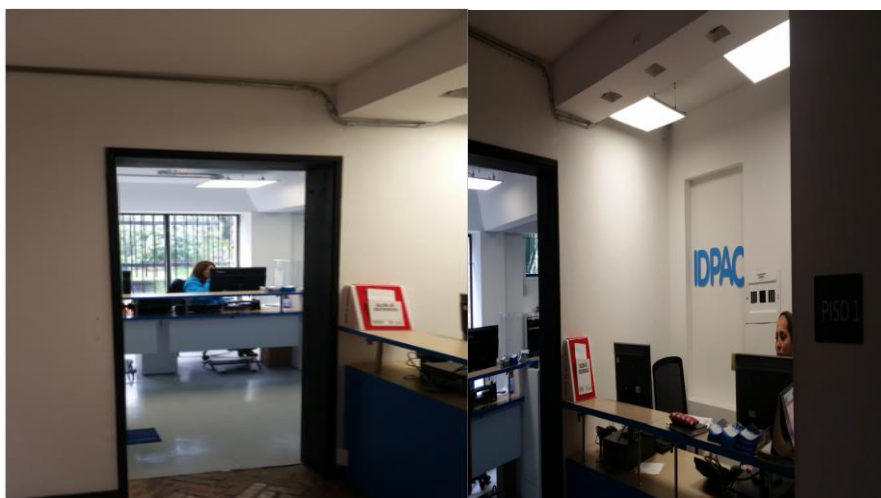
La tercera área con mayor número de solicitudes es Gerencia de Proyectos con 53 Registros correspondientes a 11%.

Y la cuarta área incidente en el registro de peticiones es Propiedad Horizontal con 50 peticiones correspondiente al 10%; las demás áreas registran un bajo número de peticiones.

Es importante para la Entidad analice las necesidades de los procesos con el fin de tomar acciones pertinentes, frente a las áreas de la Subdirección de Asuntos comunales, Atención al Ciudadano, Gerencia de Proyectos y Propiedad Horizontal, para implementar estrategias como la contratación de personal para atender el alto volumen de peticiones y cumplir con los tiempos de respuesta.

### 5.6 Análisis Ubicación estratégica

En la visita realizada en la sede A, se encontró que la oficina de Atención al Ciudadano esta de fácil acceso, pero no se encuentra señalizada.







**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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



El personal del área Atención al Ciudadano cuenta con toda la disposición y excelente actitud de servicio para atender a los ciudadanos.

De igual forma, señalan que ha disminuido el número de visitantes a la nueva sede A con respecto a la anterior sede ubicada en el Piso 14.

Así mismo, se realizó la visita a la sede B, para verificar su ubicación estratégica, acondicionamiento y señalización, donde se evidenció que tampoco cuenta con señalización.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

### **5.7 Seguimiento al Cumplimiento de entrega de informes de PQRS:**

Se evidencia informes mensuales de Enero, Febrero y Marzo del Proceso de Atención al ciudadano, donde informan todas las peticiones registradas en el mes, se realiza un análisis de la información del aplicativo SQDS teniendo en cuenta número de peticiones que fueron registradas, canales de recepción más utilizados con comparaciones estadísticas de acuerdo al mes anterior, las áreas responsables de dar respuesta, las peticiones que fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos y las respuestas extemporáneas.

De igual forma se observa en los informes el seguimiento a las encuestas de satisfacción y retroalimentaciones al respecto sobre la percepción del cliente, el seguimiento de llamadas telefónicas a los Ciudadanos de acuerdo a las respuestas dadas por la Entidad y las llamadas recibidas contestadas y no contestadas.

Así mismo se evidencia observaciones y recomendaciones en los informes mensuales en pro de la mejora continua y el desempeño del Proceso Atención al Ciudadano.

En el análisis de los informes se observó que el registro de peticiones recibidas en el mes de Enero 2017 fue de 76 peticiones, al realizar la comparación con el registro de peticiones de la Base de datos suministrada, con la cual se realizó el informe por el Proceso de Atención al Ciudadano, se observa que no se tuvieron en cuenta 50 peticiones que se encuentran en gestión, sin dar respuesta y que corresponden a peticiones ingresadas del cuatrimestre del año 2016, por lo tanto, la base final contiene un registro real de 126 peticiones registradas.

Adicionalmente, se observa que en la parte de *requerimientos contestados* no es coherente, ya que para presentar los resultados de los requerimientos contestados durante el mes de enero del 2017 si se tiene en cuenta las peticiones que se finalizaron o se cerraron de meses anteriores, pero estas no se incluyen en el registro total de peticiones del mes.

## **6. CONCLUSIONES**

Al consolidar la información sobre el nivel de cumplimiento de Decreto 371 de 2010 Artículo 3 “*El proceso misional de Atención al Ciudadano en cuanto a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos*”, por parte del Instituto, conforme al seguimiento para verificación en cada uno de los





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

7 apartados del Decreto, se concluye lo siguiente; de acuerdo al reglaje de semaforización:

	Cumplimiento en nivel satisfactorio
	Cumplimiento en nivel satisfactorio con observaciones
	Cumplimiento en nivel insatisfactorio

A continuación, encontraremos el resumen del decreto con su calificación de satisfacción, satisfacción con observación que son situaciones que se están cumpliendo pero que se pueden mejorar e insatisfacción de acuerdo a los requisitos del Decreto 371 de 2010.

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 ARTICULO 3o PROCESO ATENCION AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objetivo de la petición y dentro de los plazos legales.	* Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.	
	*Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	
	*Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	
	* Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes	
2. 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.	*Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación del personal y designación del defensor del Ciudadano.	
	* Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias de Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.	
	* Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, ubicación y formas de contacto.	



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 ARTICULO 3o PROCESO ATENCION AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
<p>3. 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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC y la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.</p>	<p>* Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitud recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p> <p>*Evidenciar que los Informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités Institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los Ciudadanos.</p>	<p>Ambar</p>
<p>4. 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 requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.</p>	<p>*Verificar la coordinación existente entre los procesos Institucionales y el encargado de quejas, reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.</p> <p>*Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.</p> <p>* Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso. (Autoevaluación y evaluaciones Independientes)</p>	<p>Verde</p> <p>Ambar</p> <p>Rojo</p>
<p>5. 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.</p>	<p>* Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde existe ventanilla única de atención a la ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde indique</p>	<p>Ambar</p>



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 ARTICULO 3o PROCESO ATENCION AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		NIVEL DE CUMPLIMIENTO
	en que sitio pueden registra sus requerimientos.	
6. 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.	* Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al Usuario	
	*Revisar mediante una muestra las respuestas de la institución ante peticiones de usuarios para verificar la coherencia de las respuestas.	
7. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas y 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.	* Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades, u eventos programados por la delegada para la Atención de quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.	

**Tabla N° 6** Lista de requisitos Decreto 371 Art 3  
**Fuente:** Plantilla OCI

En la tabla No. 6 se observa que de 15 ítems el 40% están de manera Satisfactoria, el 47% Satisfactoria con observaciones y el 13% Insatisfactoria.

**Para el primer lineamiento** se observa que los funcionarios tienen excelente disposición de servicio al cliente, atienden de manera cordial y cálida.

Para los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano se realizan capacitaciones donde instruyen todos los temas relacionados con el proceso, normatividad, Planes de acción, Plan anticorrupción, Manual de Atención al Ciudadano, protocolos y formatos relacionados con los procedimientos.

Igualmente, el proceso de Atención al Ciudadano está trabajando para la capacitación del Lenguaje de señas que se llevara a cabo de forma virtual.

El Proceso de Atención al Ciudadano cuenta con mecanismos de medición, para la percepción del cliente, por tanto, realiza encuestas de satisfacción a los ciudadanos de forma presencial, pero informan que no todas las veces los



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

usuarios tienen la disposición de diligenciarla, así mismo de los resultados de las encuestas aplicadas se tienen en cuenta para la elaboración de los informes mensuales.

**En el segundo lineamiento** se verificó los procedimientos y formatos del Proceso Atención al Ciudadano y se evidencia actualización de los mismos a diciembre del 2016, se encuentran aprobados dentro del SIG y publicados en la intranet.

El año pasado se realizaron campañas sobre trato digno, atención telefónica, atención presencial y cliente interno, de igual forma se evidencia correos electrónicos a la oficina Asesora de Comunicaciones con la información de las campañas para su publicación y difusión.

Se realizó un video con la Política Pública Distrital de servicio al ciudadano, donde se especifica la importancia de las funciones del Defensor del ciudadano de la Entidad y medios de contacto.

Para este año se realizó la actualización de la Carta del trato Digno a la Ciudadana, se enviaron Tips a todos los correos institucionales y se proyectaron en los televisores de la Entidad, pagina Web link atención a la ciudadanía.

El Proceso de Atención al Ciudadano compartió con todo el personal interno los folletos de trámites y servicios del IDPAC, dirección y teléfonos del Defensor del Ciudadano.

Para el cliente externo en el mismo folleto y en la página Web en el Link de Atención al Ciudadano se encuentra datos de localización del Defensor del Ciudadano, teléfonos y dirección. Pero no se encuentra las funciones, competencias del mismo e interacción con las personas y procesos.

En el plan de Adquisiciones 2017 Proyecto 1080- Fortalecimiento y modernización de la Gestión Institucional encontramos la asignación de Recursos logísticos y asignación del Persona pertinente al proceso de Atención al Ciudadano, así mismo, en la resolución 100 de 2016 se evidencia la asignación del defensor del ciudadano de la Entidad.

**Para el tercer lineamiento** se realizó la validación aleatoria de solicitudes donde se verificó tipo de petición, medio, área responsable para dar solución y tiempos de respuesta.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

De igual forma, se evidenció los informes mensuales de seguimiento PQR de enero, febrero, marzo de 2017 presentados a la secretaria general para realizar retroalimentaciones y acciones de mejora.

Dentro de las reuniones mensuales que realiza el Proceso de Atención al Ciudadano, efectúan las respectivas retroalimentaciones al personal de acuerdo a los informes mensuales.

**Para el cuarto lineamiento** el Proceso de Atención al Ciudadano con el Secretario General realizan alertas preventivas con los procesos que tienen PQR pendientes, por medio de correos electrónicos y comunicaciones internas, con el propósito de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos, sin embargo, se observa que estas no generan ninguna efectividad, ya que, se evidenció peticiones vencidas con mayor a 80 días.

Se evidencia en el Manual de Atención al Ciudadano IDPAC-ATC-MN-01 Versión 02, la unificación de los canales de atención al ciudadano, y coordinación entre los procesos en reasignación y/o traslado de PQR.

Se evidencia reuniones mensuales donde el Proceso Atención al Ciudadano realiza retroalimentaciones del proceso y generan compromisos y acciones de mejora.

**Para el quinto lineamiento** en la Sede A y Sede B se evidencia la Oficina de Atención al ciudadano bien ubicada, sin embargo, es necesario señalarla adecuadamente.

**En el sexto lineamiento** se evidencia que el proceso atención al ciudadano cuenta con 4 indicadores de medición, su seguimiento se realiza cuatrimestral, lo cual se está ejecutando la primera medición a 30 de abril 2017.

De acuerdo a la revisión aleatoria de las peticiones, se evidencia para la mayoría de las peticiones coherencia en las respuestas, sin embargo, el Proceso de Atención al Ciudadano está trabajando en la implementación de plantillas para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos con calidez, calidad y coherencia.

**Para el séptimo lineamiento** se evidencia que el funcionario de más alto nivel encargado del Proceso Atención al ciudadano y PQR delega a un funcionario para asistir a las reuniones y actividades programadas por la Veeduría Distrital, la Secretaria de Gobierno y Alcaldía Mayor para el año pasado se evidencia asistencia en Red de quejas y elaboración de informes al nuevo formato y el 26





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

de abril se va realizar la primera capacitación del año 2017, respecto al Nodo Sectorial Gobierno.

## 7. OBSERVACIONES

- La información de la Base de Datos suministrada por el Proceso de Atención al Ciudadano, contiene registros repetidos de 820 registros, solo 484 son únicos, es decir 336 peticiones son repetidas.
- En las bases de datos, para la elaboración de los informes mensuales de enero, febrero y marzo, también se evidencian peticiones duplicadas.
- En los informes consolidados mensuales de enero, febrero y marzo de 2017, se evidencia diferencia en la cantidad de peticiones registradas respecto a la Base de Datos suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano, para el seguimiento del presente informe.
- En los informes mensuales facilitados en la parte de *Observaciones y Sugerencias a nivel general* se demuestra la observación respecto a la reincidencia de las áreas que **NO** responden oportunamente los requerimientos ciudadanos, pero no se evidencia acciones correctivas al respecto, ni inicio de procesos disciplinarios.
- En la muestra tomada y analizada se evidencia que la Subdirección de Asuntos Comunales y la Gerencia de Proyectos, no realiza un adecuado seguimiento a las peticiones registradas en el aplicativo distrital SDQS.
- Se observa mediante la **Petición No. 1907272016**, que no es competencia de la Entidad, y la respuesta se da fuera del tiempo límite establecido.
- En el aplicativo SDQS se evidencia las peticiones No. **1907272016 - 1876672016 - 1797312016** respuestas en comentarios a peticiones, pero no se adjunta el soporte de archivos con la respuesta.
- De acuerdo a las peticiones No. **1662872016 – 1937682016 – 1878692016**, No se logra evidenciar respuestas parciales por la Entidad en el momento de no cumplir términos conforme a la muestra tomada.
- En el aplicativo SDQS se evidencia cierre de peticiones con respuestas fuera de las fechas de vencimiento, pero los documentos adjuntos al aplicativo de soportes de respuesta cumplen con los tiempos, lo que indica

Página 24 de 27



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

que las áreas no realizan un adecuado seguimiento del aplicativo al cierre de las peticiones.

- No se evidencia la revisión de los informes mensuales de PQR dentro de los Comités institucionales.
- No se evidencia actividades de socialización de los resultados de informes mensuales de PQRS con todos los procesos involucrados.
- No se evidencia mecanismos de autoevaluación y evaluación de acuerdo a los lineamientos y protocolos de atención al Ciudadano de manera independiente para los funcionarios involucrados en el proceso.
- No se evidencia en la Sede A y B señalización de las oficinas de atención al Ciudadano.

## **8. RECOMENDACIONES**

- Reforzar la aplicación de encuestas de satisfacción a todos los ciudadanos que visiten la Entidad.
- Adicionar al Manual de Atención al Ciudadano y en la página Web las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano de la Entidad, su forma de designación e interacción con las personas y procesos.
- Realizar el análisis de los informes de PQR mensuales en los comités institucionales.
- Establecer mesas de trabajo semanales en la realización de seguimientos por parte del Proceso de Atención al Ciudadano y el Secretario General con los procesos pendientes de dar respuesta a peticiones.
- En caso de que las acciones realizadas por la Secretaría General continúen sin generar efecto frente a la oportunidad de la respuesta de las PQR, se recomienda iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, ya que es evidente los diferentes incumplimientos reiterados por parte de las áreas, generando con esto posibles sanciones para la Entidad.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Realizar mensualmente un infograma de los informes mensuales de PQR para socializarlos con todos los procesos de la Entidad, mediante correos electrónicos institucionales.
- Crear un formato de lista de chequeo con todos los protocolos y requisitos de Atención al Ciudadano, con el fin de realizar autoevaluaciones y evaluaciones por medio de cliente incognito al equipo de trabajo.
- Señalizar las oficinas de atención al Ciudadano para la Sede A y B; Mejorar en condiciones de infraestructura, para la atención a la ciudadanía en la Sede B.
- Realizar socialización con todas las dependencias de las plantillas estandarizadas de respuesta por el Proceso de Atención al Ciudadano.
- Establecer un criterio en la elaboración de informes mensuales, ya que en el registro total de peticiones por mes no tienen en cuenta las peticiones que arrastran de meses anteriores, pero en las respuestas oportunas si las incluyen.

## 9. ALERTAS TEMPRANAS

Si la Entidad no realiza un adecuado manejo y seguimiento al aplicativo SDQS, ni responde las peticiones a tiempo podría ocasionar:

En Relación a la imagen Institucional: La Entidad perdería credibilidad con los ciudadanos al no responder coherentemente y en los tiempos establecidos de acuerdo a la Ley 1755 del 2015.

En relación al cumplimiento:

- La aplicación de las sanciones disciplinarias que consagra en el código disciplinario único Ley 734 de 2002.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## 10. DIFICULTADES DURANTE EL SEGUIMIENTO

En el presente informe no se presentó ninguna dificultad durante su elaboración.

Cordialmente,

**DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA**  
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre Completo/ cargo	Vo. Bo.	Fecha
<b>Elaboró</b>	Catalina Posada Escobar - Contratista CPS/233/2017		28/04/2017 05/05/2017
<b>Revisó</b>	Enrique Romero – Profesional Universitario		28/04/2017
<b>Aprobó</b>	Duvy Johanna Plazas Socha-Jefe Oficina de Control Interno		08/05/2017
<b>Anexos</b>	0 anexos	<b>Consecutivo: Informe Decreto 371 de 2010 Art 3.</b>	