



**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 CUARTO TRIMESTRE 2017**

Fecha de informe: 31 enero 2018

1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

Establecer 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:

Circular 03 del 9 febrero de 2011 expedida por la Veeduría Distrital, seguimiento Decreto 371 Art. 3º. Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención a 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 comparó el Informe del Decreto 371 de 2010 del trimestre del presente año, así mismo, revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas en el cuarto trimestre del año 2017, entregados por el área de Atención al Ciudadano; adicionalmente se efectuó una reunión con los funcionarios del Proceso de la Sede A, actividad de la cual se dejó evidencia mediante acta No 24 a de diciembre 30 de 2017, para revisar el avance de la aplicación de los procedimientos y controles efectuados en la prestación del servicio y el registro de peticiones en el aplicativo SDQS.

4. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento fue realizado a las peticiones ingresadas en el Aplicativo SDQS durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2017 de las sedes A y B del Instituto.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

5. RESULTADOS

Conforme a la base suministrada por el Proceso de Atención al Ciudadano, en relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el cuarto trimestre del año 2017, se verificó el registro de las diferentes peticiones que ingresan por los diferentes canales de comunicación de la Entidad, la oportunidad de las respuestas y su contenido.

5.1 Solicitudes registradas en el SDQS por tipo de petición

Al revisar y analizar la información para el cuarto trimestre del año 2017, el IDPAC recibió 479 solicitudes por diferentes conceptos. A continuación, se detallan los tipos de solicitudes registradas en el cuarto trimestre y la variación presentada con relación al tercer trimestre de la misma vigencia.

REGISTRO DE PETICIONES TERCERO Y CUARTO TRIMESTRE 2017				
Tipo de Petición	Total Tercer Trimestre	Total Cuarto Trimestre	Variación	%
CONSULTA	151	255	104	68.87%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	-1	-100.00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	42	60	18	42.86%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	58	76	18	31.03%
FELICITACIONES	3	1	-2	-66.67%
QUEJAS	7	11	4	57.14%
RECLAMOS	5	4	-1	-20.00%
SOLICITUD DE COPIA	4	5	1	25.00%
SOLICITUD DE INFORMACION	97	44	-53	-54.64%
SUGERENCIAS	2	1	-1	-50.00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA ONFORMACION	0	22	22	2200.00%
TOTAL	370	479	109	29.46%

Tabla N° 1 Comparacion peticiones registradas tercero y cuarto trimestre 2017

Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

En la **tabla No.1** se observa un aumento en el registro de peticiones en los meses de octubre noviembre y diciembre, correspondiente a un aumento global del 29.46%.

Así mismo, se destaca que el registro por concepto de **Consultas** para este cuarto trimestre presento 104 registros más que lo presentado al tercer trimestre, representando un aumento del 68.87%.

Por lo anterior, nos damos cuenta que la Entidad nuevamente aumento este tipo de consultas para este último trimestre del año, la Oficina de Control Interno, reitera las solicitudes realizadas, en el sentido de que se identifiquen cuales son las



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Consultas reiterativas o frecuentes con el propósito de que estas sean incluidas en la información que presenta o publica la entidad en los diferentes canales de atención.

A pesar de la que para este cuarto trimestre disminuyeron las solicitudes de información se recomienda que la *entidad* estudie cuál es la información con más ocurrencia que solicita la ciudadanía, esto con el propósito de establecer alternativas de información en todos los canales de comunicación y atención y así elevar la eficiencia del proceso de atención a PQRS.

5.2 Solicitudes Registradas mensualmente en el SDQS, según tipología

TIPO DE PETICION	SOLICITUDES REGISTRADAS EN EL SDQS POR MES TERCERO Y CUARTO TRIMESTRE 2017						
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
CONSULTAS	53	40	58	110	106	39	406
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	11	17	14	27	20	13	102
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18	29	11	24	36	16	134
FELICITACIÓN	2	0	1	0	0	1	4
QUEJA	0	3	4	6	3	2	18
RECLAMO	2	1	2	1	1	2	9
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION				0	16	6	22
SOLICITUD DE COPIA	0	2	2	0	4	1	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	17	64	44	0	0	131
SUGERENCIA	2	0	0	0	0	1	3
TOTAL	95	109	166	212	186	81	849

Tabla N° 2 Peticiones registradas por mes cuarto Trimestre 2017

Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

Una vez analizado el registro de actuaciones del consolidado del cuarto trimestre, se evidencia el aumento de requerimientos en comparación con el trimestre anterior; por otra parte, es importante resaltar que las consultas aumentaron en un 13% en este trimestre con relación al tercero, los derechos de petición de interés particular y general nuevamente han aumentado para este trimestre.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Plasmando un analisis detallado encontramos que:

DETALLE PETICIONES REGISTRADAS EN EL TERCERO Y CUARTO TRIMESTRE DE 2017	TERCER TRIMESTRE 2017	CUARTO TRIMESTRE 2017	TOTAL
No. DE RESGISTROS	370	479	849
PORCENTAJE	44%	56%	100%

Tabla N° 3 Detalle peticiones registradas el Tercero y Curto Trimestre 2017

Fuente: Base de datos SDQS – Atención al Ciudadano

De acuerdo con los datos registrados en la Tabla No. 3, el número de registros para el cuarto trimestre aumento en un 29.46%. Con respecto al tercer trimestre del 2017.

5.3 Solicitudes Registradas en el SDQS por Canal de Recepción

A continuacion detallaremos el porcentaje de utilizacion por canal de atención, correspondiente al tercer y cuarto trimestre.

PETICIONES POR CANAL DE RECEPCION IDPAC TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DE 2017				
CANAL DE INGRESO	TERCER TRIMESTRE	%	CUARTO TRIMESTRE	%
BUZON	3	0.81%	1	0.21%
E-MAIL	110	29.73%	75	15.66%
ESCRITO	172	46.49%	258	53.86%
PRESENCIAL	4	1.08%	6	1.25%
TELEFONO	7	1.89%	6	1.25%
WEB	74	20.00%	133	27.77%
TOTAL	370	100.00%	479	100.00%

Tabla N° 4 Peticiones por canal de Recepción Tercer y Cuarto trimestre de 2017

Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

Haciendo un analisis de la tabla N° 4, se observa el aumento de la utilización de los canales de recepción, asi las cosas se observa que los tres canales mas usados son los siguientes:

En primer lugar, enocntramos el canal **Escrito** con 258 registros, continuando el canal **Web** con 133 registros y en tercer lugar el canal **E-mail** con 75 registros. Los canales menos utilizados por la ciudadanía siguen siendo, **Presencial** con 6 registros y **Telefónico** con 6 registros.

Es importante que la entidad refuerce la divulgación a la ciudadanía de todos los medios y puntos de participación, con el fin de asegurar y fortalecer su uso.

5.4 Solicitudes Vencidas Registradas en el SDQS

Para el cuarto trimestre, se evidenció que se encontraban 53 peticiones por contestar, Se revisaron aleatoriamente nueve (9) respuestas dadas a los



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

ciudadanos donde efectivamente se encuentran vencidas, algunas hasta con 51, 36,24 y 18 días.

No. de Petición	Dependencia
2330272017	Asesoría Jurídica (11 días).
2286812017	Subdirección de asuntos. Comunales. (51 días).
2295982017	Subdirección de asuntos. Comunales. (14 días).
2296172017	Subdirección de asuntos. Comunales. (14 días).
2330272017	Asesoría Jurídica (24 días).
2405602017	Comunicaciones (18 días).
2441762017	Subdirección de asuntos. Comunales. (13 días).
2494402017	Subdirección de asuntos. Comunales. (12 días).
2482002017	Propiedad Horizontal. (11 días).

5.5 Detalle solicitudes por Áreas Registradas en el SDQS

Para el cuarto trimestre es significativo detallar las dependencias con mayor número de peticiones y el porcentaje en cada una de ellas.

DETALLE DE PETICIÓN POR AREA CUARTO TRIMESTRE DE 2017		
AREA QUE ATIENDE LA PETICIÓN	CANT	%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	45	9.39%
AREA DE CONTRATOS	9	1.88%
AREA DE RECURSOS FISICOS	16	3.34%
AREA DE TALENTO HUMANO	10	2.09%
DIRECCION GENERAL	1	0.21%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	2	0.42%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2	0.42%
GERENCIA DE PROYECTOS	29	6.05%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	1.25%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	0.84%
OFICINA ASESORA JURIDICA	23	4.80%
PROPIEDAD HORIZONTAL	38	7.93%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	258	53.86%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	24	5.01%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	5	1.04%
SECRETARIA GENERAL	1	0.21%
AREA DE SISTEMAS	1	0.21%
TOTAL	479	100.00%

Tabla N° 5 Detalle de Peticiones por Área Cuarto Trimestre de 2017

Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

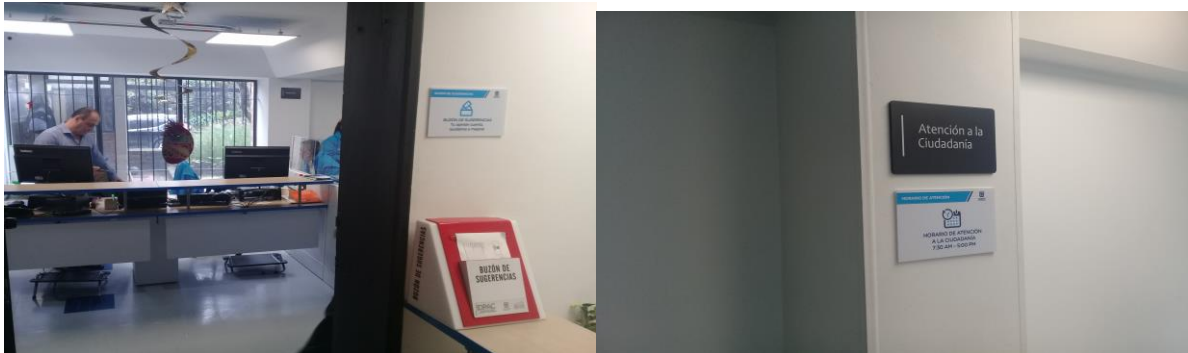
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

De acuerdo a la **tabla No.5** se observa que para el cuarto trimestre del 2017 el área que recibió el mayor número de peticiones fue la Subdirección de Asuntos Comunales, con 258 registros equivalente al 53.86%.

La segunda área que recibió mayor registro de solicitudes para el cuarto trimestre, fue la de Atención al Ciudadano con 45 peticiones registradas, equivalentes al 9.39%.

5.6 Análisis ubicación estratégica

En el cuarto trimestre, en la visita realizada en la Sede A, se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano actualizo la señalización.



En visita a la sede B, en el cuarto trimestre se evidenció que las recomendaciones de señalización que se solicitaron por parte de la Oficina de Control Interno, ya se realizaron, sin embargo, es importante que se revise nuevamente la señalización que colocaron, no es lo suficientemente grande para que los ciudadanos la puedan ver, ya que la mayoría de personas que acuden a esta sede son adultos mayores.





**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:

En el seguimiento para el cuarto trimestre, se evidenciaron los informes mensuales de requerimientos ciudadanos atendidos en el Instituto de Participación y Acción Comunal IDPAC. Dichos informes están bajo las nuevas directrices establecidas en la Circular No. 006 del 23 marzo 2017, "Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos", la cual fue expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital.

En el informe del mes de octubre se observó que el registro de peticiones recibidas dentro del periodo actual fue de 212 registros, y las peticiones que se encontraban vencidas son 7, con una demora de hasta 19 días sin contestar.

Para el informe de noviembre el registro de peticiones recibidas dentro del periodo actual fue de 186 registros, y las peticiones que se encuentran vencidas son 27 con una demora de hasta 24 días sin contestar. Según la información del equipo de trabajo del área de Atención al Ciudadano.

Para el informe de diciembre el registro de peticiones recibidas dentro del periodo actual fue de 81 registros, y las peticiones que se encuentran vencidas son 19 con una demora de hasta 36 días hábiles sin contestar.

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

verde	Cumplimiento en nivel satisfactorio
amarillo	Cumplimiento en nivel satisfactorio con observaciones
rojo	Cumplimiento en nivel insatisfactorio



**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 LSO CIUDADANOS		NIVEL DE CUMPLIMIENTO 2DO TRIMESTRE
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.	VERDE
	*Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	VERDE
	* Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes	VERDE
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.	*2.1 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.	VERDE
	* 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.	VERDE
	* 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.	VERDE
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.	* Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	VERDE
	*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.	VERDE
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.	*Verificar la coordinación existente entre los procesos Institucionales y el encargado de quejas, reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	VERDE
	*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.	VERDE
	* Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo de los procesos. (Autoevaluación y evaluaciones Independientes)	VERDE



**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 LSO CIUDADANOS		NIVEL DE CUMPLIMIENTO 2DO TRIMESTRE
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.	* 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 en que sitio pueden registrar sus requerimientos.	AMARILLO
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.	VERDE
	*Revisar mediante una muestra las respuestas de la institución ante peticiones de usuarios para verificar la coherencia de las respuestas.	VERDE
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.	VERDE

Tabla N° 7 Lista de requisitos Decreto 371 Art 3

Fuente: Plantilla OCI

En la tabla No. 7 se observa que de 15 ítems el 93% se encuentran en el nivel Satisfactorio y el 6.7% restante en el nivel Satisfactorio con observaciones.

6.1 Cuadro Comparativo de Seguimiento a las Observaciones de Informes Anteriores.

Cuadro comparativo tercer y cuarto seguimiento 2017

Tercer Seguimiento	Cuarto Seguimiento
Se observa que no se ha realizado la respectiva señalización en la sede B a la fecha de la visita que se realizó en el mes de noviembre de 2017.	Se realiza visita a la sede B el día 30 de noviembre y se evidencia que se instaló la señalización en el espacio de atención a la ciudadanía. Sin embargo, es necesario estudiar la posibilidad de cambiar los avisos ya que no son lo suficientemente visibles para los ciudadanos que acuden a esta sede.
La petición No.1517892017 fue contestada por la dependencia Propiedad Horizontal el día 07-31 de 2017 y se vencieron los términos el 07-28 de 2017 o sea tres días después.	Se evidencia comunicación interna enviada con radicado 2017IE7687, dirigido a la doctora, Olga Serrano en donde se socializan las observaciones emitidas por la oficina de control interno respecto al seguimiento realizado en el tercer trimestre decreto 371 del 2010 la aplicativo SDQS y se exhorta a tomar los correctivos necesarios frente a la administración del SDQS. La cual hasta la fecha no



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Tercer Seguimiento	Cuarto Seguimiento
	ha sido respondido.
La petición No 1785282017, no se subió la última hoja donde firma el doctor Erney García Gallego como encargado de la Subdirección de Asuntos Comunales, faltando el resto de la respuesta y la petición No 2072602017 dada por la Oficina Asesora Jurídica solo tiene una hoja subida y no se ve quien la firma.	Se evidencia comunicación interna enviada con radicado 2017IE7687, dirigido a la doctora, Martha Niño y al doc. Camilo Posada, en donde se socializan las observaciones emitidas por la oficina de control interno respecto al seguimiento realizado en el tercer trimestre decreto 371 del 2010 la aplicativo SDQS y se exhorta a tomar los correctivos necesarios frente a la administración del SDQS. La cual hasta la fecha no ha sido respondido.
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 que las áreas no realizan un adecuado seguimiento del aplicativo al cierre de las peticiones.	Se evidencia la realización de mesas de trabajo con las dependencias que tienen falencias en el manejo del SDQS. De igual forma se observa el envío de correos electrónicos en donde el administrador del SDQS, da a conocer los errores que se están cometiendo en el cierre y cargue de peticiones.
Es muy importante que el Proceso de Atención al Ciudadano indique a las áreas implicadas, subir las respuestas al aplicativo, para que el peticionario no tenga que colocar otra petición para reclamar que no se le dio la respuesta como debería de ser.	Se evidencia la realización de mesas de trabajo con las dependencias que tienen falencias en el manejo del SDQS. De igual forma se observa el envío de correos electrónicos en donde el administrador del SDQS, da a conocer los errores que se están cometiendo en el cierre y cargue de peticiones
Se hace necesario que cada área emita una respuesta responsable a la petición del ciudadano, que sea clara y concreta para que más adelante no se tengan inconvenientes.	Se evidencia que luego de la realización del seguimiento que se realiza a las respuestas que se envían a la ciudadanía y de identificar los errores que se han cometido, el proceso de atención a la ciudadanía remite un correo electrónico al área que necesita el refuerzo en el proceso y se procede a hacer las mesas de trabajo.

7. OBSERVACIONES

- La señalización que se instaló en la sede B no es lo suficiente visible para los ciudadanos que acuden a esta, teniendo en cuenta que la mayoría son adultos mayores.
- Se Observa que las dependencias no están cumpliendo dando respuesta oportuna, de acuerdo con tiempos establecidos por ley para dar resolver las diferentes solicitudes que son allegadas al Instituto.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda “mejorar” la señalización en la Oficina de Atención al Ciudadano de la sede B, ya que la que se dispuso no es lo suficientemente.
- Se considera pertinente que la Oficina de Atención al Ciudadano, continúe capacitando y concientizando a cada una de las áreas encargadas de manejar el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para que las respuestas a las solicitudes sean tramitadas y registradas oportunamente.
- En relación a las Quejas y Reclamos adelante las acciones necesarias con el fin de determinar cuáles situaciones son las que dan origen a estas, por parte de la Ciudadana y adelantar acciones para evitar que estas se sigan presentando.

9. ALERTAS TEMPRANAS

Si la Entidad no realiza un adecuado manejo y seguimiento al aplicativo SDQS, al no dar respuesta a las peticiones en el tiempo establecido, podría ocasionar:

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

En relación al cumplimiento: La aplicación de las sanciones disciplinarias que consagra el Código Único Disciplinario Ley 734 de 2002.

10. DIFICULTADES DURANTE EL SEGUIMIENTO

Para la entrega del presente informe el contratista auditor nuevamente firmo el contrato a partir del 25 de enero de 2018.

Cordialmente,

PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre Completo	Cargo	Dependencia	Vo. Bo.	Fecha
Elaboró	Gregorio Rodríguez Ordoñez	CPS 272/2018	Oficina de Control Interno		31/01/2018
Revisó	Pablo Salguero Lizarazo	Jefe Oficina			31/01/2018
Aprobó					
Anexos:	Anexos: 0	Archivo: Informe Seguimiento Decreto 371 de 2010 Atención al Ciudadano			