



**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 2018**

Fecha de informe: 30 abril 2018

**1. INFORME TRIMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS (PQRS)-POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO**

Para el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2018, en el Instituto Distrital para la Participación y Acción Comunal ingresaron 680 radicados interpuestos por los ciudadanos, correspondientes a las tipologías documentales; peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación.

1.1 COMPARATIVO PQRS TRIMESTRE ANTERIOR.

Al revisar y analizar la información del trimestre anterior y el actual trimestre comprendido entre enero y marzo de 2018 se evidencia lo siguiente.

REGISTRO DE PETICIONES 4 TRIMESTRE 2018 - 1 TRIMESTRE 2018				
Tipo de petición	Total Cuarto Trimestre - 2017	Total Primer Trimestre - 2018	Variación Absoluta	Variación %
CONSULTAS	255	421	165	68%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	0	5	5	INDET.
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	60	107	47	78%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PERTICULAR	76	67	-9	-12%
FELICITACIONES	1	1	0	0%
QUEJAS	11	6	-5	-45%
RECLAMOS	4	3	1	25%
SOLICITUD DE COPIA	5	9	-4	-80%
SOLICITUD DE INFORMACION	44	0	-44	-100%
SUGERENCIAS	1	5	4	400%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	22	56	34	155%
TOTAL	479	680	201	42%

Tabla N° 1 Comparacion peticiones registradas cuarto trimestre 2017 y el primer trimestre de 2018
Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

En la **tabla No.1** se observa un aumento en las consultas, actos de corrupción, derechos de petición de interés general, sugerencias y solicitudes de



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

información. Se evidencia que las solicitudes de información no se incluyeron este semestre.

2. RESULTADOS

2.1. Numeral 1 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

Garantizar 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.

Para el primer lineamiento De acuerdo con los resultados de las 37 encuestas realizadas entre el 22 de enero y el 15 de marzo del 2018, se concluye que los funcionarios tienen excelente disposición de servicio al cliente, atienden de manera cordial y cálida.

Se realizaron 4 capacitaciones en las siguientes fechas, 2, 12 y 23 de febrero del 2018, 15 de marzo de 2018. Para los 18 funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano se realizan capacitaciones donde instruyen todos los temas relacionados con el proceso, capacitación SDQS, Énfasis en Coaching Organizacional, escuchando nuestro lenguaje, conceptos de servicio al ciudadano y transparencia y ética. Además las contratistas Griselda Córdoba y Diva Cubides asistieron a una capacitación en la Dirección Distrital de Calidad de Servicio. En los siguientes temas Normatividad Decreto 197 del 2014, Propósitos, valores y organigrama del proceso de cualificación, Momentos del proceso de cualificación, Presentación Fase 1 y Fase 2.

De acuerdo con la información aportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, esta dependencia efectuó revisión a 169 peticiones concluyó las respuestas dadas a los peticionarios fueron, coherentes, con calidez y fueron solucionadas de fondo, sin embargo se encontró que el 25 % (42) de estas respuestas no se realizaron de manera oportuna.

La oficina de control interno revisó el estado de las 680 solicitudes registradas en el SDQS durante el primer trimestre de 2018 evidenciando que 120 de estas se encontraban a la fecha de revisión en estado. Producto de la verificación se determinó que la Subdirección de Asuntos Comunes, la Oficina de Atención al Ciudadano la Oficina de Propiedad Horizontal, son las dependencias que presentan mayor número de solicitudes vencidas, como se detalla en el siguiente cuadro:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

PETICIONES VENCIDAS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD	DIAS DE VENCIMIENTO
Propiedad Horizontal	26	Entre 26 y 37
Asuntos Comunales	41	Entre 14 y 23
Oficina de Atención al Ciudadano	29	11
Grupo de Talento Humano	4	Entre 1 y 3
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	Entre 1 y 3
Oficina Asesora Jurídica	3	Entre 1 y 8
Sub. de Fortalecimiento de la Organización Soc.	8	Entre 10 y 13
Sub. De Promoción de la Participación	2	Entre 5 y 9
Gerencia de Proyectos	3	Entre 2 y 6
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	2
Area de Recursos Físicos	1	17
TOTAL	120	

Tabla N° 2 Cantidas de dias de peticiones contestadas fuera de los términos establecidos de ley
Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

Observación No. 1

El instituto no está dando respuesta a los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y demás requerimientos, dentro de los términos establecidos por la Ley, situación que genera riesgo de incumplimiento a los objetivos del Proceso de Atención a la Ciudadanía, así como posibles actuaciones de tipo disciplinario en contra de los responsables.

Recomendación No. 1

Adelantar, por parte de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, seguimiento y generación de alertas a las dependencias responsables para la atención oportuna de los requerimientos de la ciudadanía e identificar las dependencias que presenten mayor incidencia en el nivel de incumplimiento de términos en las respuestas y adelantar acciones particulares que permitan evitar que la situación se siga presentando



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

2.2. Numeral 2 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

Garantizar 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.

En el segundo lineamiento el proceso de atención a la ciudadanía cuenta con los documentos formales como: caracterización, procedimientos, manual de servicio a la ciudadanía, plantillas, estos se encuentran en el mapa de procesos, proceso estratégico atención a la ciudadanía de la Entidad, y actualmente se encuentran en actualización.

Adicionalmente se cuenta con el portafolio de servicios del Instituto el cual contiene: sedes de atención, como contactarse con la entidad, "conoce" los nuevos servicios y tramites que el IDPAC tiene para ti, tramites, como contactarse con el defensor del Ciudadano del Instituto de la Participación y Acción Comunal IDPAC y Servicios.

Por otra parte se encuentra la resolución No 100 del 08 de abril de 2016, por la cual se designa al defensor del Ciudadano en el Instituto de la Participación y Acción Comunal, al doctor Antonio Hernández Llamas actual director del IDPAC.

La promoción del defensor al ciudadano se realiza así: hacia el exterior a través de la página web, brochures entregados a la ciudadanía que visitan las sedes y en las ferias de servicio, hacia el interior de la entidad a través de la intranet de la entidad, para conocimiento de los contratistas y funcionarios.

La Entidad cuenta con el link DEFENSOR DE LA CIUDADANIA, publicado en la página web de la Entidad en la cual se indican los canales de atención y comunicación correspondientes. (Número de teléfono 2417900 ext. 2011 o personalmente en la calle 35 No 5-35 barrio la Merced con cita previa, o al correo electrónico, defensordelciudadano@participacionbogota.gov.co).

2.3. Numeral 3 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

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.

Página 4 de 9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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.

De acuerdo con la evidencia aportada, durante el primer trimestre del año, la Oficina de Atención a la Ciudadanía han elaborado (tres informes) de gestión mensuales los cuales han sido remitidos a la Secretaria General del Instituto, igualmente se ha elaborado mensualmente una infografía del estado de las PQRS para su presentación en los comités directivos.

A la veeduría Distrital y a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se realiza el reporte de estos informes mediante su publicación en la página web. <http://www.bjogota.gov.co/sdqs>.

2.4. Numeral 4 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

Garantizar 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.

Para el cuarto lineamiento el Proceso de Atención al Ciudadano y la Secretaria General del Instituto realizo seguimiento de las peticiones, mediante la ejecución de las siguientes actividades

Reuniones mensuales en las cuales el Proceso Atención al Ciudadano realiza retroalimentaciones del proceso y generan compromisos y acciones de mejora según actas de los meses de febrero y marzo. Donde se socializa los planes de acción y anticorrupción del proceso, de acuerdo a esta reunión se hace la distribución de actividades para ejecución de acuerdo al cronograma establecido en los planes.

Envío de alertas a las diferentes dependencias realizando seguimiento a las peticiones en trámite o próximas a vencerse, a través de correos o comunicaciones internas firmadas por el jefe de la dependencia, con el fin de dar cumplimiento a los términos de oportunidad.

Mesa de trabajo con la Oficina de Propiedad Horizontal sugiriendo un plan de mejoramiento ante el vencimiento de varias peticiones del proceso.

Página 5 de 9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

2.5. Numeral 5 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

Garantizar 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.

Para el quinto lineamiento en la Sede A y Sede B se evidencia la Oficina de Atención al Ciudadano bien ubicada, sin embargo, se reitera la observación realizada en el informe anterior en el sentido de *"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"*.

2.6. Numeral 6 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

Garantizar 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.

En el sexto lineamiento se evidencia que el proceso atención al ciudadano cuenta con 5 indicadores de medición, para cuatro (4) de ellos, el seguimiento se realiza cada cuatro meses, y para el indicador el restante se realiza trimestralmente, a corte 31 de marzo no se cuenta con la medición de estos indicadores, dada la periodicidad de estos, en tal sentido su verificación se incluirá en el informe del segundo trimestre de 2018.

Se realizan revisiones mensuales de las respuestas de la institución ante peticiones de usuarios para verificar la coherencia de las respuestas.

Se evidencia que se realiza encuestas presenciales y escritas en este primer trimestre en un formato donde se verifican algunas de las siguientes preguntas: en términos generales como califica el servicio, amabilidad en el servicio, rapidez en el servicio, respetuoso digno y humano, efectivo, confiabilidad, claro y sencillo. Comodidad del punto de atención.

De acuerdo con la información aportada por la Oficina de Atención al Ciudadano, esta dependencia efectuó revisión a 169 peticiones y concluyó que las respuestas dadas a los peticionarios fueron, coherentes, con calidez y fueron solucionadas de fondo,



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

2.7. Numeral 7 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

Garantizar 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.

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,

Se verificó acta de fecha 20 de febrero de 2018 donde asistieron los doctores Grisel Córdoba y Fernando Ángel en representación del Instituto, en la cual se trató el siguiente tema: Reunión Plenaria de Reb QyR.

3. 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, se concluye lo siguiente; de acuerdo al reglaje de semaforización:

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

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. 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.	AMARILLO
2. Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como del defensor ciudadano.	VERDE
3. Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en el sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la elaboración y remisión del informe estadístico mensual a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC y la Veeduría Distrital.	VERDE
4. 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.	AMARILLO
5. Ubicación de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible.	VERDE
6. La Operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	VERDE
7. 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.	VERDE

Tabla N° 3 Lista de requisitos Decreto 371 Art 3

3. ALERTAS TEMPRANAS

Si la Entidad no realiza un adecuado manejo y seguimiento al aplicativo SDQS, ni responde las peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley, 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.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En relación al cumplimiento: La aplicación de las sanciones disciplinarias que consagra en el código disciplinario único Ley 734 de 2002.

4. DIFICULTADES DURANTE EL SEGUIMIENTO

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

Cordialmente,

Elaboró


GREGORIO RODRIGUEZ ORDOÑEZ.
Contratista Oficina Control Interno

Revisó y Aprobó


PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina Control Interno

	Nombre Completo/ cargo	Vo. Bo.	Fecha
Elaboró	Gregorio Rodríguez Ordoñez - Contratista		26/04/2018
Revisó	Pablo Salguero Lizarazo - Jefe Control Interno		30/04/2018
Aprobó			
Anexos	0 anexos	Consecutivo: Informe Decreto 371 de 2010 Art 3.	

