



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010, Art.3º.
ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
DEL SEGUNDOTRIMESTRE 2018**

Fecha de informe: 24 julio 2018

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

Para el periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2018, no se pudo verificar el mes de junio debido a que según circular 004 de la Veeduría Distrital la plata forma presenta inconvenientes del 1 al 30 de junio de 2018. En el Instituto Distrital para la Participación y Acción Comunal ingresaron 299 radicados interpuestos por los ciudadanos, correspondientes a las tipologías documentales; peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación.

1.1 PQRS ABRIL – MAYO 2018.

Esta es la información verificada durante los meses de abril y mayo de 2018.

REGISTRO DE PETICIONES ABRIL Y MAYO 2018	
Tipo de petición	Total
CONSULTAS	155
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	2
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	53
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PERTICULAR	43
FELICITACIONES	0
QUEJAS	2
RECLAMOS	5
SOLICITUD DE COPIA	7
SOLICITUD DE INFORMACION	0
SUGERENCIAS	3
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	29
TOTAL	299

Tabla N° 1 Comparacion peticiones registradas abril y mayo de 2018
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 la tabla No.1 se observa que las consultas en los meses de abril y mayo, correspondiente a una disminución global del 63.18%.

Así mismo, nos damos cuenta que los derechos de petición de interés general se mantienen en un 50.47%. y los derechos de petición de interés particular 35.82%. Dos denuncias por actos de corrupción.

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, En el Instituto se tiene implementada la Encuesta de Satisfacción en la Prestación de Servicios, cuya escala de valoración, va desde 1 hasta 4, donde, 4 corresponde a "Excelente" y 1 a "Muy Malo".

Durante el periodo abril, mayo y junio de 2018, se realizaron 45 encuestas, en estas se obtuvo para el ítem "Amabilidad en el Servicio", 44 evaluaciones con calificación 4,0 y una con calificación 3, de acuerdo a estos resultados se concluye que la ciudadanía atendida en el IDPAC, considera que los funcionarios tienen excelente disposición de servicio al cliente, atienden de manera cordial y cálida.

Durante el segundo trimestre el proceso continuo con el desarrollo de la capacitación en fortalecimiento de las competencias en servicio a la ciudadanía, en busca de la certificación que otorga el SENA, a los 18 funcionarios que atienden los espacios de participación de las localidades de Bogotá.

Los funcionarios Griselda Córdoba Henao, Luis Fernando Ángel y Fernando Salvador León, por parte del IDPAC asistieron a las capacitaciones los días 16 de mayo y 14 de junio, dirigidas a los administradores y usuarios del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, sobre las nuevas funcionalidades del aplicativo. Durante estas jornadas se trató el tema de la actualización del sistema y de los cambios que se van a incorporar en la plataforma.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

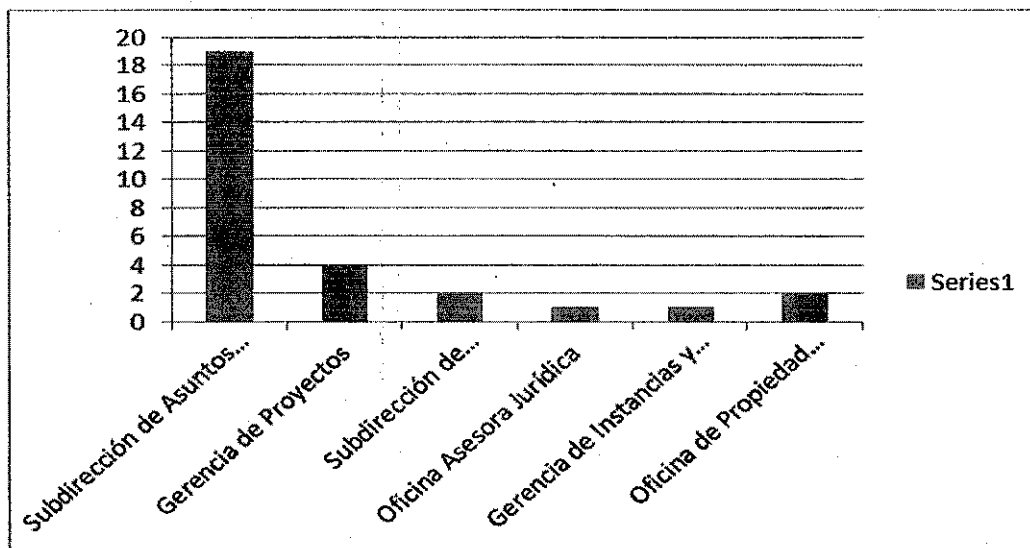
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

La oficina de control interno reviso el estado de las 299 solicitudes registradas en el SDQS durante el periodo abril y mayo de 2018, y se seleccionaron aleatoriamente 80 de estas, cuya verificación, respecto a solicitudes "Vencidas" arrojo los siguientes resultados:

CANTIDAD DE PETICIONES VENCIDAS POR DEPENDENCIA

Subdirección de Asuntos Comunales	19	Entre 1 y 27 días
Gerencia de Proyectos	4	7 días
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	2	Entre 6 y 8 días
Oficina Asesora Jurídica	1	15 días
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	1	11 días
Oficina de Propiedad Horizontal	2	Entre 1 y 4 días
TOTAL	39	

Tabla N° 2 Cantidas de días de peticiones contestadas fuera de los términos establecidos de ley
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

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

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 cuenta con los documentos formales como: caracterización, procedimientos, manual de servicio a la ciudadanía, plantillas, los cuales se encuentran en proceso de actualización o revisión de parte de la oficina asesora de planeación, para ubicar los documentos se encuentran en la siguiente ruta: intranet, proceso estratégico de atención a la ciudadanía, documentos.

Durante el segundo trimestre el proceso de atención a la ciudadanía, cuenta con la asignación de personal para el cumplimiento de las diferentes actividades

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.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Hacia el interior de la entidad se promociona la figura del defensor del ciudadano a través de la intranet de la entidad, para conocimiento de los contratistas y funcionarios.

Durante el segundo trimestre del año, se continúa promocionando la figura del defensor del ciudadano hacia los usuarios externos a través de la página web, brochures entregados a la ciudadanía que visitan las sedes y en la ferias de servicio al ciudadano.

Durante los días 10, 11 y 12 de mayo de 2018 la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realizó una feria de Servicio al Ciudadano, en la Plaza España, a la cual, por parte del IDPAC, asistieron funcionarios de la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, la Subdirección de Fortalecimiento, Subdirección de Asuntos Comunes, Atención a la Ciudadanía, Gerencia de Escuela.

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.

Para el tercer lineamiento El día miércoles 7 de julio se envía al auditor el insumo de las peticiones ciudadanas registradas en el aplicativo del SDQS durante el segundo trimestre del año. (Se hace énfasis en los cambios realizados al aplicativo del SDQS en mediados de mayo el cual tuvo gran incidencia en el regular funcionamiento de la asignación y seguimiento a las peticiones ciudadanas, entre mayo y junio)

Durante el segundo trimestre del año se elaboraron tres informes de gestión mensuales los cuales fueron socializados a Secretaria General, igualmente se elaboraron tres infografías; con periodicidad mensual donde se detalla el estado de la gestión de las peticiones ciudadanas para su socialización en los comités directivos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El Instituto registra mensualmente en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, remite el informe estadístico mensual de los requerimientos recibidos durante el periodo, acción con la que se da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371.

Respecto a la remisión de esta información a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC. , la Circular Conjunta 006 de 2017 suscrita por la Veeduría Distrital y la Secretaría General, señala que *"la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, diseñaron un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte". "...la debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la **página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos** <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co> -sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita".*

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:

Se envían 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.

En el segundo trimestre se realizan dos reuniones del equipo de trabajo en los meses de abril y junio con la finalidad de socializar plan de trabajo, distribuir actividades, organizar y hacer seguimiento al cronograma de entrega de productos.



**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 visita realizada en la sede A, se encontró que la oficina de Atención al Ciudadano esta de fácil acceso y se encuentra una rampla para las personas en condición de discapacidad.

Asimismo se realizó la visita a la sede B, para verificar su ubicación estratégica, acondicionamiento y señalización, donde se evidencio que ya cuenta con una excelente señalización.



Sede A

Sede B

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.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En el sexto lineamiento Durante el segundo trimestre se realiza el seguimiento a los indicadores del proceso, en donde se evidencia el cumplimiento en la satisfacción del servicio y la calidad en las respuestas emitidas por Entidad; sin embargo, existe un incumplimiento en la oportunidad en la emisión de las respuestas a la ciudadanía por parte de las siguientes dependencias: Subdirección de Asuntos Comunales y la Oficina de Control Interno Disciplinario. Este incumplimiento afecta los indicadores del proceso.

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 Los funcionarios del proceso asisten las reuniones de los Nodos Sectoriales convocadas por la Veeduría Distrital los días 18 de abril y 22 de mayo, informa el proceso que no se han realizado más convocatorias en este trimestre.

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

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.



**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
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.	VERDE
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.

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

4. DIFICULTADES DURANTE EL SEGUIMIENTO

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

Cordialmente,

Elaboró

Revisó y Aprobó


GREGORIO RODRIGUEZ ORDOÑEZ.
Contratista Oficina Control Interno


PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina Control Interno

	Nombre Completo/ cargo	Vo. Bo.	Fecha
Elaboró	Gregorio Rodríguez Ordoñez - Contratista		24/07/2018
Revisó	Pedro Salguero Lizarazo - Jefe Control Interno		24/07/2018
Aprobó	Pedro Salguero Lizarazo - Jefe Control Interno		24/07/2018
Anexos	0 anexos	Consecutivo: Informe Decreto 371 de 2010 Art 3.	