



**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 TERCER TRIMESTRE 2018**

**Fecha de informe:** 23 de Noviembre de 2018

**1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO**

Determinar el nivel del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, Numeral 1 *“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.”*, 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:**

Ley 1755 de 2015 de junio 30, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

**3. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO**

Se efectuó verificación de los tiempos de respuesta a las solicitudes recibidas en el Instituto, durante el periodo evaluado, teniendo en cuenta los plazos establecidos en la normatividad relacionada a continuación:

Artículo 14 Ley 1755 de 2015 de junio 30. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

Página 1 de 12



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

De igual manera, para la elaboración del seguimiento se revisó y analizó la información de la Base de datos de las PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2018, dicha información fue suministrada por el área de Atención al Ciudadano, evidenciándose un total de 89 peticiones, que registraban respuestas fuera de término, equivalentes al 29.08% del total de peticiones registradas (306) durante el periodo evaluado.

Así mismo, el día 20 de octubre de 2018 se llevó a cabo reunión con la contratista Grisel Córdoba Casella 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.

#### **4. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO**

El presente seguimiento fue realizado a las peticiones ingresadas en el Aplicativo SDQS durante el periodo comprendido entre julio agosto y septiembre de 2018, registradas por el área de Atención al Ciudadano de las sedes A y B del Instituto.

#### **5. RESULTADOS**

De acuerdo a la información contenida en la base de datos suministrada por el Proceso de Atención al Ciudadano, en relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el tercer trimestre del año 2018, se verificó la oportunidad de las respuestas a las peticiones, solicitudes de Información y consultas registradas a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Entidad.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**5.1 Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas durante el tercer trimestre del año 2018 en el Instituto.**

A continuación, se detalla la información de acuerdo al número, mes y tipología de peticiones recibidas en el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2018:

Tipo de petición	Mes		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CONSULTAS	32	71	60
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	22	14	27
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	18	11	4
QUEJAS	5	0	2
FELICITACIONES	5	0	0
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	4	8	8
SOLICITUD DE COPIA	3	2	1
RECLAMOS	2	0	2
SUGERENCIAS	1	2	0
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1	0
TOTAL	93	109	104
TOTAL, TRIMESTRE	306		

Tabla N° 1 Cuadro de peticiones del tercer trimestre de 2018 Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

En la **tabla No.1** se observa que las consultas (163) siguen predominando en este trimestre ya que de las 306 radicadas estas equivalen al 53.27%, y los derechos de petición (63) de interés particular equivalen al 20.59%, aunque las denuncias por corrupción son 2, la Entidad deberá informar a los entes pertinentes para adelantar investigaciones oportunas, de ser internas realizar las actuaciones correspondientes, así como hacer seguimiento a estas.



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

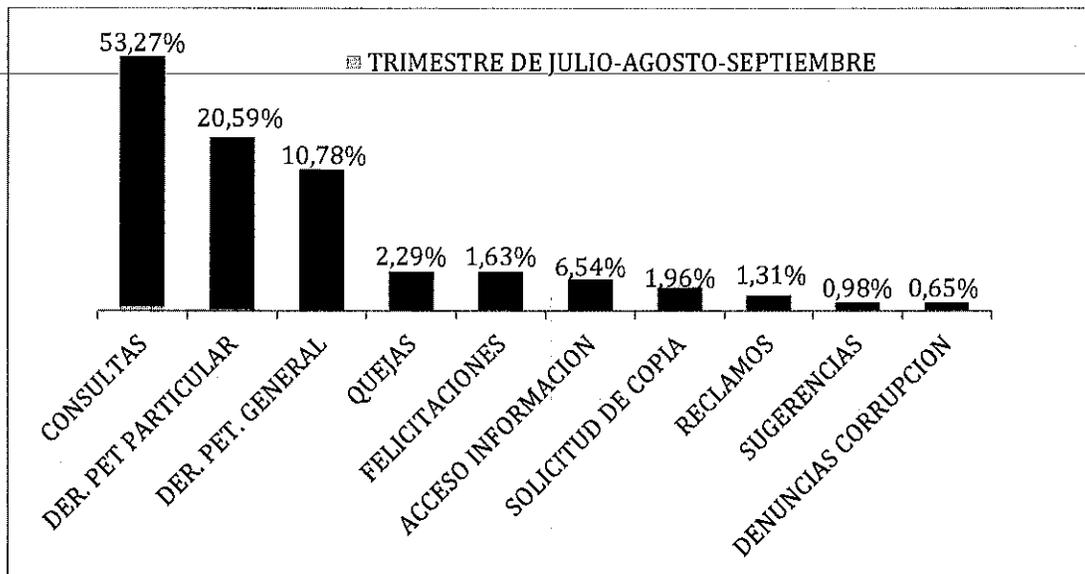


Gráfico No 1 Peticiones tercer trimestre

### 5.2 PETICIONES POR DEPENDENCIA

Una vez revisadas la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, se determinó que la distribución de solicitudes por dependencias del Instituto, durante el periodo evaluado fue la siguiente:

#### Dependencias del IDPAC

Nombre	Peticiones
Subdirección de Asuntos Comunales	181
Área de Atención al Ciudadano	42
Área de Contratos	9
Área de Recursos Físicos	15
Gerencia de Proyectos	12
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	11
Secretaria General	7
Oficina Asesora Jurídica	6
Dirección General	2
Área de Talento Humano	2
Propiedad Horizontal	4
Gerencia de Instancia y Mecanismos de Participación	5
Oficina de Control Interno Disciplinario	3
Área de Contratos	3
Subdirección de Promoción de la Participación	3
Área de Archivo Central	1
<b>TOTAL DEL TRIMESTRE</b>	<b>306</b>

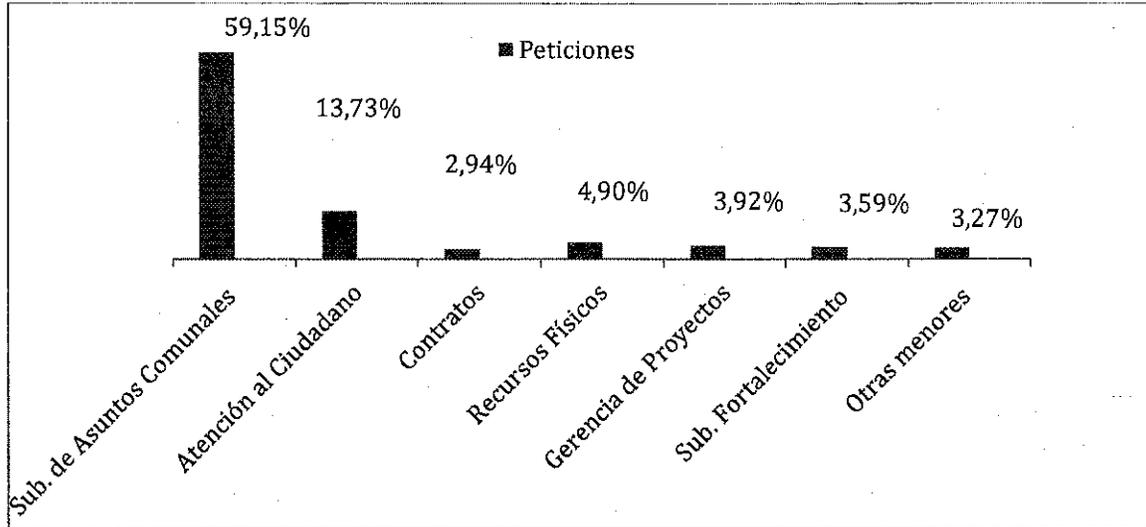
Tabla N° 2 peticiones por dependencia Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

De acuerdo a la tabla No.2 se observa que el área con mayor número de peticiones es la Subdirección de Asuntos Comunales, con 181 registros equivalentes al 59.15% del total de registros de peticiones para el tercer trimestre del 2018.



Grafica N° 2 peticiones por dependencia

Esta información fue aportada por el área de atención al ciudadano, a la cual la Oficina de Control Interno realizó la verificación de 89 peticiones, que presentaban vencimiento en sus términos de respuesta en el aplicativo del SDQS, encontrándose lo siguiente:

No.	No de Petición	Tipo de Petición	Dependencia	Días Vencimiento Según SDQS	Verificación OCI	
					Días Vencimiento (Artículo 66 ley 734 de 2002 )	Vencimiento SDQS (Ley 1755 de 2015)
1	2072662018	Solicitud Acceso Inf.	Archivo	13	1	1
2	1921962018	Consulta	Archivo	19	1	1
3	2072662018	Solicitud Acceso Inf.	Archivo	3	1	1
4	1974702019	Solicitud Acceso Inf.	Recursos Físicos	3	0	0
5	2106282018	Solicitud Acceso Inf.	Recursos Físicos	2	0	0
6	2240922018	Solicitud Acceso Inf.	Recursos Físicos	4	16	16
7	1847852018	Der Petición Interés particular	Talento Humano	13	8	8
8	1847852018	Der Petición Interés particular	Talento Humano	14	8	8
9	1519212018	Der. Petición Interés General	Ate. al Ciudadano	18	12	12
10	1979582018	Consulta	Ate. al Ciudadano	3	0	0
11	2150952018	Consulta	Ate. al Ciudadano	22	6	6



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

No.	No de Petición	Tipo de Petición	Dependencia	Días Vencimiento Según SDQS	Verificación OCI	
					Días Vencimiento (Artículo 66 ley 734 de 2002 )	Vencimiento SDQS (Ley 1755 de 2015)
12	1802252018	Consulta	Dirección General	26	0	0
13	1818492018	Queja	Dirección General	17	0	0
14	1840162018	Der Petición Interés General	Dirección General	4	8	8
15	1689862018	Felicitación	Ger. Instancias y M	26	5	5
16	1689922018	Felicitación	Ger. Instancias y M	26	5	5
17	1689932018	Felicitación	Ger. Instancias y M	26	5	5
18	1689142018	Felicitación	Ger. Instancias y M	9	5	5
19	1689862018	Felicitación	Ger. Instancias y M	28	5	5
20	1689922018	Felicitación	Ger. Instancias y M	28	5	5
21	1689022018	Der. Petición Interés particular	Gerencia Proyectos	1	0	0
22	1992752018	Der Petición Interés General	Gerencia Proyectos	44	18	18
23	1846312018	Consulta	Of asesora Jurídica	3	10	10
24	2085512018	Solicitud de Copia	Of asesora Jurídica	4	0	0
25	2088322018	Solicitud de Copia	Of asesora Jurídica	3	0	0
26	1569072018	Den Actos de Corrupción	Propiedad. Horizontal	34	11	11
27	1767352018	Consulta	Propiedad. Horizontal	2	0	15
28	2001232018	Consulta	Propiedad. Horizontal	20	0	0
29	2001232018	Consulta	Propiedad. Horizontal	23	0	0
30	1715552018	Solicitud Acceso Inf.	Secretaria General	6	0	0
31	1885632018	Solicitud de Copia	Secretaria General	6	0	0
32	1848692018	Der Petición Interés particular	Sub Fortalecimiento	2	0	0
33	2001452018	Der Petición Interés particular	Sub Fortalecimiento	3	1	1
34	2001452018	Der Petición Interés particular	Sub Fortalecimiento	5	1	1
35	1569072018	Den por Actos de Corrupción	Sub. Asuntos Comunal	5	2	17
36	1651392018	Solicitud Acceso Inf.	Sub. Asuntos Comunal	11	0	0
37	1665382018	Solicitud Acceso Inf.	Sub. Asuntos Comunal	19	0	5
38	1794892018	Solicitud Acceso Inf.	Sub. Asuntos Comunal	2	0	0
39	1899802018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	1	0	13
40	1477922018	Queja	Sub. Asuntos Comunal	10	6	21



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

No.	No de Petición	Tipo de Petición	Dependencia	Días Vencimiento Según SDQS	Verificación OCI	
					Días Vencimiento (Artículo 66 ley 734 de 2002 )	Vencimiento SDQS (Ley 1755 de 2015)
41	1510882018	Der de Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	27	15	30
42	1626212018	Solicitud de Copia	Sub. Asuntos Comunal	21	0	7
43	1651072018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	21	12	29
44	1663162018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	1	0	12
45	1665002018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	3	0	7
46	1665382018	Solicitud Acceso Inf.	Sub. Asuntos Comunal	19	0	1
47	1685322018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	6	1	16
48	1734402018	Der Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	1	0	15
49	1758262018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	3	0	6
50	1768902018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	4	2	17
51	1776562018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	6	0	12
52	1779292018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	23	0	14
53	1784522018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	14	0	12
54	1794892018	Solicitud Acceso a la Información	Sub. Asuntos Comunal	3	1	16
55	1800522018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	5	0	2
56	1822452018	Solicitud de Copia	Sub. Asuntos Comunal	1	0	0
57	1887982018	Solicitud de Copia	Sub. Asuntos Comunal	18	0	4
58	1897322018	Der Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	14	0	0
59	1932262018	Solicitud Acceso Inf.	Sub. Asuntos Comunal	16	0	4
60	1933142018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	8	0	4
61	1944942018	Der Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	10	0	0
62	1990092018	Der Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	4	0	0
63	2025882018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	6	0	0
64	2056102018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	13	0	0
65	2065032018	Solicitud Acceso Inf.	Sub. Asuntos Comunal	4	0	0
66	1651072018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	21	0	4
67	1776562018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	6	0	12
68	1800522018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	5	1	16
69	1836832018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	4	0	0



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

No.	No de Petición	Tipo de Petición	Dependencia	Días Vencimiento Según SDQS	Verificación OCI	
					Días Vencimiento (Artículo 66 ley 734 de 2002 )	Vencimiento SDQS (Ley 1755 de 2015)
70	1944942018	Der Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	10	0	0
71	1997522018	Der Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	10	15	30
72	2000422018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	10	15	30
73	2003482018	Reclamo	Sub. Asuntos Comunal	7	3	18
74	2003882018	Der Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	6	12	27
75	2004362018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	10	15	30
76	2018052018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	7	6	21
77	2019132018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	3	0	15
78	2025882018	Reclamo	Sub. Asuntos Comunal	6	0	0
79	2031862018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	3	0	15
80	2038082018	Sugerencia	Sub. Asuntos Comunal	2	0	7
81	2044522018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	2	0	5
82	2055412018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	22	0	13
83	2056102018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	13	0	13
84	2059142018	Der Petición Interés General	Sub. Asuntos Comunal	4	0	13
85	2065032018	Solicitud Acceso Inf.	Sub. Asuntos Comunal	4	0	11
86	2071332018	Der Petición Interés particular	Sub. Asuntos Comunal	3	9	24
87	2147682018	Solicitud Acceso Inf.	Sub. Asuntos Comunal	3	0	0
88	2240902018	Consulta	Sub. Asuntos Comunal	4	0	4
89	2264472018	Solicitud Acceso Información.	Sub. Asuntos Comunal	4	1	16

Tabla N° 3 peticiones por dependencia con número de días de retraso por contestar Fuente: Propia

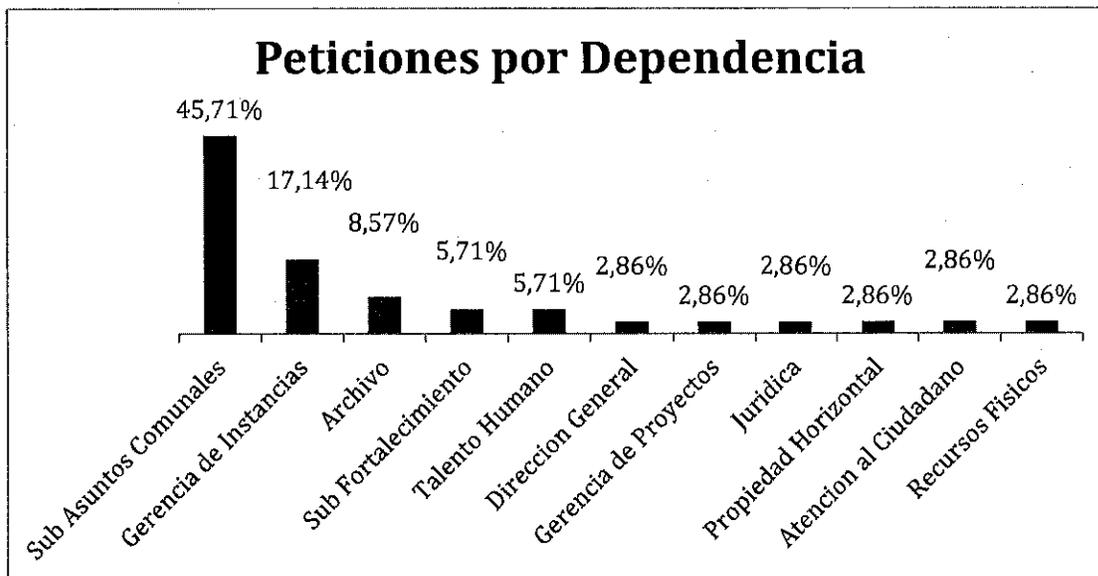
Una vez realizada la verificación en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, se evidenció que las peticiones No. 2056102018 y 2240902018 se encuentran acorde con los días de vencimiento que arroja el sistema en relación a las 89 peticiones que se encuentran vencidas, las (87) peticiones restantes no coinciden con los días que registrados en el aplicativo SDQS, es decir, el aplicativo está calculando de manera incorrecta los plazos de respuesta y en consecuencia la información respecto a los días de vencimiento no es confiable.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

No obstante lo anterior, una vez realizada la verificación de manera manual, se determinó que 35 peticiones (11.4% del total de peticiones recibidas durante el trimestre) presentaron vencimiento en los términos de respuesta (*ver columna "Días Vencimiento Artículo 66 ley 734 de 2002, Tabla No. 3*), las cuales se encuentran distribuidas así: Subdirección de Asuntos Comunales 16 (hasta 15 días de mora); Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación 6 (5 días de mora); el Área de Archivo con 3 peticiones, la Subdirección de Fortalecimiento y Talento Humano con 2 peticiones, finalmente Propiedad Horizontal, Recursos Físicos, Gerencia de Proyectos, Oficina Asesoría Jurídica, Atención al Ciudadano y Dirección, cada una con 1 petición vencida.



Grafica N° 3 peticiones por dependencia vencidas

Vale la pena mencionar que, en atención a la comunicación SAC 7902/2018 suscrita por la Subdirección de Asuntos Comunales, con radicado No 2018IE6809 del 14 de noviembre de 2018, donde se indica que "... el Derecho comunal cuenta con la Ley especial (**LEY 743 DE 2002**), por la cual se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal. La cual consagra en el "Artículo 66. Las peticiones presentadas por las comunidades relativas A las materias señaladas en la presente ley deberán ser resueltas en un Término de treinta (30) días. Es por ello que nos acogemos a los términos señalados en la Ley descrita", la Oficina de Control Interno realizó la verificación de los plazos de respuesta, tomando como fundamento lo citado en la mencionada norma, esto es 30 días (hábiles).



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que indica: *"Términos para resolver las distintas modalidades de Peticiones. **Salvo normas legales especiales** y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción"*, así como lo definido en el Artículo 66 de la Ley 743 de 2002, en el cual se establece un plazo diferente para resolver las peticiones relacionadas con las funciones de la Subdirección de asuntos Comunales. En atención a los vencimientos evidenciados por el Auditor de la OCl, se realizó mesa de trabajo con el doctor Luis Fernando Ángel profesional universitario y la doctora Griselda Córdoba Casella contratista, de la oficina de atención al ciudadano del Instituto, en la cual informaron que esa dependencia realiza los requerimientos correspondientes a las dependencias que presentan vencimientos en los terminos de respuesta y que adicionalmente se realizan las "infografías" de manera periodica, en las que se registra esta informacion, situacion evidenciada por el Auditor en el presente seguimiento.

Respecto a los vencimientos presentados en los radicados bajo responsabilidad de la Subdirección de Asuntos Comunales, aportaron acta de fecha 22 de septiembre de año 2016, de una mesa de trabajo realizada con la Subdirección de Asuntos Comunales, en la cual se evidencia que la situación observada, respecto al vencimiento de terminos para respuesta a peticiones, se presenta desde esa vigencia.

De igual manera el área de atención al ciudadano apporto concepto emitido por el doctor Camilo Alejandro Posada López, Jefe de la Oficina Asesora Juridica del Instituto, el cual manifiesta que: *"Para determinar los días de plazo que se tienen para responder un derecho de petición, se tienen en cuenta únicamente los días hábiles, no los días calendario. Las autoridades o particulares que tienen la obligación legal de atender derechos de petición, tienen los siguientes plazos para hacerlo según lo dispone el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 el cual establece: **"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones..."** y menciona que *"Frente a lo indicado por el artículo 66 de la ley 743 de 2002., se debe tener en cuenta que si la petición está relacionada con solicitud de documentos, deberá ser resulta dentro de los diez (10 días siguientes, como ya se indicó. Los demás temas relacionados con la materia que rige la ley 743 de 2002, así como el decreto 1066 de 2015, deberán ser resultas dentro de los treinta días siguiente"*.*

Adicionalmente se evidencio que mediante comunicación 2-2017-20383 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogota, con radicado IDPAC 2017ER11786 del 21 de septiembre de 2017, en respuesta a consulta realizada por la Subdirección de Asuntos Comunales, la doctora Diana Alejandra Ospina Moreno, informó lo siguiente: *"Es de anotar que actualmente el SDQS no considera como tipología "Peticiones Comunales" no obstante, el sistema si permite la selección de la tipología "Consulta", cuyo tiempo de respuesta, siguiendo el articulo 14 numeral 2, de la ley previamente enunciada es de 30 días siguientes a su recepción y permite ser actualizada en cualquier momento del tramita. En este sentido, se recomienda que en el momento de clasificar la petición, y evidenciar que corresponde a "Peticiones Comunales" sea asignada o modificada a la*

Página 10 de 12



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

*tipología "Consulta", con el fin de mantener los tiempos establecidos tanto por la ley 1755, como por el artículo 66 de la ley 743 de 2002, teniendo en cuenta que es responsabilidad de la entidad que debe atender por competencia la petición, realizar este tipo de actuaciones/clasificaciones en el SDQS".*

De acuerdo con lo documentado anteriormente, es conveniente establecer que no obstante, que se cuenta con una disposición legal en particular para las peticiones presentadas por las comunidades relativas a las funciones de la Subdirección de asuntos Comunales, no existe claridad respecto de los plazos relacionados con las respuestas a quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones etc.

## **6. CONCLUSIONES**

Para el tercer trimestre de 2018 se evidencio que algunas dependencias del Instituto no cumplieron con los plazos establecidos en la ley para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, radicadas por la ciudadanía, es así como el 11,4% de estas presentaron vencimiento de los terminos entre 1 y 15 días.

La información que "arroja" el aplicativo Bogota Te Escucha – SDQS – Alcaldia de Bogota, presenta inconsistencias, respecto a los vencimientos en los terminos de las respuestas.

Respecto a los plazos para las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, dirigidas a la Subdireccion de Asuntos Comunales, se evidencio que sobre estos no existe total claridad desde el punto de vista normativo.

## **7. RECOMENDACIONES**

Las dependencias que presentan "vencimiento" de terminos en las respuestas, deberan analizar las situaciones que originan el incumplimiento y deberan adelantar las acciones conducentes para que la situacion no se siga presentando, para lo cual se recomienda solicitar el acompañamiento del Grupo de Atención al Ciudadano del Instituto.

Reiterar las solicitudes realizadas a la Alcaldia Mayor de Bogota, para que se adelanten los ajustes necesarios en el aplicativo del SDQS, para que la informacion generada por este corresponda con la realidad.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Realizar, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, solicitud ante la Alcaldía Mayor de Bogotá – Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el fin de que se determine la aplicabilidad del artículo 66 de la ley 743 de 2002, para cada una de las tipologías de peticiones (queja, reclamo sugerencia, peticiones, sugerencias, felicitaciones denuncias, etc), con el fin mitigar el riesgo de incumplimiento normativo.

Adelantar, como complemento a lo anterior, mesa de trabajo entre el la Subdirección de Asuntos Comunales y el Grupo de Atención al Ciudadano, para determinar de manera clara y precisa el procedimiento y los lineamientos para dar trámite y respuesta a las peticiones (détallado para cada tipología), dirigidas a esa Subdirección, documentando las decisiones e incluyendo estas en el procedimiento correspondiente.

**8. ALERTAS TEMPRANAS**

El incumplimiento de los términos establecidos por la Ley, para dar respuesta a las peticiones presentadas por la ciudadanía ante el instituto 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.

**9. DIFICULTADES DURANTE EL SEGUIMIENTO**

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

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		23/11/2018
Aprobó	Pablo Salguero Lizarazo		23/11/2018
Anexos	seis (6) folios	Consecutivo: Informe Decreto 371 de 2010 Art 3.	