



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 29-01-2019 09:43:1

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE1306 O1 Fol:1 Anex:5

**ORIGEN:** Origen: IDPAC - Oficina de Control Interno/ SALGUERO LIZARAZ  
**DESTINO:** Destino: IDPAC - Secretaria General/CARRILLO GOMEZ HUGO /  
**ASUNTO:** Asunto: REMISION INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371  
**OBS:** Obs.: OCI 008

**INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010, Art.3°.  
ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A  
LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
AVANCE CUARTO TRIMESTRE 2018 (OCT-NOV y DIC)**

**Fecha de informe:** 29 de Enero de 2019

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

Determinar el nivel del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3°, 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 como también 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*

Página 1 de 9



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

*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.*

*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.*

En este sentido, para la elaboración de este informe, se revisó y analizó la información de la Base de datos de las PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018, suministrada por el área de Atención al Ciudadano, evidenciándose un total de 15 peticiones, que registraban respuestas fuera de término, equivalentes al 8.9% del total de peticiones registradas (168) durante el periodo evaluado.

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

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

#### **5. RESULTADOS**

Según 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 cuarto 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 cuarto 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 octubre y el 31 de diciembre de 2018:

Tipo de petición	Mes		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CONSULTAS	47	40	27
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	6	3
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	7	4
QUEJAS	0	2	1
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	4	9	3
RECLAMOS	0	1	2
SUGERENCIAS	1	0	0
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	0	3	2
TOTAL	58	68	42
TOTAL TRIMESTRE	168		

Tabla N° 1 Cuadro de peticiones del cuarto trimestre 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 (114) siguen predominando en este trimestre ya que de las 168 radicadas estas equivalen al 67.5%, y las solicitudes de acceso a la información (16) equivalen al 9.5%, para este trimestre se presentaron (5) denuncias por corrupción equivalente al 2.9%, la Entidad deberá informar a las instancias competentes para adelantar investigaciones oportunas, de ser internas realizar las actuaciones correspondientes, así como hacer seguimiento a estas.

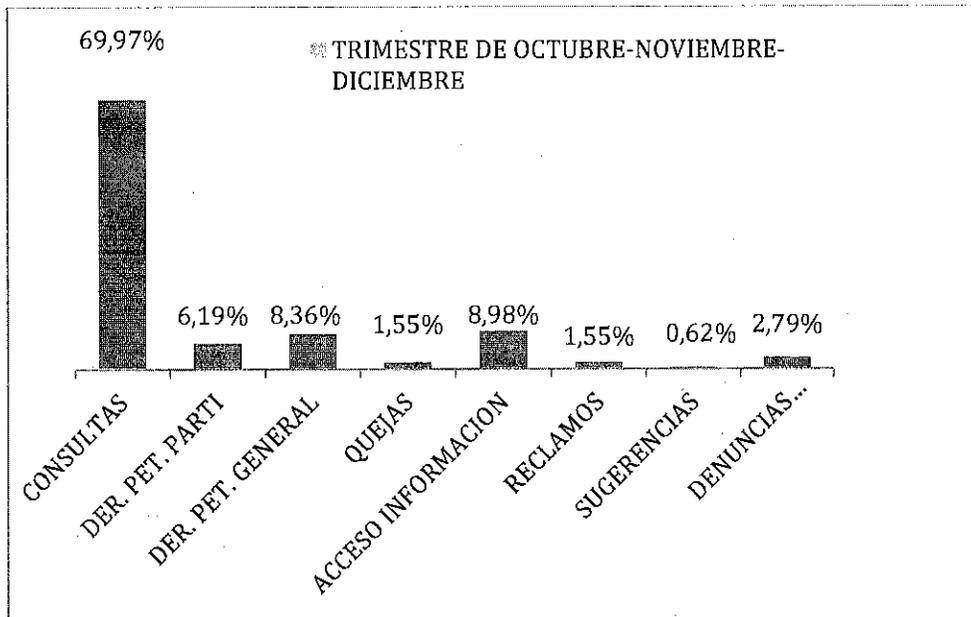


Gráfico No 1 Peticiones cuarto trimestre: OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

**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	Solicitudes
Subdirección de Asuntos Comunes	110
Área de Atención al Ciudadano	14



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Área de Contratos	3
Área de Recursos Físicos	4
Gerencia de Proyectos	4
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	6
Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina Asesora de comunicaciones	1
Dirección General	3
Área de Talento Humano	4
Propiedad Horizontal	3
Gerencia de Instancia y Mecanismos de Participación	3
Oficina de Control Interno Disciplinario	4
Subdirección de Promoción de la Participación	3
Contabilidad y Presupuesto	1
Secretaria General	1
Gerencia de Escuela	1
Planeación	2
<b>TOTAL, CUARTO TRIMESTRE</b>	<b>168</b>

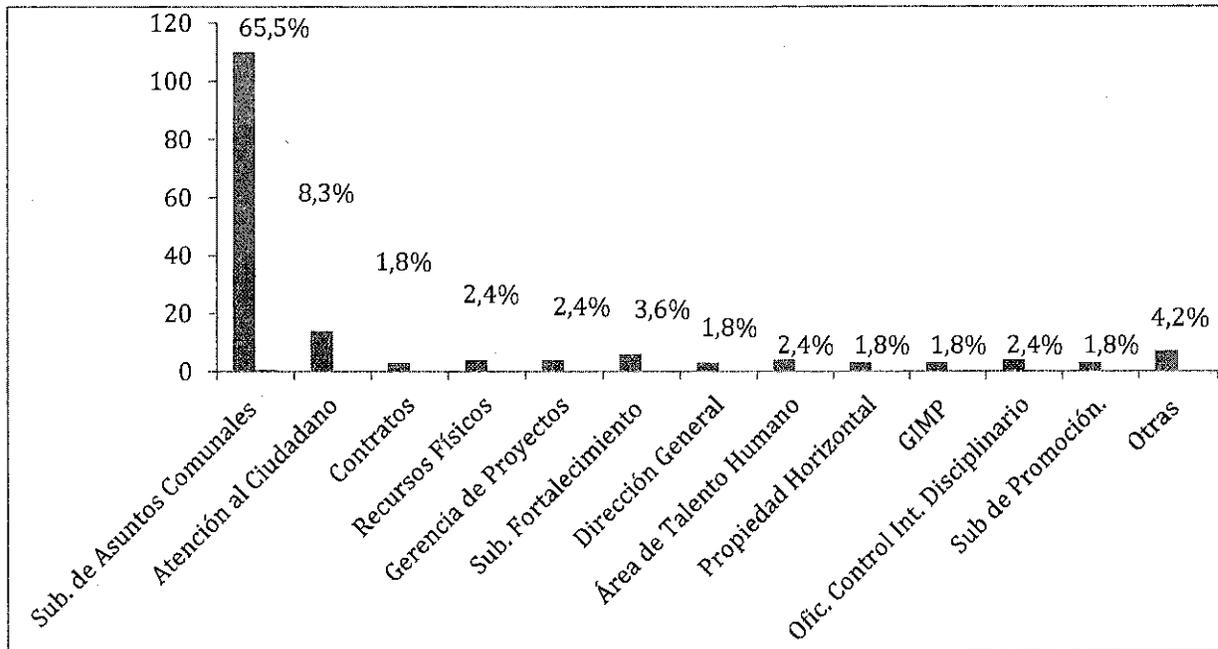
Tabla N° 2 peticiones por dependencia Fuente: Elaboración propia OCI



**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 110 registros equivalentes al 65.5% del total de registros de peticiones para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018.



Gráfica N° 2 Solicitudes por dependencia cuarto trimestre: OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE

Esta información fue aportada por el área de atención al ciudadano, a la cual la Oficina de Control Interno realizó la verificación de 15 peticiones, que según aplicativo del SDQS presentaban vencimiento en sus términos de respuesta, sin embargo, una vez verificado por el auditor se concluyó que solo una presenta vencimiento, como se muestra a continuación:

No.	No de Petición	Tipo de Petición	Dependencia	Días Vencimiento Según SDQS	Días Vencimiento Según Verificación OCI
1	2511532018	Der Petición Interés General	Sub Asuntos Comunales	1	0
2	2549822018	Sol Acceso Informa	Sub Asuntos Comunales	2	0
3	2664712018	Queja	Sub Asuntos Comunales	20	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	Días Vencimiento Según Verificación OCI
4	2676252018	Consulta	Recursos Físicos	3	0
5	2683642018	Consulta	Atención Ciudadano	1	0
6	2698042018	Queja	Sub Asuntos Comunales	2	0
7	2727852018	Sol Acceso Información	Gerencia Instan Mecanismo	3	0
8	2810802018	Der Petición Interés General	Sub Asuntos Comunales	12	0
9	2828282018	de Acceso a la Información	Gerencia de Proyectos	18	0
10	2854732018	Consulta	Sub Asuntos Comunales	6	0
11	2893792018	Der Petición Actos Corrupción	Control Inter Disciplinar	3	0
12	2922992018	Solicitud de Acceso a la Información	Propiedad Horizontal	18	8
13	2939362018	Derecho de Petición de Interés General	Subdirección de Fortalecimiento	2	0
14	3015922018	Denuncia por Actos de Corrupción	Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0
15	3041492018	Denuncia por Actos de Corrupción	Oficina de Control Interno Disciplinario	5	0

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

Una vez realizada la verificación, respecto a la información generada por el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, se evidenció que los días de vencimiento que arroja el sistema en relación a las 15 peticiones reportadas como vencidas, no es correcta, puesto que ninguna petición radicada durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018, presentó vencimiento, excepto la petición No. 2922992018, que fue remitida a la Oficina de Propiedad Horizontal y muestra un vencimiento de términos de 8 días según radicado No. 12019ER288 enviado por la Doctora Diana Alejandra Ospina Moreno Directora Distrital de Calidad del Servicio.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Las 14 peticiones restantes se les dio respuesta en los términos, (ver columna Verificación OCI - Vencimiento SDQS (Ley 1755 de 2015), Tabla No. 3), se puede inferir que, el aplicativo continua calculando de manera incorrecta los plazos de respuesta y en consecuencia la información respecto a los días de vencimiento no es confiable.

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).

## 6. CONCLUSIONES

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018 se evidencio que las dependencias del Instituto cumplieron con los plazos establecidos en la ley para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, radicadas por la ciudadanía.

La informacion que "arroja" el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, continua presentando inconsistencias, respecto a los vencimientos en los terminos de las respuestas.

## 7. RECOMENDACIONES

Las dependencias deberan solicitar el acompañamiento del Equipo de Atención al Ciudadano del Instituto. Para continuar el trabajo en equipo y de esta manera seguir fortaleciendo la labor de respuesta a las peticiones de la ciudadanía.

Reiterar ante la Alcaldía Mayor de Bogotá – Direccion Distrital de Calidad del Servicio, solicitud para que informe y establezca claramente la aplicabilidad del articulo 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.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**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 743 de 2002.

**9. DIFICULTADES DURANTE EL SEGUIMIENTO**

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

Elaboró

Revisó y Aprobó

**MAURICIO ÁVILA ECHEVERRI.**  
Profesional - Oficina Control Interno

**PABLO SALGUERO LIZARAZO**  
Jefe Oficina Control Interno

	Nombre Completo/ cargo	Vo. Bo.	Fecha
Elaboró	Mauricio Ávila Echeverri – Profesional Control Interno		29/01/2019
Aprobó	Pablo Salguero Lizarazo		29/01/2019
Anexos	Consecutivo: Informe Decreto 371 de 2010 Art 3.		

