



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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

Fecha de informe: 31 de enero de 2019

1. Presentación

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna de la vigencia 2018, realizó un plan de seguimiento de las solicitudes de los usuarios(as) según la tipología registrada en el Sistema de Información y Atención a las Peticiones Quejas y Reclamos - SDQS, se evidenció una mejora frente a la vigencia 2017, por parte de las dependencias responsables respecto a los tiempos de atención y respuesta, evidenciándose también, acompañamiento constante del equipo de Atención al Ciudadano.

2. Objetivo

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 como también el fácil acceso a éstos.

3. Criterios

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"*.

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"*.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

4. Metodología

Se revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas durante la vigencia 2018, suministrada por el área de Atención al Ciudadano, y se efectuó verificación de los tiempos de respuesta a las solicitudes recibidas en el Instituto, teniendo en cuenta los plazos establecidos en la normatividad aplicable.

Se realizaron solicitudes de información y evidencia, así como labores de inspección y verificación para cada uno de los ítems contenidos en el Numeral 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5. Alcance

El presente seguimiento fue realizado a las peticiones ingresadas en el Aplicativo SDQS durante el año de 2018, registradas por el área de Atención al Ciudadano de las sedes A y B del Instituto y las actividades ejecutadas en el proceso de Atención a la Ciudadanía durante la misma vigencia.

6. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante la verificación sobre 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, así como a los aspectos definidos en el Artículo 3° Decreto 371 de 2010.

6.1 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas durante el año 2018 en el Instituto.

En la siguiente tabla se puede observar según la tipología, las solicitudes de los usuarios que mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, presentaron ante el Instituto durante el año 2018.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

TIPO DE PETICIÓN	TRIMESTRE				TOTAL
	PRIMER	SEGUNDO	TERCER	CUARTO	
CONSULTAS	421	155	163	114	853
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	67	43	63	11	184
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	107	53	33	15	208
QUEJAS	6	2	7	3	18
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	56	29	20	16	65
RECLAMOS	3	5	4	3	15
SUGERENCIAS	5	3	3	1	12
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	5	2	2	5	14
TOTAL	670	292	295	168	1.369

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

En la **tabla No.1** se observa que las consultas predominaron con un porcentaje del 59.9% en la vigencia 2018, seguido por los Derechos de Petición de Interés General con un porcentaje del 14.6%, Derechos de Petición de Interés Particular con un porcentaje del 12.9%, Acceso a la Información con un porcentaje del 8.5%, y unos porcentajes menores: Quejas con un 1.3%, Reclamos con un 1.1%, Sugerencias con un 0.8% y Denuncias por Corrupción con un porcentaje de 1.02% para un total de 1.369 solicitudes.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

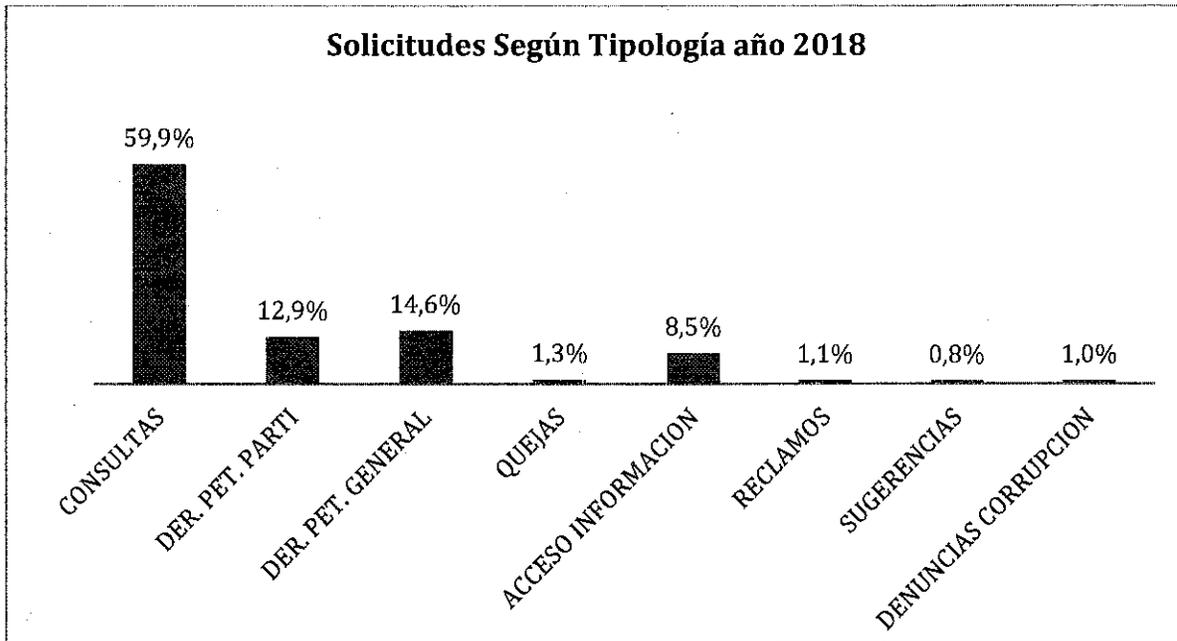


Grafico No 1 Peticiones año 2018- Fuente OCI

6.2 Peticiones por dependencia

Una vez revisada 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 Comunes	724
Área de Atención al Ciudadano	239
Área de Contratos	26
Área de Recursos Físicos	38



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Nombre	Peticiones
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	47
Oficina Asesora Jurídica	34
Oficina Asesora de Comunicaciones	4
Dirección General	7
Área de Talento Humano	20
Propiedad Horizontal	79
Gerencia de Instancia y Mecanismos de Participación	18
Oficina de Control Interno Disciplinario	22
Subdirección de Promoción de la Participación	9
Contabilidad y Presupuesto	1
Secretaría General	17
Gerencia de Escuelas	1
Oficina Asesora de Planeación	2
TOTAL DEL AÑO	1.369

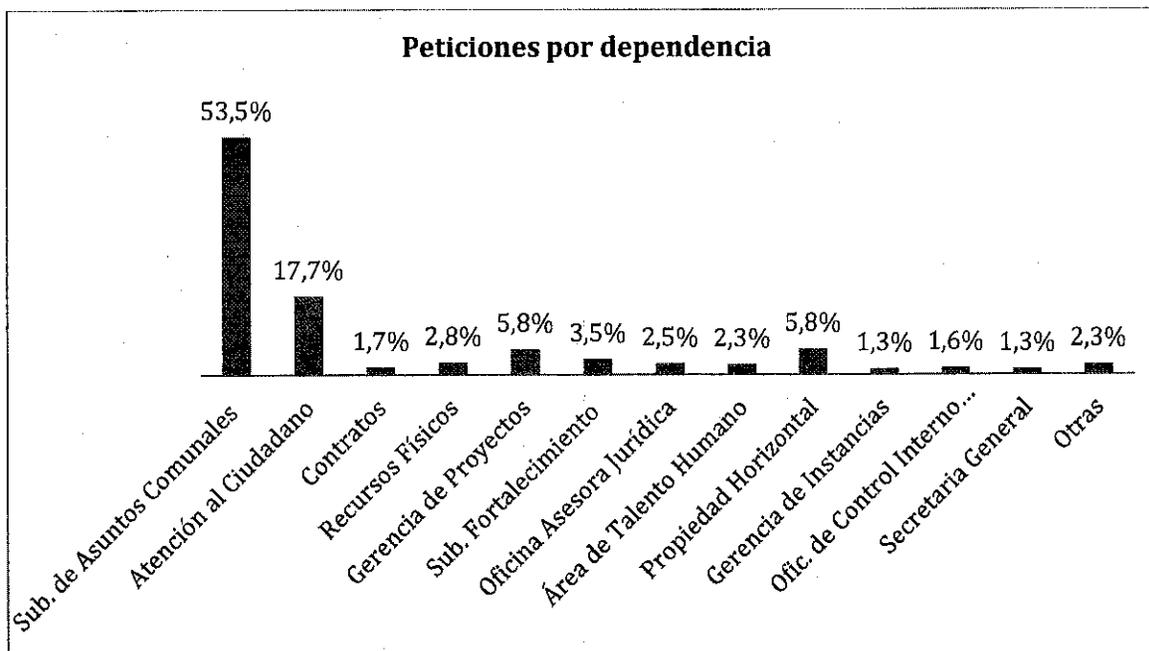
Tabla No 2 peticiones por dependencia Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

De acuerdo a la tabla No.2 se observa que el área con mayor número de peticiones es la Subdirección de Asuntos Comunales, con porcentaje de registros equivalente al 53.5% y Atención al Ciudadano con un 17.7%, del total de registros de peticiones en la vigencia 2018.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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



Grafica N° 2 peticiones por dependencia: Fuente OCI

6.3 Decreto 371 de 2010 - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.

6.3.1. 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.

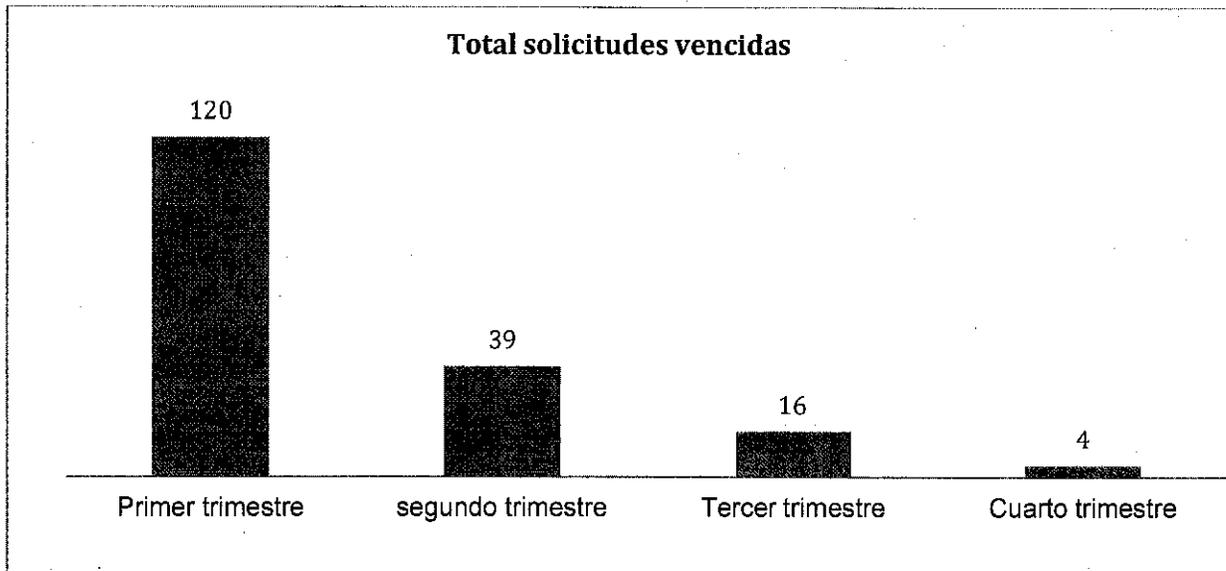
Tomado como base los informes trimestrales (publicados en el link de transparencia del Instituto), de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2018, se efectuó un análisis de la oportunidad de las respuestas dadas por la entidad de las PQRS recibidas.

En el Informe Final de PQRS, se puede evidenciar el comportamiento en la vigencia 2018, respecto al vencimiento de términos presentados cada trimestre, como se muestra en la siguiente gráfica:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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



Grafica No 3 vencimiento en sus términos de respuesta: Fuente OCI

De acuerdo con lo anterior la Oficina de Control Interno, evidenció una mejoría respecto a la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, pasando de 120 "vencimientos" en el primer trimestre de la vigencia, a tan solo 4 en el cuarto trimestre de 2018.

6.3.2 Numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

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".

Por medio de la Resolución 242 de 2016, el IDPAC realizó la actualización de su Mapa de Procesos, en la cual se adopta como Estratégico el proceso de Atención al Ciudadano, dicha resolución se encuentra vigente a la fecha del presente informe. Esta plataforma estratégica (Mapa de Procesos) fue divulgada y socializada entre los servidores del Instituto.

Producto de lo anterior, el proceso de Atención al Ciudadano diseñó y documento un conjunto de herramientas para su operación, los cuales deben ser observados y aplicados por los servidores públicos del Instituto, y que se relacionan a continuación:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

1. Carta del trato digno a la ciudadanía.
2. Brochure de trámites de servicios código IDPAC-AC-PR-07
3. Manual de Atención a la Ciudadanía, código IDPAC-ATC-MN-01.
4. Encuesta de satisfacción, código IDPAC-AC-FT-03.
5. Formato Ciudadano Incógnito, código IDPAC-AC-FT-04.

Por otra parte, mediante la Resolución No 100 del 08 de abril de 2016, se designó al Director del General de la entidad como Defensor del Ciudadano en el Instituto de la Participación y Acción Comunal.

6.3.3 Numeral 3 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.,

Como se muestra en la Tabla No 1, del presente informe, el Instituto registró durante la vigencia 2018, en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, las solicitudes recibidas por los diferentes canales para ello dispuestos por la entidad.

Respecto a la remisión de los informes estadísticos de los requerimientos, a partir de los reportes generados por el aplicativo SDQS que deben ser remitidos mensualmente a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y a la Veeduría Distrital, 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".*

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento (como se registra en los informes trimestrales), evidenciando que el proceso de Atención al Ciudadano registró el reporte mensual en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos; en dicho informe el proceso presenta la información solicitada, así como las infografías correspondientes a los requerimientos recibidos durante el periodo reportado.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

6.3.4 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.

Durante la vigencia 2018, en el Instituto se efectuaron reuniones mensuales, en las cuales los servidores públicos adscritos al Proceso de Atención al Ciudadano realizaron seguimiento a las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos producto de lo cual se generaron compromisos y acciones para el cumplimiento de lo definido en los planes de acción y anticorrupción del proceso, y se distribuyeron actividades de acuerdo al cronograma establecido.

La entidad cuenta con el aplicativo Cordis, que permite registrar y dar un consecutivo a las solicitudes de los usuarios, distribuidos según la competencia, con un responsable por proceso que verifica las fechas de cumplimiento en la herramienta, permitiendo que el proceso de Atención a la Ciudadanía realice seguimiento a la Gestión de las Dependencias.

De igual forma, en lo relacionado con las herramientas dispuestas para el Proceso de Atención a la Ciudadanía, así como los procedimientos establecidos, se cuenta con la intranet de la entidad, como medio de socialización y divulgación de estos. La Intranet también permite el acceso a los canales de comunicación implementados para tal fin.

Se evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano en cabeza de la Secretaría General del Instituto emite alertas a las dependencias responsables y realiza seguimiento a las peticiones en trámite o próximas a vencerse a través de correos o comunicaciones internas.

6.3.5 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 año 2018, según el informe del segundo trimestre con fecha 24 de julio de 2018, el Instituto cumplió con la ubicación, condiciones y señalización de las sedes A y B acorde con el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Lo anterior se sustenta teniendo en cuenta que en la visita realizada en la sede A, se encontró que la oficina de Atención al Ciudadano es de fácil acceso y se encuentra una rampa para las personas en condición de discapacidad, así mismo en la sede B, se verificó la ubicación estratégica de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y su adecuado acondicionamiento y señalización.

6.3.6 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 lo relacionado con la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante la vigencia 2018 no se presentaron mayores dificultades, no obstante y de acuerdo con los seguimientos trimestrales realizados por la Oficina de Control Interno, se evidenció que la información que "arroja" el aplicativo Bogota Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, presenta inconsistencias, respecto a los vencimientos en los términos de las respuestas.

A este respecto el Instituto ha realizado las correspondientes solicitudes a la Alcaldía Mayor de Bogotá, para que se adelanten los ajustes necesarios en el aplicativo SDQS, con el fin de que la información generada por éste, corresponda con la realidad, teniendo en cuenta que es la Alcaldía quien administra este aplicativo.

6.3.7 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 la vigencia 2018, se realizaron dos reuniones plenarias convocadas por la Veeduría Distrital, Según acta de fecha 20 de febrero y 22 de mayo de 2018, a la que asistieron los doctores Grisel Córdoba y Fernando Ángel en representación del Instituto, en la cual se trataron los siguientes temas:

- Presentación cronograma de trabajo para el año 2018
- Nombre de los nodos de trabajo interinstitucionales propuestos para cada sector
- Metas para la vigencia 2018.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

De igual forma se evidencia la asistencia por parte de Grisel Córdoba al cierre de esta plenaria el día 6 de diciembre en donde se trataron los siguientes temas:

- Informe final de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales
- Resultados de trabajo en los nodos y presentación de entregables.
- Premiación 20 años de participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Se evidencia que el Secretario General del Instituto, funcionario de más alto nivel encargado del Proceso Atención a la Ciudadanía y PQRS, delega a un funcionario para asistir a las reuniones y actividades programadas por la Veeduría Distrital.

7. Conclusiones

Para vigencia 2018, se evidenció que las dependencias del Instituto tomaron las medidas conducentes para cumplir con los plazos establecidos en la ley para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, radicadas por la ciudadanía.

De manera general, el Instituto da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, no obstante, se han tomado medidas encaminadas a mejorar los aspectos identificados como oportunidades de mejora durante la vigencia 2018.

8. Recomendaciones

Continuar con el seguimiento y acompañamiento por parte del Proceso de Atención a la Ciudadanía a las diferentes Dependencias del Instituto, con el fin de procurar el estricto cumplimiento que en materia de términos de respuesta, calidad y servicio de atención a la Ciudadanía, exige la normatividad aplicable.

Reiterar a la Alcaldía Mayor de Bogotá, los requerimientos relacionados con el funcionamiento del aplicativo Bogota Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá.

Página 11 de 12



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

9. Dificultades

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		31/01/2019
Aprobó	Pablo Salguero Lizarazo		31/01/2019
Anexos	Consecutivo: Carpeta 8 Informe Decreto 371 de 2010 Art 3.		