



**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  
PRIMER TRIMESTRE 2019**

Fecha de informe: 30/04/2019

### 1. Objetivo

Determinar el nivel del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, numerales del 1 al 7, **"Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención a las Peticiones Quejas y Reclamos con la finalidad de asegurar 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 estos"**.

### 2. Alcance

La Oficina de Control Interno, desarrolló el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de comunicación por el Instituto en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de marzo de 2019.

### 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"*.

### 4. Metodología

Se revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas durante el trimestre enero a marzo de 2019, suministrada por el área de Atención al Ciudadano, mediante revisión aleatoria de un número de 30 solicitudes del total de 217 peticiones que ingresaron por los diferentes canales de comunicación en la Entidad, la oportunidad de las respuestas y su contenido con el fin de verificar tiempos de respuesta teniendo en cuenta los plazos establecidos en la normatividad aplicable.

Página 1 de 14



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Adicionalmente se solicitó información y evidencias, con el fin de verificar labores de control del Proceso de Atención al Ciudadano, frente a los lineamientos establecidos por la Entidad para cada uno de los ítems contenidos en el Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En desarrollo del seguimiento la Oficina de Control Interno realizó una reunión celebrada el 8/04/2019, con los funcionarios del área 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, así como verificación de las instalaciones y señalización del área física de Atención al Ciudadano.

## **5. 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.

### **5.1 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.**

A continuación, se presenta las acciones realizadas por el área de Atención al Ciudadano en relación a los lineamientos del Decreto 371 de 2010.

#### **5.1.1 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.**

El proceso de Atención al Ciudadano, en cabeza del Secretario General del IDPAC, cuenta con seis (6) funcionarios distribuidos así: en la sede A cuatro (4) funcionarios y en la sede B dos (2) funcionarios, responsables del proceso de atención a la ciudadanía.

Se pudo establecer, mediante la revisión de los resultados presentados en el informe encuestas de satisfacción en puntos de participación IDPAC correspondiente al mes de enero de 2019 en las encuestas de percepción de los usuarios, que los funcionarios responsables de la atención al ciudadano prestan su función de servicio con calidez y amabilidad, dando orientación e información a los ciudadanos sobre los trámites y servicios de la entidad, así mismo se registran las peticiones ciudadanas interpuestas a la Entidad en el aplicativo Bogotá Te Escucha SDQS.

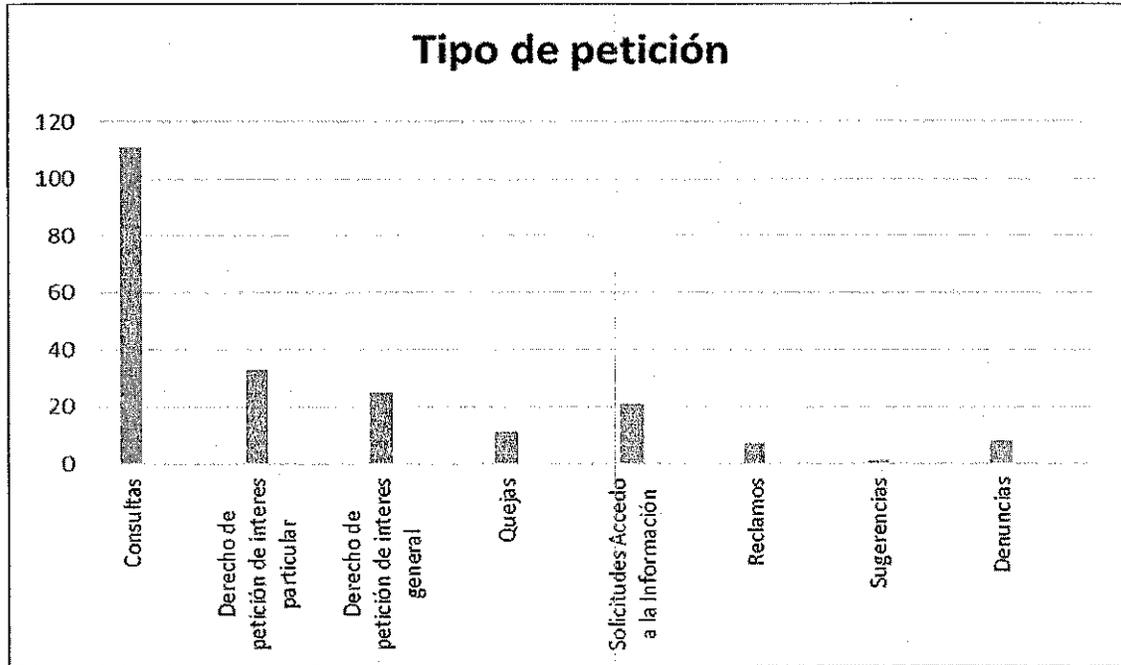


**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El siguiente gráfico muestra las peticiones recibidas durante el primer trimestre de 2019 por tipología:

**Peticiones Registradas IDPAC  
Primer Trimestre 2019**



Grafica N-1 Peticiones Registradas por Tipología –Fuente: Aplicativo/ PQRS

En el seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano registró el reporte mensual de enero a marzo de 2019, 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.

### Peticiones por dependencia

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



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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 primer trimestre de 2019, así:

Tipo de petición	Mes		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONSULTAS	33	45	33
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	12	17
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	6	17
QUEJAS	6	1	4
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	1	15	5
RECLAMOS	1	3	3
SUGERENCIAS	0	1	0
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	1	5	2
TOTAL	48	88	81
TOTAL TRIMESTRE	217		

Tabla N° 1 peticiones Recibidas Fuente: Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano

En la tabla No.1 se observa que las consultas (111) predominaron con un porcentaje del 51.15%, seguido por Derechos de Petición de Interés particular (33) con un porcentaje del 15.2%, Derechos de Petición de Interés General (25) con un porcentaje del 11.5%, Solicitudes de Acceso a la Información (21) con un porcentaje del 9.6%, y en porcentajes menores: Quejas (11) con un 5.0%, Denuncias por Corrupción (8) con un porcentaje de 3.6%, Reclamos (7) con un 3.2%, Sugerencias (1) con un 0.4% para un total de 217 solicitudes presentadas durante el periodo enero a marzo de 2019.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El proceso de atención al ciudadano participa en la formulación del Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG – MIPG. Se evidencia mesa de trabajo del 20/02/2019 con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, con el objeto de realizar la revisión de la Guía de Armonización de la Norma Técnica Distrital - NTD SIG 001-2011 con el MIPG, especialmente en la revisión del cuadro de armonización de los requisitos del MIPG con los productos de la NTD y las acciones formuladas por el proceso atención al ciudadano en el Plan de Acción 2019, con el fin de determinar las acciones puntuales que responden a la implementación de la política de operación y desempeño.

En relación con las funciones y competencias del defensor del ciudadano del IDPAC, se emitió resolución N° 100 del 08/ 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.

Referente al Trato Digno a la Ciudadanía, se evidencia publicación y socialización a los servidores de IDPAC, realizada el 4/03/2019 por el área de Atención al Ciudadano mediante medios audiovisuales con la actualización de "carta del trato digno" sobre los derechos de los ciudadanos.

**5.1.3 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.**

Según información suministrada por el área de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 15/04/2019 se revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS, recibidas durante el primer trimestre de 2019 evidenciándose un total de doscientas diez y siete (217) peticiones, durante el periodo evaluado.

El Instituto registró durante el primer trimestre de 2019 en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, como se muestra en la Tabla No. 1 las solicitudes recibidas por los diferentes canales para ello dispuestos por la Entidad.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Como se evidencia en las encuestas de satisfacción en puntos de participación del IDPAC realizadas en el punto de atención sede B, en las cuales se percibe calificación en general entre bueno y excelente; la amabilidad el trato respetuoso digno y humano y el lenguaje claro, la rapidez, la efectividad y la confiabilidad los cuales fueron los puntos evaluados por 45 personas encuestadas.

De acuerdo con lo anterior la Oficina de Control Interno, evidenció que la entidad ha venido mejorado en la atención y orientación a los ciudadanos sobre los trámites y servicios del IDPAC.

Se observó la coordinación del área de Atención al Ciudadano con las dependencias que han venido presentando vencimientos; con el fin de mitigar esta falencia se envía correos electrónicos y se realizan reuniones con cada una de las áreas. Así mismo se les recuerda las implicaciones de no cumplimiento de la ley 734 de 2002 y ley 1755 de 2015.

Se evidencia Comité de Secretaría General realizado el 19/03/2019 en el cual se trataron temas relacionados con la presentación del plan de trabajo del área de Atención al Ciudadano en particular con la implementación del chat en la entidad.

De otra parte, en la vigencia 2018 los funcionarios del área de Atención al Ciudadano participaron en un diplomado virtual de Servicio al Ciudadano otorgado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, dictado por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

**5.1.2 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”**

Se evidenciaron ajustes al manual de atención al ciudadano Código: IDPAC ATC-MN-01 V2 de fecha 24/08/2018, que tiene como objetivo: “Establecer los lineamientos y protocolos para la atención a la ciudadanía según lo estipulado en la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano”, relacionados con la modificación a protocolos para atención en redes sociales en los siguientes ítems: orden del puesto de trabajo, protocolo para la atención presencial, protocolo para atención de adultos mayores y mujeres embarazadas, protocolo para atención a etnias, así mismo se eliminan los siguientes ítems: Equipo y herramientas de trabajo, atención a ciudadanía campesina, recomendaciones para guardas de seguridad. Se actualizaron los horarios y puntos de atención presencial del IDPAC y se inserta la información de la sede correspondiente al número telefónico para atención a la ciudadanía. De igual forma, se evidenció que el área de Atención al Ciudadano actualizó el formato registro de atención CODIGO IDPAC-AC-FT-07 V 02 fecha 03/04/19 en que se incluyen algunos cambios teniendo en cuenta los enfoques de género de derechos humanos de las mujeres y de las personas LGBTI.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

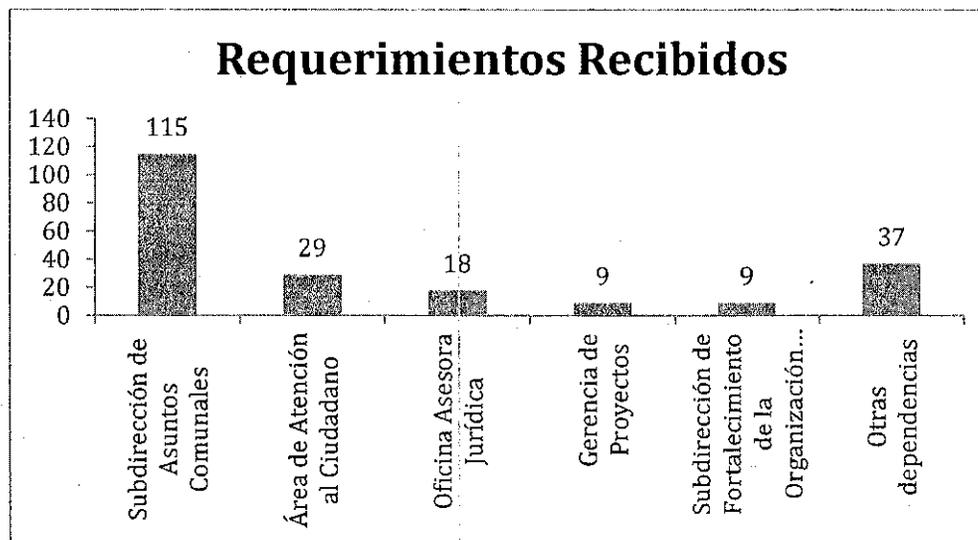
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

**Peticiones por Dependencias IDPAC**

Dependencia	Requerimientos Recibidos
Subdirección de Asuntos Comunales	115
Área de Atención al Ciudadano	29
Oficina Asesora Jurídica	18
Gerencia de Proyectos	9
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	9
Otras dependencias	37
<b>TOTAL PRIMER TIMESTRE</b>	<b>217</b>

Tabla N° 2 Peticiones por dependencia: Fuente aplicativo SDQS

De acuerdo a la tabla No.2 se observa que el área con mayor número de peticiones es la Subdirección de Asuntos Comunales con 115 registros equivalentes al 52% del total de peticiones registradas para el primer trimestre del 2019. La segunda área con mayor registro de solicitudes es Atención al Ciudadano con 29 peticiones registradas equivalentes al 13.3 %. La tercera área con mayor número de solicitudes es la Oficina Asesora Jurídica, con 18 peticiones registradas correspondiente al 8.2% y la cuarta área incidente en el registro de peticiones es Gerencia de Proyectos y la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con 9 peticiones registradas cada una, correspondiente al 4.1%; las demás áreas registran 37 peticiones correspondiente al 17% del total de peticiones durante el trimestre enero a marzo de 2019, como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica No.2 – Peticiones registradas por dependencia – primer trimestre 2019



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**5.1.4 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.**

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.

Se evidencia informes mensuales de enero, febrero y marzo del área de Atención al ciudadano, donde informan todas las peticiones registradas en el mes, se realiza un análisis de la información del aplicativo SQDS teniendo en cuenta número de peticiones que fueron registradas, canales de recepción más utilizados con comparaciones estadísticas de acuerdo al mes anterior, las áreas responsables de dar respuesta, las peticiones que fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos y las respuestas extemporáneas.

De igual forma se observa en los informes el seguimiento a las encuestas de satisfacción y retroalimentaciones al respecto sobre la percepción del cliente, el seguimiento de llamadas telefónicas a los ciudadanos y las llamadas recibidas contestadas y no contestadas, en el informe de encuestas de satisfacción en puntos de participación IDPAC del mes de enero de 2019, se registran sugerencias en cuanto, que se debe realizar una mejora en las instalaciones de la Sede B.

Se realizaron mesas de trabajo con las áreas que han teniendo vencimientos así: Reunión realizada el 29/04/2019 con la Oficina Asesora Jurídica con el fin de tratar el tema de requerimientos con vencimientos en el aplicativo, reunión realizada el 9/04/2019 con Propiedad Horizontal con el objeto de dar a conocer lineamientos de atención a las PQRS, parámetros y peticiones vencidas en el aplicativo.

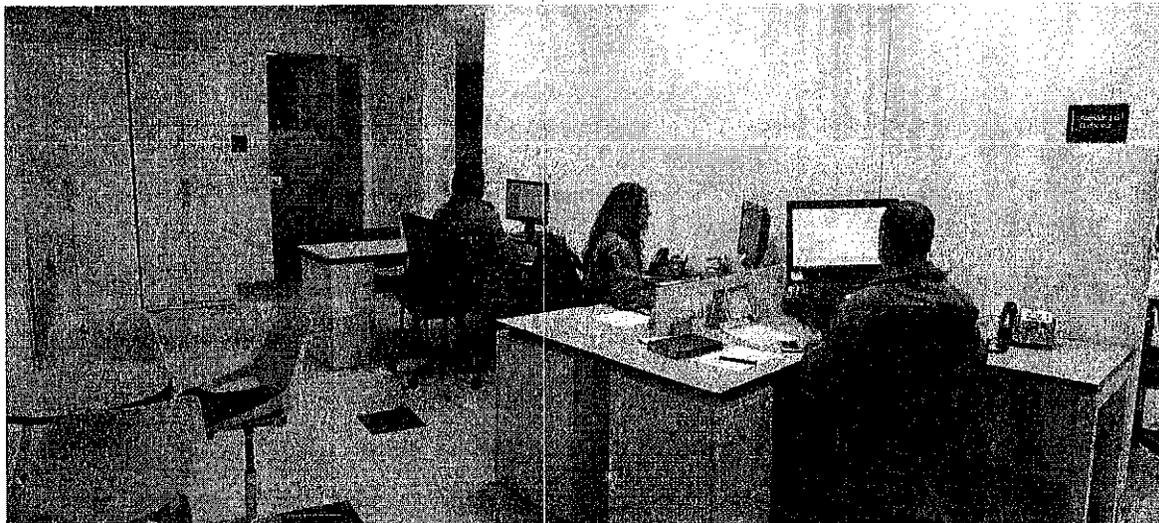
**5.1.5 Garantizar la ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.**

En la visita realizada en la sede A, se evidenció que el área de Atención al Ciudadano, se encuentra ubicada en el tercer piso, esta fue trasladada en el mes de febrero del primer piso, ya que se cuenta con más espacio y se unificó el personal para una mejor atención al ciudadano, como se muestra en la siguiente fotografía.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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



Aunque no existe una rampa, para el acceso de las personas en condición de discapacidad, se cuenta con el ascensor y se tiene dispuesta una silla de ruedas ubicada en el primer piso, en caso necesario los servidores del área de atención al ciudadano colaboran a las personas con discapacidad para su desplazamiento y atención.

**5.1.6 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.**

Para el seguimiento la Oficina de Control Interno revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas en el primer trimestre del año 2019, entregada por el área de Atención al Ciudadano, de las cuales fueron revisadas aleatoriamente 30 solicitudes de las 217 registradas, con el propósito de observar tipo de petición, medio de recepción, área responsable la oportunidad y coherencia en las respuestas dadas por la Entidad, como se muestra a continuación:

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Registro	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Vencimiento
1	2775252018	Subdirección de Asuntos Comunes	E-MAIL	Consulta	28/11/2018	25/01/2019	26/01/2019	1
2	2803512018	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	ESCRITO	Consulta	21/12/2018	30/01/2019	10/01/2019	0
3	2836392018	Subdirección de Asuntos Comunes	ESCRITO	Consulta	26/11/2018	04/01/2019	03/01/2019	0

Página 9 de 14



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Registro	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Vencimiento
4	236882019	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	CONSULTA	06/02/2019	15/03/2019	19/02/2019	0
5	2855352018	Subdirección de Asuntos Comunales	WEB	Consulta	28/11/2018	04/01/2019	02/01/2019	0
6	2864182018	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	Solicitud de Acceso A La Información	27/11/2018	04/01/2019	02/01/2019	0
7	2899122018	Subdirección de Asuntos Comunales	WEB	Consulta	30/11/2018	10/01/2019	02/01/2019	0
8	2904272018	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	Consulta	03/12/2018	10/01/2019	02/01/2019	0
9	116372019	Subdirección de Asuntos Comunales	WEB	Consulta	22/01/2019	01/03/2019	04/02/2019	0
10	116412019	Subdirección de Asuntos Comunales	WEB	Consulta	22/01/2019	01/03/2019	04/02/2019	0
11	202802019	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	Consulta	01/02/2019	12/03/2019	22/02/2019	0
12	208612019	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	Consulta	01/02/2019	12/03/2019	06/02/2019	0
13	98012019	Oficina Asesora Jurídica	ESCRITO	Derecho de petición de interés particular	21/01/2019	06/02/2019	21/01/2019	0
14	215402019	Gerencia de Proyectos	ESCRITO	Derecho de Petición De Interés General	05/02/2019	20/02/2019	18/02/2019	0
15	2664712018	Subdirección de Asuntos Comunales	QUEJA	ESCRITO	1/11/2018	06/11/2018	03/01/2019	58
16	367732019	Oficina Jurídica	WEB	Solicitud De Acceso A La Información	19/02/2019	28/02/2019	01/03/2019	1
17	398552019	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	Solicitud De Acceso A La Información	27/02/2019	12/03/2019	19/03/2019	7
18	24532019	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	CONSULTA	Derecho De Petición De Interés Particular	31/10/2019	19/02/2019	24/01/2019	0
19	167172019	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	ESCRITO	Derecho De Petición De Interés Particular	28/02/2019	14/02/2019	13/02/2019	0
20	160412019	Subdirección de Asuntos Comunales	CONSULTA	Consulta	25/01/2019	26/03/2019	04/02/2019	0
21	225902019	Traslado por Competencia Secretaria de Gobierno		Consulta	06/02/2019	07/02/2019	07/02/2019	0
22	345982019	Oficina Jurídica	CONSULTA	Derecho De Petición De Interés Particular	15/02/2019	06/03/2019	01/03/2019	0



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Registro	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Vencimiento
23	419582019	Propiedad Horizontal	E/MAIL	Solicitud De Acceso A La Información	25/02/2019	13/03/2019	26/03/2019	13
24	525622019	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	Solicitud De Acceso A La Información	08/03/2019	27/03/2019	01/04/2019	5
25	571952019	Propiedad Horizontal	PRESENCIAL	Derecho De Petición De Interés Particular	14/03/2019	26/03/2019	04/04/2019	6
26	399342019	Atencion al Ciudadano asignado a Oficina jurídico	WEB	Solicitud De Acceso A La Información	14/02/2019	26/02/2019	01/03/2019	4
27	160632019	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	Consulta	29/01/2019	06/03/2019	04/02/2019	0
28	171392019	Subdirección de Asuntos Comunales	ESCRITO	Consulta	29/01/2019	07/03/2019	04/02/2019	0
29	215402019	Gerencia de Proyectos	ESCRITO	Solicitud De Acceso	05/02/2019	20/02/2019	18/02/2019	0
30	15232019	Secretaria General	WEB	Reclamo	13/02/2019	01/03/2019	28/02/2019	0

Tabla N° 3 Peticiones registradas primer trimestre 2019- Fuente OCI

De acuerdo al análisis de los datos que reposan en los informes de gestión del proceso de Atención al Ciudadano y verificación de la información suministrada por el área, en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS de la Alcaldía de Bogotá, durante el primer trimestre de 2019 de las 217 solicitudes recibidas en el aplicativo PQRS mediante los diferentes canales, se presenta relación de las 30 peticiones seleccionadas.

En el mes de febrero se presentaron 2 vencimientos de solicitudes, los cuales corresponden a la Oficina Asesora Jurídica y a la Subdirección de Promoción de la Participación.

En el mes de marzo se presentaron 6 vencimientos de peticiones, relacionados de la siguiente manera: 2 peticiones que corresponden a la Oficina Asesora Jurídica, 2 peticiones corresponden a la Subdirección de Asuntos Comunales y 2 a Propiedad Horizontal.

A continuación se relacionan las peticiones que presentan vencimiento, así:

**Petición No. 2775252018** Se registró el 28/11/2018, tipo de petición consulta; canal de recepción: E:Mail asignada a la Subdirección de Asuntos Comunales y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 26/01/2019 FECHA DE VENCIMIENTO 25/01/2019. Numero de días vencidos: 1



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**Petición No. 367732019** Se registró el 19/02/2019, tipo de petición solicitud de información; canal de recepción: página web asignada a Oficina Asesora Jurídica y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 1/03/2019. FECHA DE VENCIMIENTO 28/02/2019. Número de días vencidos: 1

**Petición No. 398552019** Se registró el 27/02/2019, tipo de petición: solicitud de información; canal de recepción: por escrito, asignada a la Subdirección de Asuntos Comunales y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 19/03/2019. FECHA DE VENCIMIENTO 12/03/2019. Número de días vencidos: 7

**Petición No. 419582019** Se registró el 25/02/2019, tipo de petición solicitud de información; canal de recepción: por correo electrónico, asignado a Propiedad Horizontal y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 21/03/2019. FECHA DE VENCIMIENTO 13/03/2019. Número de días vencidos: 13.

**Petición No. 525622019** Se registró el 8/03/2019, tipo de petición solicitud de información; canal de recepción: por escrito, asignado a Subdirección de Asuntos Comunales y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 1/04//2019. FECHA DE VENCIMIENTO 27/03/2019. Número de días vencidos: 5.

**Petición No. 571952019** Se registró el 14/03/2019, tipo de petición de interés particular; canal de recepción: presencial, asignado a Propiedad Horizontal y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 04/04//2019. FECHA DE VENCIMIENTO 26/03/2019. Número de días vencidos: 6.

**Petición No. 399342019** Se registró el 14/02/2019, tipo de petición solicitud de acceso a la información; canal de recepción: aplicativo página web, asignado al área de Atención al Ciudadano trasladado a Oficina Asesora Jurídica el 14/02/2019 y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 01/03//2019. FECHA DE VENCIMIENTO 26/02/2019. Número de días vencidos: 4.

**Petición No. 2664712018** Ingreso de fecha 1/11/2018. Se registró el 04/01/2019 tipo de petición queja, canal de recepción: aplicativo página web, asignada al Subdirección de Asuntos Comunales el 28/11/2018 y la respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 03/01/2019. FECHA DE VENCIMIENTO 6/11/2018. Número de días vencidos: 58.

De otra parte, fueron analizadas las respuestas de las peticiones Nos. **24532019** tipología Interés general, registrada el 10/01/2019, **167172019**, derecho de petición de interés general, registrada el 28/02/2019, **160412019** tipología Consulta, registrada el 25/01/2019, **345982019** tipología derecho de petición de interés particular registrada el 15/02/2019, encontrándose coherentes las respuestas de fondo dadas por la entidad.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

De acuerdo con lo consignado en los informes presentados por la Oficina de Control Interno del seguimiento correspondiente al tercer trimestre de 2018 realizado a la PQRS se evidenciaron 89 peticiones vencidas. De igual forma en el informe Consolidado de la vigencia 2018, se menciona lo siguiente: *"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."*

Según lo mencionado en los citados informes, durante la vigencia 2018 el Instituto disminuyó el número de peticiones vencidas, sin embargo se observa que en el presente seguimiento realizado en la vigencia 2019, se presentó incremento de peticiones fuera de los términos establecidos, pasando de 4 en el cuarto trimestre de 2018 a 8 en el primer trimestre de 2019.

Por lo anterior se reitera a las áreas con mayor registro de peticiones y tiempos de respuesta fuera de términos, revisar los procedimientos del proceso de Atención al Ciudadano y tomar acciones, con el propósito de que todas las dependencias cumplan los tiempos y lineamientos en las respuestas de peticiones.

**5.1.7 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.**

Durante la vigencia 2019 el IDPAC continúa participando en las reuniones plenarios de la Red Distrital de Quejas y Reclamos convocada por la Veeduría Distrital, se verificó listado de asistencia de fecha 8/02/2018, de funcionarias del área de atención al ciudadano Griselda Córdoba y Paola Frago Rodelo en representación del Instituto.

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, con el fin de adoptar medidas sugeridas por esta red.

**6. 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:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

La Entidad cumple con lo establecido en cada uno de 7 apartados del **Artículo 3 Decreto 371 de 2010** que establece: "Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención a las Peticiones Quejas y Reclamos ...con la finalidad de asegurar 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 estos".

Se puede concluir que para el primer trimestre de 2019 algunas dependencias no cumplen con los plazos establecidos en la ley para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por la ciudadanía, sin embargo y teniendo en cuenta que el número de vencimientos no es representativo, no se genera observación, no obstante se recomienda incrementar los controles y vigilancia por parte del área de Atención al Ciudadano para evitar posibles incumplimientos que generen sanciones.

**7. Recomendaciones**

Se recomienda a las áreas con mayor registro de peticiones y tiempos de respuesta fuera de términos, revisar los procedimientos del proceso de Atención al Ciudadano y tomar acciones, con el propósito de que todas las dependencias cumplan los tiempos y lineamientos en las respuestas de peticiones.

**8. Aletas Tempranas**

Si la Entidad no realiza un adecuado manejo y seguimiento al aplicativo SDQS ni responde las peticiones a tiempo podría ocasionar:

En relación a la imagen institucional: La Entidad perdería credibilidad con los ciudadanos al no responder 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.** En el presente informe no se presentó ninguna dificultad para su elaboración.

Elaboró

**Bertha Marcela Ramírez**  
Contratista - Oficina Control Interno

Revisó y Aprobó

**Pablo Salguero Lizarazo**  
Jefe Oficina Control Interno

	Nombre Completo/ cargo	Vo. Bo..	Fecha
Elaboró	Bertha Marcela Ramírez Contratista Contrato 144 2019		30/04/2019
Aprobó	Pablo Salguero Lizarazo		30/04/2019
Anexos:	Archivo: Carpeta 8 Informe Decreto 371 de 2010 Art 3		