



**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  
SEGUNDO TRIMESTRE 2019**

**Fecha de informe: 26/07/2019**

### **1. Presentación**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna de la vigencia 2019, 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

### **Introducción**

Dando cumplimiento a los Numerales 1 al 7, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe del Instituto sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas el segundo trimestre de 2019, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

### **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”.*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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 segundo trimestre de 2019, suministrada por el área de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico del 4/07/2019 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 los Numerales 1 al 7 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Revisión a la atención de fondo de una muestra de 50 solicitudes recibidas por los canales telefónico, virtual y escrito, para verificar la calidad y calidez de la prestación del servicio, así como para verificar la aplicación de los controles en la comunicación, monitoreo, direccionamiento de peticiones y el monitoreo de los tiempos de respuesta.

#### **5. Alcance**

El presente seguimiento fue realizado a las peticiones ingresadas en el Aplicativo SDQS durante periodo abril a junio de 2019, registradas por el área de Atención al Ciudadano de las sedes A y B del Instituto y espacios de participación.

#### **6. Resultados**

##### **6.1 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas durante el segundo trimestre de 2019 en el Instituto.**

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:

Las cifras contenidas en la base de datos suministrada por el Área de Atención al Ciudadano muestran que durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2019, fueron registradas 320 peticiones en los diferentes canales establecidos en el IDPAC para su gestión (respuesta o traslado).



**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, se presentaron ante el Instituto durante el segundo trimestre de 2019:

Tipo de petición	Abril	Mayo	Junio	Total
Consultas	30	34	39	103
Derecho de petición de Interés particular	24	32	35	91
Derecho de petición de interés general	14	15	14	43
Quejas	3	3	4	10
Solicitudes Acceso a la Información	12	19	10	41
Reclamos	3	3	2	8
Sugerencias	2	2	1	5
Denuncias de corrupción	3	4	8	15
Solicitud de copia	2	1	0	3
Felicitación	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>320</b>

Tabla N° 1 Peticiones del Segundo trimestre de 2019 Fuente: Base de Datos SDQS

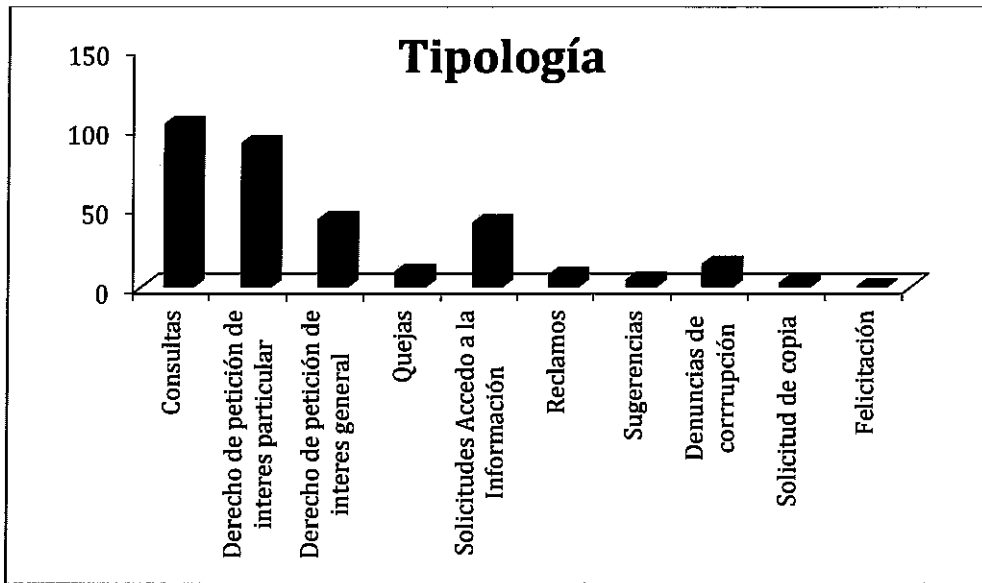
En la tabla No.1 se observa que en el trimestre, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue las consultas, las cuales predominaron con un porcentaje del 32.18%, seguido por los Derechos de Petición de Interés Particular con un porcentaje del 28.43%, Derechos de Petición de Interés General con un porcentaje 13.43%, Acceso a la Información con un porcentaje del 12.81%; y unos porcentajes menores: Denuncias por Actos de Corrupción con el 3.75%, Quejas con un 3.12%, Reclamos con un 2.5%, Sugerencias con un 1.5% para un total de 320 solicitudes.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

A continuación se muestran las peticiones por tipología registradas durante el segundo trimestre de 2019.



Grafica No 1 Peticiones por tipología segundo trimestre 2019 Fuente OCI

## 6.2 Peticiones registradas por dependencia

A partir de las peticiones registradas en el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal por los diferentes canales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS se evidencia por dependencias las peticiones registradas en el segundo trimestre de 2019 así:

### Dependencias del IDPAC

Dependencia	Requerimientos Recibidos
Subdirección de Asuntos Comunales	169
Propiedad Horizontal	46
Atención al Ciudadano	36
Gerencia de Proyectos	14
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	11
Secretaría General	10



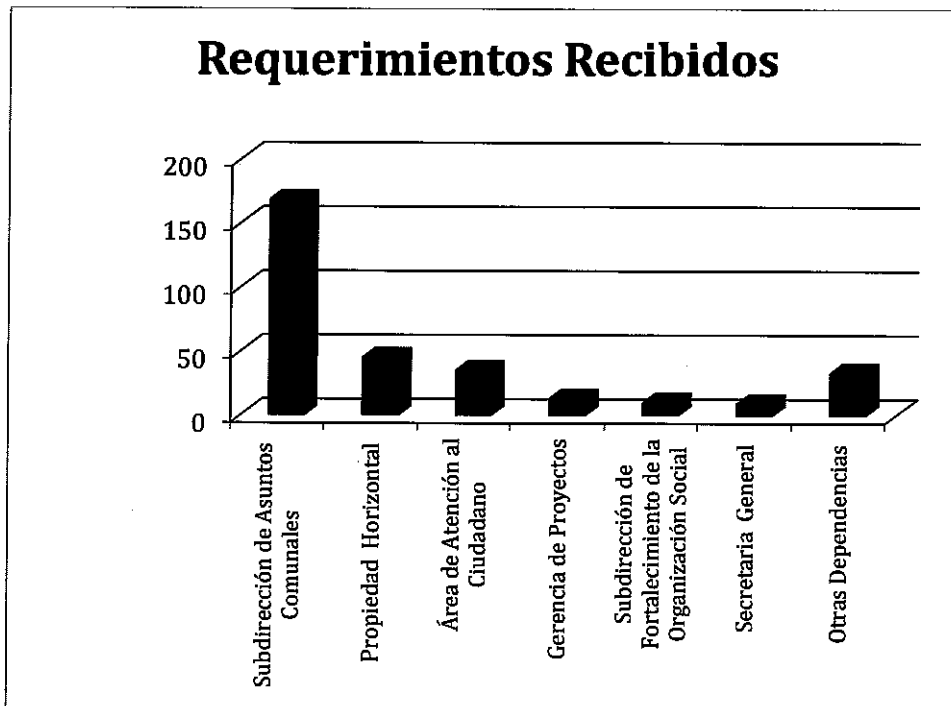
**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Dependencia	Requerimientos Recibidos
Oficina de Control Interno Disciplinario	8
Subdirección de Promoción de la Participación Ciudadana	7
Otras Dependencias	19
<b>TOTAL SEGUNDO TIMESTRE 2019</b>	<b>320</b>

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

De acuerdo a la tabla No.2 se observa que las dependencias con mayor número de peticiones corresponde a la Subdirección de Asuntos Comunales, con 169 registros equivalente al 52.81% y Propiedad Horizontal con 46 requerimientos equivalente al 14.37%, le sigue el Área de Atención al Ciudadano con 36 requerimientos equivalente al 11.25%, las demás dependencias registran 69 peticiones correspondientes al 21.56% del total de peticiones registradas durante el periodo abril a junio de 2019 como se observa en la siguiente gráfica:



Grafica N° 2 Peticiones por dependencia segundo trimestre 2019: Fuente OCI



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**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.**

En lo relacionado con la atención con calidez y amabilidad así como la respuestas de fondo coherentes y dentro de los plazos legales, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la información remitida mediante correo electrónico del 4/07/2019 por el Área de Atención al Ciudadano, de las cuales fueron revisadas aleatoriamente 50 solicitudes, equivalentes al 15.6% de las 320 registradas durante el periodo evaluado, con el propósito de observar tipo de petición, medio de recepción, área responsable, la oportunidad y coherencia en las respuestas dadas por la Entidad.

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación de "Calidad & Calidez" (33), respuestas a fondo, coherente con el objeto de la petición (17), realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias en el segundo trimestre de 2019, así:

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Registro	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Oportunidad y coherencia-calidez y amabilidad
1	775402019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	04/04/2019	16/05/2019	09/04/2019	Buena
2	782062019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	QUEJA	05/04/2019	25/04/2019	16/04/2019	Buena
3	782212019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	CONSULTA	05/04/2019	20/05/2019	17/04/2019	Buena
4	782492019	SECRETARIA GENERAL	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	02/05/2019	13/05/2019	27/04/2019	Buena
5	785302019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	05/04/2019	25/04/2019	16/04/2019	Buena
6	789132019	GERENCIA DE PROYECTOS	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	08/04/2019	17/04/2019	16/04/2019	Buena
7	789432019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	TELEFONO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	05/04/2019	25/04/2019	17/04/2019	Buena
8	792842019	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	08/04/2019	08/04/2019	05/04/2019	Buena
9	793012019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	08/04/2019	20/05/2019	16/04/2019	Buena



**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	Oportunidad y coherencia-calidez y amabilidad
10	831302019	SECRETARIA GENERAL	WEB	RECLAMO	09/04/2019	15/04/2019	10/04/2019	Buena
11	833952019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10/04/2019	11/04/2019	22/04/2019	Buena
12	935342019	PROPIEDAD HORIZONTAL	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	25/04/2019	26/04/2019	15/05/2019	Buena
13	936682019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	25/04/2019	26/04/2019	06/06/2019	Buena
14	945542019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	25/04/2019	26/04/2019	15/05/2019	Buena
15	947102019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	26/04/2019	29/04/2019	16/05/2019	Buena
16	948612019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	26/04/2019	29/04/2019	07/06/2019	Buena
17	950872019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	26/04/2019	29/04/2019	16/05/2019	Buena
18	951172019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	26/04/2019	29/04/2019	07/06/2019	atención cordial y amable
19	951752019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	E-MAIL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	26/04/2019	29/04/2019	09/05/2019	atención cordial y amable
20	967092019	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	WEB	CONSULTA	29/04/2019	02/05/2019	02/05/2019	atención cordial y amable
21	968252019	SECRETARIA GENERAL	TELEFONO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	29/04/2019	02/05/2019	02/05/2019	atención cordial y amable
22	845192019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	12/04/2019	28/05/2019	07/05/2019	atención cordial y amable
23	849352019	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ESCRITO	QUEJA	12/04/2019	07/05/2019	06/05/2019	atención cordial y amable
24	849352019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	QUEJA	12/04/2019	07/05/2019	03/05/2019	atención cordial y amable
25	851062019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	12/04/2019	08/05/2019	06/05/2019	atención cordial y amable

Página 7 de 24



**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	Oportunidad y coherencia-calidez y amabilidad
26	855962019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	RECLAMO	12/04/2019	07/05/2019	03/05/2019	atención cordial y amable
27	864592019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15/04/2019	08/05/2019	03/05/2019	atención cordial y amable
28	864742019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15/04/2019	10/05/2019	03/05/2019	atención cordial y amable
29	864822019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15/04/2019	09/05/2019	07/05/2019	atención cordial y amable
30	871522019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	CONSULTA	15/04/2019	29/05/2019	03/05/2019	atención cordial y amable
31	879242019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16/04/2019	09/05/2019	06/05/2019	atención cordial y amable
32	882192019	OFICINA ASESORA JURIDICA	ESCRITO	CONSULTA	16/04/2019	30/05/2019	27/05/2019	atención cordial y amable
33	882292019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	16/04/2019	30/05/2019	03/05/2019	atención cordial y amable
34	883942019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	BUZON	FELICITACION	17/04/2019	10/05/2019	08/05/2019	atención cordial y amable
35	894172019	GERENCIA DE PROYECTOS	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	22/04/2019	14/05/2019	09/05/2019	atención cordial y amable
36	905572019	PROPIEDAD HORIZONTAL	E-MAIL	CONSULTA	23/04/2019	05/06/2019	31/05/2019	atención cordial y amable
37	909512019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	SOLICITUD DE COPIA	23/04/2019	07/05/2019	03/05/2019	atención cordial y amable
38	911802019	PROPIEDAD HORIZONTAL	WEB	CONSULTA	23/04/2019	05/06/2019	31/05/2019	atención cordial y amable
39	1173752019	SUBDIRECCION ASUNTOS COMUNALES	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	22/05/2019	08/07/2019	17/06/2019	atención cordial y amable
40	948612019	PROPIEDAD HORIZONTAL	ESCRITO	CONSULTA	29/04/2019	11/06/2019	05/06/2019	atención cordial y amable
41	951172019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	29/04/2019	11/06/2019	04/06/2019	atención cordial y amable





**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	Oportunidad y coherencia-calidez y amabilidad
42	967092019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	CONSULTA	30/04/2019	13/06/2019	07/06/2019	atención cordial y amable
43	986602019	PROPIEDAD HORIZONTAL	WEB	CONSULTA	02/05/2019	13/06/2019	10/06/2019	atención cordial y amable
44	1022642019	PROPIEDAD HORIZONTAL	WEB	CONSULTA	07/05/2019	18/06/2019	13/06/2019	atención cordial y amable
45	1030412019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	07/05/2019	18/06/2019	04/06/2019	atención cordial y amable
46	1403412019	SECRETARIA GENERAL	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14/06/2019	09/07/2019	17/06/2019	atención cordial y amable
47	1403562019	PROPIEDAD HORIZONTAL	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14/06/2019	08/07/2019	14/06/2019	atención cordial y amable
48	1403562019	AREA DE RECURSOS FISICOS	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14/06/2019	08/07/2019	21/06/2019	atención cordial y amable
49	1406212019	PROPIEDAD HORIZONTAL	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14/06/2019	08/07/2019	13/06/2019	atención cordial y amable
50	1406212019	PROPIEDAD HORIZONTAL	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14/06/2019	08/07/2019	13/06/2019	atención cordial y amable

**Tabla No 3** Peticiones registradas Fuente: Base de Datos SDQS – seguimiento OCI

De otra parte, los informes mensuales de gestión del Área de Atención a la Ciudadanía para medir la satisfacción del servicio se aplican "Encuestas de Satisfacción de Servicio en los puntos de atención del IDPAC" por cada espacio de participación y Sedes A y B, en estos informes se evidenció la tabulación realizada mes a mes para determinar los resultados de las mismas y en los mismos se registra 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

En relación a las encuestas de percepción de los usuarios, correspondientes a la muestra seleccionada (50), la Oficina de Control Interno realizó llamadas telefónicas a los ciudadanos con el fin de verificar la oportunidad y atención presentada en los diferentes puntos y canales de atención en el IDPAC, logrando comunicación con 15 usuarios, de los cuales se pudo corroborar que, en todos los casos, la atención fue amable y cordial y dentro de los términos legales.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En la siguiente tabla se relacionan los peticionarios consultados por la Oficina de Control Interno mediante llamadas telefónicas, frente a la percepción y atención recibida en la solución y calidad en las respuestas dadas a los ciudadanos:

<i>Ítem</i>	<i>Petición</i>	<i>Canal</i>	<i>Peticionario</i>	<i>Tema</i>	<i>Seguimiento OCI</i>
1	789132019	web	Fundación creando futuro	Solicitud de información	Respuesta con la información solicitada oportuna
2	833952019	Presencial	Angélica Julieth Lavado	Derecho de petición	Respuesta oportuna clara y a fondo
3	967092019	web	Edward Dávila	Solicitud de aclaración sobre reglamentación de asuntos comunales	Respuesta oportuna clara y a fondo
4	889612019	web	Luis Eduardo Quintero	Solicitud de información Asuntos Comunales	Resuelta en términos y amablemente
5	1403562019	correo	Fabio González	Solicitud de información	Respuesta oportuna clara y a fondo
6	1406212019	web	María Teresa de Antonio	solicitud préstamo de tarimas y carpas	Respuesta oportuna clara y amable
7	1410152019	web	Jairo Roberto Pérez	Presento solicitud a la Alcaldía	Respuesta no es de competencia del IDPAC
8	911802019	web	Carlos Miguel Sánchez	Solicitud información a Propiedad Horizontal	Respuesta amable muy buena y oportuna
9	986602019	consulta escrita	Yamile Alexandra Sierra	Solicitud información a Propiedad Horizontal	Respuesta clara a fondo y oportuna
10	1403412019	consulta escrita	Rosalba Ortiz	Solicitud de información	Respuesta amable y cordial
11	864592019	consulta escrita	Gonzalo Serrato	Solicitó información sobre inspección y vigilancia	Respuesta amable muy buena y oportuna
12	891672019	consulta escrita	Francisco Remolina	Temas sobre organizaciones comunales	Respuesta clara y oportuna



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Ítem	Petición	Canal	Peticionario	Tema	Seguimiento OCI
13	1406212019	petición web	María Teresa de Antonio	Apoyo logístico tarima y carpas	Recibió el apoyo y préstamo de carpas, buena atención por el DPAC
14	1125202019	Consulta	Rosita Teresa Márquez	Solicitud sobre Propiedad Horizontal	Solucionado en término y buena atención
15	948612019	consulta escrita	Ricardo Hernández	Solicitud anulación asamblea	Atención oportuna y respuesta clara

**Tabla No 4** Llamadas a peticionarios Fuente: Base de Datos SDQS – seguimiento OCI

### Suministro en las respuestas de fondo

De conformidad con la muestra tomada, se verificaron las respuestas entregadas a la ciudadanía, producto de lo cual se evidenció que son coherentes con el objeto de la petición y con solución en la respuesta.

### Peticiones con respuesta fuera de términos

Para el segundo trimestre, se consultó la base de datos de PQRS registradas en el Instituto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, evidenciándose que la entidad presentó 10 vencimientos en el mes de abril, 5 en el mes de mayo y 1 el mes de junio, para un total de 16 peticiones vencidas.

A continuación, se relacionan los requerimientos vencidos y las dependencias a las que fueron asignadas:

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Asignación	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Días Vencidos	Seguim OCI
1	374162019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	CONSULTA	19/02/2019	01/04/2019	03/04/2019	2	Petición vencida
2	388092019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	CONSULTA	20/02/2019	02/04/2019	03/04/2019	1	Petición vencida
3	394102019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITA	CONSULTA	20/02/2019	02/04/2019	03/04/2019	1	Petición vencida



**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 Asignación	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Días Vencidos	Seguim OCI
4	560372019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	12/03/2019	01/04/2019	03/04/2019	2	Petición vencida
5	576902019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14/03/2019	02/04/2019	04/04/2019	2	Petición vencida
6	571972019	GERENCIA DE PROYECTOS	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14/03/2019	03/04/2019	04/04/2019	1	Petición vencida
7	439962019	PROPIEDAD HORIZONTAL	ESCRITA	CONSULTA	26/02/2019	08/04/2019	11/04/2019	3	Petición vencida
8	644672019	PROPIEDAD HORIZONTAL	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20/03/2019	09/04/2019	11/04/2019	3	Petición vencida
9	644692019	PROPIEDAD HORIZONTAL	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20/03/2019	09/04/2019	11/04/2019	3	Petición vencida
10	786382019	PROPIEDAD HORIZONTAL	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	04/04/2019	25/04/2019	3/05/2019	9	Petición vencida
11	907862019	ÁREA DE CONTRATOS	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	23/04/2019	10/05/2019	16/05/2019	6	Petición vencida
12	915992019	ÁREA DE CONTRATOS	TELEFON	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	23/04/2019	06/05/2019	08/05/2019	2	Petición vencida
13	*861162019	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION- y GERENCIA DE ESCUELA	WEB	QUEJA	17/04/2019	06/05/2019	16/05/2019	10	Petición vencida.
14	889672019	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	TELEFON	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	17/04/2019	08/05/2019	16/05/2019	8	Petición vencida
15	1027252019	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	E-MAIL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	06/05/2019	16/05/2019	24/05/2019	8	Petición vencida
16	1233052019	PROPIEDAD HORIZONTAL	EMAIL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	28/05/2019	10/06/2019	13/06/2019	3	Petición vencida

Tabla No 5 Peticiones Vencidas Fuente: Base de Datos SDQS – Seguimiento OCI



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

A continuación, se relacionan las peticiones que presentaron vencimiento en el periodo analizado:

**Petición 374162019.** Se asignó el 19/02/2019 a la Subdirección de Asuntos Comunales, fecha de vencimiento 1/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 3/04/2019. Número de días vencidos 2.

**Petición 388092019.** Se asignó el 20/02/2019 a la Subdirección de Asuntos Comunales, fecha de vencimiento 2/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 3/04/2019. Número de días vencidos 1.

**Petición 394102019.** Se asignó a la Subdirección de Asuntos Comunales el 20/02/2019, fecha de vencimiento 2/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 3/04/2019. Número de días vencidos 1.

**Petición 560372019.** Se asignó a la Subdirección de Asuntos Comunales el 12/03/2019, fecha de vencimiento 1/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 3/04/2019. Número de días vencidos 2.

**Petición 576902019.** Se asignó a la Subdirección de Asuntos Comunales el 14/03/2019, fecha de vencimiento 2/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 4/04/2019. Número de días vencidos 2.

**Petición 571972019.** Se asignó a la Gerencia de Proyectos el 14/03/2019, fecha de vencimiento 3/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 4/04/2019. Número de días vencidos 1.

**Petición 439962019.** Se asignó a Propiedad Horizontal el 26/02/2019, fecha de vencimiento 8/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 11/04/2019. Número de días vencidos 3.

**Petición 644672019.** Se asignó a Propiedad Horizontal el 20/03/2019, fecha de vencimiento 9/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 11/04/2019. Número de días vencidos 3.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**Petición 644692019.** Se asignó a Propiedad Horizontal el 20/03/2019, fecha de vencimiento 9/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 11/04/2019. Número de días vencidos 3.

**Petición 786382019.** Se asignó a Propiedad Horizontal el 04/04/2019 fecha de vencimiento 25/04/2019 respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 3/05/2019 Número de días vencidos 9

**Petición 907862019** Se asignó a Área de Contratos el 23/04/2019, fecha de vencimiento 10/05/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 16/05/2019. Número de días vencidos 6.

**Petición 915992019.** Se asignó a Área de Contratos el 23/04/2019, fecha de vencimiento 6/05/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 8/05/2019. Número de días vencidos 2.

**Petición 861162019.** Registrada en el aplicativo el 15/04/2019, asignada a Gerencia de Escuela el 17/04/2019 y a la Subdirección de Promoción de la Participación el 17/04/2019, fecha de vencimiento 6/05/2019, fecha de respuesta consolidada el 16/05/2019. Presentó 10 días de vencimiento.

**Petición 889672019.** Se asignó a la Subdirección de Promoción de la Participación el 17/04/2019, fecha de vencimiento 8/05/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 16/05/2019. Número de días vencidos 8.

**Petición 1027252019.** Se asignó el 6/05/2019 a la Subdirección de Promoción de la Participación, fecha de vencimiento 16/05/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 24/05/2019. Número de días vencidos 8.

**Petición 1233052019.** Se asignó el 28/05/2019 a la Subdirección de Propiedad Horizontal, fecha de vencimiento 10/06/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 13/06/2019. Número de días vencidos 3.

Mediante la verificación realizada, se observa que las áreas con mayor registro de peticiones y tiempos de respuesta fuera de términos son: la Subdirección de Asuntos Comunales con 5 peticiones vencidas, Propiedad Horizontal con un número de 5 peticiones vencidas, le siguen en su orden la Subdirección de Promoción de la

Página 14 de 24

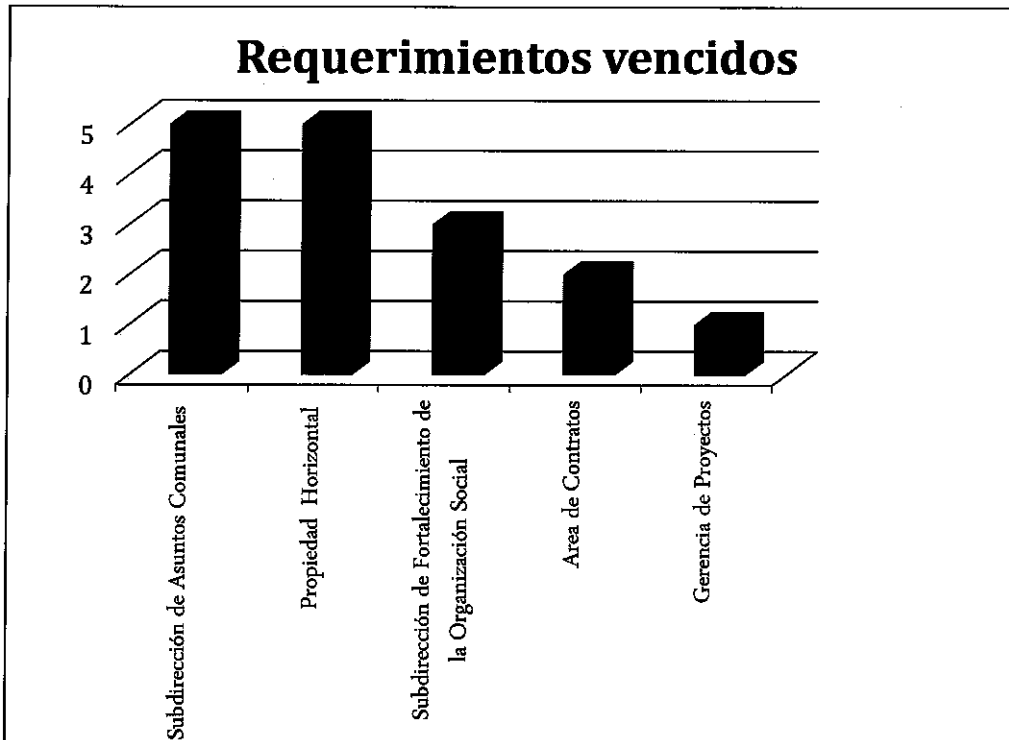


**ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Participación Ciudadana con 3 vencimientos (1 petición consolidada con la Gerencia de Escuela), el Área de contratos con 2 vencimientos y la Gerencia de Proyectos con un 1 vencimiento, como se observa en la siguiente gráfica:

**Dependencias con respuestas fuera de términos**



**Gráfica N°.3** Dependencias con respuestas fuera de términos segundo trimestre - Seguimiento OCI

De acuerdo a la gráfica N° 4 se evidencia que las mencionadas dependencias no cumplen con los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en las respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, teniendo en cuenta que el número de peticiones y tiempos de respuesta fuera de terminos verificadas en el seguimiento del periodo analizado, se incrementó en 8 peticiones vencidas con relación al primer trimestre de 2019 en el cual se presentaron 8 vencimientos.

De acuerdo a lo consignado en el informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno para el primer trimestre de la vigencia se reiteró: *“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”*.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**Observación No. 1**

Persisten falencias en la oportunidad de las respuestas, se observa incumplimiento del IDPAC del artículo 3 Decreto 371 de 2010 numeral 1. Que indica: *“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 términos legales”* (Negrilla y subrayado fuera de texto).

**Recomendación No. 1**

Tomar las medidas correctivas, por parte de las dependencias: Subdirección de Asuntos Comunales Subdirección de Promoción de la Participación Ciudadana, Gerencia de Escuela), Área de Contratos y Gerencia de Proyectos, con el propósito de lograr cero (0) peticiones respondidas fuera de términos, ya que de no lograrse esta meta se puede ocasionar la aplicación de las sanciones disciplinarias que consagra el Código Disciplinario Único de Ley 734 de 2002.

En la siguiente tabla se relacionan peticiones que en el aplicativo presentan vencimiento generados por situaciones que no competen a la entidad así:

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Días Vencidos	Seguimiento OCI
1	839142019	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	Vencimiento por traslado a Secretaría de Gobierno
2	729512019	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	Vencido por ampliación de información. El peticionario no aportó la información. El aplicativo lo cerró por desistimiento tácito
3	844442019	SECRETARIA GENERAL	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	El ciudadano no aportó información para continuar con el trámite. El aplicativo lo cerró por desistimiento tácito.
4	947102019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25	Se evidencia falencia en la operación del aplicativo

**Tabla No 5 Peticiones Vencidas situaciones ajenas a la entidad Fuente: PQRS- Seguimiento OCI**





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**Petición 839142019.** Se asignó a Control Interno Disciplinario el 10/04/2019, fecha de vencimiento 15/04/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 12/04/2019. Número de días vencidos. 1 Vencimiento por traslado a Secretaria de Gobierno.

**Petición 729512019.** Se asignó a Control Interno Disciplinario el 01/04/2019, fecha de vencimiento 23/04/2019, fecha de respuesta 2/05/2019. Días de vencimiento 6. Se solicitó ampliación de la información, el peticionario no aportó la información solicitada, el aplicativo cerró la petición por desistimiento tácito.

**Petición 844442019.** Se asignó a la Secretaria General el 11/04/2019, fecha de vencimiento 06/05/2019, fecha de respuesta 12/05/2019. Días de vencimiento 4. El ciudadano no aportó información para continuar con el trámite. El aplicativo lo cerró por desistimiento tácito.

### **Fallas del aplicativo**

**Petición 947102019.** Registrada en el Area de Atención al Ciudadano el 26/04/2019, asignada a la Subdirección de Asuntos Comunes con fecha 29/04/2019, fecha de vencimiento 20/05/2019, respuesta 06/06/2019. Verificada la base de datos se evidencia que el requerimiento fue cargado nuevamente al sistema el 5/06/2019. No se presentó vencimiento de términos, no obstante en el aplicativo, aparece con 25 días de vencimiento.

### **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”.**

Durante el segundo trimestre el área de atención al ciudadano actualizó el “brochure” de trámites y servicios de información de la entidad, con el fin de socializar los trámites y servicios a la ciudadanía en las sedes, espacios de participación y ferias de servicio que sea convocada por la entidad.

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 éstos. La Intranet también permite el acceso a los canales de comunicación implementados para tal fin.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En la visita realizada al Proceso de Atención al Ciudadano el 11/07/2019 se solicitaron los documentos que acrediten la implementación en el IDPAC del modelo del Defensor de la Ciudadanía. Conforme a esta solicitud, el proceso de Atención al Ciudadano aportó el archivo en PDF con la Resolución 100 del 08 de abril de 2016 *“por la cual se designa al Defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal”*.

La citada Resolución “resuelve” en su Artículo Primero: *“El defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC, será el Doctor ANTONIO HRNANDÉZ LLAMAS, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.671.646 de Bogotá en su condición de Director General de la Entidad”*.

### 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 en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, las solicitudes recibidas por los diferentes canales para ello dispuestos por la entidad.

Se observaron los informes de gestión de abril, mayo y junio presentados por el área de atención al ciudadano, donde informan el total de las peticiones registradas durante el trimestre, los cuales contienen 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 acuerdo a los citados informes la Oficina de Control Interno realiza seguimientos trimestrales, evidenciando que a partir de mes de abril de la presente vigencia, se implementó en el IDPAC el informe de gestión de PQRS de conformidad con la Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas el cual se encuentra ubicado en la *página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos* <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, así como las infografías correspondientes a los requerimientos recibidos durante el periodo reportado, en cumplimiento con lo dispuesto en la Circular Conjunta 006 de 2017, suscrita por la



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que establece la implementación del formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos. "...la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, han diseñado 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 tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte..."

### Atencion Telefónica

Según la información consignada en las infografías y estadísticas reportadas por el Área de Atención al ciudadano, al respecto de las llamadas registradas y no contestadas en las dependencias del IDPAC, se indica mes a mes el seguimiento realizado como se muestra en el siguiente resumen: "En el mes de abril se recibieron 634 llamadas, de las cuales 31 no fueron contestadas, en el mes de mayo se recibieron 650 llamadas, 29 no contestadas y en junio se recibieron 452 llamadas, no contestadas 27 llamadas."

Así mismo, se establecen las dependencias que dejaron de contestar llamadas relacionadas a continuación:

Abril	Llamadas recibidas	Llamadas no contestadas
ASUNTOS COMUNALES	155	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	63	0
PROPIEDAD HORIZONTAL	77	9
GERENCIA DE ESCUELA	143	15
JURÍDICA	6	0

Tabla No 6. Dependencias de Llamadas no contestadas abril - Fuente: AC

Mayo	Llamadas recibidas	Llamadas no contestadas
ASUNTOS COMUNALES	160	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	43	0
PROPIEDAD HORIZONTAL	77	8
GERENCIA DE ESCUELA	87	13
JURÍDICA	9	0

Tabla No 7. Dependencias de Llamadas no contestadas-mayo - Fuente: AC



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Junio	Llamadas Recibidas	Llamadas no contestadas
ASUNTOS COMUNALES	107	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	49	0
PROPIEDAD HORIZONTAL	47	11
GERENCIA DE ESCUELA	59	7
JURÍDICA	3	0

**Tabla No 8.** Dependencias de Llamadas no contestadas -junio- Fuente: AC

La Oficina de Control Interno de conformidad con lo verificado en los informes anteriormente mencionados, así como en la identificación de las buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía, observó que las dependencias que más reciben llamadas en el IDPAC son la Subdirección de Asuntos Comunales seguido de Propiedad Horizontal y Gerencia de Escuela, evidenciando que estas dos últimas son las de mayor número de llamadas sin contestar durante el periodo evaluado. Sin embargo, esta situación reiterativa de las dependencias mencionadas responsables de la atención de las PQRS, será objeto de verificación en el próximo informe de seguimiento.

Se recomienda fortalecer las buenas prácticas de atención al ciudadano y tomar medidas de control para la aplicación de los distintos protocolos de atención al ciudadano, especialmente en Protocolo de Atención Telefónica. Numeral 6.4 del Manual de Atención al Ciudadano, a fin de implementar medidas de control y estrategias conducentes a propender para que la totalidad de las dependencias sin excepción, contesten los requerimientos ciudadanos independientemente al canal de recepción.

#### **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.**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Los procesos de Atención al Ciudadano y Área de Talento humano en cabeza de la Secretaría General del Instituto, convocaron reunión con el objetivo de articular acciones para dictar capacitaciones a los servidores del IDPAC, sobre el código único disciplinario y ley 1755 de 2015 de acuerdo con el PIC y Plan Anticorrupción de las áreas involucradas como consta en el Acta de reunión del 5/04/2019 en la cual se trataron los siguientes temas:

- ✓ La Secretaria General - Área de Talento Humano mediante al Plan Institucional de Capacitación vigencia 2019-2020 estipuló brindar capacitación a los funcionarios en el mes de junio sobre Código Único Disciplinario y la Ley 1755 de 2015 por cual se regula el derecho fundamental de petición, en cumplimiento de las actividades descritas en el Plan Anticorrupción de Secretaría General y Atención a la Ciudadanía
- ✓ Con esta capacitación se pretende realizar una sensibilización para mitigar el número de peticiones respondidas de forma oportuna por las dependencias.
- ✓ Se explica que a través de la socialización de las normas se busca concientizar sobre la falta disciplinaria en que se puede incurrir al no cerrar de forma oportuna las peticiones ciudadanas registradas en el aplicativo SDQS

De esta forma se logró materializar en el segundo trimestre, las capacitaciones estipuladas para los servidores del Instituto, en 3 sesiones denominadas Taller - Código Único Disciplinario, como se evidencia en las siguientes listas de asistencia.

Sesión 1 del 07/06/2019

Sesión 2 del 10/06/2019

Sesión 3 del 12/06/2019

### **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.**

Durante la presente vigencia el Instituto cumplió con la ubicación de los espacios requeridos y necesarios, condiciones y señalización visible en las Sedes A y B, y puntos de participación IDPAC para la atención al ciudadano acordes con el artículo 3 Decreto 371 de 2010

Se evidencia en la Intranet de la entidad link se transparencia y acceso a la información del IDPAC <http://participacionbogota.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-manuales/manuales> el "Manual de Atención al Ciudadano" Código IDPAC-ATC-MN-01 Versión 2 fecha 23/05/2018 el cual, contiene las medidas pertinentes

Página 21 de 24



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

adoptadas por el Instituto para atender las solicitudes, quejas o reclamos de la ciudadanía.

Con base en el citado manual, se establecieron distintos protocolos de atención al ciudadano los cuales se enumeran a continuación:

- ✓ Protocolo de Atención Personalizada al Ciudadano, Numeral 6.1.6 del Manual de Atención al Ciudadano.
- ✓ Protocolo de Atención Escrita y Virtual. Numeral 6.5.1 del Manual de Atención al Ciudadano.
- ✓ Protocolo de espacio físico de los puntos de Atención al Ciudadano. Numeral 6.2 del Manual de Atención al Ciudadano.
- ✓ Protocolo de atención Telefónica. Numeral 6.4 del Manual de Atención al Ciudadano.

### **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 relación con la operación del Sistema de Quejas y Soluciones durante el segundo trimestre de 2019 no se presentaron mayores dificultades, no obstante, y de acuerdo con lo consignado en el informe consolidado de la vigencia 2018 realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció *“que la información que arroja el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, presenta inconsistencias, respecto a los vencimientos en los términos de las respuestas.”*

En el presente seguimiento se observó fallas en la información que arroja el aplicativo *Bogotá Te Escucha – SDQS*, como se evidencia en la Petición 947102019 Registrada en el Área de Atención al Ciudadano el 26/04/2019 asignada a la Subdirección de Asuntos Comunales con fecha 26/04/2019 fecha de vencimiento 16/05/2019 y fecha de cierre de la respuesta 15/05/2019.

Verificada la base de datos se evidencia que la Petición 947102019 fue cargada doblemente al sistema el 5/06/2019 fecha de vencimiento el 30/06/2019, no obstante en el aplicativo aparece con 25 días de vencimiento. La citada petición no presentó vencimiento de términos, no obstante en el aplicativo aparece con 25 días de vencimiento.

Al respecto el proceso de Atención al Ciudadano informó a la Veduría Distrital mediante comunicación 2019EE6525 del 3/07/2019 emitida por la Secretaria General del Instituto la



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

relación de las observaciones y compromisos adquiridos sobre el aplicativo Bogota Te Escucha SDQS .

Por lo anterior, se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano reiterar sobre las falencias que presenta el sistema SDQS para realizar los ajustes necesarios a fin de que la información generada corresponda a la realidad, aspecto que se verificará en el próximo informe.

### **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.**

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 del Proceso de Atención al Ciudadano de la Entidad, para asistir a las reuniones y actividades programadas por la Veeduría Distrital.

Durante el segundo trimestre el IDPAC, se verificó en las listas de asistencia aportadas para el presente seguimiento, la asistencia de Alejandro Gil funcionario del área de Atención al Ciudadano, la participación a reunión convocada por la Veeduría Distrital el día 02 de mayo de 2019, en el auditorio del FONCEP a entidades inscritas al Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro y funcionarios del área de comunicaciones de las entidades, con el fin de trabajar estrategias para el fortalecimiento del Servicio al Ciudadano en todo el Distrito, en la que se trataron los siguientes temas:

1. Presentación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
2. Presentación del Nodo de Comunicación y Lenguaje Claro.
3. Presentación Derecho de Petición y tiempos de respuesta.
4. Solicitud productos a las áreas de comunicaciones de las entidades.

### **7. Conclusiones**

Una vez culminado el seguimiento a las peticiones ingresadas en el Aplicativo SDQS durante periodo abril a junio de 2019, registradas por el área de Atención al Ciudadano de las sedes A y B del Instituto de acuerdo al alcance y los criterios de verificación se evidenció que el proceso Atención al Ciudadano de manera general, cumple con las funciones asignadas, No obstante, se identificaron situaciones que deben ser atendidas por el proceso, principalmente en lo relacionado con medidas correctivas 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.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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 verificados, se concluye: En general, el Instituto presenta cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, excepto en el numeral 1 del citado Decreto, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, no obstante, se deben tomar medidas encaminadas a mejorar los aspectos identificados como oportunidades de mejora, tanto por parte del proceso de Atención al Ciudadano como de las dependencias responsables de la atención de las PQRS.

**8. Recomendaciones**

Continuar con el diseño de estrategias por parte de las dependencias, con el propósito de lograr la meta de cero (0) peticiones respondidas fuera de términos.

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

Mejorar en las buenas prácticas de atención al ciudadano y tomar medidas de control para la aplicación de los distintos protocolos de atención al ciudadano, especialmente en Protocolo de Atención Telefónica, Numeral 6.4 del Manual de Atención al Ciudadano.

**9. Dificultades**



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

Elaboró y verificó

  
**BERTHA MARCELA RAMIREZ**  
Contratista - Oficina Control Interno

Revisó y aprobó

  
**PABLO SALGUERO LIZARAZO**  
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre Completo/ cargo	Vo. Bo.	Fecha
Elaboró	Bertha Marcela Ramirez – Contrato OPS 750-2019		26/07/2019
Aprobó	Pablo Salguero Lizarazo – Jefe Oficina de Control Interno		26/07/2019
Anexos	Consecutivo: Carpeta 8 Informe Decreto 371 de 2010 Art 3.		