



**ALCALDIA 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
TERCER TRIMESTRE 2019**

Fecha de informe: 29/10/2019

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 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

Como resultado de la verificación al cumplimiento de los numerales 1 al 7, del 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 durante el tercer trimestre de 2019, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 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, *“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”*, 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.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

3. Criterios

Decreto 371 de 2010 Artículo 3º, , *“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”*

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”.*

Circular Conjunta 006 de 2017, suscrita por la 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.

4. Metodología

Se revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2019, suministrada por el área de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico del 9/10/2019 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 verificaron los informes de gestión de julio, agosto y septiembre presentados por el área de atención al ciudadano donde informan el total de peticiones registradas durante el trimestre en el IDPAC, los cuales contienen análisis de la información de acuerdo con la guía para la elaboración del informe de gestión de PQRS, el cual se encuentra ubicado en la página Web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, en cumplimiento a la Circular Conjunta 006 de 2017, suscrita por la 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, los cuales deben ser presentados a la Veeduría Distrital.

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 37 solicitudes recibidas mediante los canales Web-escrito, para verificar la calidad y calidez de la prestación del servicio y oportunidad en las respuestas, así como para verificar la aplicación de los controles en la comunicación, direccionamiento de peticiones y el monitoreo de los tiempos de respuesta.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

5. Alcance

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

6. Resultados

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas durante el tercer 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 corresponde al insumo mensual de acuerdo a los informes de gestión remitidos a la Veeduría Distrital de acuerdo a instrucciones impartidas mediante al Circular Conjunta 006 de 2017, los cuales muestran que durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2019, fueron registradas 107 peticiones en los diferentes canales establecidos en el IDPAC para su gestión (respuesta o traslado), como son: Web, escrito, presencial y buzón.

En la siguiente tabla se puede observar según la tipología, los requerimientos que se presentaron ante el Instituto durante el tercer trimestre de 2019:

Tipo de petición	julio	agosto	septiembre	Total Trimestre
Consultas	11	15	25	51
Derecho de petición de interés particular	16	8	9	33
Quejas	1	2	1	4
Solicitudes Acceso a la Información	4	4	3	11
Sugerencias	1			1
Denuncias de corrupción	1	2		3
Solicitud de copia	1	3		4
TOTAL	35	34	38	107

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

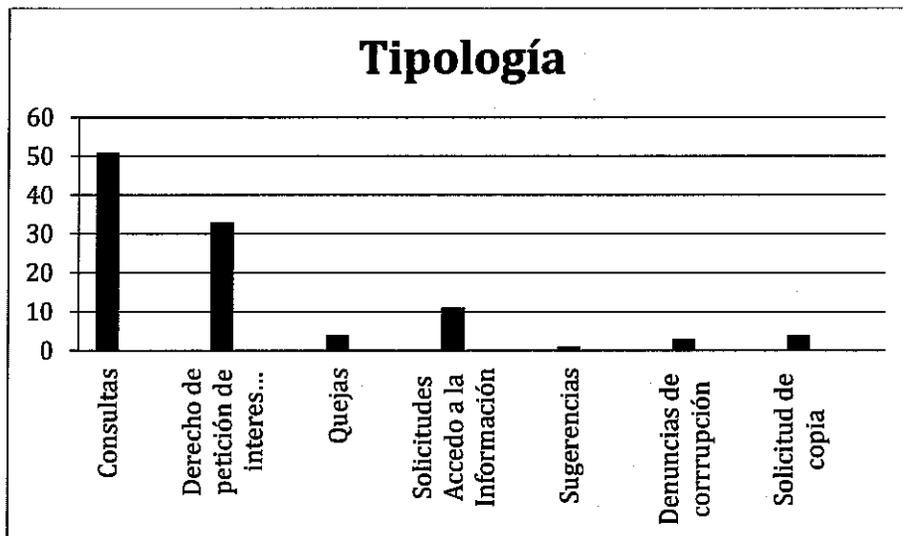


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En la tabla No.1 se observa que en el trimestre, la tipología más utilizada por la ciudadanía fueron las consultas, las cuales predominaron con un porcentaje del 47.66%, seguido por los Derechos de Petición de Interés Particular con un porcentaje del 30.84%, Acceso a la Información con un porcentaje del 10.28% y unos porcentajes menores: Solicitud de Copia 3.73%, Denuncias por Actos de Corrupción con el 2.80%, Sugerencias con un 0.93% para un total de 107 solicitudes.

A continuación se muestran la gráfica de las peticiones por tipología registradas durante el tercer trimestre de 2019.



Gráfica No 1 Peticiones por tipología III Fuente Base de Datos Atención al Ciudadano

A continuación se realiza la 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.

6.1 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.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la información remitida mediante correo electrónico del 9/10/2019 por el Área de Atención al Ciudadano, de las cuales fueron revisadas aleatoriamente 37 respuestas, equivalentes al 34.57% de las 107 registradas durante el periodo evaluado, con el propósito de observar calidez y amabilidad, medio de recepción, área responsable, la oportunidad y coherencia en las respuestas dadas por la Entidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación de “Calidad & Calidez” (15), respuestas a fondo coherentes con el objeto de la petición (15), realizada a respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por dependencias en el tercer trimestre de 2019, así:

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Inicio de términos	Fecha Vencimiento	Fecha Final	Días de Vencimiento	OBSERVACION OCI Calidez y Solución de Fondo	
1	1581742019	Propiedad Horizontal	web	Consulta	04/07/2019	22/08/2019	21/08/2019	0	Cumple con calidez y amabilidad	
2	1576252019	Gerencia Escuela de Participación	Web escrito	Derecho de petición de interés particular	04/07/2019	24/07/2019	9/07/2019	0	Cumple con calidez y amabilidad	
3	1563392019	Gerencia Escuela de Participación	Web escrito	Derecho de petición de interés particular	03/07/2019	23/07/2019	9/07/2019	0	Cumple con calidez y amabilidad	
4	1585882019	Oficina Asesora de Comunicaciones	Web escrito	Derecho de petición de interés particular	05/07/2019	25/07/2019	23/07/2019	0	Cumple con calidez y amabilidad	
5	1686132019	Área de Atención al Ciudadano	Web escrito	Derecho de petición de interés particular	18/07/2019	8/08/2019	19/07/2019	0	Cumple con calidez y amabilidad	
6	1561422019	Propiedad Horizontal	Web escrito	Solicitud de acceso a la información	03/07/2019	16/07/2019	12/07/2019	0	Cumple con calidez y coherente con solución de Fondo	
7	1686142019	Área de Atención al Ciudadano	Web escrito	Derecho de petición de interés particular	18/07/2019	8/08/2019	19/07/2019	0	Cumple con calidez y coherente con solución de Fondo	
8	1707432019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web escrito		18/07/2019	18/07/2019	30/08/2019	30/08/2019	0	Cumple con calidez y coherente con solución de fondo
9	1707542019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web escrito	Denuncia por actos de corrupción	18/07/2019	8/08/2019	6/08/2019	0	Cumple con calidez y coherente con solución de fondo	
10	1741482019	Área de Atención al Ciudadano	Web escrito	Solicitud de copia	25/07/2019	08/08/2019	16/08/2019	0	No se presentó vencimiento se solicitó información adicional y no fue aportada	



**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 Inicio de términos	Fecha Vencimiento	Fecha Final	Días de Vencimiento	OBSERVACION OCI Calidez y Solución de Fondo
11	1770802019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web escrito	Consulta	25/07/2019	6/09/2019	5/09/2019	0	Cumple con calidez y oportunidad
12	1881542019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web escrito	Consulta	9/08/2019	23/09/2019	18/09/2019	0	Cumple con calidez y oportunidad
13	1916932019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web escrito	Consulta	16/08/2019	26/09/2019	22/09/2019	0	Cumple con calidez y oportunidad
14	1950892019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web escrito	Consulta	31/08/2019	01/10/2019	4/09/2019	0	Cumple con calidez y oportunidad
15	1986632019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web escrito	Solicitud de copia	21/08/2019	03/09/2019	02/09/2019	0	Cumple con calidez y oportunidad

Tabla No 2. Peticiones registradas Fuente: Base de Datos SDQS – Área Atención al Ciudadano

Respuestas de fondo

De conformidad con la muestra tomada, se verificaron 15 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 tercer 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 11 vencimientos en el trimestre así: julio 0, agosto 3 y septiembre 8, para un total de 11 peticiones vencidas.

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



**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	Seguimiento OCI Oportunidad
11	1858032019	Propiedad Horizontal	Web escrito	Derecho de Petición de interés particular	6/08/2019	27/08/2019	13/09/2019	13	No cumple con oportunidad a la fecha del seguimiento la petición, aún no se ha cerrado
12	1741482019	Área de atención al ciudadano	Web escrito	Solicitud de copia	25/07/2019	08/08/2019	16/08/2019	-	Se solcito información adicional no fue aportada

Tabla No 3 Peticiones Vencidas Fuente: Base de Datos SDQS – Área de Atención al Ciudadano

Mediante la verificación realizada, se evidenció que las áreas con mayor registro de peticiones y tiempos de respuesta fuera de términos durante el trimestre son:

Área/Dependencia	Cantidad
Propiedad Horizontal	6
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	1
Gerencia de Proyectos	1
Recursos Físicos	1
Contratación	1
Oficina Asesora Jurídica	1

Tabla No. 4. Dependencias con solicitudes vencidas- tercer trimestre 2019



**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	Seguimiento OCI Oportunidad
1	1691852019	Gerencia de Proyectos	Web escrito	Derecho de Petición de interés general	18/07/2019	8/08/2019	14/08/2019	4	No cumple con oportunidad en la respuesta
2	1723362019	Oficina Asesora Jurídica	Web escrito	Derecho de Petición de interés general	25/07/2019	14/08/2019	23/08/2019	6	Las áreas de contratos y talento humano, realizaron cierre oportuno. Jurídica deja vencer el requerimiento ya que es el área quien consolida
3	1755572019	Gerencia Instancias y Mecanismos de Participación	Web escrito	Derecho de Petición de interés particular	29/07/2019	16/08/2019	23/08/2019	4	No cumple con oportunidad el lenguaje es técnico, no hay calidez en la respuesta al peticionario.
4	1769402019	Propiedad Horizontal	Web escrito	Derecho de Petición de interés particular	25/07/2019	14/08/2019	9/09/2019	17	No cumple con oportunidad a la fecha del seguimiento la petición, aún no se ha cerrado
5	1728152019	Propiedad Horizontal	Web escrito	Consulta	22/07/2019	03/09/2019	5/09/2019	2	No cumple con oportunidad en la respuesta
6	1767962019	Propiedad Horizontal	Web escrito	Derecho de Petición de interés general	30/07/2019	20/08/2019	9/09/2019	14	No cumple con oportunidad en la respuesta
7	1873242019	Área de Recursos Físicos	Web escrito	Derecho de Petición de interés particular	12/08/2019	30/08/2019	3/09/2019	2	No cumple con oportunidad en la respuesta
8	1933652019	Propiedad Horizontal	Web escrito	Derecho de Petición de interés particular	14/08/2019	3/09/2019	5/09/2019	2	No cumple con oportunidad en la respuesta
9	1892462019	Propiedad Horizontal	Web escrito	Derecho de Petición de interés particular	9/08/2019	29/09/2019	11/09/2019	9	No cumple con oportunidad a la fecha del seguimiento la petición, aún no se ha cerrado
10	1785142019	Área de Contratación	Web escrito	Derecho de Petición de interés particular	01/08/2019	22/08/2019	11/08/2019	14	No cumple con oportunidad a la fecha del seguimiento la petición, aún no se ha cerrado

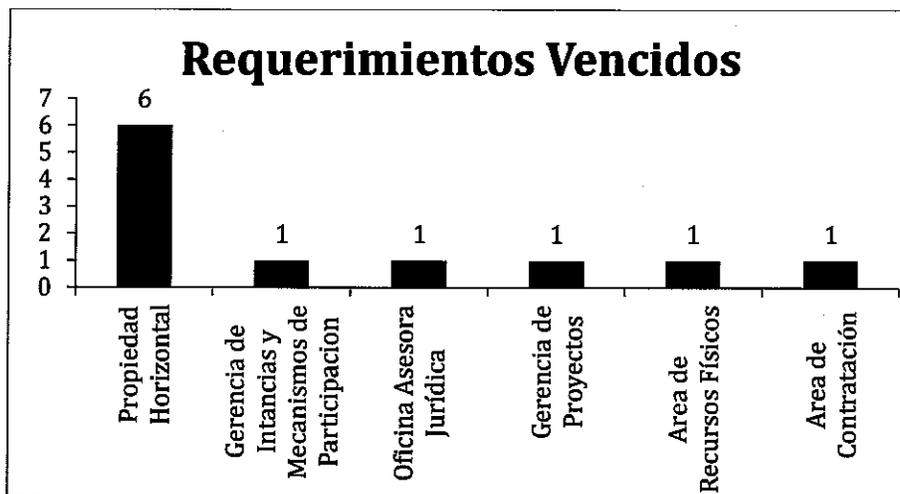
Página 7 de 16



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Dependencias con respuestas fuera de términos



Gráfica N°.2 Dependencias con respuestas fuera de términos III trimestre Fuente Talento Humano

De acuerdo a la gráfica N° 2 se evidencia que las mencionadas dependencias no cumplieron con los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015; sin embargo, se observa que se redujo el número de peticiones vencidas (11), con relación al trimestre anterior (16).

Recomendación:

Se recomienda al Proceso de Atención al Ciudadano tomar medidas de control, diseñar nuevas acciones de mejora por parte de los procesos que han presentado vencimiento, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de requerimientos ciudadanos para prevenir los riesgos que se puedan generar en desarrollo de los mismos.

Seguimiento informe anterior

De acuerdo a lo consignado en el informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno para el segundo trimestre de la presente vigencia se observó que: *Persisten falencias en la oportunidad de las respuestas, se observa incumplimiento del IDPAC del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 numeral 1, 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).*



**ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Mediante seguimiento realizado por la Directora Distrital de Calidad del Servicio sobre las peticiones vencidas en el IDPAC según los términos de ley en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, reporte con corte al 31 de agosto de 2019 se solicitó al IDPAC el envío de las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha y compromisos, con la finalidad de mitigar el vencimiento de peticiones ciudadanas y cumplir con los términos de oportunidad que demanda la ciudadanía.

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que durante el tercer trimestre, la Secretaria General - Área de Atención al Ciudadano, realizó seguimiento preventivo a las peticiones asignadas al Instituto, como se evidencia en la comunicación interna 2019IE7954 del 3 de septiembre, dirigida a la Subdirección de Asuntos Comunes, en la cual se solicita se responda y finalice en forma inmediata los requerimientos relacionados con Propiedad Horizontal para que se tenga en cuenta los términos y responda en forma oportuna.

Comunicación interna 20019IE6584 del 5 de julio de 2019 dirigida a Dra. Martha Niño, Subdirectora de Asuntos Comunes, relacionada con las observaciones sobre la calidad de las respuestas y manejo del aplicativo Bogotá Te escucha –Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Así mismo, el área de Atención al Ciudadano realizó una mesa de trabajo el día 15/10/2019 con los funcionarios de Propiedad Horizontal con el objeto de analizar las diferentes actividades que desarrolla esta área, en su procedimiento de respuesta a requerimientos, para establecer acciones de mejora sobre aspectos que requieran su fortalecimiento o presenten debilidades. El proceso de Atención al Ciudadano se compromete a realizar seguimiento preventivo todos los días con la finalidad de evitar en el futuro vencimiento de peticiones.

6.2 Numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y soluciones, 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.

Mediante 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”*.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Durante el tercer trimestre el área de Atención al Ciudadano ha interactuado con el Defensor del Ciudadano a través de la remisión de infografías mensuales, con el fin de poner en conocimiento el estado de las peticiones durante el mes y tomar los correctivos necesarios, razón por la que se ha retroalimentado el tema vía telefónica a Propiedad Horizontal durante el mes de agosto de 2019.

6.3 Numeral 3, Artículo 3 del 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. El área de Atención al Ciudadano presentó como insumo para el seguimiento realizado los informes de gestión correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2019.

De acuerdo a los citados informes, la Oficina de Control Interno realiza seguimientos trimestrales, evidenciando que a partir del 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.veedurriadistrital.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 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 a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte...”*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

6.4 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 soluciones, 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.

Para el segundo trimestre de la vigencia 2019, el informe de control interno expresa: “Se consultó la base de datos de PQRS registradas en el Instituto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, evidenciándose, un total de 16 peticiones vencidas”. Con relación al tercer trimestre se observó un total de 11 peticiones vencidas.

Adicionalmente a la reducción de vencimientos presentados, indicada en el párrafo anterior, se evidenció que las áreas que han presentado falencias respecto a oportunidad de las respuestas, han diseñado mejoras en los procesos, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de los mismos. Producto del seguimiento se observó el desarrollo de las siguientes actividades:

- ✓ Mesas de trabajo a fin de articular acciones en pro de mejora de los tiempos de respuesta en las peticiones. (Mesa de trabajo del 10/10/2019, con la Subdirección de Asuntos Comunales con el objetivo de concertar las acciones de mejora con Propiedad Horizontal.)
- ✓ Desconcentración del servicio en los espacios de atención local.
- ✓ Seguimiento semanal preventivo a las dependencias sobre las peticiones asignadas realizado por el Proceso de Atención al Ciudadano (Correos electrónicos remitidos por el Área de Atención al Ciudadano el 16/08/2019, enviado a Subdirección de Asuntos Comunales y Propiedad Horizontal)

6.5 Numeral 5 Artículo 3 Decreto 371 de 2010

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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En el mes de agosto se dio inicio a las mejoras locativas de la Sede B del Instituto, se busca adecuar la infraestructura física, ubicada en la avenida calle 22 # 68C-51, lo cual contribuirá satisfacer las necesidades de la ciudadanía así como al fortalecimiento de los aspectos relacionados con la conservación y mejora de la imagen institucional, funcionalidad, confort y seguridad de los espacios para el óptimo desempeño laboral de los servidores públicos. Esta adecuación se encuentra actualmente en desarrollo, como se puede observar en la siguiente imagen.



De acuerdo con la información suministrada por el área de Atención al ciudadano las adecuaciones se están realizando en los espacios de atención a la ciudadanía de conformidad con las sugerencias consignadas en los informes de encuestas de satisfacción en puntos de participación del IDPAC.

Estas adecuaciones serán culminadas para el cuarto trimestre de la presente vigencia.

6.6 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.

El área de Atención al Ciudadano pone en conocimiento algunas dificultades con relación a la operación del Sistema de Quejas y Soluciones durante el tercer trimestre de 2019, las cuales fueron comunicadas, mediante correo electrónico remitido el 24/10/2019, a ***SopORTE Técnico SDQS de la Alcaldía Mayor*** en el cual menciona dificultad por parte del Área de Atención al Ciudadano para realizar el informe de Gestión de PQRS, de



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

conformidad con la guía para la elaboración del informe de gestión, en cumplimiento a la Circular Conjunta 006 de 2017, suscrita por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para lo cual manifiesta:

“Para la elaboración del presente informe las entidades deben acoplar el insumo SDQS con el desarrollo de la Veeduría Distrital, lo cual arroja un número inferior de peticiones de las que realmente gestionan las entidades.

Como es sabido, el insumo del aplicativo SDQS fue producto de un robustecimiento en sus ítems de información con lo cual se requiere mayor claridad sobre la funcionalidad de los nuevos.

Como resultado de lo anterior se encuentran las siguientes situaciones:

- *No hay concordancia entre el número de peticiones mensuales del insumo SDQS y las arrojadas por el aplicativo de la Veeduría después del acoplamiento de la información.*
- *Los datos arrojados por el insumo son siempre mayores, después de sacar duplicados*
- *Los datos que contiene el insumo de vencimiento de las peticiones son erróneos en muchos casos*
- *Al interior de las entidades se deben elaborar informes para lo cual el insumo no es claro.*

Por tal motivo, se solicita muy amablemente agendar una asesoría o taller para despejar todas las dudas sobre la elaboración de informes con el actual insumo que envía la Subdirección de Calidad, lo anterior con el fin de tener datos exactos y confiables”.

El Área de atención al Ciudadano se encuentra en el proceso de definición de la fecha para recibir la asesoría (taller) taller, para lo cual le hará participe a la Oficina de Control interno, teniendo en cuenta que el informe refleja la gestión del Instituto en las PQRS, y es el insumo para los próximos seguimientos.

6.7 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.

Durante el tercer trimestre se evidencio el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Cumplimiento del Instituto con lo dispuesto en la Circular Conjunta 006 de 2017, suscrita por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece la implementación del formato de elaboración

Página 14 de 15



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

y presentación de informes de quejas y reclamos. "...la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- 2. Comunicaciones internas remitidas a las dependencias del Instituto relacionadas con las observaciones sobre la calidad de las respuestas y manejo de Bogotá Te escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

7. Conclusiones

Verificada la información obtenida y evaluada la evidencia aportada por parte del proceso misional de Atención al Ciudadano en cuanto a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos conforme al seguimiento para verificación en cada uno de los 7 apartados verificados, se concluye que: En general el Instituto presenta cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3 del 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". No obstante, se siguen presentando falencias en la oportunidad de la solución de requerimientos ciudadanos.

8. Recomendaciones

Requerir a los responsables de las dependencias que presentan vencimientos de términos en la atención de las PQRS de la ciudadanía, para que diseñen estrategias de mejora y adopten controles, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que se pueden generar por la no respuesta oportuna de los mismos.

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
laboró	Bertha Marcela Ramirez – Contrato OPS 750-2019		29/10/2019
Aprobó	Pablo Salguero Lizarazo – Jefe Oficina de Control Interno		29/10/2019
Anexos	Consecutivo: Carpeta 8 Informe Decreto 371 de 2010 Art 3.		

