

**INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010, Art.3°.
ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
CUARTO TRIMESTRE DE 2019**

Fecha de informe: 27/01/2020

1. Objetivo

Determinar el nivel del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3°, 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 éstos”.**

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 del Instituto, durante el período comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

3. Criterios

Decreto 371 de 2010 Artículo 3° *“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”, emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

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 periodo comprendido entre el 01 de octubre y 31 de diciembre de 2019, suministrada por el área de Atención al Ciudadano, mediante revisión aleatoria de un número de 40 solicitudes del total de 101 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.

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 solicitó información al área de Atención al Ciudadano, la cual fue suministrada mediante correo electrónico del 20/11/2019 y 14/01/2020, 20/01/2020, con el propósito de 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 y en espacios de participación del IDPAC dispuestos en las diferentes localidades, 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 presentan las acciones realizadas por el Proceso de Atención al Ciudadano, en relación a los lineamientos del artículo 3° 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 cinco (5) funcionarios que hacen parte del proceso de atención a la ciudadanía, distribuidos así: Sede A, tres (3) funcionarios; Sede B, dos (2) funcionarios.

Para el seguimiento, la Oficina de Control Interno verificó y analizó la información de la base de datos PQRS recibidas en el periodo octubre a diciembre de 2019, suministrada por el área de atención al ciudadano, de las cuales fueron revisadas aleatoriamente 40 solicitudes, correspondiente al 39,6% de las 101 ingresadas por la entidad, con el propósito de observar tipo de petición, medio de recepción, área responsable, oportunidad y coherencia, calidez y amabilidad, 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/ Calidez y Amabilidad
1	2374142019	Recursos Físicos	web	Derecho de Petición de Interés Particular	9/10/2019	22/10/2019	23/10/2019	1
2	2374362019	Atención al Ciudadano	web	Derecho de Petición de Interés Particular	03/10/2019	25/10/2019	3/10/2019	0
3	2375272019	Propiedad Horizontal	web	Derecho de Petición de Interés Particular	03/10/2019	24/10/2019	23/10/2019	0
4	2392002019	Propiedad Horizontal	Escrito	Consulta	02/10/2019	17/10/2019	04/10/2019	0
5	2422462019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	07/10/2019	20/11/2019	24/10/2019	0
6	2422812019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Reclamo	08/10/2019	29/10/2019	21/10/2019	0
7	2440002019	Gerencia de Proyectos	Escrito	Derecho de Petición de Interés Particular	10/10/2019	31/10/2019	16/10/2019	0
8	2514942019	Atención al ciudadano	web	Sugerencia	17/10/2019	8/11/2019	17/10/2019	0
9	2515742019	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	Email	Solicitud De Acceso A La Información	17/10/2019	31/10/2019	25/11/2019	0
10	2523242019	Oficina Jurídica	Escrito	Consulta	17/10/2019	02/12/2019	30/10/2019	0
11	2590452019	Oficina de Control Disciplinario	web	Denuncia	25/10/2019	19/11/2019	28/11/2019	0
12	2590552019	Oficina de Control Disciplinario	web	Denuncia	25/10/2019	19/11/2019	28/11/2019	0
13	2182582019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	09/09/2019	22/10/2019	21/10/2019	0
14	2217642019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	12/09/2019	24/10/2019	7/10/2019	0
15	2272682019	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	Email	Derecho de petición de interés particular	18/09/2019	09/10/2019	2/10/2019	Se cierra en comentarios . Se dio respuesta sin oficio
16	2350832019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Derecho de Petición de Interés General	3/10/2019	23/10/2019	21/10/2019	0
17	2469822019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Consulta	10/10/2019	26/11/2019	27/11/2019	1
18	2519042019	Propiedad Horizontal	Escrito	Derecho de petición de interés particular	18/10/2019	8/11/2019	19/11/2019	6

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Registro	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Vencimiento/ Calidez y Amabilidad
19	2684132019	Gerencia de Escuela de Participación	Escrito	Derecho de petición de interés particular	17/10/2019	02/12/2019	03/12/2019	1
20	2855182019	Área de Atención al Ciudadano	web	Derecho de petición de interés particular	29/11/2019	19/12/2019	29/12/2019	Solicitud de ampliación de información
21	2619292019	Propiedad Horizontal	Escrito	Derecho de petición de interés particular	29/10/2019	20/11/2019	06/12/2019	11
22	2607972019	Subdirección de Asuntos Comunales	EMAIL	Consulta	28/10/2019	12/12/2019	5/12/2019	0
23	2684612019	Área de Talento Humano	Escrito	Derecho de petición de interés particular	06/11/2019	18/12/2019	10/12/2019	0
24	2648062019	Oficina Asesora Jurídica	web	Derecho de petición de interés particular	31/10/2019	22/11/2019	18/12/2019	Solicitud de ampliación de información
25	2749072019	Talento Humano	web	Solicitud de Acceso a la Información	15/11/2019	02/12/2019	10/12/2019	5
26	2745362019	Propiedad Horizontal	web	Consulta	15/11/2019	27/12/2019	30/12/2019	Solicitud de ampliación de información
27	2795152019	Propiedad Horizontal	Email	Derecho de petición de interés particular	21/11/2019	11/12/2019	24/12/2019	9
28	2749322019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	15/11/2019	03/01/2020	02/12/2019	0
29	2858232019	Área de Atención al Ciudadano	web	Derecho de petición de interés particular	02/12/2019	20/12/2019	Cerrado por el sistema	Solicitud de ampliación de información
30	2726372019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	13/11/2019	24/12/2019	18/12/2019	0
31	2821532019	Área de Contratos	web	Derecho de petición de interés particular	26/11/2019	16/12/2019	9/12/2019	0
32	2821532019	Área de Contratos	web	Derecho de petición de interés particular	26/11/2019	16/12/2019	9/12/2019	0
33	2912212019	Área Atención al Ciudadano	web	Derecho de petición de interés particular	10/12/2019	31/12/2019	9/12/2019	0
34	2910282019	Área Atención al Ciudadano	web	Derecho de petición de interés general	9/12/2019	30/12/2019	9/12/2019	0
35	2912292019	Área Atención al Ciudadano	web	Consulta	10/12/2019	23/01/2019	9/12/2019	0

Ítem	Número de Petición	Dependencia	Canal	Tipo Petición	Fecha Registro	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Vencimiento/ Calidez y Amabilidad
36	2912382019	Área Atención al Ciudadano	web	Consulta	9/12/2019	23/01/2020	9/12/2019	0
37	2912492019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	10/12/2019	24/01/2020	21/12/2019	0
38	2917482019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	10/12/2019	20/01/2020	31/12/2019	0
39	2870152019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Derecho de petición de interés particular	03/12/12	23/12/2019	20/12/2019	0
40	2693652019	Subdirección de Asuntos Comunales	web	Consulta	07/11/2019	19/12/2019	5/12/2019	0

Tabla N° 1 Cuadro de peticiones del cuarto trimestre de 2019 Fuente: Base de Datos SDQS Bogota Te Escucha- Atención al Ciudadano

De acuerdo a las cifras contenidas en la base de datos suministrada por el Área de Atención al Ciudadano, mediante correos electrónicos del 20/11/2019 y 21/01/2020, se registran los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre así: en el mes de octubre 37 peticiones ingresadas, en el mes de noviembre 37 peticiones ingresadas, y en diciembre 27, para un total de 101 requerimientos a la entidad.

La Oficina de Control Interno validó 40 requerimientos presentados mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha, con el propósito de verificar oportunidad en las respuestas dadas, respuestas a fondo con calidez y amabilidad, con el siguiente resultado:

Oportunidad

Octubre

Petición 2374142019. Se asignó el 9/10/2019 al Área de Recursos Físicos, fecha de vencimiento 22/10/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 23/10/2019. Número de días vencidos 1.

Noviembre

Petición 2469822019. Se asignó el 10/10/2019 a la Subdirección de Asuntos Comunales, fecha de vencimiento 26/11/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 27/11/2019. Número de días vencidos 1.

Petición 2519042019. Se asignó a Propiedad Horizontal el 18/10/2019, fecha de vencimiento 8/11/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 19/11/2019. Número de días vencidos 6.

Petición 2684132019. Se asignó a la Gerencia de Escuela de Participación el 17/10/2019, fecha de vencimiento 02/12/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 03/12/2019. Número de días vencidos 1.

Diciembre

Petición 2619292019. Se asignó el 29/10/2019 a Propiedad Horizontal, fecha de vencimiento 20/11/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 06/12/2019. Número de días vencidos 11.

Petición 2749072019. Se asignó el 15/11/2019 al Área de Talento Humano, fecha de vencimiento 02/12/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 10/12/2019. Número de días vencidos 5

Petición 2795152019. Se asignó el 21/11/2019 a Propiedad Horizontal, fecha de vencimiento 11/12/2019, respuesta dada por la Entidad en el aplicativo SDQS el 24/12/2019. Número de días vencidos 9.

Peticiones con respuesta fuera de términos

Consultada la base de datos de PQRS registradas en el Instituto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el periodo del cuarto trimestre de 2019, se evidenció que la entidad presentó respuestas fuera de términos un (1) vencimiento en el mes de octubre, tres (3) peticiones vencidas en el mes de noviembre y tres (3) vencimientos en el mes de diciembre, para un total siete (7) peticiones con respuesta fuera de términos durante el cuarto trimestre de 2019.

Calidez y Amabilidad

En el seguimiento realizado se evidenció que las respuestas a las peticiones, en cuanto a su contenido, se efectúan de manera cordial con calidez y amabilidad.

Observación No. 1

Se observa incumplimiento del IDPAC en lo establecido en el artículo 3° del 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

Continuar con el seguimiento y el acompañamiento del Equipo de Atención al Ciudadano del Instituto, a las dependencias que presentaron falencias en la oportunidad de respuestas por fuera de término, a fin de consolidar el trabajo en equipo y de esta manera seguir fortaleciendo la labor de respuesta a las peticiones de la ciudadanía y lograr cero (0) peticiones respondidas fuera de términos; de no lograrse esta meta, el Instituto se expone a la aplicación de las sanciones disciplinarias que consagra el Código Disciplinario Único de Ley 734 de 2002.

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”

Para el cuarto trimestre de 2019 el Defensor del Ciudadano del IDPAC continúa en cabeza del director Dr. Antonio Hernández Llamas, quien fue designado mediante Resolución N° 100 del 08 de abril de 2016. El Área de Atención al Ciudadano le socializa las infografías e informes mensuales de gestión a través de su figura. Se evidencia comunicación interna a las dependencias donde presenta observaciones al respecto de infografías e informe de encuestas del mes de octubre, mediante correo electrónico de fecha 13/11/2019, para la estandarización y mejora de los temas de la información a que hace referencia la encuesta.

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.

El IDPAC a través del Área de Atención al Ciudadano implementó 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>, correspondiente 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...”.

En el seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano registró el reporte mensual de PQRS IDPAC de los meses de octubre y noviembre y diciembre de 2019, remitidos el 7/11/2019 y 7/12/2019 y el 3/01/2020 respectivamente, subidos a la página web de la Veeduría Distrital, así como las infografías correspondientes a los requerimientos recibidos durante el periodo reportado.

De acuerdo a información suministrada por el Área de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico remitido el 17/12/2019 y 17/01/2020 y 21/01/2020, el Instituto registró durante el periodo de octubre a diciembre de 2019 en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, ciento un (101) peticiones, las cuales fueron verificadas y analizadas por tipología y solicitudes por dependencia, como se puede observar en la siguiente tabla, las solicitudes de los usuarios que mediante el aplicativo Bogotá Te

Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, se presentaron ante el Instituto durante el periodo del 1º de octubre al 31 de diciembre de 2019, así:

Tipo de petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Cuarto Trimestre
Consultas	24	23	10	57
Derecho de petición de interés particular	6	9	11	26
Derecho de petición de interés general	1	3	0	4
Quejas	2	0	3	5
Solicitudes Acceso a la Información	3	0	2	5
Sugerencias	1	0	0	1
Denuncias de corrupción	0	2	1	3
TOTAL	37	37	27	101

Tabla No.2 Peticiones por Tipología cuarto trimestre 2019
Fuente Red Quejas y Reclamos Veeduría Distrital

A continuación se muestran las peticiones por tipología registradas durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2019.

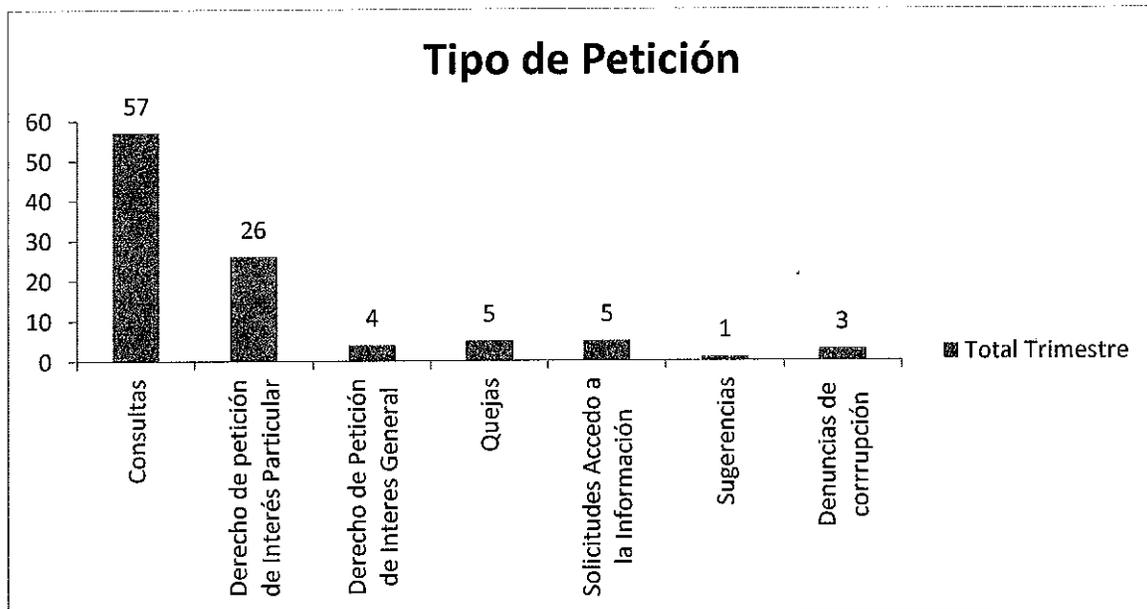


Gráfico Nro. 1 Peticiones por Tipología oct-dic 2019 Fuente Red de Quejas y Peticiones Veeduría Distrital

Peticiones Registradas por dependencia

Una vez revisada la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico del 21/01/2020 se determinó la distribución de solicitudes por dependencias del Instituto, durante el periodo evaluado con el siguiente resultado:

Dependencia	Requerimientos Recibidos
Subdirección de Asuntos Comunes	15
Atención al Ciudadano	12
Secretaría General	8
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	8
Control Interno Disciplinario	7
Gerencia Escuela de Participación	7
Gerencia de Proyectos	7
Propiedad Horizontal	5
Otras dependencias	32
Total Requerimientos	101

Tabla No.3. Peticiones por Dependencia cuarto trimestre 2019
Fuente Red Quejas y Reclamos Veeduría Distrital

De acuerdo a la tabla No.3, se observa que las dependencias con mayor número de peticiones corresponden a la Subdirección de Asuntos Comunes con quince (15) requerimientos ingresados, Área de Atención al Ciudadano doce (12), Secretaría General, ocho (8), Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social ocho (8), Control Disciplinario, Gerencia Escuela de Participación y Gerencia de Proyectos, con siete (7) requerimientos cada una. Le sigue en su orden Propiedad Horizontal con cinco (5) requerimientos, las demás dependencias registran treinta dos (32) peticiones del total de ciento (101) ingresadas a la entidad, durante el periodo comprendido entre octubre a diciembre de 2019 como se observa en la siguiente gráfica:

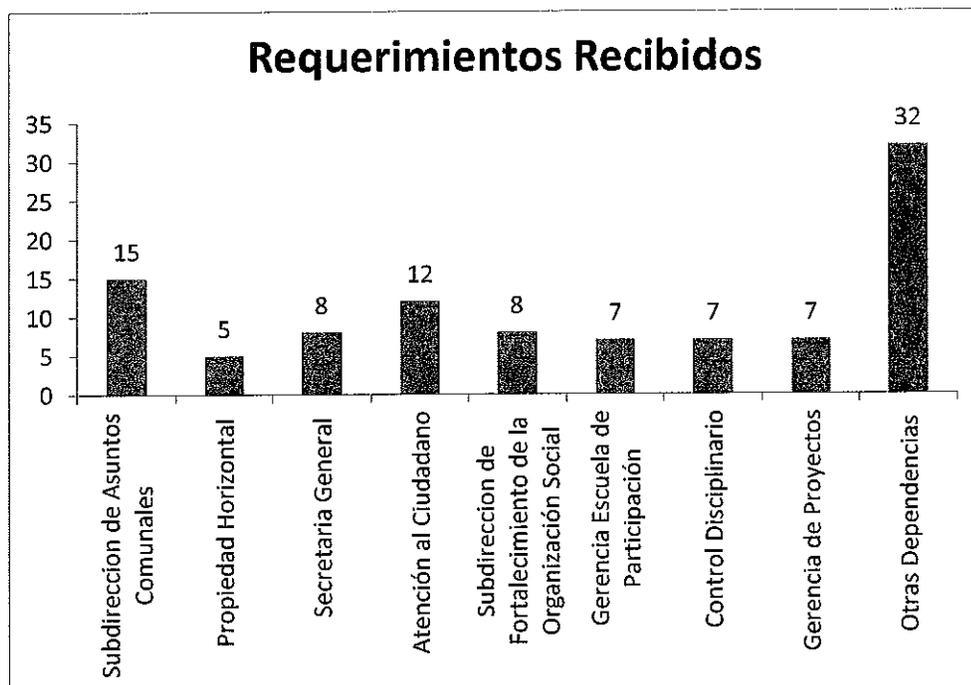


Gráfico Nro. 2 Peticiones por Dependencias Oct-dic/2019 Fuente Red de Quejas y Peticiones Veeduría Distrital

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 participa en la formulación del Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG – MIPG - SIG PARTICIPO. Durante el período evaluado se evidenció la elaboración y actualización de documentos para mejora del proceso en aspectos que contribuyen a la calidad del servicio al ciudadano a través del sistema SDQS tales como:

- ✓ Documento Caracterización de Usuarios del Instituto de la Participación y Acción Comunal IDPAC, realizado por el Proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual se encuentra publicado en la intranet de la entidad: link /Transparencia y Acceso a la Información Pública./2.Información de Interés/2.2.Estudios, Investigaciones y Otras Publicaciones/Caracterización de la Población Objetivo – Proceso Atención a la Ciudadanía.
- ✓ Actualización Procedimiento: Atención a requerimientos Institucionales – Código IDPAC-AC-PR-06 del 18/10/2019. Se encuentra ubicado en la plataforma SIG PARTICIPO.
- ✓ Actualización Procedimiento: Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te escucha. Código IDPAC-AC-PR-07 versión 8 del 30/12/2019. Se encuentra ubicado en la plataforma SIG PARTICIPO.

De otra parte, el Proceso de Atención al Ciudadano presentó los informes de gestión mensuales correspondientes a octubre, noviembre y diciembre de 2019, donde informan las peticiones registradas por mes, para lo cual se realiza un análisis de la información del aplicativo Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, determinando el número de peticiones que fueron ingresadas, 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.

En el periodo analizado, el Área de Atención al Ciudadano continúa retroalimentando las dependencias que han presentado vencimientos fuera de términos, se evidenció: la realización de capacitaciones de la funcionalidad del Sistema Bogotá Te Escucha, con el objeto de mitigar los incumplimientos de atención a la ciudadanía, actividad realizada en mesas de trabajo con la Subdirección de Asuntos Comunes - Propiedad Horizontal el 29/11/2019, la Subdirección de Promoción de la Participación el 11/9/2019 y la Gerencia Instancias y Mecanismos de Participación el 27/11/2019, a fin de explicar la operatividad del aplicativo haciendo énfasis en la consolidación de la respuesta definitiva. Así mismo se les recuerda las implicaciones de no cumplimiento de la ley 734 de 2002 y ley 1755 de 2015.

Adicionalmente se observó la realización del Comité de Secretaría General el 13/11/2019 en el cual se trataron temas relacionados con los informes de gestión que se elaboran mensualmente sobre las peticiones quejas y reclamos, para tomar acciones de mejora e informar qué procesos contestan inoportunamente las peticiones, para escalar la información al Director de la entidad.

En la interacción y participación del Defensor del Ciudadano del IDAPC con las dependencias de la Entidad, se evidencia reunión institucional y lista de asistencia del 12/11/2019, capacitación Ley 734 Código Disciplinario, Ley 1755 y requisitos del derecho de petición.

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.

El Instituto realizó mejoras locativas al área de Atención a Ciudadanos de la Sede B, con el propósito de mejorar la infraestructura física en procura de satisfacer las necesidades de los usuarios, así como el fortalecimiento de los aspectos relacionados con la conservación y mejora de la imagen, institucional, funcionabilidad, confort y seguridad de los espacios para el óptimo desempeño laboral de los servidores públicos y ciudadanos.

Las obras de reestructuración fueron culminadas en el cuarto trimestre de la vigencia 2019, como se muestra en la siguiente imagen.

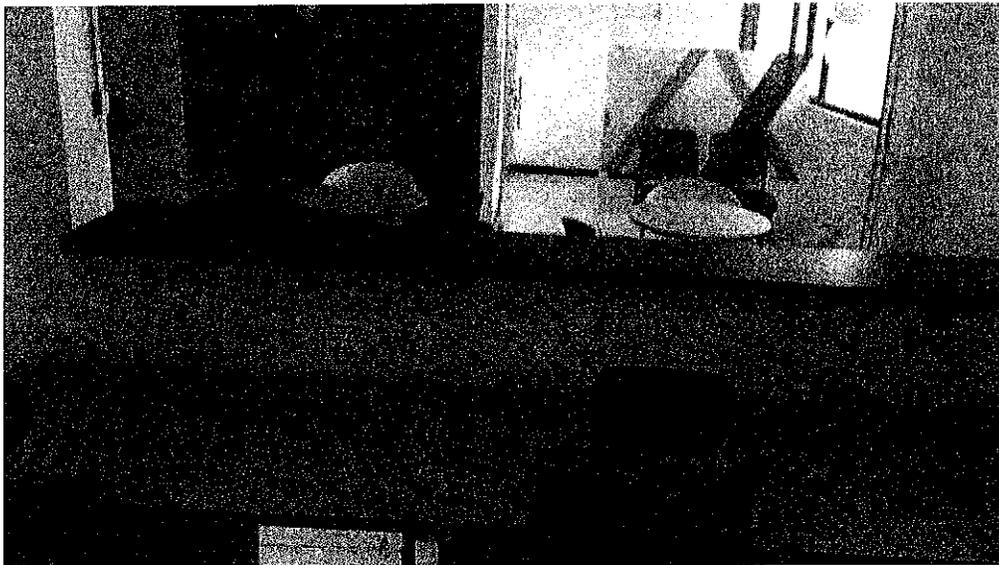


Imagen No 1 – Espacio de Atención al Ciudadano – Sede B IDPAC. Fuente. Área de Atención al Ciudadano

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.

Con el fin de garantizar la operación continua, eficiente y efectiva que garantice las respuestas en términos de coherencia, el Área de Atención al Ciudadano solicitó

capacitación, en aras de tener claridad sobre la información que arroja la base de datos del aplicativo Bogotá Te Escucha y fortalecer los informes de gestión al interior de la entidad e información que se entrega a la Veeduría Distrital. Se evidenció solicitud presentada a la Subdirección de Calidad de la Alcaldía Mayor, mediante correo electrónico del 26/11/2019.

En la visita realizada para el presente seguimiento, a la fecha no se ha obtenido respuesta a dicha solicitud.

Adicionalmente, durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se han presentado fallas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, se evidencia, correo electrónico remitido por el Área de Atención al Ciudadano a los servidores de la entidad el 30/12/2019, informando sobre las fallas ocasionadas, situación que no ha mejorado a la fecha de la elaboración del presente informe 17/01/2020, tal como se muestra en el pantallazo del aplicativo en el que se enuncia el siguiente comunicado. *“La Secretaría General de la Alcaldía informa que actualmente se encuentra realizando mantenimiento técnico en el sistema, razón por el cual el servicio de Bogotá Te escucha no estará disponible”*.



Pantallazo aplicativo Bogotá TE Escucha –Fuente Área de Atención al Ciudadano

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.

El Secretario General del Instituto, funcionario de más alto nivel encargado del Proceso Atención a la Ciudadanía y PQRS, adoptó medidas tendientes a socializar las recomendaciones generales dadas por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la

Alcaldía Mayor, con el fin de dar a la ciudadanía una respuesta con calidad, de manera eficaz y oportuna en el aplicativo Bogotá Te escucha. Se evidencia seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo Bogotá Te escucha –Sistema Distrital de quejas y soluciones en el cuarto trimestre de 2019, mediante comunicaciones internas remitidas a diferentes dependencias así: comunicaciones internas Nos. 2019EI11330 del 19/12/2019 dirigida al Subdirector de la Organización Social de Fortalecimiento (E), 2019EI11331 del 19/12/2019 dirigida a la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, y 2019EI112232 dirigida a la Subdirección de Asuntos Comunales.

De otra parte, el Secretario General delegó a funcionarios del IDPAC, para participar a la Tercera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos en la Veeduría Delegada para la atención de quejas y reclamos. Se evidencia lista de asistencia de la reunión realizada el 19/12/2019.

6. 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 y reclamos y sugerencias de los ciudadanos, conforme al seguimiento para verificación en cada uno de los 7 apartados verificados durante el cuarto trimestre de 2019, se concluye que: El Instituto presenta incumplimiento en lo establecido en el numeral 1 del Artículo 3° Decreto 371 de 2010 que establece: *“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”*.

Se presentan vencimientos en las dependencias de: Propiedad Horizontal (3), Subdirección de Asuntos Comunales (1), Gerencia de Escuela de Participación (1) Recursos Físicos (1) y el Área de Talento Humano (1), que inciden en la oportunidad de la solución de requerimientos ciudadanos en el IDPAC.

7. 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 y cargo/contratista	Firma	Fecha
Elaboró	Bertha Marcela Ramirez- Contratista OCI - CPS 1371-2019		28012020
Revisó	Pablo Salguero Lizarazo – Jefe Oficina Control Interno		
Aprobó			
Anexos	Archivo: Carpeta # 8 Seguimiento Dec. 371-2010 PQRS - 2020		