

INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DEL 30 DE AGOSTO DE 2010, ART. 3°. ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.

Informe del 17 de abril de 2020.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del Artículo 3 (numerales 1 al 7) del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, *“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 mismo y el fácil acceso a estos”*, por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

2. ALCANCE.

La Oficina de Control Interno, verificó el cumplimiento de los numerales 1 al 7 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 y realizó el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de comunicación puestos a disposición por el Instituto, durante el periodo comprendido entre el 01 enero de 2020 al 31 de marzo del mismo año.

3. CRITERIOS.

Decreto 371 del 30 de agosto de 2020, numerales 1 al 7 del Artículo 3°. *“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”*.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015. *“Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se Sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y del Contencioso Administrativo”*.

Ley 734 del 5 de febrero de 2002. *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”*.

Circular Conjunta 006 del 7 de marzo 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 de informes de quejas y reclamos.

Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*

Decreto 457 del 22 de marzo de 2020. *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”.*

Decreto 531 del 8 de abril de 2020. *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público”.*

4. METODOLOGÍA.

Consulta y estudio de normatividad relacionada con el cumplimiento de los aspectos definidos en los numerales 1 al 7 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Solicitud y obtención de información y evidencia documentada, por parte del proceso de Atención al Ciudadano, relacionada con los aspectos definidos en los numerales 1 al 7 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Revisión, verificación y análisis de informes, evidencias obtenidas y evaluación de las mismas.

5. RESULTADOS.

La Oficina de Control Interno el día 18 de marzo de 2020, solicitó por medio de correo electrónico al Proceso de Atención al Ciudadano, información y evidencia que sustentara el cumplimiento de los numerales 1 al 7 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Teniendo en cuenta esta solicitud, el día 24 de marzo se recibe la información de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias registrados en el aplicativo Bogotá te Escucha SDQS de la entidad. No obstante, una vez validada esta información, se estableció que no era suficiente para proceder a validar el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, por tal razón, se procede en la misma fecha a realizar un nuevo requerimiento de información para de esta forma validar lo dispuesto en los numerales 1 al 7 del Artículo 3 de la citada norma.

Este requerimiento fue atendido el día 08 de abril de 2020 y aclarado el 14 del mismo mes y año, aportando el proceso una nueva información, con la que se procedió a verificar el cumplimiento de los numerales 1 al 7, contenidos en el Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, producto de lo cual se presentan los siguientes resultados:

Numeral 1 “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de las respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.

Respuestas entregadas a los ciudadanos.

Para verificar el cumplimiento de esta actividad la Oficina de Control Interno, solicitó al área responsable las siguientes peticiones:

Enero

No.	Número petición	Dependencia
1	6122020	Área De Atención Al Ciudadano
2	12112020	Área De Atención Al Ciudadano
3	28462020	Subdirección De Asuntos Comunales
4	42582020	Gerencia De Instancias Y Mecanismos De Participación
5	76462020	Oficina De Control Interno Disciplinario

Cuadro No. 1 Peticiones solicitadas Fuente: Oficina de Control Interno

Febrero

No.	Número petición	Dependencia
1	26042020	Subdirección De Asuntos Comunales
2	66182020	Área De Atención Al Ciudadano
3	98742020	Área De Sistemas
4	157152020	Subdirección De Asuntos Comunales
5	195572020	Subdirección De Fortalecimiento De La Organización Social

Cuadro No. 2 Peticiones solicitadas Fuente: Oficina de Control Interno

Marzo

No.	Número petición	Dependencia
1	398822020	Área de Atención al Ciudadano
2	466062020	Área de Atención al Ciudadano
3	493852020	Área de Atención al Ciudadano
4	456472020	Área de Atención al Ciudadano
5	600152020	Área de Atención al Ciudadano

Cuadro No. 3 Peticiones solicitadas Fuente: Oficina de Control Interno

Producto de la revisión realizada a las peticiones antes citadas, se pudo establecer que:

- ✓ Las respuestas entregadas por el Instituto fueron atendidas con amabilidad y calidez, siguiendo lo dispuesto en el Manual de Atención al Ciudadano, numeral 5, parágrafo 5.3 el cual indica que la atención debe ser, *“Amable, rápida, respetuosa, efectiva y confiable”*. Así mismo, se siguieron las indicaciones del citado Manual, en su numeral 6 relacionado con: *“Protocolo para dar respuesta por canal escrito”*, el que establece entre otros que: *“se debe usar la plantilla de la entidad, escribir siempre en un lenguaje impersonal...”* y se llevó a cabo un paso a paso desde el inicio de la comunicación hasta el final de la misma, determinando que la respuesta se emitió de manera concisa y precisa a lo que el ciudadano solicitó, dando así cumplimiento a lo establecido en el Manual.

Teniendo en cuenta lo anterior, se pudo establecer que las respuestas analizadas cumplen con los lineamientos señalados en el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, en cuanto a: ***“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de las respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición...”*** (Negrilla fuera de texto).

Respuestas en los plazos legales establecidos

Una vez allegada la información por parte del responsable del área de Atención al Ciudadano (recibida totalmente el día 08 de abril de 2020 y modificada parcialmente el 14 del mismo mes y año), se procedió a verificar los tiempos de respuesta según el tipo de Petición. En este sentido, se verificó el cumplimiento de términos de atención establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, así:

- ✓ Consulta (30 días)
- ✓ Denuncias por actos de corrupción (15 días hábiles)
- ✓ Derechos de petición de interés general (15 días hábiles)
- ✓ Derechos de petición de interés particular (15 días hábiles)
- ✓ Quejas (15 días hábiles)

- ✓ Reclamos (15 días hábiles)
- ✓ Peticiones (15 días hábiles)
- ✓ Sugerencia (15 días hábiles)

La información inicialmente aportada fue modificada por el proceso el día 14 de abril, debido a que se idéntico por parte del auditor que dichos reportes recibidos en el mes de marzo y hasta el 8 de abril, contenían errores en cuanto a duplicidad en las peticiones de los ciudadanos, lo que generó un reproceso en la labor de verificación, por cuanto las inconsistencias incidían sustancialmente en los datos inicialmente trabajados, a partir de lo anterior los datos a verificar corresponden a los recibidos el día 14 de abril, así:

- ✓ **Inconsistencias entre el reporte entregado y la revisión llevada a cabo.**

TIPOLOGÍA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL REPORTADO	TOTAL VERIFICADO
	Reportado GAC	Verificado OCI	Reportado GAC	Verificado OCI	Reportado GAC	Verificado OCI		
Consulta	31	18	91	70	162	39	284	127
Denuncia por actos de corrupción	13	12	13	1	4	1	30	14
Derecho de petición de interés general	16	14	14	7	44	18	74	39
Derecho de petición de interés particular	31	22	38	24	88	21	157	67
Queja	3	1	3	3	3	2	9	6
Reclamo	2	1	2	1	1	1	5	3
Solicitud de acceso a la información	6	6	12	7	19	7	37	20
Solicitud de copia	1	1	3	2	10	3	14	6
Sugerencia	2	2	5	3	1	0	8	5
TOTAL	105	77	181	118	332	92	618	287

Cuadro No. 4 Reporte recibido vs Reporte depurado Fuente: Oficina de Control Interno

Producto de las revisiones realizadas, se pudo establecer que los reportes entregados por el área de Atención al Ciudadano incluían quejas, peticiones y reclamos de meses anteriores y posteriores al mes señalado. Ejemplo: en el mes de enero 2020 se incluyeron 24 quejas de los meses de noviembre y diciembre de 2019, como se puede observar en el siguiente cuadro:

No.	NO. PETICIÓN	DEPENDENCIA	CANAL	TIPO DE PETICIÓN	INICIO DE TERMINOS	FECHA DE RESPUESTA
1	2745362019	Propiedad Horizontal	Web	Consulta	15/11/2019	30/12/2019
2	2850742019	Subdirección de Asuntos Comunales	E-Mail	Consulta	29/11/2019	9/01/2020
3	2853462019	Subdirección de Asuntos Comunales	E-Mail	Consulta	29/11/2019	9/01/2020

No.	NO. PETICIÓN	DEPENDENCIA	CANAL	TIPO DE PETICIÓN	INICIO DE TERMINOS	FECHA DE RESPUESTA
4	2855182019	Atención al Ciudadano	Web	Derecho de Petición de Interés General	29/11/2019	1/01/2020
5	2858232019	Atención al Ciudadano	Web	Derecho de Petición de Interés Particular	2/12/2019	1/01/2020
6	2873072019	Secretaría General	Escrito	Derecho de Petición de Interés Particular	3/12/2019	20/12/2019
7	2875202019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Consulta	5/12/2019	17/01/2020
8	2875412019	Atención al Ciudadano	Escrito	Derecho de Petición de Interés General	4/12/2019	3/01/2020
9	2912842019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web	Consulta	23/12/2019	4/02/2020
10	2937882019	Propiedad Horizontal	Web	Queja	16/12/2019	7/01/2020
11	2972502019	Subdirección de Asuntos Comunales	Teléfono	Consulta	18/12/2019	30/01/2020
12	2982052019	Atención al Ciudadano	Web	Queja	19/12/2019	21/01/2020
13	3004072019	Oficina Asesora Jurídica	Escrito	Consulta	23/12/2019	4/02/2020
14	3007922019	Gerencia de Proyectos	Web	Derecho de Petición de Interés Particular	24/12/2019	26/12/2019
15	3014332019	Secretaría General	Escrito	Consulta	26/12/2019	6/02/2020
16	3018802019	Atención al Ciudadano	Escrito	Derecho de Petición de Interés Particular	30/12/2019	1/02/2020
17	3026072019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web	Derecho de Petición de Interés Particular	27/12/2019	17/01/2020
18	3026592019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web	Derecho de Petición de Interés Particular	27/12/2019	22/01/2020
19	3028412019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Consulta	30/12/2019	10/02/2020
20	3028422019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Consulta	30/12/2019	10/02/2020
21	3028442019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Consulta	30/12/2019	10/02/2020
22	3030382019	Subdirección de Asuntos Comunales	Web	Consulta	30/12/2019	12/02/2020
23	3030742019	Atención al Ciudadano	Web	Derecho de Petición de Interés Particular	30/12/2019	31/12/2019
24	3031472019	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Derecho de Petición de Interés Particular	30/12/2019	20/01/2020

Cuadro No. 5 Reporte quejas mes de noviembre y diciembre de 2019 incluidas en el mes de enero: Oficina de Control Interno

Así mismo, para el citado mes de enero de 2020, se incluyeron 4 peticiones del mes de febrero de este año, que no deberían ser reportadas para dicho, tal como se muestra a continuación:

No.	No. PETICIÓN	DEPENDENCIA	CANAL	TIPO DE PETICIÓN	INICIO DE TÉRMINOS	FECHA DE RESPUESTA
1	155522020	Atención al Ciudadano	Web	Reclamo	3/02/2020	4/02/2020
2	157152020	Oficina de Control Interno Disciplinario	Teléfono	Denuncia por Acto de Corrupción	3/02/2020	4/02/2020
3	159172020	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Derecho de Interés Particular	3/02/2020	20/02/2020
4	159462020	Atención al Ciudadano	Escrito	Consulta	3/02/2020	4/02/2020

Cuadro No. 6 Reporte quejas mes de febrero de 2020 incluidas en el mes de enero: Oficina de Control Interno

Con base en lo anterior, serán únicamente objeto de verificación las quejas y reclamos que efectivamente llegaron al Instituto en el mes correspondiente, dejando de lado, aquellas que fueron reportadas de manera equívoca en el mes que no correspondía.

Así las cosas, de acuerdo al último reporte ya mencionado, el Instituto presenta un total de **287** peticiones, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de marzo del mismo año, estableciendo el siguiente comportamiento en cuanto a atención:

ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Atendidas dentro del término	72	116	39	227	93
Atendidas fuera del término	5	2	11	18	7
SUBTOTAL	77	118	50	245	100
Pendiente (Dentro del término) *	0	0	42	42	
TOTAL	77	118	92	287	

Cuadro No. 7 reporte depurado Fuente: Oficina de Control Interno

* Las peticiones que a la fecha de corte del presente informe se encontraban pendientes de respuesta pero dentro del término legal, no se toman en cuenta para el cálculo del porcentaje de respuestas oportunas o inoportunas.

De tal manera, se concluye que para el periodo evaluado, el Instituto dio respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 al 93% de las peticiones registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha SDQS.

Consecuentemente con lo anterior, se presentó una atención a lo petitionado por el ciudadano por fuera de términos del 7% de las peticiones recibidas durante el periodo evaluado.

A continuación se detallan las peticiones atendidas fuera de termino:

No.	NÚMERO PETICIÓN	DEPENDENCIA	CANAL	TIPO PETICIÓN	DÍA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO
1	5202020	Atención al Ciudadano	Escrito	Derecho de Petición de Interés General	27/01/2020	5/02/2020	Fuera de términos
2	50662020	Contratos	Web	Solicitud de Copia	27/01/2020	24/01/2020	Fuera de términos Se indago con contratos y se respondió luego de la fecha indicada por el proceso
3	110452020	Subdirección de Asuntos Comunales	Escrito	Consulta	3/03/2020	11/03/2020	Fuera de términos

No.	NÚMERO PETICIÓN	DEPENDENCIA	CANAL	TIPO PETICIÓN	DÍA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO
4	98742020	Secretaría General	Web	Solicitud de Acceso a la Información	5/02/2020	12/02/2020	Fuera de términos
5	121002020	Secretaría General	Web	Solicitud de Acceso a la Información	7/02/2020	12/02/2020	Fuera de términos
6	254392020	Subdirección de Asuntos Comunes	Escrito	Consulta	30/03/2020	2/04/2020	Fuera de términos
7	261892020	Atención al Ciudadano	Web	Queja	6/03/2020	21/03/2020	Fuera de términos
8	413442020	Oficina Asesora de Comunicaciones	Escrito	Solicitud de Copia	25/03/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
9	436262020	Secretaría General	Web	Derecho de Petición de Interés Particular	27/03/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
10	447102020	Subdirección de Asuntos Comunes	E-Mail	Derecho de Petición de Interés General	30/03/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
11	466472020	Subdirección de Asuntos Comunes	Escrito	Solicitud de Copia	1/04/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
12	475972020	Subdirección de Asuntos Comunes	Teléfono	Derecho de Petición de Interés General	2/04/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
13	482192020	Secretaría General	Web	Derecho de Petición de Interés Particular	2/04/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
14	482392020	Contratos	Web	Derecho de Petición de Interés Particular	2/04/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
15	487762020	Propiedad Horizontal	Escrito	Derecho de Petición de Interés Particular	3/04/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
16	512582020	Subdirección de Promoción de la Participación	Escrito	Derecho de Petición de Interés General	7/04/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
17	517022020	Subdirección de Asuntos Comunes	Escrito	Derecho de Petición de Interés General	7/04/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos
18	524102020	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	Escrito	Derecho de Petición de Interés General	8/04/2020	N/A	Sin Respuesta fuera de Términos

Cuadro No. 8 reporte depurado Fuente: Oficina de Control Interno

Por lo expuesto, se concluye que el Instituto cumple de manera parcial lo estipulado en el numeral 1 del Artículo 3 Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, al no atender en su totalidad con diligencia y oportunidad las peticiones de los ciudadanos, por lo cual y en aras de mejorar la gestión del Instituto, se procede a generar la siguiente observación:

Observación No. 1

El instituto incumple lo preceptuado en el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 que en su parte pertinente señala: *“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de las respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y **dentro de los plazos legales**”* (Negrilla y subrayado fuera de texto), situación que es reiterativa de acuerdo con los informes presentados por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2019 sobre el cumplimiento del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 - Atención al Ciudadano.

Recomendación No. 1

Se recomienda dar respuesta a las peticiones que se encuentran vencidas, así mismo evaluar a las acciones que se tiene adoptadas y relizar los ajsutes necesarios a estas para que en lo sucesivo no se presenten vencimientos de términos a respuestas de peticiones, con lo cual se podrá prevenir posibles sanciones disciplinarias por incumplimiento de un deber contenido en el Artículo 23 y el Numeral 8 del Artículo 35 del Capítulo Tercero de la Ley 734 del 05 de febrero de 2002, - Código Disciplinario Único, los que señalan: *“ Art 23. Constituye falta disciplinaria, y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en este código que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en el artículo 28 del presente ordenamiento”, “ Numeral 8 del Art. 35 Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.*

Numeral 2 “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como 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”.

Dentro de la entidad, en el Sistema Integrado de Gestión, se tiene reconocido en el mapa de procesos en la sección estratégica de la Gestión Institucional, el área de Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es el de: *“Desarrollar acciones orientadas a la prestación de un servicio amable, respetuoso, digno, humano e incluyente a la ciudadanía; orientando y divulgando de manera ágil, eficiente y efectiva los proyectos y programas desarrollados por el IDPAC, así como el direccionamiento de los requerimientos interpuestos por los usuarios”;* dicho proceso puede ser consultado en la Intranet del IDPAC.

Igualmente y en cumplimiento a la anterior responsabilidad, se pudo establecer que mediante la Resolución No. 110 del 30 de marzo 2020, el Instituto resuelve en su Artículo Primero: “Designar como Defensor(a) del Ciudadano(a) al Jefe de Oficina Jurídica del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC, Dr. Pablo César Pacheco Rodríguez, quien no podrá delegar su función”, designación con la cual se cumple con el requerimiento central del numeral 2 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, el cual indica que se debe designar a un servidor público que cumpla la labor de Defensor del Ciudadano, acción que se socializó al interior de la entidad el día viernes 03 de abril del año en curso por correo electrónico, del área de comunicaciones.

Numeral 3 “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la 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”.

Registro de las quejas en el aplicativo Bogotá te escucha

Acorde con la información inicialmente remitida por el área de Atención al Ciudadano para el periodo objeto de verificación, el Instituto registró en el aplicativo Bogotá te escucha SDQS de la Alcaldía de Bogotá, la siguiente información:

Número de peticiones recibidas

Conforme a los reportes remitidos por el área de Atención al Ciudadano, se pudo establecer que se registraron en el aplicativo Bogotá te escucha SDQS en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 al 31 de marzo del año en curso las siguientes peticiones:

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBERO	MARZO	TOTAL
Consulta	18	70	39	127
Denuncia por actos de corrupción	12	1	1	14
Derecho de petición de interés general	14	7	18	39
Derecho de petición de interés particular	22	24	21	67
Queja	1	3	2	6
Reclamo	1	1	1	3
Solicitud de acceso a la información	6	7	7	20

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBERO	MARZO	TOTAL
Solicitud de copia	1	2	3	6
Sugerencia	2	3	0	5
TOTAL	77	118	92	287

Cuadro No. 9 Peticiones registradas Fuente: Atención al ciudadano

Canales de atención

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
E-Mail	8	6	17	31
Escrito	34	68	39	141
Teléfono	2	1	2	5
Web	33	43	34	110
TOTAL	77	118	92	287

Cuadro No. 10 Canales de atención Fuente: Atención al Ciudadano

Peticiones por dependencia

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Área De Atención Al Ciudadano	24	16	22	62
Área De Contratos	1	3	2	6
Área De Talento Humano	2	2	1	5
Gerencia de Proyectos	2	0	1	3
Dirección General	0	1	0	1
Gerencia De Escuela De Participación	1	1	0	2
Gerencia De Instancias Y Mecanismos De Participación	2	2	0	4
Oficina Asesora De Comunicaciones	1	2	1	4
Oficina Asesora Jurídica	1	0	0	1
Oficina De Control Interno Disciplinario	11	1	1	13
Secretaría General	4	1	2	7
Propiedad Horizontal	0	0	4	4
Subdirección De Asuntos Comunes	24	81	51	156
Subdirección De Fortalecimiento De La Organización Social	4	5	4	13
Subdirección De Promoción De La Participación	0	3	3	6
TOTAL	77	118	92	287

Cuadro No. 11 Peticiones por área: Atención al Ciudadano

Una vez verificados los reportes entregados por el proceso, se pudo establecer que el área de Atención al Ciudadano, adelanta acciones con el fin de dar cumplimiento los lineamientos del numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 en lo que se refiere al registro “de la totalidad de las quejas,

reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”. No obstante, debido a la situación de aislamiento generado por la pandemia del Coronavirus COVID-19, el cual fue determinado por el Gobierno Nacional a través del Artículo 1 de los Decretos 457 del 22 de marzo de 2020 y 531 del 8 de abril de 2020, no fue posible acceder a los registros físicos de las solicitudes allegadas al Instituto por canales como: correo electrónico, telefónico, presencial, etc., impidiendo efectuar la validación de la totalidad de éstas en el aplicativo SDQS.

Informes remitidos a la Alcaldía y la Veeduría

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano registró el reporte mensual de PQRS del Instituto de los meses de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020, los cuales fueron cargados en la página de la Veeduría Distrital, los días 23 de enero, 24 de febrero y 06 de marzo de 2020, respectivamente. Así mismo, en las mismas fecha se cargaron las infografías correspondientes a los requerimientos recibidos durante el periodo objeto de verificación.

Así las cosas, el Instituto cumple con el lineamiento establecido en el numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010.

Numeral 4 “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 eficiencia en la solución de requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.

Para verificar el cumplimiento de este numeral, la Oficina de Control Interno solicitó al proceso, allegar información de la implementación de mecanismo de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, petición que fue atendida el día 30 de marzo, en términos de mencionar la capacitación impartida por parte servidor público Luis Fernando Ángel a los funcionarios de la Sede A y Sede B del Instituto encargados del proceso de Atención al Ciudadano, en los siguientes términos: el día 18 de marzo de 2020 para los funcionarios de la Sede B y el 19 de marzo de 2020 para los funcionarios de la Sede A, tal como se puede observar a continuación:

No.	FECHA DE CAPACITACION	SEDE	TEMA	ASISTENTES
1	19/03/2020	A	Inducción en el puesto de trabajo	Lina Nayibe Guzmán Luis Fernando Ángel

No.	FECHA DE CAPACITACION	SEDE	TEMA	ASISTENTES
2	18/03/2020	B	Capacitación herramientas de trabajo y servicio al ciudadano	Flor López Sandra Milena Ríos Aura Lizeth Melo

Cuadro No. 12 Capacitaciones: Atención al Ciudadano

Esta información fue verificada mediante la revisión de las listas de asistencia del personal que recibió la capacitación antes mencionada y las actas en las cuales se registraron las temáticas abordadas y un resumen general de la capacitación que en estos casos fue, una de inducción en el puesto de trabajo y la otra capacitación sobre manejo de los aplicativos de quejas y reclamos Bogotá te escucha SDQS, Coordis e ingreso a la herramienta Share Point.

De igual forma, se verificaron 14 encuestas de satisfacción y retroalimentación de los puntos de:

LOCALIDAD	No. DE ENCUESTAS	OBSERVACIONES
Puente Aranda	5	* Buen servicio * Buen Aseo * Buena disposición del personal * No atienden teléfono
Teusaquillo	3	* Respuesta Eficiente a los requerimientos * Buena Disposición del personal
Fontibón	2	* No responden teléfono * Buen orden en el punto de atención * Buena disposición del personal * Excelente Atención
Santa Fé	4	* Buen horario de atención * Buena disposición del personal * Buen Orden en el puesto de trabajo
TOTAL	14	

Cuadro No. 13 Encuestas de atención: Oficina de Control Interno

Como se puede observar en el cuadro anterior, en términos generales, la atención brindada al ciudadano es buena en los sitios de atención que fueron objeto de revisión.

No obstante a lo anterior y aunque no se documenta Observacion por Incumplimiento, se recomienda tomar medidas tendientes a mejorar la atención por canal telefónico, toda vez que en 3 de las 14 encuestas verificadas se registró inconformidad por parte del usuario por la no atención (no contestar) telefónica.

Por lo expuesto, se puede establecer que se el proceso da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 4 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010.

Numeral 5 “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de Atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que facilite el acceso a la comunidad”.

El Instituto Distrital de la Participación cuenta con 3 sedes:

- ✓ Sede A ubicada en la Calle 35 No. 5-35
Horario de atención de 7:30 am a 5:00 pm
- ✓ Sede B ubicada en la Calle 22 No. 68C-51
Horario de atención de 7:30 am a 5:00 pm
- ✓ Sede C ubicada en la Cra 19A No. 63C-40
Horario de atención de 8:00 am a 4:00 pm

Las tres (3) sedes disponen de personal del área de Atención al Ciudadano dispuestos a recibir las quejas peticiones y reclamaciones de la ciudadanía.

La sede A cuenta con personal en el primer piso, quienes son los encargados de la recepción de los ciudadanos y atención de las peticiones que presenten los interesados; así mismo, se encuentra el buzón de sugerencias en caso que la ciudadanía considere necesario presentar sus quejas, peticiones o sugerencias a alguna de las áreas del Instituto.

Por otra parte, en el tercer piso de la Sede A, se ubican las personas encargadas del proceso de Atención al Ciudadano, quienes manejan el aplicativo Bogotá te escucha SDQS, direccionando las solicitudes y realizando los registros de las peticiones atendidas por el Instituto, e igualmente brindan información al interior de la entidad, sobre el estado de las mismas.

Es importante resaltar que para el acceso al personal con discapacidad, el Instituto cuenta con ascensor y silla de ruedas en caso de ser requerido.

En la Sede B el pasado mes de noviembre de 2019, se entregaron unas mejoras locativas, que tenían como objeto mejorar la infraestructura física del Instituto, en el que se ubicó un punto de Atención al Ciudadano, lo que permite al contar con un espacio más amplio y confortable brindar una mejor atención al ciudadano. .

En la Sede C del Instituto, se cuenta con una persona encargada de realizar la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de la ciudadanía, el espacio es amplio y suficiente para la atención de los usuarios.

Ahora bien, debido al aislamiento generado por la pandemia del Coronavirus COVID-19, el cual fue determinado por el Gobierno Nacional a través del Artículo 1 de los Decretos 457 del 22 de marzo de 2020 y 531 del 8 de abril de 2020, no es posible acceder al registro fotográfico de las sedes en mención. No obstante, las instalaciones se encuentran adecuadas para brindar una buena atención al ciudadano, con lo que se pretende contribuir a la eficiencia y buena imagen del Instituto.

Numeral 6 “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 respondido”.

Operación continua.

De acuerdo a la información verificada por la Oficina de Control Interno y de acuerdo a reportes de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, el aplicativo Bogotá te escucha SDQS presenta fallas en el servicio, razón por la cual, en estos momentos el Instituto para gestionar las peticiones al interior de la entidad y previamente registradas en el aplicativo tiene la franja de atención de 12:30 pm a 5:30 pm. No obstante, pese a la reducción del tiempo para el registro y la gestión de las peticiones al interior de la entidad, el área de atención al ciudadano, indica en correo del 30 de marzo de 2020 que **“no se han presentado inconvenientes para registrar y gestionar las peticiones”** (Subrayado fuera de texto).

Numeral 7 “La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”.

Para validar el cumplimiento de lo establecido en este Numeral, la Oficina de Control Interno, solicitó al área de Atención al Ciudadano información respecto a la participación del funcionario del más alto nivel en el proceso de quejas, reclamos y solicitudes, a lo que el responsable del proceso, en correo remitido a esta dependencia el día 15 de abril de 2020, indicó que el Secretario General, el doctor Alexander Reina Otero, funcionario encargado del proceso, asistirá a las reuniones de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano y la red de quejas y reclamos de la Veeduría Distrital citada para el día 17 de Abril del año en curso.

Precisa señalar que para los meses objeto de verificación, el Secretario General, responsable del proceso, participó en la aprobación y remisión de informes de gestión sobre quejas y reclamos de los meses de enero y febrero a la Veeduría Distrital, tal como se puede validar en los soportes reportados por el proceso, así:

- ✓ 24 de febrero de 2020 - Informe de gestión de quejas y reclamos de enero de 2020.
- ✓ 6 de marzo de 2020 – Informe de gestión de quejas y reclamos de febrero de 2020.

Así las cosas, se evidencia el cumplimiento de lo estipulado en el numeral 7 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010.

6. Conclusiones

Una vez analizada y verificada la información presentada por el proceso de Atención al Ciudadano, en cuanto a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, se pudo establecer que el Instituto, cumple los numerales 2, 3, 4, 5, 6 y 7 a los que hace referencia el Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010.

Por otra parte, se evidencia un incumplimiento en lo estipulado en el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, en lo referente a que: “*las respuestas dadas a las peticiones de los ciudadanos se debe dar dentro de los plazos legales*”, esta situación dio lugar a la documentación de la Observación No. 1, la cual se presenta en el cuerpo del informe.

7. Dificultades

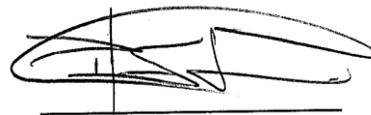
Durante el seguimiento, se presentaron inconvenientes debido al aislamiento generado por la pandemia del Coronavirus COVID-19, el cual fue determinado por el Gobierno Nacional a través del Artículo 1 de los Decretos 457 del 22 de marzo de 2020 y 531 del 8 de abril de 2020, situación que dificultó la entrega y el acceso a la totalidad de la información requerida. Así mismo, se presentaron dificultades en la calidad de los reportes aportados por el proceso, generando así reprocesos para la labor de auditoria, lo que además incidió en los tiempos de entrega del presente informe.

Elaboró y verificó:



ALEJANDRO MEJÍA CHACÓN
Contratista Oficina Control Interno

Revisó y aprobó:



PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre Completo/ cargo	Vo. Bo.	Fecha
Elaboró	Alejandro Mejía - Contratista OCI CPS 045 de 2020		17-04-2020
Revisó	Pablo Salguero Lizarazo- Jefe Oficina de Control		
Aprobó	Interno.		