

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.

Fecha de Informe 31 de julio de 2020.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del numeral 1 Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, en el suministro de las respuestas dentro de los plazos legales, por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

2. ALCANCE.

La Oficina de Control Interno, verificó el cumplimiento del numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 en términos de oportunidad en la respuesta entregada a los peticionarios a través de los diferentes canales de comunicación puestos a disposición por el Instituto, durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2020 al 30 de junio del mismo año.

3. CRITERIOS.

Decreto 371 del 30 de agosto de 2020, numeral 1 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 05 de febrero de 2002 del Código Disciplinario Único *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Unico”.*

Decreto 491 de 2020 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”.*

Socialización Decreto 491 de 2020, en el cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como administrador del aplicativo SDQS, el pasado 06 de abril de 2020 informa a los procesos de Atención al Ciudadano de cada entidad los términos de respuesta establecidos en el Decreto antes mencionado.

4. METODOLOGÍA.

Consulta y estudio de normatividad relacionada con el cumplimiento de los aspectos definidos en el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en términos de oportunidad a las respuestas entregadas por el Instituto a los peticionarios.

Solicitud y obtención de información y evidencia documentada, por parte del proceso de Atención al Ciudadano, relacionada con los requerimientos de los ciudadanos y la oportunidad de las respuestas entregadas por el Instituto conforme a lo estipulado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

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

5. RESULTADOS.

La Oficina de Control Interno en cabeza del Jefe de la Oficina de Control Interno el Doctor Pablo Salguero Lizarazo, el día 8 de julio de 2020, solicitó por medio de correo electrónico al Proceso de Atención al Ciudadano, información y evidencia que sustentara el cumplimiento del numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de oportunidad de respuesta a los requerimientos de información de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta esta solicitud, el día 13 de julio se recibe la información de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias registrados en el aplicativo Bogotá te Escucha SDQS de la entidad.

Así las cosas, se procedió a verificar las respuestas entregadas a la ciudadanía en términos de oportunidad conforme a lo estipulado en el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, producto de lo cual se presentan los siguientes resultados:

Numeral 1 *El suministro de las respuestas dentro de los plazos legales.*

Una vez allegada la información por parte del responsable del área de Atención al Ciudadano el día 13 de Julio de 2020, 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 y el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, así:

- ✓ Consulta (35 días)
- ✓ Denuncias por actos de corrupción (30 días hábiles)
- ✓ Derechos de petición de interés general (30 días hábiles)
- ✓ Derechos de petición de interés particular (30 días hábiles)
- ✓ Quejas (30 días hábiles)
- ✓ Reclamos (30 días hábiles)
- ✓ Sugerencia (30 días hábiles)
- ✓ Solicitud de Acceso a la Información (20 días hábiles)
- ✓ Solicitud de copia (20 días hábiles)

El Instituto presentó un total de **309** peticiones, en el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2020 y el 30 de junio del mismo año, estableciendo el siguiente comportamiento en cuanto a oportunidad de respuesta:

Tipología	Número de Peticiones
Peticiones atendidas dentro del plazo	283
Peticiones vencidas con respuesta	20
Peticiones vencidas sin respuesta	6
Total	309

Cuadro No. 1 reporte pqr Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS

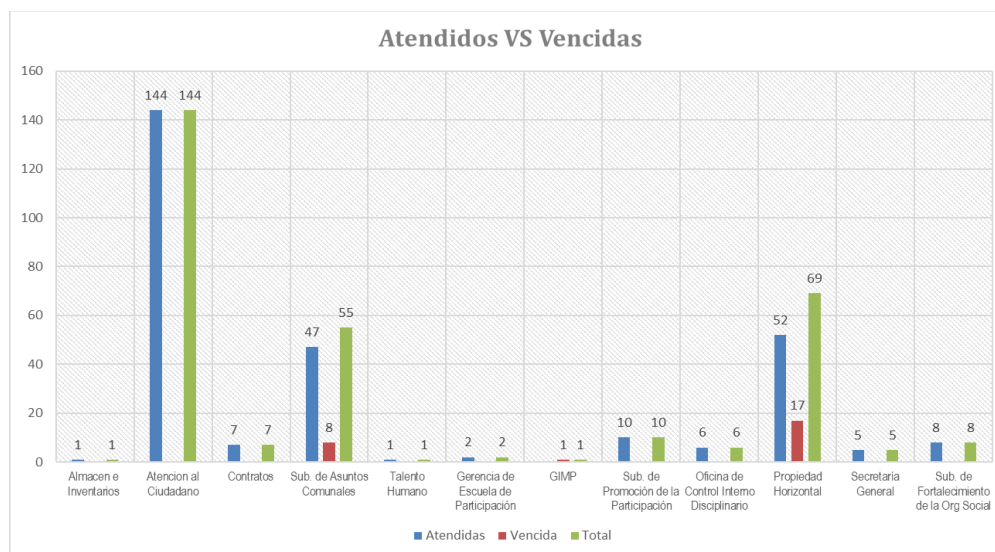


Grafico No. 1 respuestas vencidas por dependencia Fuente: Oficina de Control Interno

De tal manera, es claro que el Instituto dio respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y el decreto de emergencia 491 del 28 de marzo de 2020, al 92% de las peticiones registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha SDQS para el periodo antes mencionado. En consecuencia se evidenció que para el periodo evaluado se tuvo un vencimiento del 8% de las peticiones recibidas (atendidas fuera de términos 20 equivalentes al 6% y 6 vencidas pendientes de respuesta, equivalentes a un 2%).

A continuación se presentan las áreas en las cuales se presentan los vencimientos y los días de vencidas de las mismas, en el periodo establecido:

Áreas con peticiones vencidas	Número de peticiones
Gerencias de Instancias y Mecanismos de Participación	1
Propiedad Horizontal	17
Subdirección de Asuntos Comunales	8
Total	26

Cuadro No. 2 respuestas vencidas por dependencia Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS

No.	Número petición	Dependencia	fecha finalización	Días de Vencida
1	680612020	Subdirección de Asuntos Comunales	19/05/2020	23
2	732412020	Subdirección de Asuntos Comunales	1/06/2020	10
3	743332020	Subdirección de Asuntos Comunales	26/05/2020	18
4	763432020	Subdirección de Asuntos Comunales	28/05/2020	0
5	1036712020	Subdirección de Asuntos Comunales	26/06/2020	19
6	1052312020	GIMP	12/06/2020	5
7	1058132020	Propiedad Horizontal	8/07/2020	5
8	1060012020	Propiedad Horizontal	1/07/2020	15
9	1061672020	Propiedad Horizontal	8/07/2020	5
10	1062092020	Propiedad Horizontal	30/06/2020	16
11	1073002020	Propiedad Horizontal	8/07/2020	8
12	1078382020	Propiedad Horizontal	1/07/2020	Sin respuesta
13	1083432020	Propiedad Horizontal	6/07/2020	8
14	1096702020	Propiedad Horizontal	23/06/2020	16
15	1099022020	Propiedad Horizontal	2/07/2020	12
16	1106732020	Propiedad Horizontal	8/07/2020	Sin respuesta
17	1116432020	Subdirección de Asuntos Comunales	8/07/2020	15
18	1121552020	Propiedad Horizontal	7/07/2020	7
19	1123322020	Propiedad Horizontal	6/07/2020	8
20	1126042020	Subdirección de Asuntos Comunales	8/07/2020	Sin respuesta
21	1130242020	Propiedad Horizontal	6/07/2020	11
22	1133672020	Subdirección de Asuntos Comunales	7/07/2020	Sin respuesta

No.	Número petición	Dependencia	fecha finalización	Días de Vencida
23	1180242020	Propiedad Horizontal	25/06/2020	Sin respuesta
24	1185112020	Propiedad Horizontal	9/07/2020	8
25	1192112020	Propiedad Horizontal IDPAC	30/06/2020	Sin respuesta
26	1209862020	Propiedad Horizontal	13/07/2020	4

Cuadro No. 3 días de vencimiento Fuente: Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS

Como se puede observar en los cuadros anteriores, el Instituto presenta una atención parcial a los requerimientos de los ciudadanos en cuanto a los tiempos de respuesta ya que algunas de las peticiones presentan hasta 23 días de vencimiento, situación que puede acarrear sanciones para el Instituto 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 del Código Disciplinario Único.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en aras de mejorar la gestión del Instituto, se procede a generar la siguiente observación.

Observación No. 1

Cotejando los informes presentados en la vigencia 2019 y 2020, es reiterativo que el Instituto presenta falencias en los términos de atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos, contraviniendo de esta forma 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).

Recomendación No. 1

Realizar un seguimiento a las 20 peticiones que fueron atendidas de manera extemporánea en los meses de abril a junio de 2020 y a las 6 peticiones que se encuentran vencidas y que no han sido atendidas.

Lo anterior, con el fin que se tomen medidas correctivas para que en lo sucesivo no se presenten peticiones vencidas y 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.

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 otra parte, el presente informe se validaron las peticiones de acuerdo a los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 y en la socialización que la Secretaría General suministro a las entidades.

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 de manera parcial el numeral 1 el cual señala que *“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). Hecho que dio lugar a una observación, la que se presenta en el cuerpo del informe.

7. Dificultades

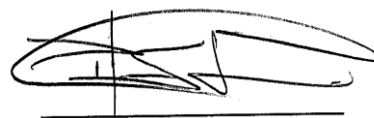
No se presentaron Dificultades en el presente informe.

Elaboró y verificó:



ALEJANDRO MEJÍA CHACÓN
Contratista Oficina Control Interno

Revisó y aprobó:



PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Alejandro Mejía - Cto. 483 de 2020
Revisó: Pablo Salguero Lizarazo, Jefe Oficina de Control Interno
Aprobó: Pablo Salguero Lizarazo, Jefe Oficina de Control Interno