

**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  
CUARTO TRIMESTRE DE 2020.**

Informe del 19 de enero de 2021.

### **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 las solicitudes recibidas, durante el periodo comprendido entre el 01 octubre y el 31 de diciembre de 2020, a través de los diferentes canales de atención puestos a disposición por el Instituto.

### **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 Único”.*

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”.*

#### 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.

Revisión de la socialización del Decreto 491 de 2020, en la 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.

Solicitud, obtención y revisión de información relacionada con las solicitudes recibidas por el Instituto durante el periodo evaluado, dicha información fue aportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre la misma se efectuó verificación a la oportunidad de las respuestas entregadas por el Instituto conforme a lo estipulado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y el decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

#### 5. RESULTADOS.

Mediante correo electrónico del día 07 de enero de 2021, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso de Atención a la Ciudadanía, “...el reporte de solicitudes (*peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones etc.*) recibidas por el Instituto durante el cuarto trimestre (*octubre, noviembre y diciembre*) de 2020.”.

En atención a la solicitud efectuada, el proceso de Atención a la Ciudadanía remitió vía correo electrónico del día 12 de enero de 2021, el archivo “*data octubre , noviembre y diciembre final inf enero*” en formato Excel, el cual contenía la información solicitada, archivo que fue objeto de correcciones por parte del proceso y que fue remitido en su versión final el día 15 de enero de 2020.

Así las cosas, tomando como base los datos aportados por el proceso de atención a la Ciudadanía, se procedió a verificar la oportunidad en las respuestas entregadas a la solicitudes allegadas al Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2020, observando como criterio de verificación los plazos establecidos en el Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo de 2020, producto de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

### 5.1. Distribución peticiones recibidas durante el periodo evaluado

Según la información aportada por el proceso de atención a la ciudadanía, el Instituto recibió un total de **347** solicitudes, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020, las cuales se distribuyen por dependencias así:

DEPENDENCIA	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	145	41,8%
PROPIEDAD HORIZONTAL	87	25,1%
ATENCION AL CIUDADANO	48	13,8%
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	25	7,2%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	20	5,8%
TALENTO HUMANO	8	2,3%
CONTRATOS	4	1,2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0,9%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0,6%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,6%
DIRECCIÓN GENERAL	1	0,3%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACIÓN	1	0,3%
SIN DEFINIR	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100%</b>

Cuadro No.1 Distribución por dependencias PQRS oct-dic 2020 – Fuente OCI

### 5.2. Suministro de las respuestas dentro de los plazos legales.

El Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, establece en su **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, lo siguiente:**

*“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.*

De acuerdo con lo anterior y observando los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la verificación de la oportunidad en las respuestas dadas a las solicitudes, se realizó teniendo en cuenta los siguientes plazos, en días hábiles:

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

De acuerdo a la verificación efectuada se evidenció que, con corte a enero 15 de 2021, la oportunidad en la respuesta para las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado, fue la siguiente:

Descripción	Número de Peticiones
Peticiones atendidas dentro del plazo	313
Peticiones vencidas con respuesta	17
Peticiones vencidas sin respuesta	0
Peticiones dentro del plazo	17
<b>Total</b>	<b>347</b>

Cuadro No. 2 Oportunidad respuestas PQRS octubre diciembre 2020 – Fuente OCI

A continuación se detalla el estado de la atención para cada tipo de petición, con corte al 15 de enero de 2021.

TIPO	TOTAL	PENDIENTES FINALIZAR DENTRO DEL PLAZO	ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO	ATENDIDAS FUERA DE TERMINO
CONSULTAS	31	1	30	0
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	2	0	2	0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	160	9	143	8
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	103	3	93	7
QUEJA	25	1	23	1
RECLAMO	10	1	9	0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11	2	8	1
SOLICITUD DE COPIA	1	0	1	0
SUGERENCIA	3	0	3	0
SIN DEFINIR	1	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>17</b>	<b>313</b>	<b>17</b>

Cuadro No. 3 Estado atención PQRS oct-dic 2020

De acuerdo con lo documentado anteriormente se concluye que, con corte al 15 de enero, en relación a las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado, el Instituto presentó un vencimiento de términos equivalente al 4,90% (17 solicitudes atendidas fuera de términos).

A continuación se detallan los vencimientos presentados por cada área responsable:

Ítem	Número.	Tipo	Días de vencimiento
<b>SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES (13)</b>			
1	2674442020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
2	2677422020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
3	2693352020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19
4	2700612020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1
5	2751852020	QUEJA	1
6	2797772020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
7	2835012020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
8	2879952020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9

Ítem	Número.	Tipo	Días de vencimiento
<b>SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES (13)</b>			
9	2901852020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
10	2960722020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
11	2996922020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
12	3062342020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
13	3132642020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
<b>PROPIEDAD HORIZONTAL (4)</b>			
14	2689632020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25
15	3047092020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
16	3120292020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
17	3270832020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4

Cuadro No. 4 Relación peticiones con respuesta fuera de términos Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCI

Como se puede observar en los cuadros anteriores, el Instituto presenta cumplimiento parcial de los tiempos de respuesta establecidos en la ley para los requerimientos ciudadanos, presentándose vencimientos de términos entre uno (1) y veinticinco (25) días, situación que expone a la entidad y a los responsables a sanciones disciplinarias según lo contemplado en el Artículo 23 de la Ley 734 del 05 de febrero de 2002 Código Disciplinario Único, por el incumplimiento de lo establecido en el Numeral 8 del Artículo 35 Prohibiciones, de la misma ley, el cual indica que a todo servidor público le está prohibido “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”.

Teniendo en cuenta lo anterior, con el objetivo de mejorar la gestión del Instituto, se recomienda al proceso de Atención a la Ciudadanía, fortalecer los puntos de control y las acciones preventivas que conduzcan a que no se presenten vencimientos en los términos de respuesta de las peticiones que son allegadas al IDPAC por parte de la ciudadanía.

Adicionalmente se solicita a la Subdirección de Asuntos Comunales y al Grupo de Propiedad Horizontal, que adopten de manera inmediata controles encaminadas a que en lo sucesivo no se presenten vencimientos en los términos de respuestas a las peticiones allegadas a esas dependencias, toda vez que la situación evidenciada sobre el incumplimiento a los términos de respuestas, se presenta de manera reiterativa para las peticiones bajo su responsabilidad.

### Observación No. 1.

La Subdirección de Asuntos Comunales y el Grupo de Propiedad Horizontal, incumplen con los plazos para atender las peticiones de la ciudadanía, definidos en el Artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

### Recomendación No. 1.

Implementar controles que permitan asegurar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley, para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

## 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, INCUMPLE lo establecido en el Numeral 1 del Artículo 3 Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 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).

## 7. Dificultades

No se presentaron dificultades para la ejecución del seguimiento.

Elaboró y verificó:



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

Elaboró: Pablo Salguero Lizarazo, Jefe Oficina de Control Interno  
Revisó: Pablo Salguero Lizarazo, Jefe Oficina de Control Interno  
Aprobó: Pablo Salguero Lizarazo, Jefe Oficina de Control Interno