



**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
PRIMER SEMESTRE 2022**

JULIO DE 2022



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. CRITERIOS	4
4. METODOLOGÍA	5
5. RESULTADOS	5
5.1. Distribución de PQRS recibidas durante el período evaluado	5
5.2. Comportamiento mensual de las peticiones recibidas en el IDPAC	7
5.3. Tipología de PQRS recibidas en el Instituto	7
5.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos legales	8
6. CONCLUSIONES	20
7. RECOMENDACIONES	20
8. DIFICULTADES	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de PQRS por Dependencia	6
Tabla 2 Peticiones recibidas por mes.....	7
Tabla 3 Tipología de PQRS	8
Tabla 4 Peticiones verificadas	9
Tabla 5 Oportunidad de Respuesta	10
Tabla 6 Estado de atención para cada PQRS	10
Tabla 7 Peticiones vencidas con respuesta	11
Tabla 8 Peticiones vencidas sin respuesta.....	18

ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Peticiones recibidas por mes.....	7
Ilustración 2 TIPOS DE PQRS RECIBIDAS EN IDPAC ENE-JUN 2022	8

INFORME DE SEGUIMIENTO ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 Y NUMERAL 1 ARTÍCULO 3 DECRETO 371 DE 2010 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PRIMER SEMESTRE 2022

Fecha de corte del Informe: junio 30 de 2022

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *"En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."*; (negrilla y subrayado fuera de texto), la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por el Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022; para lo cual se tomó la información suministrada por el Proceso de Atención a la Ciudadanía, con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo del proceso de atención de PQRS.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y numeral 1, Art. 3 Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

2. ALCANCE

La Oficina de Control Interno, verificó el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y 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 por el IDPAC durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022 a través de los diferentes canales de atención puestos a disposición por el Instituto.

3. CRITERIOS

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 2207 del 17 de mayo de 2022 *"POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020"*.

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 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 371 del 30 de agosto de 2010, 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"*.

4. METODOLOGÍA

Consulta y estudio de normatividad relacionada con el cumplimiento de los aspectos definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y 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 aplicación del Decreto 491 de 2020, en la cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como administrador del aplicativo SDQS, informa a los procesos de Atención al Ciudadano de cada entidad los términos (plazos) de respuesta establecidos en el mencionado Decreto hasta el 17 de mayo de 2022.

Revisión de la aplicación de la Ley 2207 de 2022, a partir del 18 de mayo de 2022.

Solicitud, obtención y revisión de información relacionada con las solicitudes recibidas por el Instituto durante el periodo evaluado, dicha información fue aportada por el área de Atención al Ciudadano; sobre la misma se efectuó la 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 01 de julio de 2022, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso de Atención a la Ciudadanía, "(...) *reporte correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022; (...)*".

En atención a la solicitud efectuada, el proceso de Atención a la Ciudadanía remitió vía correo electrónico del día 08 de julio de 2022, solicitud de ampliación de plazo para la entrega de la información. En respuesta al proceso la Oficina de Control Interno - OCI amplió el plazo de entrega para el día 11 de julio a las 12:00 m.

El proceso de Atención a la Ciudadanía remitió a través de correo electrónico la información el día 11 de julio de 2022 a las 4:20 p.m. el archivo en formato Excel "Insumo PQRS -enero a junio-2022".

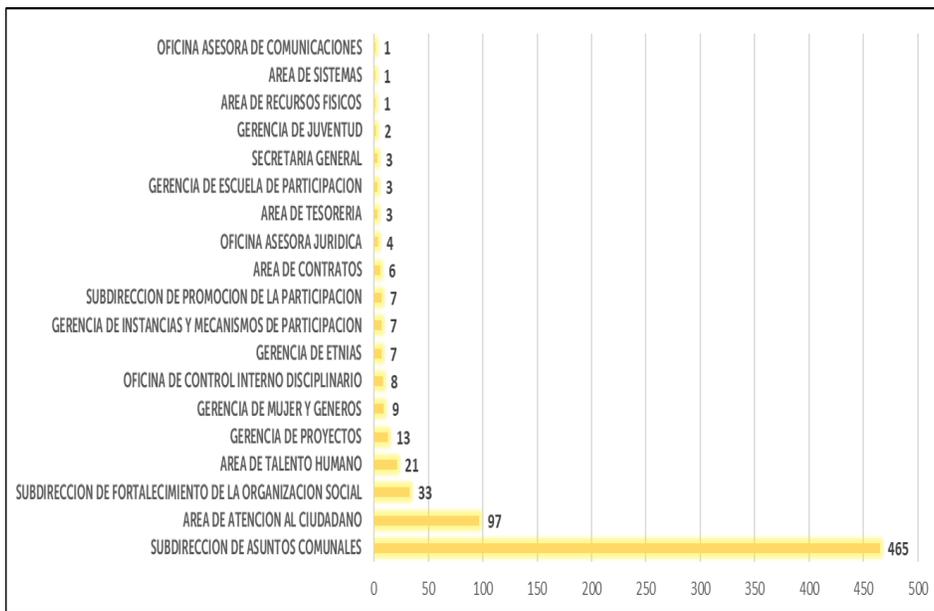
Una vez recibida la información y tomando como base los datos aportados por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se procedió a verificar la oportunidad en las respuestas entregadas a las solicitudes allegadas al Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, observando como criterio de verificación los plazos establecidos en el Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo de 2020 hasta el 17 de mayo de 2022 y los establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 desde el 18 de mayo hasta el 30 de junio de 2022, producto de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

5.1. Distribución de PQRS recibidas durante el período evaluado

De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se estableció que dentro del periodo objeto de verificación (01 de enero y el 30 de junio de 2022), el IDPAC recibió 691 PQRS, las cuales se distribuyeron a las dependencias responsables de dar trámite, así:

Tabla 1 Distribución de PQRS por Dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL	PARTICIPACIÓN
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	97	14,04%
AREA DE CONTRATOS	6	0,87%
AREA DE RECURSOS FISICOS	1	0,14%
AREA DE SISTEMAS	1	0,14%
AREA DE TALENTO HUMANO	21	3,04%
AREA DE TESORERIA	3	0,43%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	3	0,43%
GERENCIA DE ETNIAS	7	1,01%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	7	1,01%
GERENCIA DE JUVENTUD	2	0,29%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	9	1,30%
GERENCIA DE PROYECTOS	13	1,88%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,14%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0,58%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	1,16%
SECRETARIA GENERAL	3	0,43%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	465	67,29%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	33	4,78%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	7	1,01%
TOTAL GENERAL	691	100%



Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Como se observa, la Subdirección de Asuntos Comunales encabeza la lista con 465 PQRS, equivalentes al 67,29% del total de peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de julio de 2022 y las dependencias con menos solicitudes asignadas fueron área de Recursos Físicos, Sistemas y Oficina Asesora de Comunicaciones con una (1) cada una, correspondiente al 0,14% del total.

5.2. Comportamiento mensual de las peticiones recibidas en el IDPAC

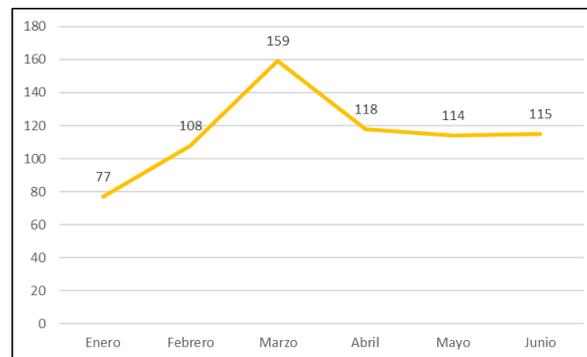
En la siguiente tabla se detalla la cantidad de peticiones recibidas mensualmente, durante el primer semestre de la vigencia 2022.

Tabla 2 Peticiones recibidas por mes

MES	CANTIDAD PQRS
Enero	77
Febrero	108
Marzo	159
Abril	118
Mayo	114
Junio	115
Total general	691

Fuente: OCI

Ilustración 1 Peticiones recibidas por mes



Fuente: OCI

Según lo evidenciado, para el primer semestre de la vigencia 2022 el mes en que se recibieron más peticiones fue en marzo con 159, equivalente al 23,01% del total y en el que menos se recibieron fue en enero con 77, correspondiente al 11,14% del total.

5.3. Tipología de PQRS recibidas en el Instituto

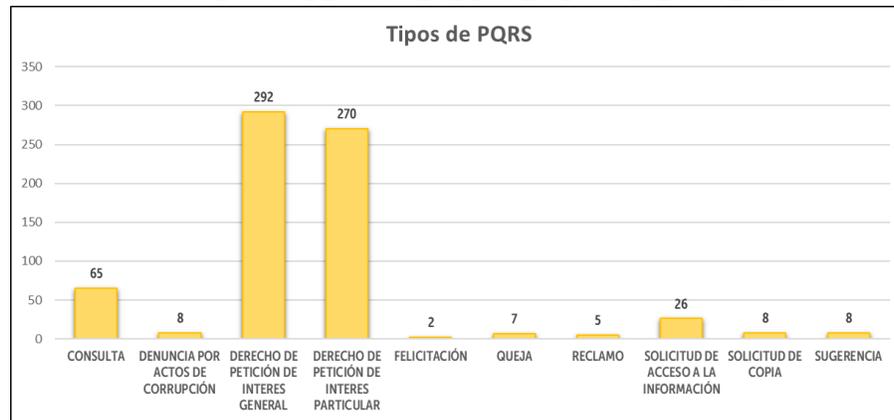
A continuación, se detalla el número de peticiones recibidas según su tipología.

Tabla 3 Tipología de PQRS

TIPO DE PQRS	CANTIDAD PQRS	PARTICIPACIÓN
CONSULTA	65	9,41%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8	1,16%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	292	42,26%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	270	39,07%
FELICITACIÓN	2	0,29%
QUEJA	7	1,01%
RECLAMO	5	0,72%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	26	3,76%
SOLICITUD DE COPIA	8	1,16%
SUGERENCIA	8	1,16%
TOTAL GENERAL	691	100%

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Ilustración 2 TIPOS DE PQRS RECIBIDAS EN IDPAC ENE-JUN 2022



Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCI

Teniendo en cuenta lo evidenciado, se concluye que la tipología de PQRS que más se recibieron para el periodo evaluado en el Instituto es "Derecho de petición de interés general", corresponde a 292 solicitudes, equivalente al 42,26% del total.

5.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos legales.

Para realizar la verificación de cumplimiento en las respuestas dentro de los plazos legales, se realizaron dos (2) cortes:

1. Las peticiones que se recibieron hasta el 16 de mayo de 2022, cuyo plazo se regía con lo establecido Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
2. Las peticiones que se recibieron a partir del 17 de mayo de 2022, cuyos términos de respuesta comenzaron a tomarse con lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Tabla 4 Peticiones verificadas

PETICIONES RECIBIDAS HASTA EL 16 DE MAYO	PETICIONES RECIBIDAS DESDE EL 17 DE MAYO
535	156

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Peticiones recibidas entre el 1 de enero y hasta el 16 de mayo de 2022 con estos tiempos de respuesta en días hábiles:

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

Peticiones recibidas entre el 17 de mayo y el 30 de junio de 2022 con estos tiempos de respuesta en días hábiles:

- Consulta – 30 días
- Denuncias por actos de corrupción – 15 días
- Derechos de petición de interés general – 15 días
- Derechos de petición de interés particular – 15 días
- Felicitaciones – 15 días
- Quejas – 15 días
- Reclamos – 15 días
- Sugerencia – 15 días
- Solicitud de Acceso a la Información – 10 días
- Solicitud de copia – 10 días

De acuerdo con la verificación adelantada se estableció que la oportunidad de las respuestas para las PQRS recibidas durante el período evaluado, fue la siguiente:

Tabla 5 Oportunidad de Respuesta

DESCRIPCIÓN	No. PETICIONES
Peticiones atendidas dentro del plazo	360
Peticiones vencidas con respuesta	214
Peticiones vencidas sin respuesta	51
Peticiones por finalizar dentro del plazo (con fecha de vencimiento posterior a 30 de junio)	66
TOTAL	691

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

En la siguiente tabla se detalla el estado de la atención para cada tipo de PQRS, concorte al 30 de junio de 2022.

Tabla 6 Estado de atención para cada PQRS

TIPOS DE PQRS	Cantidad de PQRS	Peticiones atendidas dentro del plazo	Peticiones vencidas con respuesta	Peticiones vencidas sin respuesta	Peticiones por finalizar dentro del plazo
CONSULTA	65	35	10	6	14
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	8	5	2	0	1
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	292	135	101	31	25
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	270	146	88	13	23
FELICITACION	2	2	0	0	0
QUEJA	7	5	0	1	1
RECLAMO	5	4	1	0	0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	26	17	8	0	1
SOLICITUD DE COPIA	8	5	3	0	0
SUGERENCIA	8	6	1	0	1
TOTAL GENERAL	691	360	214	51	66

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCI

Para el periodo evaluado se evidenció que el IDPAC presentó el siguiente comportamiento en la oportunidad de atención a PQRS: atendidas dentro del plazo 52,1% (360), pendientes por responder dentro del plazo 9,6% (66), con vencimiento de términos 38,4% (265) (vencidas con respuesta 214, vencidas sin respuesta 51).

A continuación (Tablas 6 y 7) se relacionan peticiones que presentaron vencimientos durante el periodo evaluado, detalladas por cada dependencia responsable:

Tabla 7 Peticiones vencidas con respuesta

Item	No. de Petición	Tipo de Petición	Días de vencimiento
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO			
1	705722022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
2	2034872022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
AREA DE SISTEMAS			
1	1911962022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
AREA DE TALENTO HUMANO			
1	97852022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
GERENCIA DE ETNIAS			
1	909492022	CONSULTA	4
2	1000432022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
3	769472022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
GERENCIA DE PROYECTOS			
1	1192032022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
OFICINA ASESORA JURIDICA			
1	878912022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
2	884142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			
1	762152022	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	17
2	762162022	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	17
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
1	209012022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	49
2	237742022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	46
3	534842022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	45
4	171652022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	41
5	433092022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	41
6	492852022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	41
7	265332022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	39
8	266012022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	39
9	820092022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	37
10	459302022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	34

Item	No. de Petición	Tipo de Petición	Días de vencimiento
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
11	550662022	CONSULTA	33
12	541832022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	31
13	685102022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	31
14	529502022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	29
15	604932022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	29
16	739962022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	29
17	740052022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	29
18	96372022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	28
19	235882022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27
20	391122022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27
21	123072022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26
22	123282022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26
23	410422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26
24	163512022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	25
25	432382022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	25
26	639602022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24
27	886732022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24
28	908512022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24
29	781492022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23
30	831642022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23
31	925502022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23
32	392322022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	22
33	435802022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	22
34	1120762022	SOLICITUD DE COPIA	22
35	406182022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	21
36	831922022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	21
37	153802022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	20
38	342302022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20
39	342312022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20
40	483742022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19
41	793642022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19
42	863352022	SOLICITUD DE COPIA	19
43	866622022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19
44	932892022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19
45	942482022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19

SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
46	209142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18
47	913822022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	18
48	922962022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	18
49	708322022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
50	845692022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17
51	966492022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17
52	972712022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
53	1049422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
54	1133352022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
55	1203922022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	17
56	1235272022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	17
57	906732022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
58	268202022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15
59	268342022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15
60	440962022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15
61	456142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15
62	637122022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15
63	917002022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15
64	1026382022	CONSULTA	15
65	1151202022	SOLICITUD DE COPIA	15
66	357162022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
67	926862022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14
68	1110962022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14
69	1232722022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
70	1239202022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
71	348502022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
72	419812022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
73	681252022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13
74	1050982022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13
75	1124152022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13
76	702612022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
77	704942022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
78	710582022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
79	813282022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
80	1194422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12

Item	No. de Petición	Tipo de Petición	Días de vencimiento
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
81	71762022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
82	441272022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
83	678922022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
84	1111722022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
85	1149252022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
86	1152372022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
87	122102022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
88	171442022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
89	461102022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
90	464162022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
91	651942022	CONSULTA	10
92	652032022	CONSULTA	10
93	768162022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
94	884282022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
95	1152972022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
96	1160042022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
97	433772022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
98	771532022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
99	773192022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
100	777032022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
101	847402022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
102	887432022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
103	1048302022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
104	1050942022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
105	772022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8
106	1912022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8
107	923372022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
108	1050822022	CONSULTA	8
109	1101112022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8
110	6562022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
111	39212022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
112	96422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
113	165582022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
114	493252022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
115	530942022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7

Item	No. de Petición	Tipo de Petición	Días de vencimiento
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
116	541532022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
117	645422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
118	846282022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
119	1433412022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
120	1442942022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
121	1445832022	CONSULTA	7
122	1471722022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
123	1576782022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
124	165542022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
125	257642022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6
126	547182022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
127	886102022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
128	964022022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
129	996662022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
130	1149822022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
131	1252172022	RECLAMO	6
132	1372782022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
133	1705922022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
134	48522022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
135	133752022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
136	832562022	CONSULTA	5
137	863142022	CONSULTA	5
138	996632022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
139	1051022022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
140	1160222022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
141	1174632022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
142	1251232022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
143	1264032022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
144	1419972022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
145	1449182022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5

Item	No. de Petición	Tipo de Petición	Días de vencimiento
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
146	1708502022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5
147	1732482022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
148	2066672022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
149	52542022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
150	52942022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
151	54522022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
152	145262022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
153	268322022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
154	579942022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
155	604732022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
156	869622022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
157	873232022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
158	873772022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
159	874492022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
160	875362022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
161	875692022	CONSULTA	4
162	876402022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
163	878952022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
164	879712022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
165	880432022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
166	880952022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
167	881792022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
168	883242022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
169	914752022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
170	1049412022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
171	1051032022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
172	1455082022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
173	1701762022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
174	1769802022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
175	2072682022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
176	268152022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
177	295222022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
178	914292022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3

Item	No. de Petición	Tipo de Petición	Días de vencimiento
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
179	921892022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
180	1201272022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
181	1235532022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
182	1311472022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
183	1315192022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
184	1588792022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
185	723582022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
186	1027092022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
187	1260162022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
188	1313342022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
189	1424062022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
190	1537792022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
191	1660982022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
192	118612022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
193	229882022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
194	772982022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
195	775832022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
196	1026422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
197	1040362022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
198	1313052022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
199	1377702022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
200	1442622022	SUGERENCIA	1
201	1450882022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
202	1931872022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Tabla 8 Peticiones vencidas sin respuesta

Item	No. de Petición	Tipo de Petición	Días de vencimiento
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO			
1	2029302022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
1	1175032022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	36
2	1134692022	CONSULTA	32
3	1459842022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	23
4	1553322022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18
5	1498192022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17
6	1511712022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17
7	1555172022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
8	1566182022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
9	1572552022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
10	1572682022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17
11	1498202022	CONSULTA	16
12	1507602022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
13	1621202022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14
14	1912922022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14
15	1605742022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13
16	1916322022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
17	1582762022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
18	1657482022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
19	1987422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
20	1996092022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
21	1999672022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
22	1645542022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
23	1653402022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
24	1699592022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
25	1702502022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
26	1717222022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
27	1718012022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
28	2041042022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
29	2029242022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
30	1498152022	CONSULTA	7
31	1753262022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
32	2073832022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
33	2075642022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
34	2034912022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
35	1779012022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5

Item	No. de Petición	Tipo de Petición	Días de vencimiento
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
36	1782622022	QUEJA	5
37	1799382022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
38	1811002022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
39	1832422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
40	1807642022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
41	1848502022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
42	1851242022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
43	2151382022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
44	1758442022	CONSULTA	2
45	1798992022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
46	1843912022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
47	2155302022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
48	1793752022	CONSULTA	1
49	1798032022	CONSULTA	1
50	1890552022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

De acuerdo con la información presentada en las tablas 5, 6, 7 y 8, el IDPAC cumple parcialmente los tiempos de respuesta establecidos por Ley para la atención de PQRS ciudadanas, presentando peticiones vencidas sin respuesta y vencidas con respuesta (entre uno (1) y treinta y seis (36) días después del plazo), situación igualmente evidenciada y registrada en los informes de seguimiento realizados por la OCI para PQRS correspondientes a la vigencia 2021 y en los cuales se documentó la observación pertinente al proceso de Atención a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta que producto del informe de seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2021, se generó la observación OB-0179 "El proceso de Atención a la Ciudadanía incumple 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", cuyas acciones de mejora tienen fecha de finalización el 30 de junio de 2022, la OCI verificará esta acción en el próximo seguimiento que realice al PMI-eficacia en el mes de agosto de 2022.

Adicionalmente, de acuerdo con los resultados del presente seguimiento se evidencia que, de manera reiterativa, la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta fuera de los términos establecidos por Ley, por lo cual la Oficina de Control Interno concluye que dicha Subdirección no cuenta con controles efectivos que minimicen los riesgos de sanciones al Instituto por esta situación.

De igual manera, la OCI reitera las alertas presentadas en seguimientos anteriores, ya que según lo observado, el Instituto y los responsables, se exponen a sanciones de carácter disciplinario, según lo contemplado en 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, no se documenta observación en el presente informe la Subdirección de Asuntos Comunes y el proceso de Atención a la Ciudadanía.

Página 19 de 20

De acuerdo con lo anterior, se recomienda al proceso de Atención a la Ciudadanía continuar fortaleciendo los puntos de control y las acciones preventivas, con el fin que no se presenten días de vencimiento en los términos de las respuestas de las PQRS interpuestas por la ciudadanía.

6. CONCLUSIONES

Se resalta el esfuerzo realizado por las diferentes dependencias del IDPAC para responder de manera oportuna las PQRS, en especial todas la que en el presente seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta fuera de términos.

El Instituto continúa con el INCUMPLIMIENTO a 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. RECOMENDACIONES

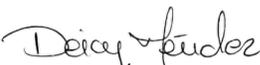
Los procesos deben continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el incumplimiento de términos, debido a las PQRS sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley, por lo cual se hace necesario que los líderes de proceso revisen permanentemente los controles establecidos para determinar si estos son o no adecuados y efectivos, con el fin de adoptar medidas que además permitan evitar las sanciones.

8. DIFICULTADES

Se presentaron retrasos en la entrega de la información solicitada al proceso de Atención a la Ciudadanía, situación que es recurrente para la ejecución del seguimiento a las PQRS que realiza la Oficina de Control Interno, lo cual afecta el oportuno cumplimiento del cronograma del Plan Anual de Auditoría Interna – vigencia 2022 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en sesión No. 1 del 28 de enero de 2022.

Fecha de aprobación: 28 de julio de 2022

Elaboró y verificó:


DEICY A. MÉNDEZ AGUIRRE
Profesional Universitario
Oficina Control Interno

Revisó y aprobó:

PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno