



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2021

Enero 2022





IDPAC



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..... 6

 5.2. Tipología de PQRS recibidas en el Instituto..... 6

 5.3. Suministro de las respuestas dentro de los plazos legales..... 8

6. OTRAS SITUACIONES EVIDENCIADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO..... 13

7. CONCLUSIONES..... 13

8. RECOMENDACIONES..... 14

9. DIFICULTADES..... 14



IDPAC



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Distribución de PQRS por Dependencia..... | 6 |
| Tabla 2 Tipología de PQRS..... | 7 |
| Tabla 3 Oportunidad de Respuesta..... | 9 |
| Tabla 4 Estado de atención para cada PQRS..... | 9 |
| Tabla 5 Peticiones vencidas con respuesta..... | 10 |
| Tabla 6 Vencimientos por Dependencias..... | 11 |
| Tabla 7 PQRS repetidas..... | 13 |
| Tabla 8 PQRS repetidas con diferente CORDIS..... | 13 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|---|
| Ilustración 1 TIPOS DE PQRS RECIBIDAS EN IDPAC..... | 7 |
|---|---|

**IDPAC**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2021

**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
SEGUNDO SEMESTRE 2021**

Fecha de corte del Informe: diciembre 31 de 2021

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 julio y el 31 de diciembre de 2021; 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 julio y el 31 de diciembre de 2021 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 1474 de 2011, Artículo 76. *“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...”*.

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"*.

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 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 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.

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 03 de enero de 2022, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso de Atención a la Ciudadanía, *"(...) reporte correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021; (...)"*.

En atención a la solicitud efectuada, el proceso de Atención a la Ciudadanía remitió vía correo electrónico del día 10 de enero de 2022, el archivo *"Reporte PQRS julio- diciembre.vf"* en formato Excel, el cual contenía la información solicitada.

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 julio y el 31 de diciembre de 2021, 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 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 período objeto de verificación (01 de julio y el 31 de diciembre de 2021), el IDPAC recibió 529 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 ALMACEN E INVENTARIOS | 1 | 0,19% |
| AREA DE ATENCION AL CIUDADANO | 88 | 16,64% |
| AREA DE CONTRATOS | 3 | 1% |
| AREA DE RECURSOS FISICOS | 2 | 0,38% |
| AREA DE TALENTO HUMANO | 6 | 1,13% |
| GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION | 4 | 0,76% |
| GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION | 2 | 0,38% |
| GERENCIA DE PROYECTOS | 6 | 1,13% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 1 | 0,19% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 8 | 1,51% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 4 | 0,76% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 0,19% |
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | 363 | 68,62% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL | 26 | 4,91% |
| SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION | 14 | 2,65% |
| TOTAL GENERAL | 529 | 100,00% |

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Como se observa, la Subdirección de Asuntos Comunales encabeza la lista con 363 PQRS, equivalentes al 68,62% del total de peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021 y las dependencias con menos solicitudes asignadas fueron Almacén e inventarios, Oficina Asesora de Planeación y Secretaría General con una (1) cada una, correspondiente al 0,19% del total.

5.2. Tipología de PQRS recibidas en el Instituto

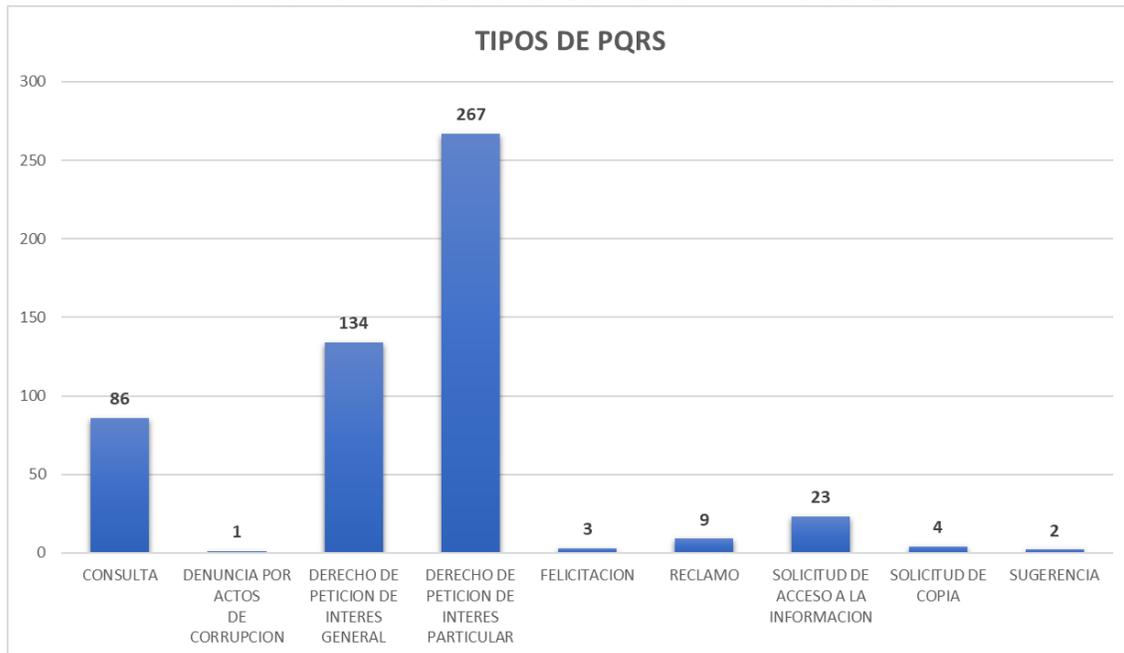
A continuación, se detalla el número de peticiones recibidas según su tipología.

Tabla 2 Tipología de PQRS

| TIPO DE PQRS | CANTIDAD DE PQRS |
|---|------------------|
| CONSULTA | 86 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 134 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 267 |
| FELICITACION | 3 |
| RECLAMO | 9 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 23 |
| SOLICITUD DE COPIA | 4 |
| SUGERENCIA | 2 |
| Total general | 529 |

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Ilustración 1 TIPOS DE PQRS RECIBIDAS EN IDPAC JUN-DIC 2021



Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCI

Teniendo en cuenta lo evidenciado, se concluye que la tipología de PQRS que más se reciben en el Instituto es "Derecho de petición de interés particular", que para el periodo evaluado corresponde a 267 solicitudes, equivalente al 50,47% del total.

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

El Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, establece en el 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”.

Atendiendo lo establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó la verificación de la oportunidad de las respuestas dadas a las PQRS, la cual adelantó teniendo en cuenta los siguientes plazos:

- 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

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 3 Oportunidad de Respuesta

| DESCRIPCIÓN | No. PETICIONES |
|--|----------------|
| Peticiones atendidas dentro del plazo | 340 |
| peticiones vencidas con respuesta | 27 |
| Peticiones vencidas sin respuesta | 48 |
| Peticiones por finalizar dentro del plazo (con fecha de vencimiento posterior a 31 de diciembre) | 114 |
| TOTAL | 529 |

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

En la siguiente tabla se detalla el estado de la atención para cada tipo de PQRS, con corte al 31 de diciembre de 2021.

Tabla 4 Estado de atención para cada PQRS

| TIPO DE PQRS | CANTIDAD DE PQRS | PETICIONES ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO | PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA | PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA | PENDIENTES POR FINALIZAR DENTRO DEL PLAZO |
|---|------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| CONSULTA | 86 | 59 | 1 | 3 | 23 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 134 | 71 | 11 | 12 | 40 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 267 | 180 | 8 | 32 | 47 |
| FELICITACION | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 9 | 8 | 0 | 1 | 0 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 23 | 14 | 6 | 0 | 3 |
| SOLICITUD DE COPIA | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total general | 529 | 340 | 27 | 48 | 114 |

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 64,27% (340), pendientes por responder dentro del plazo 21,55% (114), con vencimiento de términos 14,18% (75) (vencidas con respuesta 27, vencidas sin respuesta 48).

A continuación (Tablas 5 y 6) se relacionan peticiones que presentaron vencimientos durante el periodo evaluado, detalladas por cada dependencia responsable:

Tabla 5 Peticiones vencidas con respuesta

| Item | No de petición | Tipo petición | Días vencimiento |
|--|----------------|---|------------------|
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | | | |
| 1 | 2625022021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 |
| 2 | 2653612021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 12 |
| 3 | 2835172021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1 |
| 4 | 2870792021 | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 22 |
| 5 | 3031942021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 6 |
| 6 | 3120702021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 12 |
| 7 | 3152042021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 10 |
| 8 | 3160492021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 9 |
| 9 | 3162012021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 9 |
| 10 | 3183972021 | CONSULTA | 3 |
| 11 | 3192622021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 5 |
| 12 | 3192962021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 7 |
| 13 | 3220182021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 6 |
| 14 | 3233922021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 5 |
| 15 | 3241722021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 5 |
| 16 | 3256602021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 4 |
| 17 | 3286062021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 6 |
| 18 | 3319102021 | SOLICITUD DE COPIA | 11 |
| 19 | 3290942021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1 |
| 20 | 3359202021 | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 13 |
| 21 | 3373392021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2 |
| 22 | 3464142021 | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 7 |
| 23 | 3473932021 | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 5 |
| 24 | 3546102021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 14 |
| SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION | | | |
| 25 | 2325592021 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2 |
| 26 | 2634272021 | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 2 |
| AREA DE RECURSOS FISICOS | | | |
| 27 | 3570902021 | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 19 |

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Tabla 6 Vencimientos por Dependencias

| ITEM | TIPO DE PETICIÓN | No. PETICIÓN | DIAS DE VENCIMIENTO |
|---|---|--------------|---------------------|
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES (46) | | | |
| 1 | CONSULTA | 3460872021 | 13 |
| 2 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2792612021 | 25 |
| 3 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3256512021 | 26 |
| 4 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3309272021 | 23 |
| 5 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3351432021 | 21 |
| 6 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3377982021 | 20 |
| 7 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3389652021 | 19 |
| 8 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3390052021 | 19 |
| 9 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3516012021 | 12 |
| 10 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3649492021 | 2 |
| 11 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3649502021 | 6 |
| 12 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3706422021 | 3 |
| 13 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3745912021 | 1 |
| 14 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2835172021 | 50 |
| 15 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2909342021 | 41 |
| 16 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3154212021 | 5 |
| 17 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3163112021 | 31 |
| 18 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3357502021 | 18 |
| 19 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3372312021 | 20 |
| 20 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3408402021 | 18 |
| 21 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3447242021 | 16 |
| 22 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3447942021 | 16 |
| 23 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3453662021 | 16 |
| 24 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3514072021 | 13 |
| 25 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3516342021 | 12 |
| 26 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3521952021 | 12 |
| 27 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3557162021 | 13 |
| 28 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3562762021 | 8 |
| 29 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3576062021 | 10 |
| 30 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3620782021 | 8 |
| 31 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3620912021 | 8 |
| 32 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3624382021 | 9 |
| 33 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3640462021 | 9 |
| 34 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3640532021 | 7 |
| 35 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3651012021 | 6 |
| 36 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3657482021 | 6 |
| 37 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3670862021 | 5 |
| 38 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3677972021 | 4 |
| 39 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3696472021 | 3 |
| 40 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3707392021 | 3 |
| 41 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3708672021 | 3 |
| 42 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3715302021 | 2 |
| 43 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3718262021 | 2 |
| 44 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3725462021 | 2 |
| 45 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 3741362021 | 3 |
| 46 | RECLAMO | 3703182021 | 1 |
| ATENCION A LA CIUDADANÍA (2) | | | |
| 1 | CONSULTA | 3534412021 | 8 |
| 2 | CONSULTA | 3534432021 | 8 |

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

De acuerdo con la información presentada en las tablas 3, 4, 5 y 6, 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 veintidós (22) días después del plazo), situación igualmente evidenciada y registrada en el informe de seguimiento de PQRS correspondiente al primer semestre de 2021.

Observación No. 1.

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.

Recomendación No. 1.

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

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.

Teniendo en cuenta que producto del informe de seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2020, se generó la observación OB-0086, y que adicionalmente en el informe de "*Seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento institucional - verificación de eficacia*" con corte a octubre de 2021, la Oficina de Control Interno determinó la observación como vencida "*Se recomienda al proceso adoptar medidas para asegurar el cumplimiento de las acciones formuladas dentro de los plazos establecidos para estas*", se recomienda a la SAC tomar las medidas pertinentes para documentar y dar cumplimiento a las acciones en el plan de mejoramiento institucional, con el fin de evitar que se sigan presentando vencimientos en los términos de respuesta para la PQRS de las cuales dicha Subdirección es responsable del trámite.

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 para esta dependencia (Subdirección de Asuntos Comunes).

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. OTRAS SITUACIONES EVIDENCIADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO

La matriz remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía día 10 de enero de 2022 “Reporte PQRS julio-diciembre.vf”, contiene 530 registros; sin embargo, la OCI se evidenció que un (1) registro se encuentra repetido, por lo tanto para efectos del presente seguimiento tomó un total de 529 PQRS.

A continuación, se relaciona el registro repetido:

Tabla 7 PQRS repetidas

| No de petición | Radicado Cordis | Dependencia | Funcionario | Tipo petición | Fecha de asignación a la entidad | Fecha inicio términos | Fecha vencimiento | Fecha finalización | Días vencimiento actividad | Estado petición final |
|----------------|-----------------|-----------------------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|----------------------------|--|
| 3557162021 | 2021ER10627 | SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | Jonathan Andres Amezquita Uribe | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2/11/2021 | 3/11/2021 | 16/12/2021 | 4/01/2022 | 13 | Solucionado - Por respuesta definitiva |
| 3557162021 | 2021ER10627 | SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | Jonathan Andres Amezquita Uribe | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2/11/2021 | 3/11/2021 | 16/12/2021 | 4/01/2022 | 13 | Solucionado por respuesta definitiva |

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía

Igualmente, en la misma matriz se relaciona dos (2) veces el número de petición 2835172021; sin embargo, esta contiene diferente número de radicado CORDIS, a lo que el proceso de Atención a la Ciudadanía manifestó que se trataba de dos (2) registros diferentes para la misma petición, ya que en la segunda oportunidad de radicación se presentaron documentos adicionales a la petición inicial, por lo cual este registro no afecta el total de peticiones para el presente informe.

A continuación, se relaciona la petición repetida con diferente número de radicado CORDIS:

Tabla 8 PQRS repetidas con diferente CORDIS

| No de petición | Radicado Cordis | Dependencia | Funcionario | Tipo petición | Fecha de asignación a la entidad | Fecha inicio términos | Fecha vencimiento | Fecha finalización | Días vencimiento actividad | Estado petición final |
|----------------|-----------------|-----------------------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|----------------------------|-----------------------|
| 2835172021 | 2021ER7929 | SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | Jonathan Andres Amezquita Uribe | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 6/09/2021 | 7/09/2021 | 19/10/2021 | | 55 | sin reponder |
| 2835172021 | 2021ER9207 | SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | Jonathan Andres Amezquita Uribe | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 6/09/2021 | 7/09/2021 | 25/11/2021 | | 30 | sin reponder |

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía

7. 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).

8. RECOMENDACIONES

Los procesos deben continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo de 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.

9. DIFICULTADES

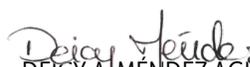
Se observaron inconsistencias entre la información recibida por la OCI el 3 de diciembre de 2021, (corte al 30 de noviembre de 2021 -periodo de julio a noviembre) y la remitida el 10 de enero de 2021 (con corte al 31 de diciembre de la misma vigencia de 2021 - periodo de julio a diciembre):

- ✓ En treinta (30) PQRS se encontraron diferencias en la columna “tipo de petición” (cambio de tipología)
- ✓ En veintisiete (27) PQRS se encontraron diferencias en la columna “Fecha de asignación a la entidad” (cambio de fecha).

La situación anterior, genera dificultad en el seguimiento e incertidumbre sobre la calidad de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano para los seguimientos que debe adelantar la OCI, por lo cual se solicita al proceso realizar adecuadamente la depuración de la información a remitir a la OCI, asegurando que esta sea completa, oportuna y veraz.

Fecha de aprobación: enero 25 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