



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD

II SEMESTRE 2022

31 DE ENERO 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. CRITERIOS	5
4. METODOLOGÍA	6
5. RESULTADOS	7
5.1. Oportunidad en la respuesta entregada por el IDPAC a las solicitudes recibidas 7	
5.1.1. Distribución de PQRSD recibidas durante el período evaluado.....	8
5.1.2. Número mensual de las peticiones recibidas en el IDPAC	9
5.1.3. Tipología de PQRSD recibidas en el Instituto.....	11
5.1.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos legales.....	12
5.2. Otros aspectos verificados	22
5.2.1. Lineamientos establecidos en la Circular 100-20 de 2021 “LINAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022”, numeral 2.....	22
5.2.2. Lineamientos de la Circular 001 de 2022 “SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Anexo “Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, propone y prioriza”, numeral 2, subnumeral 3. 23	
5.2.3. Observaciones documentadas por la OCI en seguimientos anteriores:	24
6. CONCLUSIONES	26
7. RECOMENDACIONES.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de PQRSD por Dependencia	8
Tabla 2 Peticiones recibidas por mes.....	10
Tabla 3 Tipología de PQRSD	11
Tabla 4 Oportunidad de Respuesta	13
Tabla 5 Estado de atención para cada PQRSD.....	14
Tabla 6 Peticiones vencidas con respuesta.....	15
Tabla 7 Peticiones vencidas sin respuesta	21

ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Número PQRSD por Dependencia.....	9
Ilustración 2 Peticiones recibidas por mes.....	10

**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**

II SEMESTRE 2022

Fecha de corte del Informe: diciembre 31 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 julio y el 31 de diciembre 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 PQRSD.

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

Verificar 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 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 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”.*

Circular 100-20 de 2021 *“LINAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022”*, numeral 3. Componente de mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano.

Circular 001 de 2022 *“SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”*, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Anexo *“Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, propone y prioriza”*.

4. METODOLOGÍA

Para la ejecución del seguimiento se llevaron a cabo las siguientes actividades:

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 de 1755 del 30 de junio de 2015 Art. 14 *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*.

Verificación de cumplimiento a lineamientos de la Circular 001 de 2022 *“SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”*, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Anexo *“Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, propone y prioriza”*, numeral 2. *“Proponer intervenciones y soluciones en el marco de las funciones y competencias de la Entidad”*.

Solicitud, obtención y revisión de información relacionada con las solicitudes recibidas por el Instituto durante el periodo evaluado, dicha información fue solicitada al proceso Atención a la Ciudadanía, por medio de correos electrónicos, mesas de trabajo y/o visitas in situ.

Verificación de avance de acciones de mejora, correspondientes a las observaciones documentadas en informes emitidos por la OCI al proceso Atención a la Ciudadanía.

5. RESULTADOS

5.1. Oportunidad en la respuesta entregada por el IDPAC a las solicitudes recibidas

Mediante correo electrónico del día 30 de diciembre de 2022, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso Atención a la Ciudadanía, “(...) *reporte correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022; (...)*”.

El proceso Atención a la Ciudadanía remitió, a través de correo electrónico el día 10 de enero de 2022, el archivo en formato Excel denominado “INFORME CONTROL INTERNO JULIO – DICIEMBRE 2022”, con 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 2022, observando como criterio de verificación los plazos establecidos en Ley 1755 del 30 de junio de 2015, producto de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

5.1.1. Distribución de PQRSD recibidas durante el período evaluado

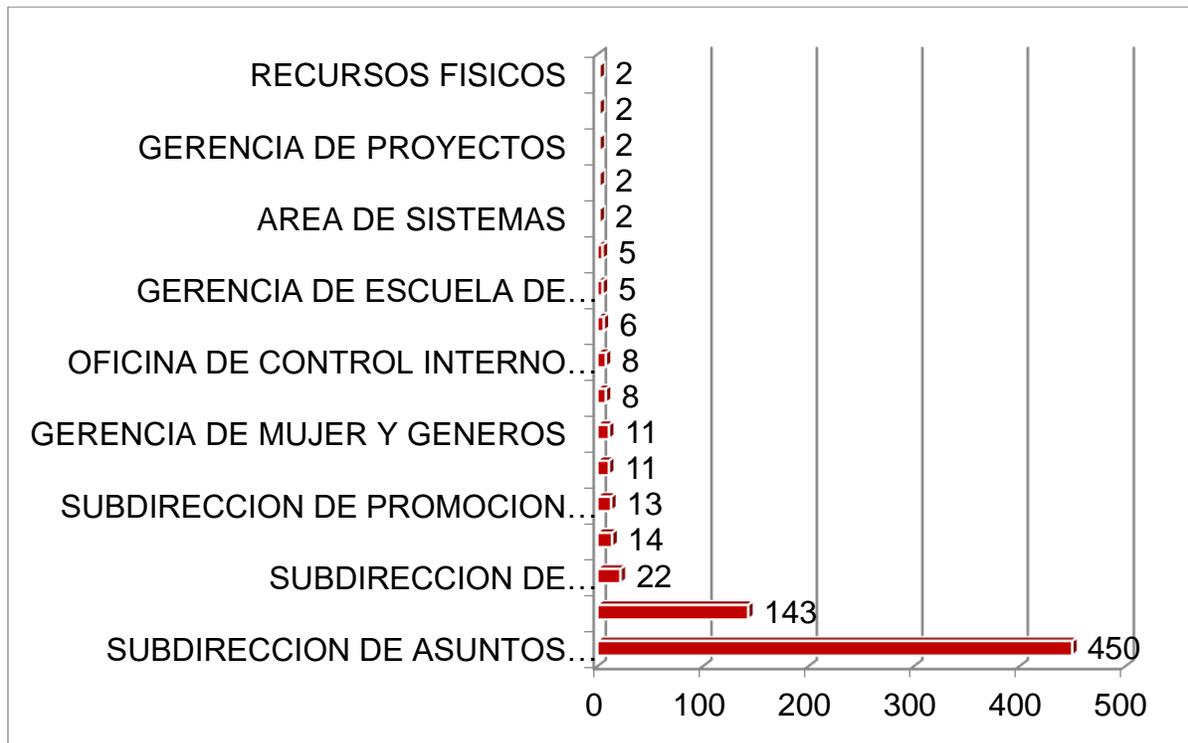
De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se estableció que dentro del período objeto de verificación (01 de julio y el 31 de diciembre de 2022), el IDPAC recibió **706** PQRSD, las cuales se distribuyeron a las dependencias responsables de dar trámite, así:

Tabla 1 Distribución de PQRSD por Dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL	PARTICIPACIÓN
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	143	20,25%
AREA DE CONTRATOS	6	0,85%
AREA DE SISTEMAS	2	0,28%
AREA DE TALENTO HUMANO	11	1,56%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	5	0,71%
GERENCIA DE ETNIAS	8	1,13%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	5	0,71%
GERENCIA DE JUVENTUD	2	0,28%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	11	1,56%
GERENCIA DE PROYECTOS	2	0,28%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0,28%
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	1,98%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	1,13%
RECURSOS FISICOS	2	0,28%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	450	63,74%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	22	3,12%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	13	1,84%
TOTAL	706	100,00%

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Ilustración 1 Número PQRSD por Dependencia



Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Como se observa, la Subdirección de Asuntos Comunes encabeza la lista con 450 PQRSD, equivalentes al 63,74% del total de peticiones recibidas durante el periodo evaluado; las dependencias con menos solicitudes asignadas fueron: Oficina Asesora de Comunicaciones, Gerencia de Proyectos, Gerencia de Juventud, Recursos Físicos y Sistemas (TICS) con dos (2) cada una, correspondiente al 0,28% del total.

5.1.2. Número mensual de las peticiones recibidas en el IDPAC

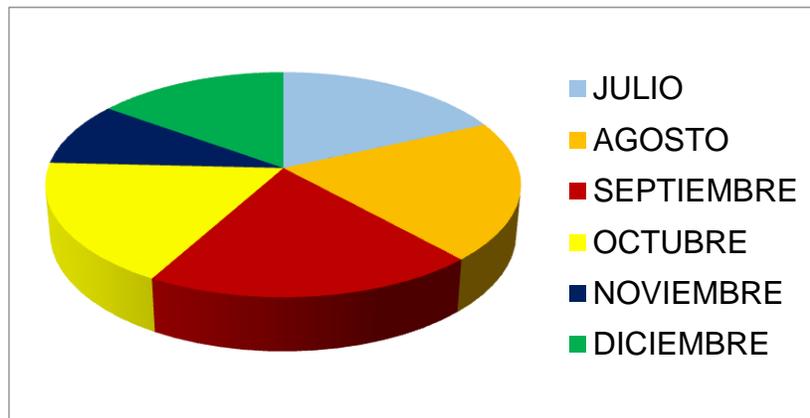
En la siguiente tabla se detalla la cantidad de peticiones recibidas mensualmente, durante el segundo semestre de la vigencia 2022, con corte 31 de diciembre:

Tabla 2 Peticiones recibidas por mes

MES	CANTIDAD
JULIO	128
AGOSTO	142
SEPTIEMBRE	140
OCTUBRE	125
NOVIEMBRE	65
DICIEMBRE	106
TOTAL	706

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCI

Ilustración 2 Peticiones recibidas por mes



Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía - OCI

Según lo evidenciado, para el periodo verificado, el mes en que se recibieron más peticiones fue en agosto con 143, equivalente al 24% del total.

5.1.3. Tipología de PQRSD recibidas en el Instituto

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

Tabla 3 Tipología de PQRSD

TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,14%
FELICITACION	1	0,14%
SUGERENCIA	1	0,14%
SOLICITUD DE COPIA	7	0,99%
RECLAMO	10	1,42%
QUEJA	11	1,56%
CONSULTA	46	6,52%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	48	6,80%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	175	24,79%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	406	57,51%
TOTAL	706	100%

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Teniendo en cuenta lo evidenciado, se concluye que la tipología de PQRSD que más se recibieron para el periodo evaluado en el Instituto es “*Derecho de petición de interés general*”, corresponde a 406 solicitudes, equivalente al 57,51% del total.

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

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, establece en el “ARTÍCULO 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Departamento Administrativo de la Función Pública Ley 1755 de 2015 2 EVA - Gestor Normativo.*

2. *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 (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO. 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 la ley 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”.

Atendiendo lo establecido, se realizó la verificación de la oportunidad de las respuestas dadas a las PQRSD, la cual se adelantó teniendo en cuenta los siguientes plazos:

- 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 PQRSD recibidas durante el período evaluado, fue la siguiente:

Tabla 4 Oportunidad de Respuesta

TIPO	No. PETICIONES
PETICIONES ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO	518
PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	104
PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	1
PETICIONES POR FINALIZAR DENTRO DEL PLAZO (Fecha posterior al 31 de diciembre de 2022)	83
TOTAL	706

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

En la siguiente tabla se detalla el estado de la atención para cada tipo de PQRSD, con corte al 31 de diciembre de 2022.

Tabla 5 Estado de atención para cada PQRSD

TIPO	CANTIDAD	ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA	POR FINALIZAR DENTRO DEL PLAZO
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	0	0	1
FELICITACION	1	1	0	0	0
SUGERENCIA	1	1	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	7	9	2	0	1
RECLAMO	10	4	0	0	1
QUEJA	11	7	1	0	3
CONSULTA	46	41	0	0	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	48	34	12	0	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	175	139	16	0	20
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	406	282	73	1	50
TOTAL	706	518	104	1	83

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 PQRSD: atendidas dentro del plazo 73,37% (518), pendientes por responder dentro del plazo 14,73% (104), con vencimiento de términos (11,89%) (Vencidas con respuesta 83, vencidas sin respuesta 1).

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

Tabla 6 Peticiones vencidas con respuesta

Ítem	No. PETICIÓN	TIPO	DIAS VENCIMIENTO
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO			
1	2977672022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
2	3692112022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3
AREA DE SISTEMAS			
3	2487652022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
AREA DE TALENTO HUMANO			
4	3719802022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1
GERENCIA DE ETNIAS			
5	3625902022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
6	3263992022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
7	3646812022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION			
8	3134762022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3

Ítem	No. PETICIÓN	TIPO	DIAS VENCIMIENTO
GERENCIA DE PROYECTOS			
9	3789392022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
OFICINA ASESORA JURIDICA			
10	3357372022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL			
11	2556942022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1
12	3156562022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5
13	3268982022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
14	3648782022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION			
15	2723292022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
16	3656862022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
17	3711852022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
18	2488782022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
19	2584052022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1
20	2675142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
21	2698912022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
22	2918112022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
23	2919152022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1

Ítem	No. PETICIÓN	TIPO	DIAS VENCIMIENTO
24	2919292022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
25	2936912022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
26	2937162022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
27	2912462022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
28	3101922022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
29	2996772022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
30	3227652022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
31	3806622022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
32	3806772022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
33	3980422022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
34	2473352022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
35	2684162022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
36	3293402022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
37	3332002022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
38	3357082022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
39	3638582022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
40	3713472022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
41	3754772022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
42	3751612022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
43	3776432022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
44	3831002022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2

Ítem	No. PETICIÓN	TIPO	DIAS VENCIMIENTO
45	3881722022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
46	4070242022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
47	2673762022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
48	2811562022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
49	2883772022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
50	2884752022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
51	2820032022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
52	2878692022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
53	3281042022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
54	3305572022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
55	3311332022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
56	3210802022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
57	3580822022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
58	3517242022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
59	3869262022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
60	4073112022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
61	4404372022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
62	4435912022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
63	2776212022	SOLICITUD DE COPIA	4
64	2824852022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
65	2820022022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4

Ítem	No. PETICIÓN	TIPO	DIAS VENCIMIENTO
66	3485642022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
67	3511972022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
68	3782892022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
69	3843122022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
70	3766552022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
71	3722712022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
72	3980262022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
73	2613132022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
74	3167562022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
75	3401402022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
76	3511292022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
77	4405142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
78	2831022022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
79	3265452022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
80	3514492022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
81	2467122022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
82	3296692022	QUEJA	7
83	3435142022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
84	3578012022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
85	2616982022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8
86	3211332022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9

Ítem	No. PETICIÓN	TIPO	DIAS VENCIMIENTO
87	3443502022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
88	3146252022	SOLICITUD DE COPIA	10
89	4098762022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
90	4099162022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
91	3165012022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
92	3263632022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	11
93	2476632022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
94	3401812022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
95	4067592022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
96	4067892022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
97	3022712022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13
98	3012082022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
99	4100472022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14
100	2473052022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16
101	3286312022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19
102	3806632022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	21
103	3806612022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23
104	3278792022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	28

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Tabla 7 Peticiones vencidas sin respuesta

Ítem	No. PETICIÓN	TIPO	DIAS VENCIMIENTO
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
1	4507362022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2

Fuente: Proceso Atención a la Ciudadanía – OCI

Nota: De acuerdo con la Tabla 7, a 31 de diciembre de 2022 la petición se encontraba vencida y sin respuesta; sin embargo, la OCI evidenció que fue resuelta el 6 de enero de 2023, de acuerdo con la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía.

De acuerdo con la información presentada en las tablas 5, 6, y 7, el IDPAC cumple parcialmente los tiempos de respuesta establecidos por Ley para la atención de PQRSD ciudadanas, presentando peticiones vencidas sin respuesta y vencidas con respuesta (entre uno (1) y veintiocho (28) días después del plazo), situación igualmente evidenciada y registrada en los informes de seguimiento realizados por la OCI para PQRSD correspondientes a la vigencia 2021 y 2022 y en los cuales se documentaron las observaciones pertinentes.

Adicionalmente, de acuerdo con los resultados del presente seguimiento se evidencia que, de manera reiterativa, la Subdirección de Asuntos Comunales 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”.

5.2. Otros aspectos verificados

5.2.1. Lineamientos establecidos en la Circular 100-20 de 2021

“LINAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022”, numeral 2.

Los aspectos que contemplan la estrategia anual de servicio al ciudadano en el marco del PAAC fueron verificados por la OCI en el “Segundo seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano – IDPAC vigencia 2022”, en septiembre de 2022 y en el cual se documentó la Ob-0230.

Las acciones de mejora tienen fecha final planificada el 15/03/2023, por lo cual serán evaluadas por la OCI en el próximo seguimiento de verificación de eficacia que se programe.

5.2.2. Lineamientos de la Circular 001 de 2022 “SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Anexo “Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, propone y prioriza”, numeral 2, subnumeral 3.

Para verificación de estos lineamientos, la OCI evidenció en el Acta No. 12 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de diciembre de 2022, se registró que la Secretaría General del IDPAC presentó la “*Recopilación de Sugerencias Ciudadanas*” en donde se informó que: “*Durante la vigencia se han recibido 8 solicitudes, las cuales 6 son derecho de petición de interés general y 2 son consultas, teniendo en cuenta la circular mencionada, solo se deben presentar ante el CIGD las sugerencias allegadas por la ciudadanía para que la entidad COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Código: IDPAC-CE-FT-01 Versión: 03 Páginas 4 de 9 ACTA DE REUNIÓN Fecha: 12/04/2021 mejore sus servicios. En dado caso de presentarse una sugerencia a través del SDQS, se presentará al CIGD para su evaluación y toma de decisiones*”.

Adicionalmente, la OCI evidenció en el SIGPARTICIPO el 24/01/2023, que el proceso de Atención a la Ciudadanía oficializó el documento de “*Recopilación de sugerencias ciudadanas*” IDPAC-SC-FT-01, Versión: 01, requerido en la Circular 001 de 2022 “SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”.

Todo lo anterior permite concluir que el IDPAC da cumplimiento al subnumeral evaluado.

5.2.3. Observaciones documentadas por la OCI en seguimientos anteriores:

Ob-0152 – Atención a la Ciudadanía: El proceso Atención a la Ciudadanía incumple lo establecido en el artículo segundo de la Resolución 332 de 2015 que indica: **“MODIFICAR EL ARTICULO TERCERO DE LA RESOLUCIÓN N° 261 DEL 2 DE SEPTIEMBRE DE 2015, el cual quedara de la siguiente manera: ARTICULO TERCERO. TÉRMINO. Los responsables de los procesos dispondrán de diez (10) días hábiles posteriores a la recepción del informe para la identificación, elaboración, y presentación de las acciones preventivas y/o correctivas y el envío a la Oficina Asesora de Planeación en el formato correspondiente”.**

Para esta observación se formularon dos (2) acciones:

- i. Actualización de la Guía - Fecha final: 05/01/2023 – Planeación Estratégica
- ii. Implementación del Ciclo de Mejoramiento - Fecha final: 31/03/2023 – Atención a la Ciudadanía

En el SIGPARTIPO se evidenció el registro de finalización de la primera acción con la actualización y publicación de la *“Guía para la Administración del Plan de Mejoramiento”*, versión 5 del 29/12/2022.

Ob-0179 – Atención a la Ciudadanía: 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.

Las acciones de mejora tenían fecha final planificada el 19/08/2022, por lo cual serán evaluadas por la OCI en el próximo seguimiento de verificación de eficacia que se programe.

Ob-0086 – Subdirección de Asuntos Comunes: La Subdirección de Asuntos Comunes 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.

La OCI verificó en el SIGPARTICIPO el 24/01/2023 que la acción fue devuelta al paso de “*Análisis de causas y formulación de acciones*” por la Oficina Asesora de Planeación: (...) “*toda vez que no se documentó un nuevo análisis de causas y la definición de nuevas actividades para eliminar la causa raíz, por lo cual se requiere plantear un nuevo análisis de causas y documentar nuevas acciones*”.

La OCI no documenta observación teniendo en cuenta que producto del informe de seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento institucional – verificación de eficacia (febrero 2022) se registró la Ob-0189 la cual se encuentra vigente, por incumplimiento en los tiempos establecidos para la identificación, elaboración y presentación de acciones correctivas, determinados en la Resolución No. 332 de 2015.

Por lo anterior, las acciones serán evaluadas por la OCI en el próximo seguimiento de verificación de eficacia que se programe.

Ob-0189- Subdirección de Asuntos Comunes: Los procesos Planeación Estratégica, Atención al Ciudadano, Control Interno Disciplinario, Gestión Financiera, Gestión Contractual, Gestión del Talento Humano, Gestión de Tecnologías de la Información Inspección Vigilancia y Control, Promoción de la Participación Ciudadana y Comunitaria Incidente incumplen con el tiempo para la identificación, elaboración y presentación de acciones correctivas, determinado en la Resolución No. 332 de 2015 “*Por la cual modifica la Resolución No. 261 de 02 de septiembre de 2015, relativa a la adopción de mecanismos de control Interno para el establecimiento y cumplimiento de acciones de mejora, resultantes de la autoevaluación Institucional de Auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno de las observaciones*”

provenientes de los órganos de control y demás que surjan de ejercicio de Control Interno en el IDPAC” (negrilla y subrayado fuera de texto).

La anterior situación también contraviene lo definido en la “Guía para la administración del plan de mejoramiento”, versión 3, del 26 de mayo de 2020, numeral 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL PLAN DE MEJORAMIENTO-Líderes de los procesos y enlaces, 7. Reformular las acciones cuando la Oficina de Control Interno en su ejercicio de verificación determine la no efectividad de las inicialmente propuestas.

En el “Informe seguimiento plan de mejoramiento institucional - verificación de eficacia” emitido por la OCI en agosto de 2022, se documentó que las tres (3) acciones asociadas a esta observación continuaban en el paso de “Ejecución Plan de Mejoramiento”; para el presente seguimiento se evidenció el 24/01/2023 en el SIGPARTICIPO que las acciones se encuentran finalizadas y serán verificadas por la OCI en el próximo seguimiento de eficacia que se programe.

Ob-0227 – Atención a la Ciudadanía: El proceso Atención a la Ciudadanía incumple con lo establecido en la Circular Conjunta No. 006 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital el 7 de marzo de 2017, en donde se establece: (...) “En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte”. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

La OCI verificó en el SIGPARTICIPO el 24/01/2023 que se formularon dos (2) acciones, cuya fecha de finalización es el 05/02/2023, para el presente seguimiento se evidenció en el SIGPARTICIPO el registro de avances para el cumplimiento, estas acciones serán verificadas por la OCI en el próximo seguimiento de eficacia que se programe.

6. CONCLUSIONES

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).*

El número de peticiones vencidas sin respuesta disminuyó en comparación con el informe emitido por la OCI en julio de 2022; sin embargo, esta situación no debe presentarse en el IDPAC.

Es reiterativo el incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRSD por parte de dependencias, Vencidas sin respuesta (Subdirección de Asuntos Comunes) y Vencidas con respuesta (Atención a la Ciudadanía, Sistemas (TI), Gestión Talento Humano, Gerencia de Etnias, Gerencia de Proyectos, Oficina Jurídica, Subdirección de Asuntos Comunes).

Se evidencia que el proceso Atención a la Ciudadanía cumple con los lineamientos establecidos en la Circular 001 de 2022 “SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”.

Las acciones registradas por los procesos como producto de las observaciones documentadas por la OCI en los seguimientos realizados a las PQRSD serán verificadas en los próximos informes de eficacia que se programen.

7. RECOMENDACIONES

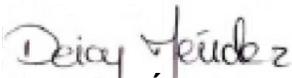
Los procesos deben continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el incumplimiento de términos, debido a las PQRSD sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley, por lo cual se hace necesario que los líderes de proceso revisen permanentemente los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

Las demás recomendaciones se encuentran documentadas en el cuerpo del presente informe.

Fecha de aprobación: 27 de enero de 2023

Elaboró y verificó:

Revisó y aprobó:


DEICY A. MÉNDEZ AGUIRRE
Profesional Universitario
Oficina Control Interno

PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno