



**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD  
II SEMESTRE 2023**

**ENERO 2024**



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	5
2. ALCANCE .....	5
3. CRITERIOS NORMATIVOS .....	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.....	7
5.1.2. PQRSD Recibidas Mensualmente .....	10
5.1.3. Tipología de las PQRSD recibidas.....	11
5.1.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos de Ley. ....	12
5.2 Otros aspectos verificados .....	18
5.2.1. 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. ....	18
5.2.2. Verificación de informes trimestrales sobre PQRSD, presentados por el proceso Servicio a la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2023. ....	20
5.2.3 Observaciones documentadas por la OCl en seguimientos anteriores ..	29
6. CONCLUSIONES .....	36
7. RECOMENDACIONES GENERALES .....	37

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Distribución de PQRSD por Dependencia.....	8
<b>Tabla 2.</b> Peticiones recibidas por mes .....	10
<b>Tabla 3.</b> Número de peticiones recibidas por tipología .....	11
<b>Tabla 4.</b> Términos de respuesta para las peticiones .....	13
<b>Tabla 5.</b> Oportunidad respuestas PQRSD .....	14
<b>Tabla 6.</b> Oportunidad de respuesta por tipología .....	14
<b>Tabla 7.</b> Peticiones atendidas fuera de término (vencidas con respuesta) .....	15
<b>Tabla 8.</b> Comparativo peticiones recibidas.....	23
<b>Tabla 9.</b> Diferencias peticiones por dependencia.....	23
<b>Tabla 10.</b> Peticiones vencidas segundo semestre 2023 según Informe Control Interno Julio a Diciembre 2023 .....	27

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Número de PQRSD por dependencia. ....	9
<b>Ilustración 2.</b> Porcentaje peticiones recibidas por mes. ....	10
<b>Ilustración 3.</b> Peticiones recibidas por tipología .....	11
<b>Ilustración 4.</b> Peticiones tercer trimestre 2023 .....	22
<b>Ilustración 5.</b> Peticiones cuarto trimestre 2023 .....	22
<b>Ilustración 6.</b> Peticiones vencidas tercer trimestre 2023.....	27
<b>Ilustración 7.</b> Peticiones vencidas Cuarto Trimestre 2023 .....	27

# 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 2023

**Fecha de corte:** Diciembre 31 de 2023

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 informe del 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 2023.

Para este seguimiento se tomó la información suministrada por el Proceso Servicio 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 fin 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**

Actividades desarrolladas por el IDPAC para la atención de solicitudes recibidas por el Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, a través de los diferentes canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía.

## **3. CRITERIOS NORMATIVOS**

- ✓ Ley 1474 de 2011 del 12 de julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- ✓ 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 de lo 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 001 de 2022 “Socialización Guía Orientadora Conoce, Propone y Prioriza”, numeral 2, 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.

#### **4. METODOLOGÍA**

Para la ejecución del presente seguimiento se realizaron las siguientes actividades:

Se consultó y estudió la 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.

Se solicitó por correo electrónico al Proceso Servicio a la Ciudadanía, la información relacionada con las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes recibidas por el Instituto durante el periodo evaluado, además de los Informes de Gestión elaborados por el proceso a las PQRSD.

Se revisó la aplicación de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 Art. 14 *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*

Se verificó el cumplimiento de los lineamientos de la Circular 001 de 2022 “Socialización Guía Orientadora Conoce, Propone y Prioriza”, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, numeral 2 y Anexo “Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, propone y prioriza”, numeral 2, subnumeral 3. Para esto se solicitó al Proceso Servicio a la Ciudadanía, los soportes de presentación del documento *IDPAC-SC-FT-0 Recopilación de Sugerencias Ciudadanas* ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Se efectuó verificación de avance en acciones de mejora, correspondientes a las observaciones documentadas en informes emitidos por la OCI a los Procesos, que tienen relación con los criterios definidos en este seguimiento.

## **5. RESULTADOS**

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

Mediante correo electrónico del día 16 de enero de 2024, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso Servicio a la Ciudadanía, “(...) reporte correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023; (...)”.

El proceso Servicio a la Ciudadanía, mediante correo electrónico el día 22 de enero de 2024, remitió archivo en formato Excel denominado “INFORME CONTROL INTERNO DE JULIO A DICIEMBRE 2023”, con la información solicitada.

Una vez recibida la información y tomando como base los datos aportados por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, se verificó 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 2023. Teniendo en cuenta como criterio de verificación los plazos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, 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 Servicio a la ciudadanía, se estableció que dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2023, el Instituto recibió setecientos noventa y ocho (798) PQRSD, distribuidas a las dependencias encargadas de dar trámite, así:

**Tabla 1.** Distribución de PQRSD por Dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	530	66,42%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	93	11,65%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	38	4,76%
GERENCIA DE JUVENTUD	19	2,38%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	18	2,26%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	14	1,75%
AREA DE TALENTO HUMANO	12	1,50%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	12	1,50%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	12	1,50%
GERENCIA DE ETNIAS	10	1,25%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	9	1,13%
GERENCIA DE PROYECTOS	8	1,00%
AREA DE CONTRATOS	7	0,88%
RECURSOS FISICOS	5	0,63%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0,38%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0,38%
AREA DE SISTEMAS	2	0,25%
DIRECCION GENERAL	1	0,13%
AREA DE TESORERIA	1	0,13%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

**Ilustración 1. Número de PQRSD por dependencia.**



**Fuente:** Oficina de Control Interno

Podemos observar que la subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más recibió peticiones durante el periodo evaluado, con un total de quinientos tres (503) peticiones, lo que corresponde al 66,42% del total de peticiones recibidas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023, seguida por el área de Atención al Ciudadano con un total de noventa y tres (93) peticiones que corresponden al 11,65%. Las dependencias con menos peticiones recibidas fueron la Oficina Asesora de Planeación, el Área de Tesorería y la Dirección General con una (1) petición cada una, lo que corresponde al 0.13% del total.

### 5.1.2. PQRSD Recibidas Mensualmente

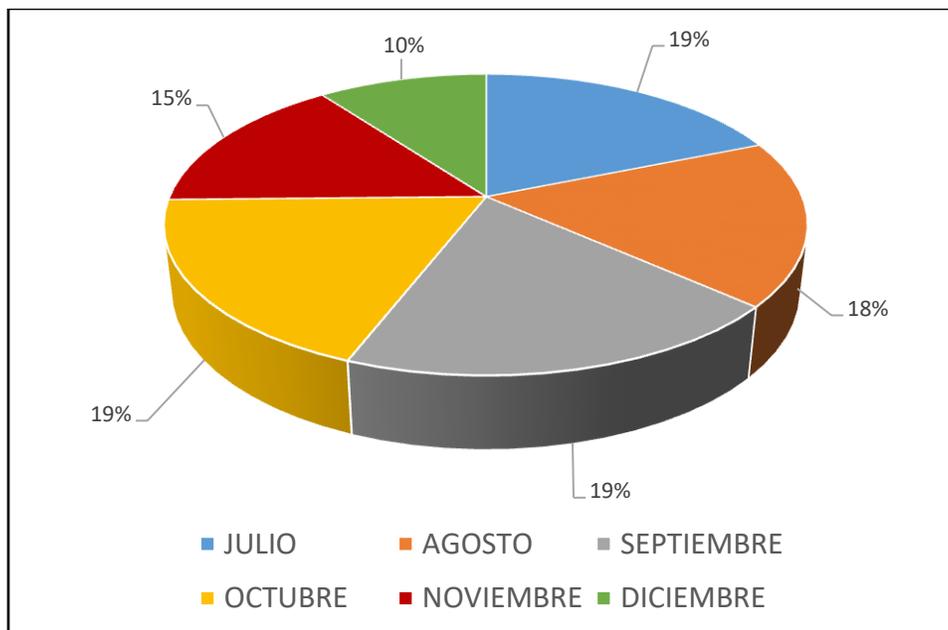
A continuación, se detalla el total de peticiones recibidas por el instituto durante el segundo semestre del año 2023:

**Tabla 2.** Peticiones recibidas por mes

MES	CANTIDAD
JULIO	150
AGOSTO	142
SEPTIEMBRE	154
OCTUBRE	150
NOVIEMBRE	121
DICIEMBRE	81
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

**Ilustración 2.** Porcentaje peticiones recibidas por mes.



Fuente: Oficina de Control Interno

Se evidencia que el mes de septiembre fue en el que más se recibieron peticiones, con un total de ciento cincuenta y cuatro (154) correspondientes al 19%, seguido por los meses de julio y octubre con ciento cincuenta (150) peticiones cada uno, como se muestra en la ilustración 2.

### 5.1.3. Tipología de las PQRSD recibidas

En la siguiente tabla se detalla el número de peticiones recibidas en el Instituto de acuerdo con su tipología:

**Tabla 3.** Número de peticiones recibidas por tipología

TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés General	361	45,23%
Derecho de Petición de Interés Particular	292	36,59%
Consulta	45	5,64%
Queja	39	4,89%
Denuncia por Actos de Corrupción	22	2,76%
Solicitud de Acceso a la Información	17	2,13%
Reclamo	9	1,13%
Solicitud de Copia	8	1,00%
Sugerencia	5	0,63%
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

**Ilustración 3.** Peticiones recibidas por tipología



Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con la verificación realizada, como se observó durante la verificación del primer semestre de 2023, las tipologías por las cuales se recibieron más peticiones en el Instituto durante el periodo verificado fueron: “derecho de petición de interés general” con trecientas sesenta y un (361) peticiones y “derecho de petición de interés particular” con doscientas noventa y dos (292), correspondientes al 45,24% y 36,59% respectivamente, para el total del segundo semestre de 2023.

#### **5.1.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos de Ley.**

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en su artículo 14 establece:

*“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.*
- 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”.*

Observando lo establecido, se efectuó verificación de la oportunidad en las respuestas emitidas a las PQRSD, teniendo en cuenta los siguientes plazos:

**Tabla 4.** Términos de respuesta para las peticiones

Tipología	Término
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10 días
SOLICITUD DE COPIAS	10 días
QUEJA	15 días
RECLAMO	15 días
SUGERENCIA	15 días
FELICITACIÓN	15 días
DERECHO DE PETICIÓN GENERAL	15 días
DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR	15 días
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días
CONSULTAS	30 días

Fuente: OCI - Ley 1755 de 2015, artículo 14.

Luego de la verificación llevada a cabo, se estableció que la oportunidad en las respuestas emitidas por el Instituto a las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2023, fue la siguiente:

**Tabla 5.** Oportunidad respuestas PQRSD

TIPO	No. PETICIONES	%
PETICIONES ATENDIDAS DENTRO DE TERMINO	784	98%
PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINO (VENCIDAS)	14	2%
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

Se evidenció que, a la fecha de elaboración del presente seguimiento, el Instituto dio respuesta al 100% de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2023, de las cuales el 98% (784) fueron atendidas dentro de los términos de Ley y el 2% (14) fueron atendidas fuera de los mismos.

En la siguiente tabla, se muestra de manera detallada la oportunidad en las respuestas dadas a las peticiones de acuerdo con la tipología.

**Tabla 6.** Oportunidad de respuesta por tipología

TIPO	ATENDIDAS DENTRO DE TERMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	TOTAL
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	351	10	361
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	290	2	292
CONSULTA	45	0	45
QUEJA	38	1	39
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	22	0	22
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	17	0	17
RECLAMO	9	0	9

TIPO	ATENDIDAS DENTRO DE TERMINOS	ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS	TOTAL
SOLICITUD DE COPIA	7	1	8
SUGERENCIA	5	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>784</b>	<b>14</b>	<b>798</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con la verificación realizada y como se muestra en la tabla 6, la tipología “Derechos de petición de interés general” encabeza la lista de peticiones atendidas fuera de los términos de Ley, con diez (10) peticiones, seguido por “Derechos de petición de interés particular” con dos (2), “Queja” con una (1) y “Solicitud de copia” con una (1), para un total de catorce (14) peticiones atendidas fuera de los términos de Ley.

Es pertinente mencionar que dentro del periodo de verificación que comprendió del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se dio respuesta a setecientos ochenta y tres (783) peticiones. Las respuestas a las quince (15) peticiones restantes fueron emitidas en fecha posterior (dentro del Plazo de Ley) al 31 de diciembre de 2023.

Las siguientes peticiones presentaron vencimiento de términos durante el periodo verificado:

**Tabla 7.** Peticiones atendidas fuera de término (vencidas con respuesta)

Ítem	No. Petición	Tipo Petición	Días Vencimiento
<b>GERENCIA DE MUJER Y GÉNERO</b>			
1	3171972023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
2	3203842023	QUEJA	1
3	3257832023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5

Ítem	No. Petición	Tipo Petición	Días Vencimiento
4	3262042023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
5	3325922023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
6	3351992023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
7	3493612023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
8	3561482023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
9	4436872023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
<b>SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES</b>			
10	3764822023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
11	3890422023	SOLICITUD DE COPIA	1
12	4685552023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
13	5345582023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
<b>SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN</b>			
14	3789022023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1

Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con la información presentada en las tablas 6 y 8, el Instituto cumple parcialmente los tiempos de respuesta establecidos por Ley para la atención de PQRSD ciudadanas, presentando peticiones cuya respuesta fue posterior a la fecha de vencimiento (entre uno (1) y diecisiete (17) días), situación evidenciada y registrada en los informes de seguimiento realizados por la OCI para PQRSD correspondientes a las vigencias 2021, 2022 y 2023, en los cuales se documentaron las observaciones pertinentes.

La Oficina de Control Interno reitera las alertas presentadas en seguimientos anteriores, y lo indicado en el *Informe de Seguimiento PQRSD I Semestre 2023*, respecto a que el Instituto y los responsables se exponen a sanciones de carácter disciplinario, según lo contemplado en el numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario), 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”.

Así mismo, de acuerdo con los resultados del presente seguimiento se evidencia que, la Gerencia de Mujer y Género es la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta fuera de los términos establecidos por Ley, con un total de nueve (9) peticiones vencidas; y de manera reiterativa, la Subdirección de Asuntos Comunales y la Subdirección de Promoción, presentan retrasos en las respuestas de las peticiones asignadas, por lo cual la Oficina de Control Interno concluye que estas dependencias no cuenta con controles **efectivos** que minimicen los riesgos de sanciones al Instituto por esta situación.

### **Observación No. 1**

El Proceso Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación (Gerencia de Mujer y Género) incumple lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala: “*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...*”.

## **Recomendación No. 1**

Ejercer control sobre los tiempos de respuesta de las PQRSD con el fin de no incurrir en vencimiento de términos y de esta forma el Instituto siempre de respuesta oportuna a sus peticionarios.

En lo referente al incumplimiento presentado por la Subdirección de Asuntos Comunales y la Subdirección de Promoción de la Participación, no se documenta observación teniendo en cuenta que estas dependencias cuentan actualmente con acciones de mejoramiento en ejecución, relacionadas con incumplimientos en los términos de respuestas a solicitudes recibidas.

### **5.2 Otros aspectos verificados**

**5.2.1. 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.**

De acuerdo con la Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, Propone y Prioriza, numeral 2, subnumeral 3: *“Las sugerencias en revisión deben ser recopiladas por el área de Servicio a la Ciudadanía, o quien haga sus veces, en el tiempo comprendido entre las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Todas las sugerencias deben estar apropiadamente identificadas con el identificador único que les otorga el sistema Bogotá Te Escucha para garantizar su trazabilidad. El resultado de esta consolidación de sugerencias debe estructurarse en*

*un documento formal (denominado Recopilación de sugerencias ciudadanas) de formato de libre elección, que se entrega al Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes o durante la sesión correspondiente”.*

Durante la verificación del cumplimiento de estos lineamientos se evidenció en SIGPARTICIPO la existencia del formato IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias Ciudadanas, versión 1 del 16/12/2022 el cual se encuentra activo. El formato está diseñado para que las sugerencias sean identificadas mediante el código de registro (número de petición) de Bogotá Te Escucha.

Mediante correo electrónico del 17/01/2023, se solicitó a Servicio a la Ciudadanía: “...Evidencia documental de presentación del documento IDPAC-SC-FT-01 "Recopilación de Sugerencias Ciudadanas", ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño...”

En respuesta a esta solicitud, el Proceso remitió la siguiente evidencia documental:

- ✓ Convocatoria a Sesión Ordinaria N° 7 Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Sesión Ordinaria N° 4 Comité Institucional de Coordinación de Control Interno dirigido a los asistentes al Comité, enviada mediante correo electrónico del 27/07/2023, en la cual se relaciona en el orden del día numeral 8: *“Informe trimestral – Servicio a la Ciudadanía - Sugerencias recibidas”* y como archivo adjunto remite el documento:” *Anexo 1. IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias II trimestre 2023 V1.xlsx*, para revisión de los asistentes al comité.
- ✓ Convocatoria a Sesión Ordinaria N° 10 Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Sesión Ordinaria N° 6 Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, dirigido a los asistentes al Comité, mediante Correo electrónico del 25/10/2023, en la cual se relaciona en el orden del día numeral 8: *“Informe*

*trimestral – Servicio a la Ciudadanía - Sugerencias recibidas” y como archivo adjunto remite el documento: “Anexo 1. IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias II trimestre 2023 V1.xlsx”, para revisión de los asistentes al comité.*

- ✓ Convocatoria a Sesión Ordinaria N° 12 Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Convocatoria Sesión Ordinaria N° 7 Comité de Coordinación de Control Interno, dirigido a los asistentes al Comité, mediante correo electrónico de fecha 27/12/2023 en el cual se relaciona en el orden del día numeral 10: *“Informe de sugerencias recibidas”* y como archivo adjunto remite el documento: *“Anexo 1. IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias IV trimestre 2023.xlsx”*, para revisión de los asistentes al comité.

Adicionalmente la OCI, obtuvo copia del Acta de la Sesión No. 07 del CIGD llevada a cabo 31/07/2023, en la cual en el numeral 8 del orden del día, se registra que la Secretaría General presentó el informe trimestral de servicio a la Ciudadanía (las demás actas de los comités referenciados se encuentran en proceso de elaboración por parte de la OAP).

De acuerdo con lo observado en la evidencia documental aportada por el proceso, se concluye que el Instituto da cumplimiento al numeral evaluado.

### **5.2.2. Verificación de informes trimestrales sobre PQRSD, presentados por el proceso Servicio a la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2023.**

Mediante correo electrónico del día 17 de enero de 2024, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso Servicio a la Ciudadanía, “(...) Informes de seguimiento realizados por el proceso Servicio a la Ciudadanía a las PQRSD (...)”.

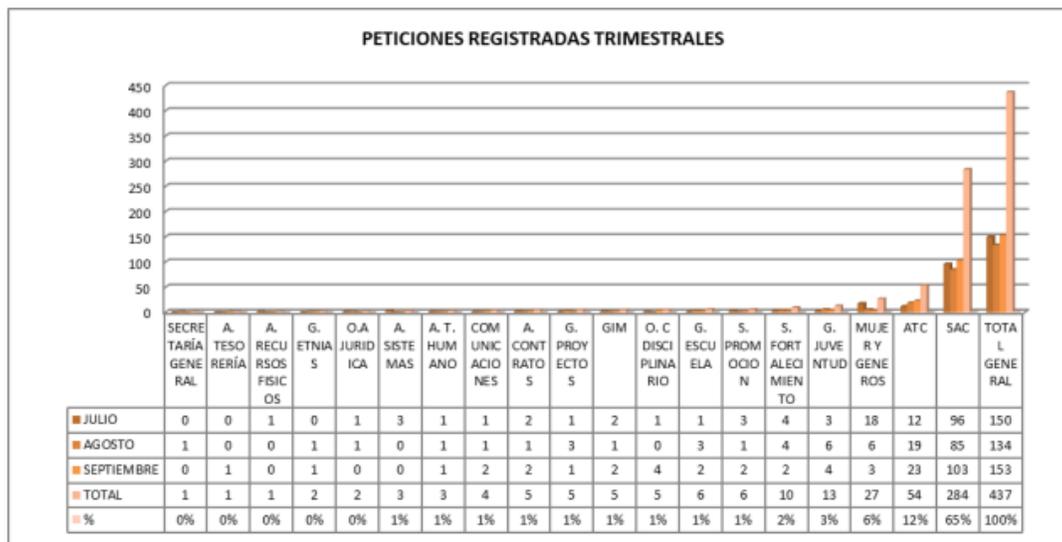
El proceso Servicio a la Ciudadanía, mediante correo electrónico del 22/01/2024, remitió dos (2) documentos en formato PDF, denominados “Informe de Gestión Trimestral Tercer Trimestre Atención a la Ciudadanía Secretara General” e “Informe de Gestión Trimestral Atención a la Ciudadanía Secretara General Octubre, Noviembre y Diciembre”.

Realizando la verificación de la información contenida en los informes trimestrales, se efectuó un análisis de los datos reportados respecto a la cantidad de peticiones recibidas a través el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y las peticiones vencidas o que fueron respondidas fuera de término, en comparación con la información contenida en el archivo en formato Excel denominado “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023” para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, el cual fue remitido por el proceso Servicio a la Ciudadanía el 22/01/2024 para el inicio del presente seguimiento, producto de lo cual se encontró lo siguiente:

**i. Diferencia en el número de peticiones recibidas por el Instituto mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.**

De acuerdo con los informes trimestrales - Atención a la Ciudadanía - Secretara General, para el tercer trimestre de 2023, el instituto recibió cuatrocientas treinta y siete (437) peticiones como muestra la siguiente ilustración:

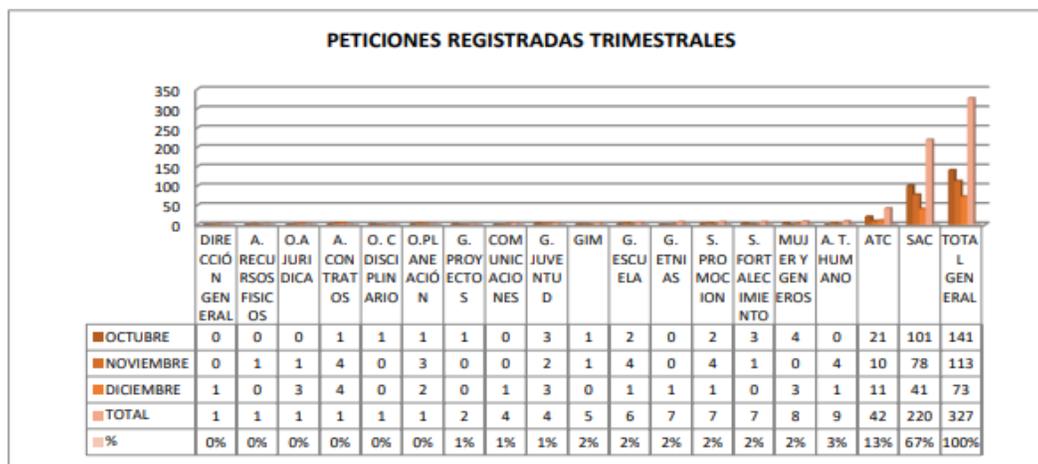
Ilustración 4. Peticiones tercer trimestre 2023



**Fuente:** Informe Gestión Trimestral Tercer Trimestre Atención a la Ciudadanía- Secretaría General – Periodo 2023, Pág. 5.

Para el cuarto trimestre de 2023, reportaron trecientas veintisiete (327) peticiones, así:

Ilustración 5. Peticiones cuarto trimestre 2023



**Fuente:** Informe de Gestión Trimestral Atención a la Ciudadanía - Secretaría General Octubre, Noviembre y Diciembre - Periodo 2023

En concordancia con los informes trimestrales - Atención a la Ciudadanía - Secretaría General, como se muestra en las ilustraciones 4 y 5, para el segundo semestre de 2023, en el Instituto se registraron un total de setecientas sesenta y cuatro (764) peticiones recibidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

Teniendo como base la información contenida en el reporte presentado a la Oficina de Control Interno el 22/01/2024, para el segundo semestre de 2023 el Instituto recibió setecientas noventa y ocho (798) peticiones, como se muestra en la [tabla 2](#) del presente informe, una diferencia de treinta y cuatro (34) peticiones entre la información presentada en los informes trimestrales y la información presentada a la OCI.

**Tabla 8.** Comparativo peticiones recibidas

<b>Peticiones Recibidas</b>		
Total Informes Trimestrales	Informe Control Interno julio – diciembre 2023	Diferencia
<b>764</b>	<b>798</b>	<b>34</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

De igual manera se presentaron diferencias en el número de peticiones gestionadas por las dependencias, así:

**Tabla 9.** Diferencias peticiones por dependencia

<b>Dependencia</b>	<b>Total Informes trimestrales</b>	<b>Informe Control Interno Julio-diciembre 2023</b>
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	504	530
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	96	93
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	34	38

Dependencia	Total Informes trimestrales	Informe Control Interno Julio-diciembre 2023
GERENCIA DE JUVENTUD	21	19
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	14	18
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	13	14
AREA DE TALENTO HUMANO	8	12
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	13	12
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	7	12
GERENCIA DE ETNIAS	3	10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	9
GERENCIA DE PROYECTOS	6	8
AREA DE CONTRATOS	14	7
RECURSOS FISICOS	2	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	3
AREA DE SISTEMAS	3	2
DIRECCION GENERAL	1	1
AREA DE TESORERIA	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	6	1
SECRETARIA GENERAL	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>764</b>	<b>798</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

## Aclaraciones realizadas por la Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía

El 25/01/2024 se remitió correo electrónico a la Secretaría General – Proceso de Servicio a la Ciudadanía, solicitando aclaraciones respecto a las diferencias encontradas entre la información reportada en los informes trimestrales presentados por el proceso y el “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023” que fue remitido a la OCI, en cuanto a las peticiones recibidas en el Instituto, a lo cual, mediante correo electrónico del 26/01/2024, el proceso responde en los siguientes términos:

*“En lo referente a este punto, nos permitimos informar que una vez revisada la data, la diferencia se encuentra en la forma de filtrar la información para la Oficina de Control Interno y para elaborar el informe. Es decir, al momento de elaborar los informes y conforme a como se ha realizado desde que se cuenta con el Sistema Bogotá Te escucha, se descarga la información del aplicativo, se eliminan los duplicados (siempre hay) y se filtra por la columna “CL” que indica “Periodo”, este periodo puede ser anterior o actual. Para el informe se filtra por periodo actual. En cuanto a la base de datos enviada a la Oficina de Control Interno, la cual se elabora de acuerdo a la solicitud de la misma, se incluyen solo las peticiones cuyo “fecha de asignación” están dentro del periodo solicitado, para este caso entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.*

*Teniendo en cuenta, la aclaración requerida por la OCI, evidenciamos que cuando se filtra por “Periodo Actual”, este no toma todas las peticiones lo cual nos generó la diferencia de 34 peticiones en el semestre, por lo tanto se solicitará una mesa de trabajo a Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, con el fin de entender porque este filtro no toma todas las peticiones del mes.”.*

En cuanto a la diferencia en el reporte de las peticiones por dependencia, la Secretaría General – Proceso de Servicio a la Ciudadanía, respondió:

*“Una vez revisada la información se identificaron 2 causas para la diferencia en las peticiones asignadas:*

- 1. La diferencia en el filtro aplicado al momento de remitir la información a Control Interno y el filtro para la elaboración de los informes trimestrales (Remitirse al punto anterior)*
- 2. Los diferentes movimientos de asignación de las peticiones entre las dependencias del IDPAC, es decir ingresa a la dependencia A, pero esta la remite a la dependencia B, quien finalmente da la respuesta al ser de su competencia.*

*Conforme a lo anterior, al momento de elaborar los informes trimestrales solo se tiene en cuenta la dependencia a la que asigna inicialmente, mientras que para la información remitida a la OCI, se tiene en cuenta la dependencia que cierra la petición, por esta razón se presenta una diferencia a las peticiones asignadas a las dependencias”.*

**ii. Diferencia en el número de peticiones gestionadas fuera de términos (vencidas) en el periodo comprendido entre el 01/07/2023 y el 31/12/2023**

De acuerdo con los informes trimestrales Atención a la Ciudadanía - Secretaría General, para el tercer trimestre de 2023, el instituto gestiona fuera de términos tres (3) peticiones y para el cuarto trimestre una (1) petición, como se muestra a continuación:

**Ilustración 6. Peticiones vencidas tercer trimestre 2023**

**Tabla 10. Peticiones vencidas tercer trimestre 2023**

N° de Petición	Dependencia	Fecha vencimiento	Fecha finalización
3351992023	Gerencia de Mujer y Género	25/08/2023	28/08/2023
3493612023	Gerencia de Mujer y Género	05/09/2023	06/09/2023
3561482023	Gerencia de Mujer y Género	11/09/2023	04/10/2023

**Fuente:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

**Fuente:** Informe de Gestión Trimestral Tercer Trimestre Atención a la Ciudadanía Secretara General - Periodo 2023

**Ilustración 7. Peticiones vencidas Cuarto Trimestre 2023**

**Tabla 10. Peticiones vencidas en el trimestre**

N° de Petición	Dependencia	Fecha vencimiento	Fecha finalización
4436872023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	27/10/2023	03/11/2023

**Fuente:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

**Fuente:** Informe de Gestión Trimestral Atención a la Ciudadanía Secretara General Octubre, Noviembre y Diciembre Periodo 2023

Lo anterior indica que, para el segundo semestre de 2023, se reportó a diferentes instancias que se gestionaron fuera de términos un total de cuatro (4) peticiones.

Por el contrario, en el “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023” se evidenciaron un total de catorce (14) peticiones a las cuales se les dio respuesta después de su vencimiento, como se muestra a continuación:

**Tabla 10. Peticiones vencidas segundo semestre 2023 según Informe Control Interno Julio a Diciembre 2023**

Ítem	No de petición	Dependencia	Fecha vencimiento	Fecha finalización
1	3171972023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	29/08/2023	30/08/2023
2	3203842023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	29/08/2023	30/08/2023
3	3257832023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	16/08/2023	24/08/2023

Ítem	No de petición	Dependencia	Fecha vencimiento	Fecha finalización
4	3262042023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	29/08/2023	30/08/2023
5	3325922023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	23/08/2023	25/08/2023
6	3351992023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	25/08/2023	28/08/2023
7	3493612023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	5/09/2023	6/09/2023
8	3561482023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	11/09/2023	4/10/2023
9	3764822023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	25/09/2023	26/09/2023
10	3789022023	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	26/09/2023	27/09/2023
11	3890422023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	27/09/2023	28/09/2023
12	4436872023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	27/10/2023	3/11/2023
13	4685552023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	14/11/2023	15/11/2023
14	5345582023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	19/12/2023	20/12/2023

Fuente: Oficina de Control interno

### **Aclaraciones realizadas por la Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía**

Mediante correo electrónico del 26/01/2024, el proceso responde a la solicitud de aclaración en los siguientes términos:

*“Revisada la información el total de las peticiones vencidas para el periodo solicitado fueron catorce (14) peticiones. Es importante aclarar que actualmente no se cuenta con personal para realizar el ajuste de los informes, pero una vez ingresen las contratistas, se procederá a realizar la revisión y ajuste necesario a estos dos informes”.*

De la situación descrita anteriormente, se evidencian debilidades en la calidad de la información emitida por el proceso, dado que se pudo establecer de forma concluyente que las diferencias encontradas en los diferentes reportes sí se presentaron, generando incertidumbre en cuanto a la precisión y veracidad de la información que se difunde a diferentes instancias, en particular a aquellas que sobre el asunto deben tomar decisiones.

### Observación No. 2:

La Secretaría General – Servicio a la Ciudadanía incumple con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, Artículo 3. “*Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. Principio de la calidad de la información. **Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa,** reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”.* (Negrilla y subrayado fuera de texto)

### Recomendación No. 2:

Implementar controles que permitan verificar que la información consignada en los diferentes documentos emitidos por el proceso corresponde a la realidad, con el fin de que pueda ser usada de manera fiable, para la toma de decisiones y difusión a los interesados o solicitantes.

### **5.2.3 Observaciones documentadas por la OCI en seguimientos anteriores**

Verificado el Plan de Mejoramiento Institucional, se identificaron y analizó el estado de las acciones de mejoramiento vigentes y relacionadas con los términos de respuestas a PQRSD, encontrando lo siguiente.

**Ob-0086 – Inspección Vigilancia y Control de las Organizaciones 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.

Para esta observación se formuló una (1) acción de mejora que tena como fecha final planificada el 30/09/2023.

En el SIGPARTICIPO se evidencia que la acción se encuentra en el paso de Verificación de Eficacia y será verificada por la OCI en el próximo seguimiento de eficacia programado para el mes de febrero de 2024.

De igual manera, se verificó el reporte de las PQRSD para el segundo semestre de 2023 denominado “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023”, se observó que posterior a la fecha de finalización de las acciones formuladas en SIGPARTICIPO (30/09/2023), dos (2) peticiones a cargo de la Subdirección de Asuntos Comunales fueron finalizadas fuera de término (ver tabla 10). Por lo tanto, se determina que las acciones generadas para esta observación fueron NO EFECTIVAS.

### **Recomendación:**

Fortalecer los controles que aplica la Subdirección, para que no se presenten vencimientos en los términos de respuesta a las PQRSD.

**Ob-0133 - Promoción de la Participación Ciudadana y Comunitaria Incidente – Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación:** La Secretaría General y la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, 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.

Para esta acción fueron formuladas dos (2) acciones las cuales se encuentran en el paso Ejecución Plan de Mejoramiento en SIGPARTICIPO, una vez verificado se observó que estas acciones tienen como fecha final planificada el 10/01/2024, por lo tanto, a la fecha del presente seguimiento, NO ES POSIBLE VERIFICAR LA EFECTIVIDAD de estas.

### Recomendación:

En SIGPARTICIPO, dar continuidad al flujo para el paso Verificación de eficacia.

**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.

Para esta observación se formularon cinco (5) acciones de mejora, que se muestran como finalizadas, en el paso Asignación de Seguimiento y tienen como fecha final planificada el 05/09/2023.

Una vez verificado el reporte de las PQRSD denominado “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023”, se observó que de las noventa y tres (93) peticiones asignadas al proceso ([ver tabla 1](#)), posterior a la fecha de finalización de las acciones formuladas, no se encontraron peticiones vencidas o finalizadas fuera de término que estuvieran a cargo del Proceso Servicio a la Ciudadanía, por lo tanto, se determina que las acciones generadas para esta observación fueron EFECTIVAS.

**Ob-0254 – Gestión Contractual:** Los procesos Gestión contractual, Gestión del Talento Humano, Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación (Gerencia de Etnias - Gerencia de Juventud), Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente (Gerencia de Proyectos - Subdirección de Promoción de la Participación), incumplen lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala: “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...”.

Para la presente observación se formularon dos (2) acciones las cuales se encuentran en el paso Verificación de Eficacia y finalizadas. Estas serán verificadas por la OCI en el próximo seguimiento de eficacia programado para el mes de febrero de 2024.

De igual manera se verifico el reporte de las PQRSD denominado “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023”, se observó que de las siete (7) peticiones asignadas al proceso ([ver tabla 1](#)), no se registraron peticiones con fecha posterior a la finalización de las acciones formuladas (30/11/2023), por lo tanto, a la fecha del presente seguimiento, NO ES POSIBLE VERIFICAR EFECTIVIDAD.

**Ob-0255 – Gestión del Talento Humano:** Los procesos Gestión contractual, Gestión del Talento Humano, Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación (Gerencia de Etnias - Gerencia de Juventud), Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente (Gerencia de Proyectos - Subdirección de Promoción de la Participación), incumplen lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala: “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...”.

Para esta observación se formularon dos (2) acciones, que se encuentran finalizadas y en el paso Verificación de Eficacia, estas serán verificadas en el próximo seguimiento de eficacia programado por la OCI para febrero de 2024.

Así mismo, se verificó en el reporte de las PQRSD denominado “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023”, que de las doce (12) peticiones asignadas al proceso ([ver tabla 1](#)), las cinco (5) registradas con fecha posterior a la finalización de las acciones formuladas (05/11/2023), fueron respondidas dentro de los términos. Por lo tanto, se determina que las acciones generadas para esta observación fueron EFECTIVAS.

**Ob-0256 – Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación – Gerencia de Etnias:**

Los procesos Gestión contractual, Gestión del Talento Humano, Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación (Gerencia de Etnias - Gerencia de Juventud), Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente (Gerencia de Proyectos - Subdirección de Promoción de la Participación), incumplen lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala:

“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...”.

Para esta observación fueron formuladas dos (2) acciones de mejora, que de acuerdo con SIGPARTICIPO se encuentran finalizadas y en el paso de Verificación de Eficacia, las cuales serán objeto de verificación en el seguimiento a eficacia programado para febrero de 2024.

Se efectuó verificación del reporte de las PQRSD denominado “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023”, se observó que de las diez (10) peticiones asignadas a la Gerencia ([ver tabla 1](#)), no se registraron peticiones con fecha posterior a la finalización de las acciones formuladas (15/12/2023), por lo tanto, NO ES POSIBLE VERIFICAR LA EFECTIVIDAD.

**Ob-0257 – Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación – Gerencia de Juventud:** Los procesos Gestión contractual, Gestión del Talento Humano, Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación (Gerencia de Etnias - Gerencia de Juventud), Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente (Gerencia de Proyectos - Subdirección de Promoción de la Participación), incumplen lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala: “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...”.

Para la presente observación se formularon dos (2) acciones de mejora, que de acuerdo con SIGPARTIPO se encuentran finalizadas y en el paso de Verificación de Eficacia, las cuales serán objeto de verificación en el seguimiento a eficacia programado para febrero de 2024.

Se verificó el reporte de las PQRSD denominado “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023”, observando que de las diecinueve (19) peticiones asignadas a la Gerencia ([ver tabla 1](#)), una (1) corresponde a una fecha posterior a la finalización de las acciones formuladas (15/12/2023), pero al corte del presente informe (31/12/2023) aún se encontraba dentro del término. Por lo tanto, NO ES POSIBLE VERIFICAR LA EFECTIVIDAD.

**Ob-0258 – Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente – Gerencia de Proyectos:** Los procesos Gestión contractual, Gestión del Talento Humano, Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación (Gerencia de Etnias - Gerencia de Juventud),

Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente (Gerencia de Proyectos - Subdirección de Promoción de la Participación), incumplen lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala: “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...”.

Para esta observación se formularon dos (2) acciones, que en SIGPARTICIPO se encuentran finalizadas y en el paso Verificación de Eficacia. Están serán objeto de verificación en el seguimiento a eficacia programado por la OCI para febrero de 2024.

Se verificó el reporte de las PQRSD denominado “Informe Control Interno de Julio a Diciembre 2023”, observando que de las ocho (8) peticiones asignadas a la Gerencia ([ver tabla 1](#)), no se registraron peticiones con fecha posterior a la finalización de las acciones formuladas (30/11/2023), por lo tanto NO ES POSIBLE VERIFICAR LA EFECTIVIDAD.

**Ob-0259 - Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente - Subdirección de Promoción de la Participación:** Los procesos Gestión contractual, Gestión del Talento Humano, Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación (Gerencia de Etnias - Gerencia de Juventud), Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente (Gerencia de Proyectos - Subdirección de Promoción de la Participación), incumplen lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala: “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...”.

Para esta observación se formularon tres (3) acciones, que en SIGPARTICIPO se encuentran finalizadas y en el paso Verificación de Eficacia. Están serán objeto de verificación en el seguimiento a eficacia programado por la OCI para febrero de 2024.

Se verificó la observación en el aplicativo SIGPARTICIPO, evidenciando que las acciones formuladas por la Subdirección de Promoción de la Participación tienen como fecha final planificada el 31/12/2023, por lo tanto, a la fecha del presente seguimiento, **NO ES POSIBLE VERIFICAR SU EFECTIVIDAD.**

## **6. CONCLUSIONES**

- ✓ El proceso Servicio a la Ciudadanía cumple con los lineamientos establecidos en la Circular 001 de 2022 “SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”.
- ✓ 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).
- ✓ Se presentan deficiencias en la gestión realizada por el proceso Servicio a la Ciudadanía referente a las respuestas que emite el Instituto a las PQRSD, en razón a que el porcentaje de peticiones vencidas durante el segundo semestre de 2023 se mantuvo en 2% del total de las peticiones recibidas, no se observó una mejora en comparación con el primer semestre de 2023.

- ✓ Se evidencian falencias en los controles que realiza el proceso Servicio a la Ciudadanía, en cuanto a la calidad de la información emitida y difundida sobre la atención de PQRSD.

## **7. RECOMENDACIONES GENERALES**

- ✓ Las dependencias deben continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las PQRS contestadas por fuera de los términos de Ley.
- ✓ Fortalecer los controles establecidos por las dependencias, para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta señalados en la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- ✓ Las demás recomendaciones producto del presente informe, se encuentran registradas en el cuerpo del informe.

Aprobado: 31 de enero de 2024

Elaboró y verificó:

*LUZ ELENA AGUDELO DIAZ*

**LUZ ELENA AGUDELO DIAZ**

Profesional Universitario 219-01 (E)

Revisó y aprobó:

**PABLO SALGUERO LIZARAZO**

Jefe Oficina de Control Interno