



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL  
CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE  
2010, ARTÍCULO 3**

**Junio 2023**



## Tabla de Contenido

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. CRITERIOS .....	4
4. METODOLOGÍA .....	4
5. RESULTADOS .....	5
5.1. Numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: .....	5
5.2. Numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: .....	7
5.3. Numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: .....	10
5.4. Numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: .....	15
5.5. Numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: .....	15
5.6. Numeral 6 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: .....	21
5.7. Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: .....	22
6. CONCLUSIONES .....	24
7. RECOMENDACIONES .....	25

## Índice de Tablas

Tabla 1 Plazos Circular Conjunta No. 006 .....	14
--	----

## Índice Ilustraciones

Ilustración 1 Plan de Acción Institucional .....	12
--	----

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 3 DEL DECRETO 371 DE 2010**

Fecha de corte del Informe: junio 15 de 2023

### **1. OBJETIVO**

Determinar el nivel de avance de las actividades implementadas a partir de las recomendaciones y observaciones documentadas en el informe del seguimiento efectuado en la vigencia 2022 por parte de la Oficina de Control Interno al cumplimiento del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá *“DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL”*, en el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal.

### **2. ALCANCE**

La Oficina de Control Interno verificó las actividades ejecutadas a junio de 2023 por el Proceso Servicio a la Ciudadanía, producto de los resultados y recomendaciones documentadas en el informe de seguimiento al cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 realizado en la vigencia de 2022.

### 3. CRITERIOS

- ✓ Decreto 371 de 2010 Artículo 3 – “De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital”.
- ✓ Circular No. 006 de fecha 6 de abril de 2015 emitida por la Veeduría Distrital sobre “Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010, artículo 3 numeral 7”.
- ✓ Circular conjunta No. 006 de fecha 7 de marzo de 2017, emitida por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, sobre “Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”.
- ✓ Informe de seguimiento al cumplimiento del decreto 371 de 2010, artículo 3, Vigencia 2022 emitido por la Oficina de Control Interno del IDPAC.

### 4. METODOLOGÍA

Verificación de la documentación y/o evidencias aportadas por el proceso Servicio a la Ciudadanía – Secretaría General, con respecto a los lineamientos establecidos por el Instituto frente a los numerales 1 al 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 5. RESULTADOS

En mesa de trabajo llevada a cabo el día 13 de junio de 2023, la Oficina de Control Interno – OCI, solicitó al Proceso Servicio a la Ciudadanía, la información y evidencias que sustentaran el desarrollo de acciones (actividades) ejecutadas a partir de las observaciones y recomendaciones documentadas en el informe de seguimiento realizado en la vigencia de 2022 al cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Producto de lo anterior los días 13 y 14 de junio de 2022, el proceso Servicio a la Ciudadanía, remitió vía correo electrónico la información y correspondientes evidencias, las cuales fueron analizadas y valoradas, a partir de lo cual se documentan los resultados que se presentan a continuación.

### 5.1. Numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “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”.

Respecto a este numeral, en el informe de seguimiento documentado por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2022, se recomendó: *“fortalecer las acciones que se adelantan a través del proceso Atención a la Ciudadanía con apoyo de los demás procesos del IDPAC para que las respuestas a las PQRSD sean atendidas dentro de los plazos establecidos por Ley”.*

De lo anterior el proceso Servicio a la Ciudadanía informó que en atención a esta recomendación se implementó la ejecución de las siguientes actividades:

✓ **Alertas preventivas enviadas desde el proceso a las dependencias que tienen peticiones próximas a vencer.**

Se aportó por parte del personal del Grupo de Atención al Ciudadano un total de treinta y siete (37) correos electrónicos remitidos por el proceso entre enero y junio de 2023, a diferentes dependencias del Instituto, alertando sobre “Peticiones próximas a vencer en Bogotá Te Escucha”.

✓ **Remisión a la Secretaría General del IDPAC, del informe de Seguimiento quincenal emitido desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.**

Se evidenciaron correos electrónicos mediante los cuales la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, remitió a la Secretaría General del Instituto informes en los cuales *“se relaciona el número de peticiones que actualmente se encuentran vencidas, gestionadas extemporáneamente y próximas a vencer”*, de estos informes se aporta como evidencia los correspondientes a corte a 19 de mayo y 02 de junio de 2023.

Adicionalmente se evidenciaron correos electrónicos del 13 de junio de 2023, mediante los cuales el Grupo Atención al Ciudadano del IDPAC, remite a las áreas responsables, los informes referenciados en el párrafo anterior. Vale la pena mencionar que estos envíos se efectuaron de manera posterior a la mesa de trabajo entre ese grupo y la Oficina de Control Interno.

Teniendo en cuenta las fechas de corte de los reportes incluidos en los informes allegados por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es conveniente que se tomen medidas para que este tipo de información se dé a conocer a las partes interesadas de manera oportuna.

✓ **Remisión de informes semanales a la Dirección General del Instituto.**

Se evidencia el envío con periodicidad semanal de correos electrónicos dirigidos al equipo asesor de la Dirección General del Instituto, mediante los cuales se remite el informe (en archivo Excel) *“Relación de las peticiones ingresadas en el aplicativo Bogotá Te Escucha”*, en el cual se reporta la información relacionada con las peticiones recibidas en el Instituto con corte a la fecha señalada.

El proceso aportó como evidencia los correos remitidos durante el mes de mayo y lo corrido del mes de junio de 2023, así como el archivo Excel “INFORME SEMANA DEL 2 AL 8 DE JUNIO (1)” que contiene el informe referenciado anteriormente, con corte a junio 08 de 2023.

De acuerdo con todo lo anterior se concluye que el Proceso Servicio a la Ciudadanía, atendió la recomendación de la Oficina de Control Interno en el sentido de *“fortalecer las acciones que se adelantan a través del proceso Atención a la Ciudadanía con apoyo de los demás procesos del IDPAC para que las respuestas a las PQRSD sean atendidas dentro de los plazos establecidos por Ley”*.

**5.2. Numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”.**

Para este aspecto, en el informe de seguimiento documentado por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2022, se recomendó: analizar la pertinencia de actualizar y/o modificar los documentos registrados en el SIG, de acuerdo con la realidad operativa del proceso como: el Manual de Atención a la Ciudadanía

IDPAC-AC-MA-01 en el cual se menciona el aplicativo de correspondencia (CORDIS), equipos tecnológicos como el fax y se menciona el slogan de anteriores administraciones en diferentes protocolos de atención.

En el mismo informe se recomendó la actualización de las actividades que se ejecutan en el procedimiento de atención presencial y que no se encuentran documentadas en el documento (procedimiento) Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía IDPAC-AC-PR-07.

Para la verificación sobre las acciones adelantadas en este aspecto, la Oficina de Control Interno consultó en el aplicativo SIGPARTICIPO, en Módulo de Documentos, del Proceso Servicio a la Ciudadanía, el documento Manual de Atención a la Ciudadanía IDPAC-AC-MA-01, evidenciando que en la actualidad el documento Vigente, corresponde a la Versión 3 del año 2018.

De igual forma se realizó la verificación del documento Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía IDPAC-AC-PR-07, evidenciando que en la actualidad el documento Vigente, corresponde a la Versión 8 del año 2019.

De acuerdo con lo anterior se concluye que, al momento de la verificación, los documentos del Proceso Servicio a la Ciudadanía se encuentran desactualizados, incumpliendo los lineamientos internos que en este sentido ha definido el Instituto, razón por la cual se documenta la siguiente observación:

### **Observación No. 1.**

El Proceso Servicio a la Ciudadanía, incumple lo establecido en el “MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG” - código:IDPAC-AM-MA-01 - versión 6, del 09/12/2022, que en su alcance, señala: “Sobre todos los documentos que hacen parte del Sistema

Integrado de Gestión y que se gestionan a través del módulo de documentos y de mejoras del aplicativo SIGPARTICIPO, incluye la creación, actualización, traslado y eliminación o desactivación, y garantiza los puntos de control para su elaboración, revisión y aprobación hasta su formalización y disponibilidad para consulta”, e incumplimiento al mismo, en cuanto a los roles y responsabilidades frente a administración de documentos del SIG, el cual define para la “Primera Línea de Defensa - Líderes de los procesos y enlaces”, lo siguiente:

- **Identificar las necesidades** de creación, **actualización**, eliminación, desactivación o traslado de la documentación del proceso, a través de ejercicios de autoevaluación donde adelantan actividades de depuración de la información documentada con el fin de mejorar la gestión del proceso.
- **Revisar con periodicidad mínima de dos (2) años la documentación con el fin de mantenerla actualizada** y depurarla como mejora de la gestión del proceso.
- **Garantizar que el contenido de los documentos esté acorde con la gestión del proceso**, entendiéndose que sólo el proceso responsable y los demás procesos que intervienen en el mismo, pueden determinar si las políticas, actividades, tiempos y responsables se encuentran ajustados a la normatividad vigente, el quehacer diario y los diferentes lineamientos a nivel nacional y distrital que se apliquen según cada caso como fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**NOTA:** La Negrita y el Subrayado es del auditor.

## **Recomendación No.1.**

Efectuar una revisión de la totalidad de los documentos del Proceso y realizar las actualizaciones que sean procedentes, dejando evidencia documentada de esta actividad.

Establecer actividades dentro del proceso orientadas a mantener actualizados todos los documentos del proceso para que estos correspondan con la realidad operativa del proceso, así como dar cumplimiento efectivo a lo definido en el Sistema Integrado de Gestión del Instituto en esta materia.

**5.3. Numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.**

En el seguimiento realizado en la vigencia 2022, la Oficina de control interno evaluó el registro total de las solicitudes realizadas de manera presencial en el Instituto, verificación en la cual se evidenció la ejecución de actividades que no se encontraban documentadas en el procedimiento *Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía IDPAC-AC-PR-07*, producto de lo cual se documentó la siguiente recomendación:

“... revisar la pertinencia de actualizar y/o modificar los documentos registrados en el SIG, de acuerdo con la realidad operativa del proceso”, lo anterior en referencia a lo relacionado con el procedimiento “Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía IDPAC-AC-PR-07” se observó que no existe la actividad de dar paso al ciudadano para radicar la petición en el área de correspondencia (la cual se está llevando a cabo en la actualidad); así mismo, este procedimiento hace referencia al aplicativo CORDIS, el cual a partir del mes de enero de 2022 no forma parte de las herramientas del Instituto, situaciones estas que evidencian la desactualización de este documento).

Sobre este primer aspecto, el proceso informó mediante correo electrónico del día 13/06/2023, lo siguiente:

### **SIG PARTICIPO**

*En el aplicativo SIG PARTICIPO en el módulo de documentos se encuentran disponibles las siguientes actualizaciones:*

*-FORMATO REGISTRO DE ATENCIÓN IDPAC-SC-FT-02*

*-RECOPIACIÓN DE SUGERENCIAS IDPAC-SC-FT-01*

*-FORMULARIO RECEPCIÓN DE SOLICITUDES IDPAC-AC-FT-02*

*-ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO IDPAC-AC-FT-03*

### **Ruta de**

**verificación:** [http://137.117.81.71/suiteve/base/client?soa=6&\\_sveVrs=966220230428&](http://137.117.81.71/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=966220230428&)

## PAGINA WEB

Otros documentos del proceso que se actualizaron recientemente fueron:

- *CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DEL IDPAC VIGENCIA 2022*

[https://participacionbogota.gov.co/sites/default/files/2023-06/caracterizacion\\_de\\_usuarios\\_y\\_grupos\\_de\\_valor\\_del\\_idpac\\_2022.pdf](https://participacionbogota.gov.co/sites/default/files/2023-06/caracterizacion_de_usuarios_y_grupos_de_valor_del_idpac_2022.pdf)

- *Portafolio de servicios*

<https://www.participacionbogota.gov.co/atencion-la-ciudadania>

Por otra parte, en cuanto a la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, esta acción se encuentra inmersa en el Plan de Acción Institucional en el cual se establecieron las siguientes fechas para su desarrollo:

### Ilustración 1 Plan de Acción Institucional

Plan de Acción Institucional 2023	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 > Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano > Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano > Servicio a la ciudadanía	Actualizar el manual de Servicio a la Ciudadanía	01/Jun/2023 00:00:00	05/Sep/2023 23:59:00
-----------------------------------	--	--	-------------------------	-------------------------

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía

Si bien se pudo evidenciar la actualización de algunos documentos del proceso, en la revisión realizada para la vigencia 2023 se evidencio que a la fecha el procedimiento “Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía IDPAC-AC-PR-07”, no fue objeto de modificación alguna y se encuentra desactualizado, incumpliendo lo definido en el “MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE

## DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG” -

código:IDPAC-AM-MA-01 - versión 6, no obstante y teniendo en cuenta que en el numeral anterior se documentó una observación producto de esta situación, en este apartado no se genera una adicional.

Ahora bien, respecto a la actualización del documento *Manual de Servicio a la Ciudadanía*, aunque se evidenció que la actividad se encuentra registrada en el Plan de Acción del Proceso, el hecho concluyente es que a la fecha este instrumento se encuentra desactualizado, situación que genera riesgos para el cumplimiento del objetivo del proceso.

Así mismo, en el informe de seguimiento de la vigencia 2022, se documentó la siguiente observación:

El proceso Servicio 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).

Realizada la verificación correspondiente se evidenció que durante el primer semestre de 2023 el proceso cumplió con los plazos definidos en la Circular Conjunta No. 006, para la presentación del informe ante la *Veeduría Distrital*, así:

Tabla 1 Plazos Circular Conjunta No. 006

No.	Informe mes	15o. Día hábil Mes siguiente	Fecha de cargue	Cumple?
1	Enero	21/02/2023	17/02/2023	SI
2	Febrero	22/03/2023	9/03/2023	SI
3	Marzo	25/04/2023	19/04/2023	SI
4	Abril	23/05/2023	18/05/2023	SI
5	Mayo	23/06/2023	5/06/2023	SI

Fuente OCI

La información presentada en la anterior Tabla se encuentra sustentada en las capturas de pantalla aportadas por el proceso, en las cuales se observa que en la página Web de la Veeduría Distrital se encuentran las fechas de “cargue” de los informes del IDPAC.

De acuerdo con lo anterior se concluye que en la actualidad el Proceso Servicio a la Ciudadanía, cumple con los plazos establecidos 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); por tanto, las acciones de mejoramiento correspondientes a la observación relacionada pueden darse por EFECTIVAS en el seguimiento de efectividad que posteriormente efectúe la Oficina de Control Interno.

**5.4. Numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.**

Para este numeral la Oficina de Control Interno no emitió recomendaciones ni observaciones producto del seguimiento realizado en la vigencia 2022, de acuerdo con lo anterior no se realizó ningún tipo de verificación en el presente seguimiento.

**5.5. Numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.**

En cuanto a la ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible, en la vigencia 2022 la Oficina de Control Interno documento las siguientes recomendaciones:

- a. **“...tomar como guía para la accesibilidad en espacios físicos lo indicado en el documento “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital”, versión 2 de febrero de 2022 de la Alcaldía Mayor de Bogotá Numeral 2.1.1. “Accesibilidad en espacios físicos”.**

El proceso Servicio a la Ciudadanía aportó imágenes que evidencian los espacios físicos definidos para la atención a la ciudadanía y su accesibilidad, adicionalmente estos espacios fueron objeto de verificación in situ por parte del auditor responsable, así:

✓ **Acceso baños**



✓ **Inclinación y ancho de rampas**



✓ Puertas abiertas (para evitar obstáculos en el acceso)



✓ Mostradores y ventanillas



✓ Espacios libres y amplios de atención



En cuanto a la señalización, el Proceso informó:

*“La señalización para la sede está incluida en el PAI “Implementar señales accesibles en lugares estratégicos de la sede principal del Instituto”, con fecha final de entrega para el mes de Septiembre, esta acción es compartida con la Oficina Asesora de Comunicaciones (diseño), proceso de Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura y actualmente se está en proceso de diseño. Se adjunta correos como evidencias”.*

Verificado el Plan de Acción Institucional 2023 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC), se evidencia que se encuentra registrada la actividad *“Implementar señales accesibles en lugares estratégicos de la sede principal del Instituto”*, a cargo de la Secretaría General Proceso Servicio a la Ciudadanía y con fecha de finalización 05/10/2023, adicionalmente el proceso aportó correos electrónicos correspondientes a comunicaciones efectuadas durante los meses de abril y junio, entre los Procesos Bienes Servicios e Infraestructura y Comunicación y Estratégica y Nuevas Tecnologías, en los cuales se registran diferentes acciones encaminadas a la aprobación e instalación de la señalización en el IDPAC.

De acuerdo con lo documentado, se concluye que el Proceso Servicio a la Ciudadanía, actualmente se encuentra implementando acciones encaminadas a adoptar los lineamientos definidos en la guía para la accesibilidad en espacios físicos *“Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital”*, versión 2 de febrero de 2022 de la Alcaldía Mayor de Bogotá Numeral 2.1.1. *“Accesibilidad en espacios físicos”*.

- a. **“...analizar la pertinencia de implementar el servicio del “Centro de Relevó” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permite a las personas sordas y oyentes comunicarse entre sí a través de teléfonos, celulares, computadores y tabletas, con la ayuda de intérpretes formados en lengua de señas colombiana”.**

Como evidencia de las actividades adelantadas con el objetivo de implementar el servicio del “Centro de Relevó”, el proceso aportó:

Cuatro (4) correos electrónicos dirigidos a igual número de empresas, solicitando cotizaciones para la prestación del Servicio de interpretación en línea para personas con discapacidad auditiva (Fenascol 01/06/2023, Atmedios y Pantoglot 31/05/2023, Fenascol 29/05/2023), dichas comunicaciones contenían además el documento “ANEXO. *Requerimientos técnicos*”.

Adicionalmente el proceso, como respuesta a la indagación efectuada por la Oficina de Control Interno en cuanto al proceso contractual a adelantar, informó mediante correo electrónico del día 13/06/2023 que: *“En cuanto al PAA, esta no se encuentra aún en el plan de adquisiciones hasta que no se garantice y se tenga claro las condiciones del proceso y la inversión requerida, por lo tanto, no es posible su inclusión en el plan. Adicionalmente, a la fecha no hay el número mínimo de oferentes puesto que solo se ha recibido respuesta de una empresa, lo cual no ha permitido llevar a cabo el proceso contractual.”*

Así las cosas, se evidencia que en la actualidad se están llevando a cabo acciones encaminadas a implementar en el IDPAC el servicio del “Centro de Relevó” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permite a las personas sordas y oyentes comunicarse entre sí a través de teléfonos, celulares, computadores y tabletas, con la ayuda de intérpretes formados en lengua de señas colombiana.

Al respecto se recomienda establecer un cronograma de actividades que permita realizar una adecuada planeación y control para el proceso de implementación del mencionado Centro de Servicio.

### **5.6. Numeral 6 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.**

De acuerdo con lo evidenciado en la vigencia 2022, en lo referente la integración del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y Sistema de Gestión Documental, para el mes de agosto de 2022 se adelantaría la etapa de validación del desarrollo y puesta en operación de esta integración.

Una vez indagado con el proceso Servicio a la Ciudadanía sobre los avances en el proceso de integración del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y Sistema de Gestión Documental del Instituto, se aportó a la Oficina de Control Interno acta de reunión del día 22/02/2023, en la cual se registro entre otros aspectos lo siguiente:

✓ **En la sección 7. Desarrollo de la reunión, se consignó:**

*“9. SDQS. Modificación del API del cliente externo por ello en este momento no es compatible, por ello se requiere dejar soporte por escrito a la entidad competente solicitando una fecha estimada de que la funcionalidad quede activa”.*

✓ **En la sección 8. Propuestas / Disensos / Acuerdos, se consignó**

*“8. SDQS: Remitir oficio solicitando de activación de la funcionalidad - Se realizara oficio de solicitud a Secretaria General, Alcaldía de Bogotá”.*

Lo anterior permite evidenciar que el proceso de integración se viene gestionando por parte de la Secretaría General, no obstante, teniendo en cuenta que la evidencia aportada sobre estas gestiones data del mes de febrero de 2023 y que según el acta referenciada se programo una “solicitud a Secretaria General, Alcaldía de Bogotá”, la cual, según la evidencia aportada, a la fecha de la verificación no se ha realizado, se recomienda tomar acciones inmediatas para culminar con esta acción y determinar si se va o no a efectuar la integración planteada y en caso positivo establecer un cronograma que permita efectuar control al desarrollo del mismo.

Adicionalmente se recomienda a los responsables de la elaboración de las actas, tomar acciones que garanticen que las mismas sean suscritas (firmadas) por quienes participan en las actividades allí documentadas, esto teniendo en cuenta que el acta aportada como evidencia no cuentan con este requisito, situación que no permite tener total certeza de la completitud y veracidad del documento.

**5.7. Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.**

Respecto a la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, la OCI recomendó la asistencia del Secretario General del IDPAC como responsable del proceso Servicio a la Ciudadanía.

El proceso aportó evidencia (Listado de asistencia emitido por la Veeduría Distrital) de la asistencia del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención de PQRS en el IDPAC (Secretario General) a la “SEGUNDA REUNIÓN PLENARIA DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS 06/12/2022”, correspondiente al segundo semestre de 2022.

En lo referente a la vigencia 2023, el proceso informó mediante correo electrónico del 14/06/2023, que:

*“Respecto a la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso, la Veeduría Distrital aclara que “la asistencia de este funcionario es necesaria sobre todo para las reuniones plenarias que se llevan a cabo al inicio y finalización de la vigencia.*

*El IDPAC no asistió a la plenaria del 2023, puesto que la sesión estaba programada a la misma hora de otras reuniones agendadas previamente. No obstante, desde el proceso se solicitó el acta correspondiente con el fin de estar al tanto de los temas allí tratados”.*

De acuerdo con lo anterior la Oficina de Control Interno reitera la recomendación realizada en el informe de seguimiento emitido en la vigencia 2022, en el sentido de tomar las medidas orientadas a garantizar la asistencia del funcionario de más alto nivel responsable del proceso Servicio a la Ciudadanía en el IDPAC, a las plenarias lideradas por la Veeduría Distrital.

## 6. CONCLUSIONES

De las siete (7) recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en el informe de seguimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, el Instituto adelanto actividades en atención a cuatro (4) de estos, previniendo incumplimientos normativos relacionados.

No se atendieron las recomendaciones (2) emitidas por la OCI, en lo relacionado con la actualización de los documentos del Proceso Servicio a la Ciudadanía que se encuentran documentados en el SIGPARTICIPO, originando un incumplimiento a lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión del Instituto.

Se presentan deficiencias en el cumplimiento del Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010: La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital

El Instituto y el proceso Servicio a la Ciudadanía adelantan acciones para dar cumplimiento a los siete (7) numerales establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010: *“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”*.

Se presentó adecuada disposición de funcionarios y contratistas para atender los requerimientos realizados por la OCI para adelantar el presente seguimiento.

## 7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones producto del ejercicio de seguimiento al cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, correspondiente al primer semestre de 2023, se encuentran en el cuerpo del informe, en cada uno de los numerales documentados.

Fecha de elaboración: 15 de junio de 2023.

Elaboró y verificó:

**PABLO SALGUERO LIZARAZO**

Jefe Oficina de Control Interno