



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

Julio 2024



Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. CRITERIOS	4
4. METODOLOGÍA	5
5. RESULTADOS	6
5.1. Numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010:	6
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:	13
5.4. Numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010:	16
5.5. Numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010:	18
5.6. Numeral 6 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010:	19
5.7. Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010:	21
6. CONCLUSIONES	22
7. RECOMENDACIONES	23

Índice de Tablas

Tabla 1 Circular Conjunta No. 006	16
---	----

Índice Ilustraciones

Ilustración 1 Conocimiento de manual de Funciones y Procedimiento de atención a requerimientos.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 2 Gráfica de antigüedad en la entidad	8
Ilustración 3 Utilidad del manual y procedimiento.....	9
Ilustración 4 Gráfica Personal que ha recibido capacitación.....	9

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 3 DEL DECRETO 371 DE 2010

En el marco de los lineamientos estipulados por el Decreto 371 de 2010, la Oficina de Control Interno del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC) presenta informe de seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano, 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, dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024.

Es esencial subrayar que un Sistema de Control Interno sólido no solo resguarda los recursos y los intereses de la entidad, sino que también garantiza que cada acción y decisión se ajuste a los principios de legalidad, eficiencia y eficacia, reafirmando así el compromiso de transparencia y responsabilidad, el cual se deberá mantener mediante un trabajo continuo con rigor y dedicación, buscando constantemente la excelencia en la gestión para contribuir de manera significativa al bienestar y desarrollo de la ciudadanía.

Fecha de corte del Informe: junio 30 de 2024.

1. OBJETIVO

Verificar el 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”*, por parte del Proceso de Atención al Ciudadano del Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal.

2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento normativo en términos de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, en la respuesta a las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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 de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ 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”.

4. METODOLOGÍA

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

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.

Solicitud, mediante radicado Orfeo No. 20241400035733 del 19 de junio de 2024 al Proceso Servicio a la Ciudadanía, de 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.

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

5. RESULTADOS

5.1. Numeral 1: 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, se precisa que dentro del Informe de Seguimiento al 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, realizado por la Oficina de Control Interno del Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal, se verificó el cumplimiento del Proceso al criterio normativo dentro de los numerales 5.2.1 y 5.2.1.1.; por medio de los cuales la OCI, logró constatar que:

El Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal cumple de manera parcial con el criterio establecido en el numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la alcaldía mayor de Bogotá.

Aunque las respuestas revisadas fueron emitidas con calidez, amabilidad y respeto, y elaboradas de manera clara, coherente y completa, se identificó que no todas las PQRS fueron atendidas dentro de los plazos legales establecidos.

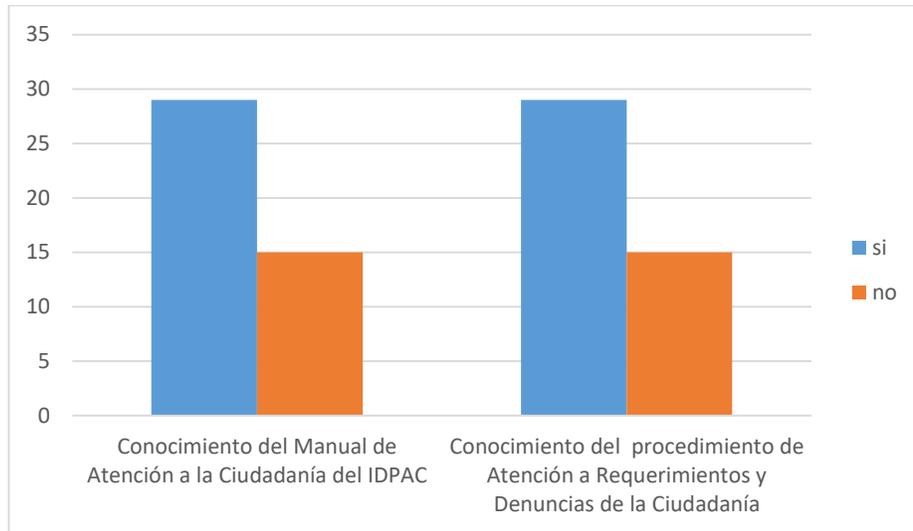
5.2. Numeral 2: Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano.

El numeral 2 del artículo 3 decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Atención al Ciudadano, dispone: *“2) 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 la verificación de este aspecto, la Oficina de Control Interno desarrolló una encuesta a través de la plataforma Microsoft Forms, la cual fue enviada por correo electrónico a todos los servidores del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, la cual tuvo una vigencia desde el 02/07/2024 al 03/07/2024, donde 44 servidores respondieron de manera libre a la misma; una vez cerrada la encuesta, la OCI procedió a analizar los resultados encontrando lo siguiente:

- El 35% (15) de los servidores encuestados no conocen el Manual de Atención a la Ciudadanía
- El 35% de los servidores encuestados no tienen conocimiento sobre cuál es el procedimiento de Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía.

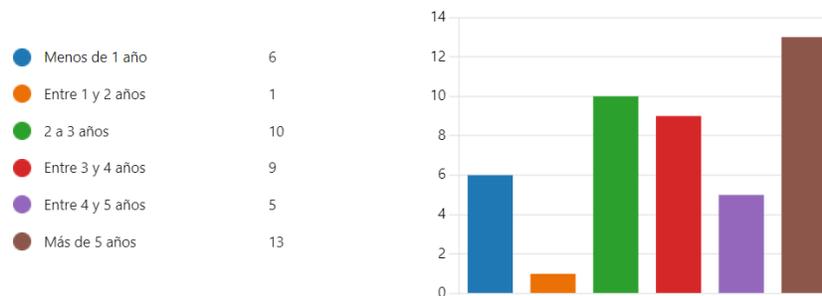
Ilustración 1 Conocimiento de manual de Funciones y Procedimiento de atención a requerimientos



Fuente: Oficina de Control Interno

- En relación con los resultados arriba referenciados, se evidencia un total de 38 servidores encuestados que llevan un tiempo considerable trabajando en el Instituto, estos deberían tener un conocimiento amplio y profundo sobre los procesos y el funcionamiento del Instituto, y su desconocimiento sobre los lineamientos en materia de atención a la ciudadanía afecta de manera importante la calidad del servicio.

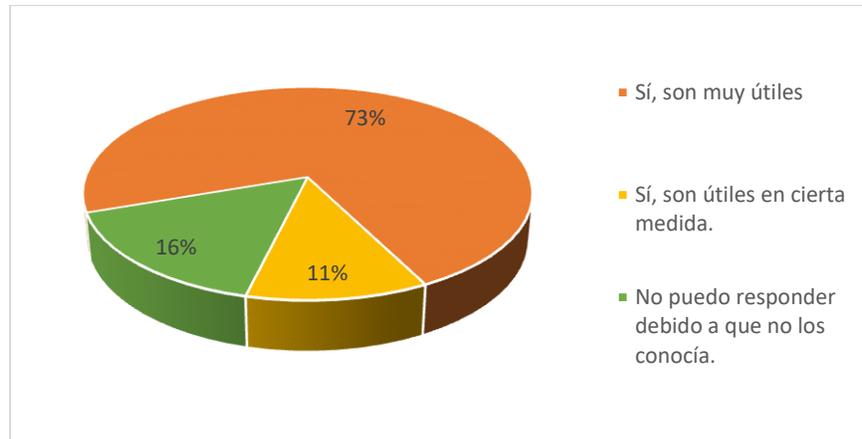
Ilustración 2 Gráfica de antigüedad en la entidad



Fuente: Oficina de Control Interno

- Se tiene que para el 84% de los encuestados resultan útiles el Manual de Atención a la Ciudadanía y el procedimiento de Atención a Requerimientos y Denuncias, el 16% restante indica no conocer los documentos.

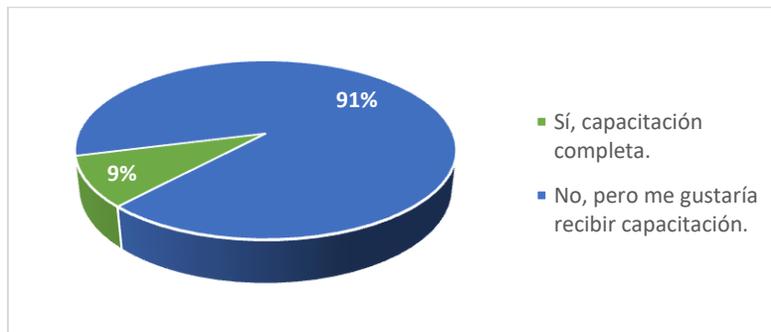
Ilustración 3 Utilidad del manual y procedimiento



Fuente: Oficina de Control Interno

- Se evidencia que tan solo 4 de los servidores encuestados, han manifestado haber recibido capacitación sobre el Manual y el procedimiento, los demás manifestaron que no han recibido capacitación alguna y que sí desean recibirla.

Ilustración 4 Gráfica Personal que ha recibido capacitación



Fuente: Oficina de Control Interno

Los resultados de la encuesta revelan una necesidad urgente de mejora, ya que a pesar de que un alto porcentaje de servidores considera útiles tanto el Manual de Atención a la Ciudadanía como el procedimiento de Atención a Requerimientos y Denuncias, existe una notable falta de conocimiento de estos instrumentos.

De la evidencia aportada por el proceso, se verificó que, desde la Secretaría General de la Entidad, se solicitó a la Alcaldía Mayor de Bogotá capacitación para el día 06/06/2024 dirigida “a las personas que manejan el sistema de Bogotá Te escucha en el IDPAC”; La OCI revisó y comparó los listados de invitación a la capacitación y asistencia a la capacitación con el total participantes de la encuesta, y se obtuvieron los siguientes datos:

- Fueron invitados 32 servidores públicos de la Entidad a la “*Capacitación funcional de registro, clasificación y cierre de peticiones en Bogotá te escucha*”, de los cuales solo asistieron 12 personas invitadas y dos (2) no invitadas pertenecientes al Instituto.
- Participaron 44 servidores de la entidad en la encuesta elaborada por la OCI, de los cuales tan solo 6 personas asistieron a la capacitación organizada por la Alcaldía Mayor.
- Seis (6) de los 32 servidores invitados a la capacitación participaron de la encuesta, tres (3) de los seis (6) no asistieron a la “*Capacitación funcional de registro, clasificación y cierre de peticiones en Bogotá te escucha*”.

El proceso refirió mediante correo electrónico del 16/07/2024 “*Cabe resaltar que **la convocatoria a dicha capacitación la hace directamente la Alcaldía** quienes son los que dictan la capacitación ya que son los administradores del Sistema Bogotá te Escucha.*”, adicional a ello, también indicó “*Cuando ingresa un*

funcionario o contratista nuevo al proceso, se le da a conocer el manual de atención al ciudadano para que la persona conozca los protocolos de atención”; por último concluye exponiendo que “desde el proceso de servicio a la ciudadanía no se dictan capacitaciones sobre el manual o los procedimientos de su responsabilidad a los funcionarios y contratistas de la entidad, ya que estos se encuentran para su consulta en el momento que así lo requieran en el módulo de documentos en el SIGPARTICIPO.”.

La Oficina de Control Interno consultó con el Proceso Servicio a la Ciudadanía, si en la entidad existía la figura del “Defensor del Ciudadano”, a lo que el proceso indicó que el Instituto mediante el artículo primero de la Resolución 280 de 2021 (que se encuentra vigente a la fecha), designó “*como Defensora del Ciudadano a la Jefe de Oficina Asesora, código 115 grado 01, de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad*”;

De acuerdo con lo anterior, se recomienda establecer medidas o controles orientados a garantizar que cada vez que haya un cambio de jefe o titular en la Oficina Asesora de Comunicaciones, la delegación como “Defensor del Ciudadano” sea debidamente comunicada al nuevo titular de manera individualizada. Esto permitirá mantener una continuidad en la gestión y asegurar que el Defensor del Ciudadano esté siempre informado de su rol y responsabilidades.

El proceso aportó dentro de la documentación el Informe de Gestión Defensor del Ciudadano del segundo semestre de 2023, del cual se evidencia la labor desarrollada por el titular en la Oficina Asesora de Comunicaciones.

La Oficina de Control Interno descargó el “*Manual Operativo del Defensor del Ciudadano*” de la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá versión 01, mediante el cual se describen las funciones para el Defensor del Ciudadano.

De acuerdo con el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano, el informe del Defensor del Ciudadano debe presentarse al jefe de la entidad, la Veeduría Distrital y la Secretaría General en enero y julio de cada año. Este informe debe contener los resultados de su gestión, incluyendo las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, basadas en los análisis realizados.

Revisado el Informe de Gestión referido, se evidenció que el Defensor del Ciudadano desarrolló actividades que demuestran el cumplimiento de las siete (7) funciones establecidas en el manual. Adicional, se revisó el Informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital (II-2023), aportado también por el proceso, el cual indica *“Para las funciones 1, 2 3, 4, 5 y 7 el IDPAC adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.”*

El Proceso de Atención al Ciudadano cumple de manera general con el criterio normativo definido en el numeral 2 de artículo 3 del decreto 371, se han realizado algunos avances para reconocer el proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como la figura del Defensor del Ciudadano, no obstante, se evidenció que hay aspectos que requieren de amplia atención, como la baja asistencia a las capacitaciones sobre el sistema "Bogotá Te Escucha" o la falta de un programa de capacitación para servidores públicos nuevos, evidencian la necesidad de advertir sobre la importancia de esta labor.

Se recomienda implementar programas de capacitación continuos y accesibles para asegurar que todos los empleados estén debidamente informados y preparados para cumplir con las expectativas de servicio establecidas por el Instituto.

5.3. Numeral 3: 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.

Dentro de la información aportada por el Proceso de Atención al Ciudadano se evidencia que el Instituto cuenta con un procedimiento definido para el registro de solicitudes (PQRS), documento que establece los lineamientos para la atención a los requerimientos y denuncias ciudadanas; así mismo se recibió correo electrónico del 11/07/2024, donde se refiere:

“(...) una vez se recibe la petición a través del Sistema Bogotá te Escucha, esta debe ser analizada y en caso de identificar que se requiere bien sea trasladar a otra entidad, solicitar ampliar la información, cerrar por no competencia, o solicitar aclaración de la información, estas actuaciones se deben realizar por el sistema sin radicarla en el gestor documental de la entidad receptora de la petición. Lo anterior, teniendo en cuenta que este es el canal oficial de radicación de peticiones del Distrito y esto evita que las peticiones lleguen muchas veces duplicadas a las entidades.”

Por su parte, la Oficina de control interno descargó del aplicativo SIG-Participo el “*Procedimiento IDPAC-AC-PR-07Atencion Requerimientos Denuncias de la Ciudadanía Bogotá Te Escucha-Sdqs V08 diciembre de 2019*”, el cual establece de qué manera el Proceso debe realizar la gestión de registro de solicitudes.

Se conoció también que existe el documento de “*Excel IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias Ciudadanas versión 1 de diciembre de 2012*”, por medio del cual el proceso realiza los mismos pasos de registro y trámite con las Sugerencias radicadas en la Entidad, y también se registran en este documento, para presentarlas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad.

De acuerdo con lo observado se concluye que el Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal da cumplimiento al criterio evaluado definido en el numeral tercero del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Ahora bien, la Oficina de Control Interno conforme a las observaciones del informe documentado en junio de 2023, verificó la actualización de los documentos operativos relacionados con la atención a la ciudadanía y el registro de solicitudes (PQRS), evidenciando lo siguiente:

- Verificación de la Eliminación de la Herramienta CORDIS: Durante la revisión de los procedimientos actuales, específicamente el documento “Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía IDPAC-AC-PR-07”, no se encontró ninguna mención de la herramienta CORDIS,, cumpliendo con la recomendación de actualizar los documentos conforme a la realidad operativa actual, donde CORDIS ya no forma parte de las herramientas del Instituto.

- Registro Total de Solicitudes Realizadas de Manera Presencial: El análisis del procedimiento reveló que las actividades desarrolladas por el proceso para la atención de solicitudes presenciales están documentadas, y según dicha documentación se registran en el Sistema Bogotá Te Escucha (SDQS) y el ciudadano es notificado a través del número de SDQS y el radicado asignado.
- Registro y Trámite de PQRS: se logró verificar que el cumplimiento al Procedimiento de Atención a Requerimientos, asegura que las PQRS sean registradas y tramitadas de manera eficiente, y el ciudadano sea notificado para que pueda consultar la respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha.

Una vez realizadas las verificaciones, se concluye que el proceso ha implementado las actualizaciones recomendadas en verificaciones anteriores.

Se recomienda continuar con la revisión periódica y la respectiva actualización de los documentos del proceso de Servicio a la Ciudadanía, para mantener la congruencia con la operatividad real y los lineamientos institucionales; asegurando así, un servicio siempre alineado con las necesidades y expectativas de los ciudadanos y las normativas vigentes.

Adicional a la actualización de los documentos anotados en líneas anteriores, esta Oficina también realizó la verificación correspondiente sobre la remisión de los informes mensuales presentados por parte de la Secretaría General a la Veeduría Distrital para confirmar que se han cumplido (durante el primer semestre de 2024) con los plazos legales, así:

Tabla 1 Plazos Circular Conjunta No. 006

No.	Informe mes	Fecha de cargue	Cumple
1	Enero	13/02/2023	SI
2	Febrero	13/03/2023	SI
3	Marzo	3/04/2023	SI
4	Abril	6/05/2023	SI
5	Mayo	17/06/2023	SI

Fuente: Oficina de Control Interno

La información presentada en la anterior Tabla fue verificada en la página Web de la Veeduría Distrital, donde se encuentran registradas las fechas de “cargue” de los informes del IDPAC, de acuerdo con lo anterior se concluye que 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)

5.4. Numeral 4 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.

Se pudo evidenciar el registro en el acta de la sesión 11 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño vigencia 2023, aportada por el proceso mediante correo electrónico del 02/07/2024, que esta instancia discutió la necesidad de buscar alternativas viables en lugar de eliminar la actividad “Implementar un servicio de interpretación en línea para personas con discapacidad auditiva” por falta de presupuesto; se propuso no eliminar la actividad sin antes agotar todas las alternativas y revisar la normatividad vigente, programando su finalización para el 31 de diciembre de 2023 con la elaboración de un protocolo de atención y un informe de gestión.

Finalmente se tomó la decisión de actualizar el protocolo de atención a las personas con discapacidad auditiva dentro del manual de servicio a la ciudadanía, que propone dos alternativas para la atención de usuarios con discapacidad auditiva:

La Alternativa 1: establece un proceso basado en comunicación escrita y plataformas digitales, donde se debe informar al usuario sobre su atención inminente, accediendo a través del sitio www.bogota.gov.co, se da clic en la imagen de “CHATICO”, se inicia el chat y se escribe la palabra “SORDO”, el chat “arroja” un link, para un servicio de videollamada.

La Alternativa 2: indica que, conforme a la contratación de un servicio de intérprete de lengua de señas de la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social, el líder del proceso de Servicio a la Ciudadanía coordina la disponibilidad y los detalles de contacto del intérprete para el personal y contratistas involucrados.

La Oficina de Control Interno evidenció que la interacción del Proceso Atención a la Ciudadanía, el Defensor del Ciudadano y las diferentes dependencias del IDPAC se realizan en diferentes escenarios como el Comité de Gestión y Desempeño.

5.5. Numeral 5: 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.

De acuerdo con la verificación in situ realizada por parte del auditor responsable del día 02/07/2024 a las instalaciones de la planta física del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), se evidenció que la misma no ha sufrido cambios o modificaciones desde el año 2022, toda vez, que revisados los informes de seguimiento presentados en el año 2022 y 2023 respectivamente, los espacios físicos definidos para la atención a la ciudadanía y su accesibilidad se siguen manteniendo en el mismo lugar, al igual que la inclinación y el ancho de las rampas para el acceso de personas con movilidad reducida se mantienen.

Para el informe presentado en la vigencia 2023, se concluyó que el Proceso Servicio a la Ciudadanía, se encontraba 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.

El día 04/07/2024 se descargó del enlace de transparencia de la página web del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, el documento Excel que contiene el Plan de Acción Institucional - Vigencia 2024 v5 - modificación 4 del 31052024 publicado el día 12/06/2024, en donde se evidencia que la actividad

“Implementar señales accesibles en lugares estratégicos de la sedes donde el IDPAC realice atención a la ciudadanía” se empezará a adelantar desde el mes de septiembre del presente año.

De acuerdo con lo anterior, el Instituto da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.6. Numeral 6: 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.

Conforme las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno, dentro del INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010, ARTÍCULO 3 - Junio 2023, se indagó con el Proceso en qué estado se encuentra la integración entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental del Instituto, cuya respuesta fue:

“La integración entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental ORFEO está finalizada. Dicha integración fue probada con algunos usuarios que en ese momento manejaban los aplicativos (SDQS y ORFEO) de dependencias como: Subdirección de Asuntos Comunes y Secretaría General – Atención al Ciudadano.

No obstante, al realizarse el cambio de responsable del manejo de estos aplicativos en las dependencias, no fue posible que la integración se reflejara en estos nuevos usuarios, puesto que no se cuenta con el desarrollador que pueda desarrollar la gestión de usuarios, lo que permitiría el acceso y uso del sistema en estos perfiles.”

También se le solicitó al Proceso informar, si se remitió el oficio a la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá solicitando la activación de la funcionalidad del API del cliente externo, y la información presentada por el Proceso fue: *“En cuanto a la activación de la funcionalidad del API del cliente externo, se informa que esta se solicitó cuando se iniciaron las mesas de trabajo con la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, para la integración del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental hace más de un año, por lo tanto, no se cuenta con el soporte del oficio de la solicitud.”*

Se recomienda que los documentos de solicitudes de información se registren o se guarden como soporte de la actividad realizada, lo que permite verificar las acciones que se han llevado a cabo. La Oficina de Control Interno realizará un seguimiento para asegurar el cumplimiento de esta recomendación en la próxima verificación que se programe.

Por último, se consultó con el proceso, sobre qué medidas se han adoptado para mejorar la gestión de PQRS, según las recomendaciones dadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos, la respuesta recibida fue:

“Conforme a las recomendaciones dadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se ha retomado el envío de alertas a las dependencias con el fin de dar a conocer las peticiones próximas a vencer y que se dé una pronta gestión a estas.”; adicional, se aportan capturas de pantalla de correos electrónicos, enviados desde SECRETARIA GENERAL-ÁREA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, a las áreas que presentan peticiones vencidas o próximas a vencer, como por ejemplo el correo del 17/05/2024 a la Subdirección de fortalecimiento de la organización social, los correos del 7/05/2024, del 17/05/2024 y del 14/06/2024 a la Subdirección de Asuntos Comunes, el correo del 7/05/2024 a la Dirección General.

Aunque se han implementado medidas para alertar sobre peticiones próximas a vencer, es esencial evaluar la efectividad y coherencia de estas acciones para garantizar una gestión óptima de quejas y reclamos ciudadanos.

Se observa que, persisten aspectos significativos que requieren atención, como La integración entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental ORFEO, la cual se completó y se probó con algunos usuarios; sin embargo, al cambiar los responsables del manejo de estos aplicativos en las dependencias, la integración no se reflejó debido a la falta de un desarrollador que gestione los perfiles de usuario nuevos, lo que impide el acceso y uso del sistema por parte de los nuevos responsables.

5.7. Numeral 7: 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.

Se consultó con el Proceso sobre la participación del funcionario del más alto nivel de la Entidad, en las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante el primer semestre de 2024, la información que aportó el Proceso Servicio a la Ciudadanía fue:

“Durante el primer semestre del 2024, se participó en las siguientes reuniones:

Página 21 de 24

- *Primera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, realizada el 29 de febrero de 2024.*
- *Socialización de las Guías de Inducción y Reinducción en el manejo de PQRS y BTE, capacitación que se llevó a cabo el día 12 de abril, y fue dirigida por la Veeduría Distrital y Secretaría General.”*

Verificada la información aportada por el proceso, se logró validar que efectivamente el para la Primera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del 29/02/2024, el Dr. Pablo Pacheco, quien fuere el anterior Secretario general, asistió en representación del Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal. Para la socialización de las Guías de Inducción y Reinducción en el manejo de PQRS y BTE del 12/04/2024, participó la funcionaria Verónica Ortega Jiménez como representante de la Entidad.

El Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal cumple de con el criterio normativo, se recomienda al Proceso Servicio a la Ciudadanía adoptar mecanismos a fortalecer y garantizar la participación efectiva del funcionario del más alto nivel en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, para acoger las recomendaciones de manera efectiva.

6. CONCLUSIONES

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.

Un porcentaje significativo de los servidores del IDPAC no está familiarizado con los manuales y procedimientos dispuestos para la atención a la ciudadanía, lo que resalta la necesidad de implementar programas de capacitación de manera constante, enfocados en el manejo de sistemas de gestión de PQRS y en la normativa vigente, para asegurar que tanto la planta de personal como los contratistas estén adecuadamente informados y preparados para ofrecer un servicio de calidad.

La implementación de las recomendaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos ha mostrado avances en la gestión de PQRS. Sin embargo, se requiere un seguimiento continuo para asegurar que todas las mejoras se mantengan y se desarrollen adecuadamente.

Las instalaciones físicas para la atención a la ciudadanía han permanecido sin cambios desde 2022, manteniendo un nivel adecuado de accesibilidad y funcionalidad. No obstante, es importante realizar revisiones periódicas para asegurar que estas instalaciones continúen cumpliendo con los estándares requeridos y mejoren la experiencia del usuario.

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) muestra una eficiencia variable, con algunas áreas desempeñándose mejor que otras. Se deben identificar y replicar las mejores prácticas de las áreas más eficientes en todo el IDPAC para mejorar la uniformidad y calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos

7. RECOMENDACIONES

Implementar programas de capacitación continuos y accesibles para asegurar que todos los empleados estén debidamente informados y preparados para cumplir con las expectativas de servicio establecidas por el Instituto.

Efectuar la revisión periódica y la respectiva actualización de los documentos del proceso de Servicio a la Ciudadanía, para mantener la congruencia con la operatividad real y los lineamientos institucionales.

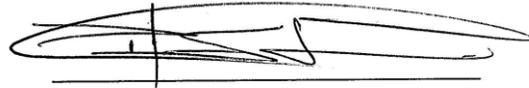
Adoptar mecanismos a fortalecer y garantizar la participación efectiva del funcionario del más alto nivel en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, para acoger las recomendaciones de manera efectiva

Fecha de elaboración: 27 de julio de 2024.

Elaboró y verificó:



CARLOS FELIPE LOZANO RIVERA
Contratista



PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control
Interno