



**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD
I SEMESTRE 2024**

JULIO 2024



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. CRITERIOS	5
4. METODOLOGÍA	6
5. RESULTADOS.....	7
5.1. Oportunidad en la respuesta entregada por el instituto distrital de la participación y la acción comunal a las solicitudes recibidas.....	7
5.1.1. Distribución de PQRS recibidas durante el período evaluado	7
5.1.2. Número mensual de las peticiones recibidas en el Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal.....	10
5.1.3. Tipología de PQRS recibidas en el instituto	11
5.1.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos legales.	12
5.2. OTROS ASPECTOS VERIFICADOS	19
5.2.1. Calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo.....	19
5.2.1.1. Encuestas de satisfacción:	22
5.2.2. Lineamientos de la Circular 001 de 2022 “Socialización Guía Orientadora Conoce, Propone Y Prioriza”, 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”.	24
5.2.3. Verificación de informes trimestrales sobre PQRS, presentados por el proceso Servicio a la Ciudadanía durante el primer semestre de 2024.	26
6. CONCLUSIONES	30
7. RECOMENDACIONES	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de PQRS por Dependencia.....	8
Tabla 2 Peticiones recibidas por mes.....	10
Tabla 3 Tipología de PQRS.....	11
Tabla 4 Oportunidad de Respuesta	13
Tabla 5 Estado de atención para cada PQRS.....	13
Tabla 6 Estado de atención para cada PQRS.....	14
Tabla 7 Peticiones vencidas con respuesta.....	15
Tabla 8 Peticiones vencidas sin respuesta.....	18
Tabla 9 Muestra de respuestas emitidas dentro de términos.....	21
Tabla 10 Diferencia número de peticiones por dependencia.....	26

ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Número PQRS por Dependencia	9
Ilustración 2 Peticiones recibidas por mes.....	10
Ilustración 3 Comparación Respuestas gestionadas fuera de términos.....	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**

I SEMESTRE 2024

Fecha de corte del Informe: junio 30 de 2024

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 enero y el 30 de junio de 2024.

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 PQRS.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y numeral 1, Art. 3 Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte del Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal.

2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento normativo en términos de oportunidad 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 y el 30 de junio de 2024.

3. CRITERIOS

- Ley 1474 de 2011 del 12 de julio de 2011, artículo 76, “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 seguimiento se llevaron a cabo 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., en términos de oportunidad a las respuestas entregadas por el Instituto a los peticionarios.

Se solicitó mediante radicado Orfeo No. 20241400035733 del 19 de junio de 2024 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 de las PQRSD, elaborados por el proceso.

Se verificó 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. Oportunidad en la respuesta entregada por el instituto distrital de la participación y la acción comunal a las solicitudes recibidas

Se solicitó mediante radicado Orfeo No. 20241400035733 del 19 de junio de 2024 al Proceso Servicio a la Ciudadanía, “(...) *reporte correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 15 de junio de 2024; (...)*”.

El Proceso Servicio a la Ciudadanía remitió, a través de correo electrónico el día 22 de junio de 2024, archivo de OneDrive: “Respuesta OCI-127-2024”, con la información solicitada.

Una vez recibida la información y tomando como base los datos aportados por el Proceso Servicio a la Ciudadanía, se procedió a verificar la oportunidad en las respuestas entregadas a las solicitudes allegadas al Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 15 de junio de 2024. 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

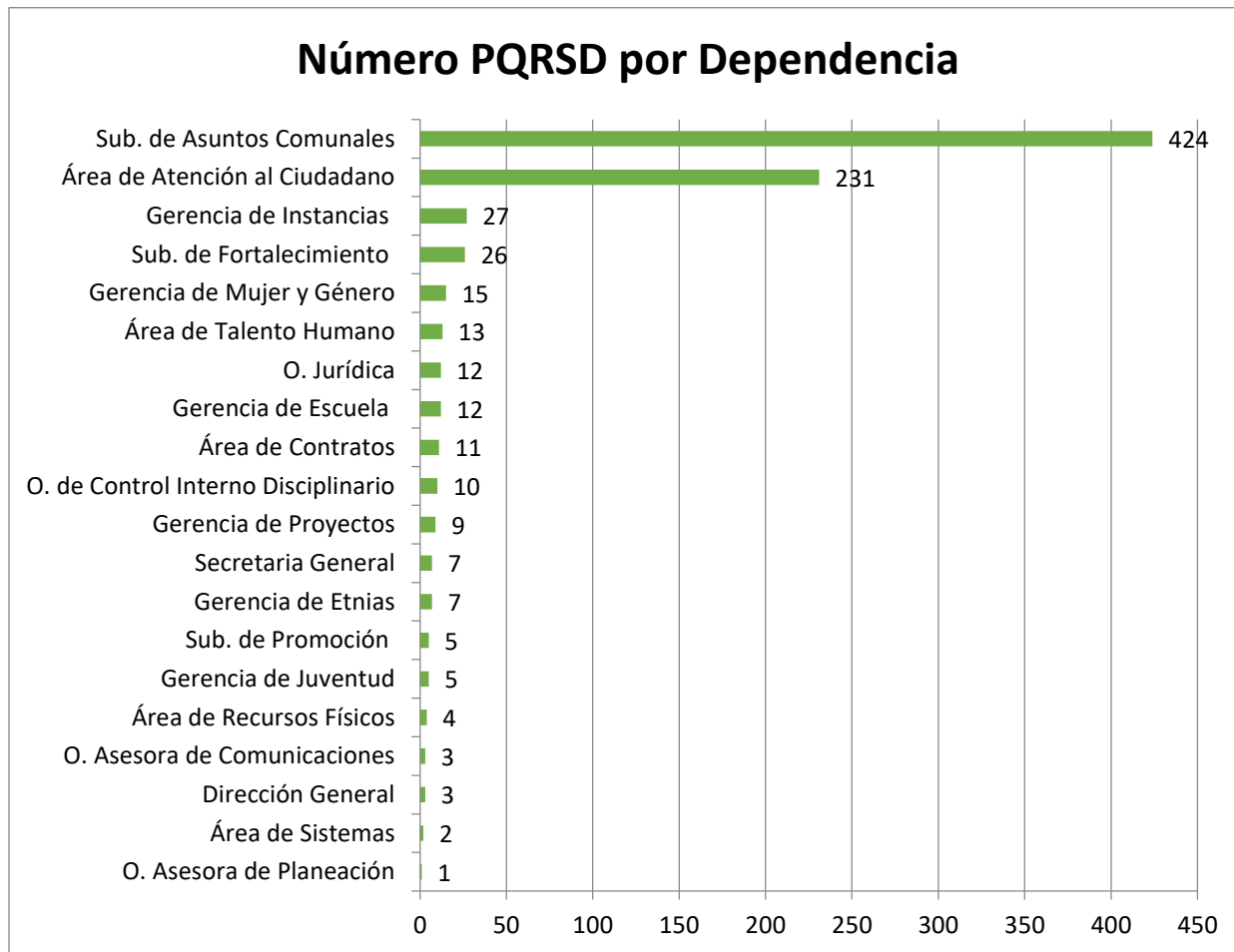
De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio a la ciudadanía, se estableció que dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero y 15 de junio de 2024, el Instituto recibió ochocientos veintisiete (827) PQRSD, distribuidas a las dependencias encargadas de dar trámite, así:

Tabla 1 Distribución de PQRSD por Dependencia

Ítem	Dependencia	Total	Participación
1	O. Asesora de Planeación	1	0,12%
2	Área de Sistemas	2	0,24%
3	Dirección General	3	0,36%
4	O. Asesora de Comunicaciones	3	0,36%
5	Área de Recursos Físicos	4	0,48%
6	Gerencia de Juventud	5	0,60%
7	Sub. De Promoción	5	0,60%
8	Gerencia de Etnias	7	0,85%
9	Secretaria General	7	0,85%
10	Gerencia de Proyectos	9	1,09%
11	O. de Control Interno Disciplinario	10	1,21%
12	Área de Contratos	11	1,33%
13	Gerencia de Escuela	12	1,45%
14	O. Jurídica	12	1,45%
15	Área de Talento Humano	13	1,57%
16	Gerencia de Mujer y Género	15	1,81%
17	Sub. De Fortalecimiento	26	3,14%
18	Gerencia de Instancias	27	3,26%
19	Área de Atención Al Ciudadano	231	27,93%
20	Sub. De Asuntos Comunales	424	51,27%
Total		827	100 %

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

Ilustración 1 Número PQRSD por Dependencia



Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

Como se observa, la Subdirección de Asuntos Comunales encabeza la lista con 424 PQRSD, equivalentes al 51,27% del total de peticiones recibidas durante el periodo evaluado, seguida por el Área del Atención al Ciudadano con un total de 231 peticiones que corresponden al 27,93%; las dependencias con menos solicitudes asignadas fueron la Oficina Asesora de Planeación, con una (1), el Área de sistemas con dos (2), la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección General con tres (3) cada una.

5.1.2. Número mensual de las peticiones recibidas en el Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal

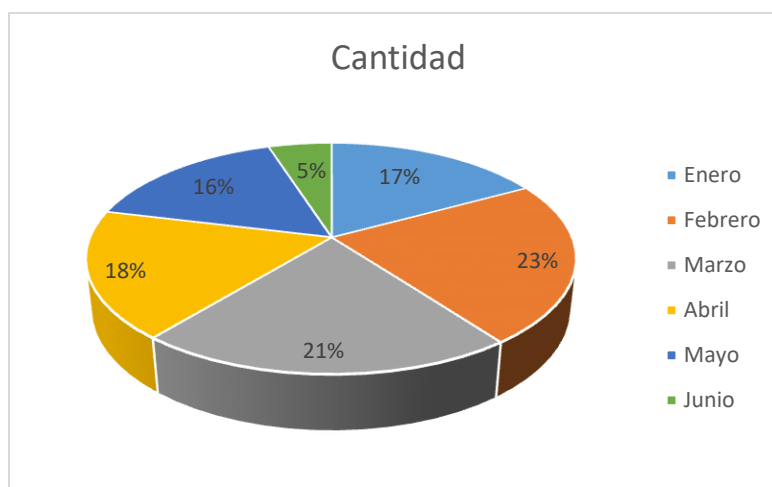
En la siguiente tabla se detalla la cantidad de peticiones recibidas mensualmente, durante el primer semestre de la vigencia 2024, con corte 15 de junio:

Tabla 2 Peticiones recibidas por mes

Mes	Cantidad
Enero	141
Febrero	188
Marzo	175
Abril	148
Mayo	134
Junio	41
Total	827

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

Ilustración 2 Peticiones recibidas por mes



Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

Según lo evidenciado, para el periodo verificado, el mes en que se recibieron más peticiones fue febrero con 188, equivalente al 23% del total semestral, seguido de marzo con 175 peticiones, como se muestra en la ilustración 2.

5.1.3. Tipología de PQRSD recibidas en el instituto

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

Tabla 3 Tipología de PQRSD

Tipo	Cantidad	Participación
Consulta	55	6,65%
Denuncia por actos de corrupción	23	2,78%
D. P. de Interés General	275	33,25%
D. P. de Interés Particular	387	46,80%
Queja	44	5,32%
Reclamo	17	2,06%
Solicitud de acceso a la información	17	2,06%
Solicitud de copia	4	0,48%
Sugerencia	5	0,60%
Total	827	100%

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

Teniendo en cuenta lo evidenciado, se concluye que la tipología de PQRSD que más se recibió para el periodo evaluado en el Instituto es D. P. de Interés Particular con 387 solicitudes equivalentes al 46,80 %, D. P. de Interés General con 275 solicitudes equivalentes al 33,25 % del total semestral.

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

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

TÉRMINOS DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	
TIPOLOGÍA	Ley 1755 de 2015
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.

De acuerdo con la verificación adelantada se estableció que la oportunidad en las respuestas para las PQRSD recibidas durante el período evaluado, fue la siguiente:

Tabla 5 Oportunidad de Respuesta

Tipo	No. Peticiones	Porcentaje
Peticiones atendidas dentro del plazo	723	87,42%
Peticiones vencidas con respuesta	52	6,29%
Peticiones Vencidas sin respuesta	24	2,90%
Peticiones por finalizar dentro del plazo	28	3,39%
Total	827	100%

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

Se evidenció que, a la fecha de ejecución del presente seguimiento, durante el primer semestre de la vigencia 2024 el Instituto atendió dentro del plazo legal un total de setecientos veintitrés (723) peticiones equivalentes al 87.42% de las recibidas durante el periodo evaluado (827), de las cuales adicionalmente el 6.29% (52) fueron atendidas fuera de los términos que establece la ley, veintiocho (28) no habían sido atendidas (sin respuesta) a pesar de que su plazo legal ya estaba vencido y las veinticuatro (24) restantes se encontraban pendientes por atender y contaban con plazo para emitir la respuesta.

En la siguiente tabla, se muestra de manera detallada la oportunidad en las respuestas dadas a las PQRS de acuerdo con la tipología, concorte al 15 de junio de 2024:

Tabla 6 Estado de atención para cada PQRSD

Tipo	Cantidad	Atendidas dentro del plazo	Vencidas con respuesta	Vencidas sin respuesta	Por finalizar dentro del plazo
Denuncia por Actos de Corrupción	23	19	1	2	1
Sugerencia	5	5	-	-	-
Solicitud de copia	4	4	-	-	-
Reclamo	17	13	1	3	-
Queja	44	37	3	-	4
Consulta	55	52	1	-	2
Solicitud de Acceso a la Información	17	15	-	-	2
D. P. de Interés Particular	387	340	25	11	11
D. P. de Interés General	275	239	20	8	8
Total	827	724	51	24	28

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

Según la verificación efectuada y tal como se detalla en la tabla 6, la tipología "D. P. de Interés Particular" encabeza el listado, con 25 solicitudes atendidas fuera de los términos legales. Le sigue el "D. P. de Interés General", con 20 solicitudes resueltas de manera tardía. En tercer lugar, se encuentra la categoría "Queja" con 3 casos fuera de término, seguida de "Consultas", "Reclamos" y "Denuncia por Actos de Corrupción", con un caso cada una, atendidas fuera de los términos legales.

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

Tabla 7 Peticiones vencidas con respuesta

Ítem	No. Petición	Tipo	Días de vencimiento
AREA DE RECURSOS FISICOS			
1	2477492024	Queja	16
GERENCIA DE PROYECTOS			
2	1189452024	D. P. de Interés General	11
OFICINA ASESORA JURIDICA			
3	2522082024	D. P. de Interés Particular	13
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL			
4	1165032024	D. P. de Interés Particular	3
5	2421642024	D. P. de Interés General	10
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES			
6	749592024	D. P. de Interés Particular	1
7	1151072024	D. P. de Interés Particular	1
8	1385972024	D. P. de Interés General	5
9	1849562024	D. P. de Interés General	4
10	1965842024	D. P. de Interés Particular	1
11	2305522024	D. P. de Interés General	3
12	2307622024	D. P. de Interés General	7
13	2348052024	D. P. de Interés General	8
14	2352062024	D. P. de Interés General	1
15	2384172024	D. P. de Interés General	1
16	2437052024	D. P. de Interés General	10

Ítem	No. Petición	Tipo	Días de vencimiento
17	2447792024	D. P. de Interés Particular	9
18	2448422024	D. P. de Interés General	1
19	2448612024	D. P. de Interés General	9
20	2463532024	Consulta	4
21	2466662024	D. P. de Interés General	20
22	2495492024	D. P. de Interés General	2
23	2495602024	D. P. de Interés General	2
24	2523572024	D. por actos de corrupción	3
25	2523902024	D. P. de Interés General	17
26	2524792024	D. P. de Interés General	18
27	2525752024	D. P. de Interés Particular	1
28	2528542024	D. P. de Interés Particular	6
29	2531262024	D. P. de Interés Particular	5
30	2533102024	D. P. de Interés General	1
31	2533342024	D. P. de Interés Particular	5
32	2543102024	Reclamo	5
33	2551262024	D. P. de Interés Particular	9
34	2552562024	D. P. de Interés Particular	9
35	2557302024	D. P. de Interés Particular	5
36	2560222024	D. P. de Interés Particular	4
37	2563122024	D. P. de Interés Particular	4
38	2565872024	Queja	4
39	2567882024	D. P. de Interés General	13
40	2588692024	D. P. de Interés Particular	7
41	2619632024	D. P. de Interés Particular	2
42	2622662024	D. P. de Interés Particular	3
43	2631372024	D. P. de Interés Particular	1
44	2668552024	Queja	10
45	2674222024	D. P. de Interés Particular	3
46	2676352024	D. P. de Interés Particular	9
47	2688862024	D. P. de Interés Particular	10
48	2691122024	D. P. de Interés Particular	8
49	2736492024	D. P. de Interés Particular	3
50	2348852024	D. P. de Interés Particular	1
51	2351722024	D. P. de Interés Particular	1

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

A continuación, se relacionan peticiones que no presentaron respuesta durante el periodo evaluado, detalladas por cada una de las dependencias responsables:

Tabla 8 Peticiones vencidas sin respuesta

Ítem	No. Petición	Tipo	Fecha de recibido
Subdirección de Asuntos Comunales			
1	2503452024	D. P. de Interés General	27/05/2024
2	2561832024	D. P. de Interés Particular	29/05/2024
3	2628202024	D. P. de Interés Particular	20/05/2024
4	2677512024	D. P. de Interés General	20/05/2024
5	2691382024	D. P. de Interés Particular	21/05/2024
6	2691452024	D. P. de Interés Particular	21/05/2024
7	2693802024	D. P. de Interés General	21/05/2024
8	2694022024	D. P. de Interés General	21/05/2024
9	2703542024	D. P. de Interés Particular	21/05/2024
10	2707692024	D. P. de Interés Particular	21/05/2024
11	2713182024	D. P. de Interés Particular	22/05/2024
12	2735512024	D. P. de Interés Particular	23/05/2024
13	2758352024	D. P. de Interés Particular	24/05/2024
14	2784762024	D. P. de Interés General	27/05/2024
15	2814052024	Reclamo	28/05/2024
16	2814082024	Reclamo	28/05/2024
17	2814142024	Reclamo	28/05/2024
18	2814272024	Denuncia por actos de corrupción	28/05/2024
19	2814312024	Denuncia por actos de corrupción	28/05/2024
20	2838362024	D. P. de Interés Particular	30/05/2024
21	2844292024	D. P. de Interés General	30/05/2024
22	2844982024	D. P. de Interés General	30/05/2024
23	2850882024	D. P. de Interés Particular	30/05/2024
24	2853012024	D. P. de Interés General	31/05/2024

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

De acuerdo con la información presentada en las tablas 5 y 6, la Oficina de Control Interno verificó, que el Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal no se encuentra cumpliendo en debida forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, pues a pesar de haber atendido 723 PQRS dentro de los términos de las 827 radicadas ante la Entidad, se evidenció:

- Para 51 solicitudes la respuesta fue emitida posterior a la fecha de vencimiento del plazo legal (entre uno (1) y diecisiete (17)) días, de las dependencias que se describen en la tabla 7.
- Que la Subdirección de Asuntos Comunales dejó de atender 24 peticiones (vencidas), de las cuales a la fecha de verificación no se evidenció que se haya generado respuesta alguna, como se puede apreciar en la Tabla 8.

De igual manera, la OCI reitera las alertas presentadas en seguimientos anteriores, ya que, según lo observado, el Instituto y los responsables, se exponen a sanciones de carácter disciplinario, según lo contemplado en 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”.

Observación 1

Las áreas de Recursos Físicos, Gerencia De Proyectos, Oficina Jurídica, Subdirección de Asuntos Comunales y Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social 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...”.

Recomendación 1

Asignar responsables en cada área para que realicen seguimiento a las peticiones recibidas y emita alertas oportunas para que las respuestas no excedan los plazos establecidos en la norma; así mismo se considera importante implementar capacitaciones enfocadas en la gestión eficiente de PQRSD, la importancia de los tiempos de respuesta, y las consecuencias legales de no cumplir con los plazos establecidos.

5.2. OTROS ASPECTOS VERIFICADOS

5.2.1. Calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo.

El numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la alcaldía mayor de Bogotá, Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, refiere: “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.*”

El proceso aportó documento Excel “OCI Reporte Peticiones SDQS 27jun2024”, del cual se pudo obtener el número de radicado Orfeo de las respuestas asociadas a las solicitudes radicadas ante la entidad.

Con esta información la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria de cuarenta (40) respuestas a PQRS emitidas por las distintas dependencias de la Entidad, atendidas durante el primer semestre de 2024 dentro de los términos descritos en el artículo 14 de la Ley 1755, con el propósito de revisar que las respuestas se hayan dado conforme los lineamientos del numeral 1 artículo 3 decreto 371 de 2010, de manera coherente, completa, que aborden todos los puntos planteados en las peticiones y cuya respuesta haya sido emitida dentro de los plazos legales; dicha información se consultó directamente desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO, según que se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 9 Muestra de respuestas emitidas dentro de términos

No.	Tipología	No. Radicado ORFEO	Fecha de recibido	Fecha de Respuesta	Dependencia
1	Consulta	20243000003481	2/01/2024	16/01/2024	Sub. de Asuntos Comunales
2	D. P. de Interés Particular	20242060002111	2/01/2024	12/01/2024	Área de Recursos Físicos
3	D. P. de Interés Particular	20243000003711	3/01/2024	16/01/2024	Sub. de Asuntos Comunales
4	D. P. de Interés Particular	20243000003471	3/01/2024	16/01/2024	Sub. de Asuntos Comunales
5	D. P. de Interés Particular	20243000001931	4/01/2024	15/01/2024	Sub. de Asuntos Comunales
6	D. P. de Interés Particular	20245200007271	9/01/2024	26/01/2024	Gerencia de Instancias
7	Solicitud de acceso a la I.	20242100007151	10/01/2024	25/01/2024	Área de Contratos
8	D. P. de Interés Particular	20243000012881	22/01/2024	8/02/2024	Sub. de Asuntos Comunales
9	Queja	20243000014581	1/02/2024	13/02/2024	Sub. de Asuntos Comunales
10	Consulta	20243000019741	6/02/2024	26/02/2024	Sub. de Asuntos Comunales
11	Consulta	20243000019741	6/02/2024	26/02/2024	Sub. de Asuntos Comunales
12	D. por actos de corrupción	20244000026491	6/02/2024	26/02/2024	Sub. de Fortalecimiento

No.	Tipología	No. Radicado ORFEO	Fecha de recibido	Fecha de Respuesta	Dependencia
13	Queja	20243000020881	9/02/2024	27/02/2024	Sub. de Asuntos Comunales
14	D. P. de Interés Particular	20243000015061	12/02/2024	20/02/2024	Sub. de Asuntos Comunales
15	D. P. de Interés General	20243000024171	12/02/2024	6/03/2024	Sub. de Asuntos Comunales
16	D. P. de Interés General	20243000019561	12/02/2024	22/02/2024	Sub. de Asuntos Comunales
17	Reclamo	20244000026491	27/02/2024	12/03/2024	Sub. de Fortalecimiento
18	D. P. de Interés Particular	20244300023061	27/02/2024	1/03/2024	Gerencia de Mujer y Género
19	D. P. de Interés General	20243000025711	4/03/2024	13/03/2024	Sub. de Asuntos Comunales
20	D. P. de Interés General	20245200025251	4/03/2024	8/03/2024	Gerencia de Instancias
21	Consulta	20243000029791	4/03/2024	21/03/2024	Sub. de Asuntos Comunales
22	D. P. de Interés General	20243000026931	4/03/2024	18/03/2024	Sub. de Asuntos Comunales
23	Queja	20243000029831	4/03/2024	21/03/2024	Sub. de Asuntos Comunales
24	Consulta	20245200037531	12/04/2024	16/04/2024	Gerencia de Instancias
25	D. P. de Interés Particular	20243000049401	18/04/2024	7/05/2024	Sub. de Asuntos Comunales
26	D. P. de Interés Particular	20243000043381	22/04/2024	30/04/2024	Sub. de Asuntos Comunales
27	D. P. de Interés Particular	243000056201	25/04/2024	21/05/2024	Sub. de Asuntos Comunales
28	D. P. de Interés General	20243000052251	26/04/2024	15/05/2024	Sub. de Asuntos Comunales
29	D. P. de Interés General	20243000049211	26/04/2024	2024-05-08	Sub. de Asuntos Comunales
30	D. P. de Interés Particular	20243000052231	2/05/2024	20/05/2024	Sub. de Asuntos Comunales
31	D. P. de Interés Particular	20243000065371	7/05/2024	17/06/2024	Sub. de Asuntos Comunales
32	D. P. de Interés Particular	20242040056601	16/05/2024	27/05/2024	Área de Talento Humano

No.	Tipología	No. Radicado ORFEO	Fecha de recibido	Fecha de Respuesta	Dependencia
33	Queja	20242020060701	19/05/2024	5/06/2024	Área de Atención al Ciudadano
34	D. P. de Interés Particular	20242100061911	20/05/2024	6/06/2024	Área de Contratos
35	D. P. de Interés General	20243000063851	30/05/2024	17/06/2024	Sub. de Asuntos Comunales
36	D. P. de Interés Particular	20243000063901	4/06/2024	14/06/2024	Sub. de Asuntos Comunales
37	Consulta	20243000069401	5/06/2024	25/06/2024	Sub. de Asuntos Comunales
38	Solicitud de acceso a la I.	20243000064571	5/06/2024	17/06/2024	Sub. de Asuntos Comunales
39	D. P. de Interés Particular	20243000063951	5/06/2024	14/06/2024	Sub. de Asuntos Comunales
40	D. P. de Interés Particular	20242040064421	7/06/2024	13/06/2024	Área de Talento Humano

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

Después de la revisión de las respuestas emitidas para las peticiones seleccionadas en la muestra, se evidenció que el Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal cumple lo establecido en el numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la alcaldía mayor de Bogotá, en cuanto a la calidez, amabilidad y respeto, y elaboradas de manera clara, coherente y completa

En resumen, a pesar de que las respuestas muestran calidad en su contenido y trato, el no atender los plazos legales afecta el cumplimiento total del criterio mencionado.

5.2.1.1. Encuestas de satisfacción:

Adicionalmente, se consultó con el proceso si se han realizado encuestas de satisfacción a los ciudadanos que han recibido atención dentro del periodo evaluado; de la respuesta proporcionada a la Oficina de Control Interno se realizó la siguiente verificación:

“A partir de la información aportada por las dependencias misionales (desde el mes de abril) mediante el formato de registro de atención, en el mes de mayo se remitió correo masivo a los ciudadanos que habían recibido atención por parte de los funcionarios y contratistas del IDPAC con el fin de diligenciar la encuesta de percepción, la cual se encuentra publicada en el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=8VYRD21AI0GZ8KI2uDW5tic50iLxyaNcmviiqMNFImpJUMkISTIJCRk9EMUMxUFFMNU1ESUtITjY0Uy4u>

Se recibió respuesta a la encuesta por parte de 22 ciudadanos. Los resultados de la encuesta se alojan en el correo de atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co, de donde se descargaron y se adjuntaron.”

La OCI revisó las encuestas de satisfacción aplicadas a los 22 usuarios, se identificó que:

- Las preguntas sobre por qué los usuarios se acercan a la entidad y cómo describen el servicio que recibieron, son herramientas que pueden ayudar a entender y mejorar las relaciones y experiencias de los ciudadanos con la entidad. Estas preguntas no solo revelan las necesidades y percepciones de los usuarios, sino que también ofrecen una base sólida para implementar mejoras continuas y asegurar un servicio eficiente y satisfactorio.
- Las calificaciones de servicio (cordialidad, rapidez, respeto, humanidad, eficacia, confiabilidad) en una escala del 1 al 4, junto con la evaluación de cumplimiento de las expectativas generales de atención, ofrecen una perspectiva integral de la calidad del servicio brindado y que aspectos indican un cumplimiento efectivo por parte de la entidad respecto de los estándares normativos de atención ciudadana establecidos.

Una vez revisada la aplicación de las encuestas de satisfacción a los usuarios, la OCI logró evidenciar que las mismas proporcionan datos concretos que permiten evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida y la pertinencia y oportunidad de las respuestas, para que de esta manera el proceso pueda implementar acciones correctivas en caso de ser necesario.

Se concluye que la entidad cumple con *“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición...”*, no obstante, continua presentando incumplimiento de los plazos legales en las respuestas a PQRSD.

5.2.2. Lineamientos de la Circular 001 de 2022 “Socialización Guía Orientadora Conoce, Propone Y Prioriza”, 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”.

De la documentación aportada por el proceso, se evidencia la convocatoria a Sesión Ordinaria N° 4 Comité Institucional de Gestión y Desempeño enviada mediante correo electrónico del 28/04/2024, la cual relaciona en el orden del día “numeral 7: Servicio a la Ciudadanía”; para revisión de los asistentes al comité y se anexa el documento Power Point con presentación “Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 4” y como anexo a la presentación: formato Excel “IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias V1”, el cual contiene las sugerencias allegadas a la Entidad, identificadas mediante el código de registro (número de petición) de Bogotá Te Escucha.

Luego de revisado el formato Excel “IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias V1”, la OCI comprobó que fueron radicadas ante la entidad cuatro (04) sugerencias. En mesa de trabajo del día 26/06/2024, el Proceso de Atención a la Ciudadanía indicó que las “sugerencias” en realidad PQRS, por ello, se gestionaron el respectivo traslado a las entidades correspondientes, como se evidencia en el formato Excel “IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias V1”.

Mediante correo electrónico del 11/07/2024 el Proceso Servicio a la Ciudadanía indicó: *“me permito informar que teniendo en cuenta que los requerimientos allegados catalogados sugerencias una vez analizadas por el proceso de servicio a la ciudadanía se determina que no son sugerencias para el IDPAC y se remiten a la entidad competente. No obstante, se presentan en el Comité donde se informa que estas peticiones no eran sugerencias para el IDPAC.”*

El Proceso Servicio a la Ciudadanía remitió mediante correo electrónico el día 11/07/2024 a La Oficina de Control Interno el acta de la Sesión Ordinaria N° 4 Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Una vez revisada el Acta, la OCI pudo evidenciar que dentro de la misma no reposa la información sobre la presentación de las sugerencias ante el comité, sino que, en la misma, solamente se documenta la presentación del informe trimestral de Servicio a la Ciudadanía.

Se recomienda que la información sobre las sugerencias radicadas ante la entidad y su respectiva validación sobre si son sugerencias o si son PQRS y la correspondiente gestión, sea presentada y explicada ante los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño; además, es crucial que esta información quede registrada en las actas del Comité, lo que permite un seguimiento claro y detallado de las acciones tomadas. Sobre esta recomendación la Oficina de Control Interno realizará un seguimiento la verificación del próximo semestre.

De acuerdo con lo observado en la evidencia aportada por el proceso, se concluye que el Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal da cumplimiento al criterio evaluado definido en la Directiva 005 de 2020 Conoce, Propone y Prioriza, numeral 2, subnumeral 3.

5.2.3. Verificación de informes trimestrales sobre PQRSD, presentados por el proceso Servicio a la Ciudadanía durante el primer semestre de 2024.

Dentro de la información solicitada por la OCI al Proceso, se encuentran los informes trimestrales sobre PQRSD presentados por el proceso Servicio a la Ciudadanía durante el primer semestre de 2024.

El proceso en respuesta a la solicitud de la información refiere: *“Durante la vigencia 2024, se ha elaborado solo un informe trimestral correspondiente al primer trimestre (Ene- Feb- Mar), el del siguiente trimestre se elabora en el mes de julio. Los informes trimestrales se encuentran publicados en el numeral 4.10 “Informes trimestrales peticiones, quejas, reclamos y denuncias” del link de transparencia de la página web del IDPAC.”*

Realizando la verificación de la información contenida en el informe trimestral, 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, en comparación con la información contenida en el archivo en formato Excel denominado “OCI Reporte Peticiones SDQS 27jun2024” para el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, producto de lo cual se encontró lo siguiente:

- Diferencia en el número de peticiones recibidas:** De acuerdo con el informe trimestral - Atención a la Ciudadanía, para el primer trimestre de 2024, la Entidad recibió quinientas cinco (505) peticiones, mientras que el archivo “OCI Reporte Peticiones SDQS 27jun2024” indica que se recibieron quinientas cuatro (504), como se muestra en la siguiente tabla:

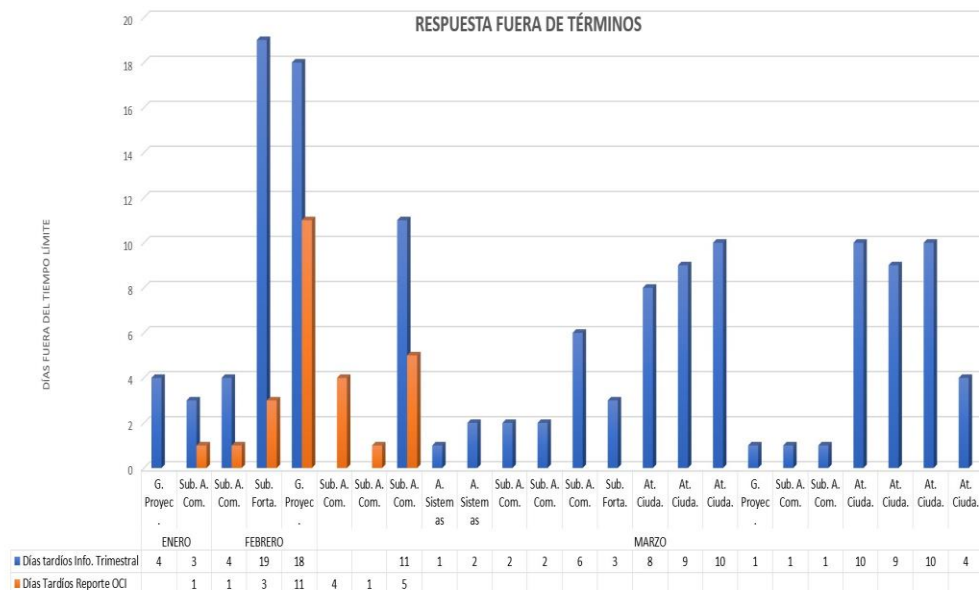
Tabla 10 Diferencia número de peticiones por dependencia

Dependencia	Informe trimestral (ene-feb-mar)	OCI Reporte SDQS 27jun2024
Área de Contratos	8	8
A. de Recursos Físicos	3	3
A. de Sistemas	2	2
Área de Talento Humano	7	7
Atención al Ciudadano	168	141
Dirección General	3	3
G. de Escuela	14	12
G. de Etnias	3	4
G. de Juventud	4	4
Gerencia de Mujer y Género	11	12
Gerencia de Proyectos	8	8
G. de Instancias	23	24
O. Control Interno Disciplinario	8	8
O. Jurídica	10	9
O. Asesora de Planeación	1	1
O. Asesora de Comunicaciones	4	3
Sub. de Fortalecimiento	19	20
Secretaría General	5	6
Sub. de Promoción	1	3
Sub. de Asuntos Comunes	203	226
Total	505	504

Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

- Diferencia en el número de peticiones gestionadas fuera de términos:** De acuerdo con el informe trimestral - Atención a la Ciudadanía - Secretara General, para el primer trimestre de 2024, la Entidad gestionó fuera de términos 22 peticiones, mientras que el archivo “OCI Reporte Peticiones SDQS 27jun2024” indica que se gestionaron tan solo seis (6) solicitudes por fuera de los términos, como se muestra en la siguiente gráfica:

Ilustración 3 Comparación Respuestas gestionadas fuera de términos



Fuente: Proceso Servicio a la Ciudadanía – OCI

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

El 28/06/2024 se solicitó al proceso aclaraciones respecto a las diferencias encontradas entre la información reportada en el informe trimestral presentado por el proceso y el “OCI Reporte Peticiones SDQS 27jun2024” que fue remitido a la OCI, en cuanto a las peticiones recibidas en el Instituto, a lo cual, mediante correo electrónico del 28/06/2024, el proceso responde en los siguientes términos:

“Por otro lado, de acuerdo a tu inquietud, me permito indicar que la Data del SDQS no es estática, esta varía, teniendo en cuenta que cada vez que la petición pasa de una dependencia a otra varían las fechas, la dependencia, el funcionario responsable. Así mismo, cuando la petición ingresa a la Entidad, se analiza y en algunos casos puede llegar a cambiar su tipología.

Este caso es muy frecuente para las denuncias por actos de corrupción, las cuales ingresan directamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde una vez analizada, se hace cambio en su tipología, y se remite a la dependencia responsable.

De igual forma, los filtros que se apliquen afectan la información que se obtiene, si se aplica el filtro en la fecha de asignación el número de peticiones será diferente a si se aplica en el en la fecha de ingreso. Por ejemplo, si una petición ingresa al IDPAC el viernes 28 de junio y se asigna el siguiente día hábil, que sería para el caso del año 2024 el 2 de julio, eso ya genera una diferencia en el número de peticiones en los meses de junio y julio dependiendo de donde se aplique el filtro.”

La verificación realizada por la Oficina de Control Interno ha revelado inconsistencias en la información proporcionada, lo que muestra deficiencias en el manejo de la de la misma respecto de los procesos de recopilación y gestión de datos. La discrepancia entre las 22 solicitudes vencidas reportadas en el informe trimestral y las seis (6) encontradas en el archivo “OCI Reporte Peticiones SDQS 27jun2024” genera 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.

Esta situación afecta el buen funcionamiento de la Entidad, toda vez que se revela la existencia de debilidades en los procesos de recopilación, validación y difusión de datos; en este sentido, resulta indispensable implementar medidas urgentes para fortalecer la gestión de la información, garantizando su confiabilidad y transparencia.

Conforme lo anterior, se evidencia que el Proceso Servicio a la Ciudadanía continúa incumpliendo con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, Artículo 3. *“ 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”*; para esta oportunidad no se documenta observación, toda vez que esta dependencia cuenta actualmente con acciones de mejoramiento en ejecución, relacionadas con el incumplimiento referido.

6. CONCLUSIONES

- El Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal cumple de manera parcial con lo establecido en el Numeral 1 del Artículo 3 Decreto 371 de 2010 el cual señala que “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de las respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y **dentro de los plazos legales**” (Negrilla y subrayado fuera de texto).

- El Instituto continúa incumpliendo los plazos para la atención y respuesta a las PQRSD, situación que evidencia que los controles y acciones preventivas implementados en esta materia NO son efectivos.
- El proceso Servicio a la Ciudadanía cumple con los lineamientos establecidos en la Circular 001 de 2022 “SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”.
- Para el primer semestre de 2024, el porcentaje de peticiones vencidas se incrementó pasando del 2% al 5.93% respecto al segundo semestre de 2023, adicionalmente el 3% de las peticiones recibidas y vencidas no habían sido al momento de la verificación, situaciones que evidencian debilidades en la Gestión del Proceso Servicio a la Ciudadanía.
- Se presentan debilidades en el diseño y ejecución de los controles que ejecuta el proceso Servicio a la Ciudadanía, en cuanto a la calidad de la información emitida y difundida sobre la atención de PQRSD.

7. RECOMENDACIONES

- Implementar acciones de mejora para evitar que continúe el riesgo de responder las PQRS fuera de los términos legales.

- Reforzar los controles ya establecidos por las dependencias, asegurando así el cumplimiento de los plazos de respuesta indicados en la normativa vigente.
- Las demás recomendaciones resultantes del seguimiento realizado, se encuentran documentadas en el cuerpo del presente informe.

Fecha de aprobación: julio 27 de 2024.

Elaboró y verificó:

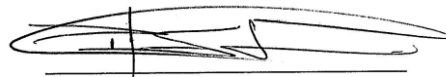


CARLOS FELIPE LOZANO RIVERA

Contratista

Oficina Control Interno

Revisó y aprobó:



PABLO SALGUERO LIZARAZO

Jefe Oficina de Control Interno