|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** | **DÍA** | 22 | **MES** | 02 | **AÑO** | 2021 |
| **PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA** | Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes. | | | | | |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA** | Atención a la Ciudadanía | | | | | |
| **OBJETIVO GENERAL** | Realizar seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, incluido el seguimiento a las PQRS | | | | | |
| **ALCANCE** | Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020 | | | | | |
| **CRITERIOS** | * Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único -Ley derogada, a partir del 1 de julio de 2021, por el artículo [265](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1952_2019_pr006.html#265) de la Ley 1952 de 2019- * Ley 1474 de 2011. 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 1712 de 2014. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. * Ley 1755 de 2015. 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. Se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. * Decreto 19 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. * Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. * Decreto 103 de 2015. S**e reglamenta parcialmente la Ley**[1712](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882#0) de 2014 y se dictan otras disposiciones. * Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor. Se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. * Resolución 263 de 2016 IDPC. Se designa el Defensor del Ciudadano. * Circular 006 de 2017 De la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos. * Sentencia C-007 de 2017, por la cual declara EXEQUIBLES los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011. * Decreto 491 de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. | | | | | |
| **PRUEBAS DE AUDITORÍA** | Verificación documental y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” | | | | | |
| **EQUIPO AUDITOR** | Lilliana María Calle Carvajal | | | | | |
| **FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA** | 5 al 16 de febrero de 2021 | | | | | |
| **INSUMOS** | Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 28 de enero de 2021 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20211200015053; información que fue remitida con radicado 20215100021713 del 4 de febrero de 2021, así como la consulta al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” y en el módulo de correspondencia ORFEO. | | | | | |
| **LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO** | Ninguna | | | | | |

1. **RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO**

Atendiendo los postulados contenidos en el artículo 3° del Decreto 371 de 2010 “***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*”,** se verificó su cumplimiento, con base en la información suministrada por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Igualmente, para la confirmación del cumplimiento en los términos de respuestas se acudió a los preceptuado en el Decreto 491 de 2020 “***Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.***”, el cual amplió temporalmente los plazos otorgados para los derechos de petición y se encuentra vigente al momento de este seguimiento.

Es importante mencionar que, al verificar el contenido de las respuestas otorgadas a los ciudadanos, si bien se confirma que esta sea de fondo, hay algunos temas que son técnicos y sobre los cuales esta Asesoría por falta de personal con conocimientos en dichas disciplinas, no se puede pronunciar, por tanto, el hecho de corroborar la respuesta, no se traduce en que se esté o no de acuerdo con lo allí consagrado.

Así las cosas, a continuación, se presenta el resultado de la evaluación:

| **SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010  ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL** | | |
| --- | --- | --- |
| **QUÉ** | **CÓMO** | **OBSERVACIONES** |
| 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. | Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados. | Revisados los contratos de las personas encargadas de desarrollar sus obligaciones en el proceso de atención al usuario, se evidencia que todos cuentan con el certificado de idoneidad expedido por el ordenador del gasto correspondiente.  Para el segundo semestre, se evidencia asistencia a capacitaciones por parte de algunos funcionarios de Atención al Ciudadano, así:  \*Danilo Sánchez (NODO Articulación PQRS y Ciudadanía - Red Distrital de Quejas y Reclamos (26-11-2020))  \*Danilo Sánchez y Michell Suárez Articulación PQRS y Ciudadanía - Red Distrital de Quejas y Reclamos (26-11-2020).  \*Danilo Sánchez NODO SECTORIAL CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE.  \*Danilo Sánchez NODO INTERSECTORIAL ARTICULACIÓN PQRS Y CIUDADANÍA (29-09-2020) |
| Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio. | Se evidencian dos (2) matrices en excel en las cuales se resume la medición de satisfacción a través de la encuesta de servicio a la ciudadanía, aplicada de manera telefónica y virtual a 505 ciudadanos (59 julio, 90 agosto, 98 septiembre, 108 octubre, 90 noviembre y 60 en diciembre)  Es importante señalar que la Asesoría de Control Interno no tuvo acceso a las encuestas, se basó en los informes y matriz consolidada por el área de atención al ciudadano. |
| Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes. | Se evidencia un formulario denominado “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA”, el cual contiene una serie de preguntas relacionadas con los temas que se atienden en la entidad. Igualmente se elaboran informes mensuales generados desde Atención a la Ciudadanía, denominados “*Informe Mensual de Resultados de la Aplicación de Encuestas de Satisfacción de Servicio a la Ciudadanía*”, se verificó que el mismo contiene un ítem denominado “Grado de Satisfacción”, el cual obedece a una pregunta del formulario de encuesta en el que se le pregunta al ciudadano: “*Basándose en su experiencia, por favor, valore como “Excelente”,” Bueno”, “Regular”, o "Malo" o “Satisfecho” o “Insatisfecho” los siguientes aspectos de la atención recibida. Satisfacción del servicio*”  Verificados los citados informes, se evidencia que el grado de satisfacción de la respuesta dada a la consulta, por los usuarios fue el siguiente:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Mes | Excelente | Bueno | Regular | Malo | | Jul. | 33 | 23 | 3 | 0 | | Ag. | 69 | 18 | 2 | 1 | | Sep. | 56 | 31 | 8 | 3 | | Oct. | 69 | 34 | 4 | 1 | | Nov. | 58 | 31 | 1 | 0 | | Dic. | 36 | 20 | 3 | 1 |   Se reitera, que la Asesoría de Control Interno no tuvo acceso a las encuestas, se basó en los informes y matriz consolidada por el área de atención al ciudadano. |
| 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. | Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano. | El IDPC cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía:  - Procedimiento Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía  - Procedimiento para la Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía –  - Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía.  - Lineamiento de Atención a la Ciudadanía.  - Promesa de Valor  - Carta de Trato Digno  -Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés en Lenguaje Ciudadano  - Protocolo para la Atención Presencial  - Protocolo para la Atención Virtual  - Protocolo para la Atención Telefónica  - Protocolo para la Atención por Correspondencia  - Protocolo para la Atención de Denuncias de Actos de Corrupción  - Caracterización de Ámbitos de Interacción con la Ciudadanía, Actores, Usuarios y Grupos de Interés  - Resolución 373 de 2018: «Por la cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones»  - Resolución 263 de 2016: «Por medio de la cual se delega a un servidor público del nivel Directivo como Defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones».  - Informe Defensor del Ciudadano II semestre de 2019.  Se mantiene la misma designación del Defensor del Ciudadano de la vigencia anterior, esto es, el Subdirector de Gestión Corporativa, Dr. Juan Fernando Acosta Mirkow. |
| Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución. | El link <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/> de la página web de la entidad, contiene información amplia y detallada sobre el Defensor del Ciudadano, página que puede ser consultada por cualquier ciudadano. Allí se describe quién es el defensor, cuáles son sus funciones, en qué caso se debe acudir a él y los informes que hasta la fecha ha elaborado, incluyendo el denominado “[*Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano II semestre 2020*](https://idpc.gov.co/Transparencia/Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202019/Diciembre/Informe%20de%20Gestio%CC%81n%20del%20Defensor%20del%20Ciudadano%20II%20Semestre%202020.pdf)”, sin embargo se evidencia que en el mismo no está incluido el mes de diciembre. |
| Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto. | En el link <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/> de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual fue Delegado mediante Resolución 263 del 26 de abril del 2016, entre sus funciones están:   * Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento. * Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad. * Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS. * Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad. * Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.   Igualmente se encuentra definido en qué casos se debe acudir al Defensor al Ciudadano, su ubicación y cómo contactarlo. |
| 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. | Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. | El equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano realiza informes mensuales estadísticos de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, se evidencia en detalle las PQRS incluidas en el SDQS, así mismo se identifican y presentan las diferencias existentes entre lo registrado en el sistema con el cuadro de control que lleva y alimenta el IDPC.  Se realizó revisión aleatoria de 114 peticiones, quejas y solicitudes recibidas por la Entidad de un total de 652 presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2020, de dicha revisión se pudo evidenciar lo siguiente:  - 107 se respondieron dentro del término, lo que corresponde a un 94%.  - 4 Se respondieron por fuera de término.  - 3 Se trasladaron por fuera de término  Se evidencia además que 21 peticiones fueron objeto de algún tipo de observación, las que podrán ser verificadas en el Anexo a este informe.  Se evidencian pantallazos del cargue de publicación de los informes de julio a diciembre en la página de la Red de la Veeduría, evidenciándose inconvenientes en los meses de julio y noviembre, los cuales fueron solucionados. |
| Evidenciar que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos. | Durante el segundo semestre de 2020 el equipo de Transparencia y Atención al ciudadano presenta los informes mensuales de los resultados de las peticiones al Subdirector de Gestión Corporativa quien los avala para que sean publicados en la página web institucional y en la página de la Red de Distrital de Quejas y Reclamos –Veeduría Distrital.  Asimismo se observa que en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño llevado a cabo el 14/12/2020, el Defensor del Ciudadano socializó los informes de resultados de las PQRS. |
| 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. | Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios. | Se evidencia que el equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano es quien realiza la coordinación de los procesos institucionales para la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía; para ello, cuenta con un administrador central del SQDS y con operadores laterales en cada área encargada de dar respuesta a los requerimientos, el administrador central se encarga de realizar la recepción, la clasificación y el direccionamiento de las PQRS, así mismo lleva un control semanal en los tiempos de respuesta, el cual es informado a los operadores laterales como también a los respectivos Subdirectores y Asesores, según sea el caso.  Se evidencia la designación del operador para cada Subdirección y/u Oficinas, como también el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía. |
| Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados. | Se evidencia que dentro del SIG, el Procedimiento Atención de las Peticiones presentados por la Ciudadanía. Versión 4 02/08/2019 y Procedimiento Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía 02/08/2019, el cual en el numeral 5.3 del Capítulo 5 “Políticas de Operación” contempla que los resultados de la medición de satisfacción, deberán ser socializados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que se tomen decisiones o se realicen los aportes respectivos como línea estratégica del Sistema de Gestión del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.  También existen protocolos de atención al público de manera presencial, telefónica, virtual y a través de correspondencia, los cuales son de conocimiento de los operadores laterales; con las demás dependencias se interactúa a través de correos electrónicos, mediante los cuales se hace seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, para que estos se cumplan dentro de los términos señalados por la Ley.  En lo que respecta a la socialización de resultados, los informes son publicados en la página web de la entidad. |
| Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes). | Se evidencian dos actas de autoevaluación del proceso así:  Acta número 2 del 14/09/2020  Acta número 6 del 9/11/2020 |
| 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. | Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde no existe una ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos. | Las instalaciones para la atención a la ciudadanía se encuentran ubicadas estratégicamente en la Sede Casa Fernández y la Sede Palomar. Su ubicación se encuentra en la página Web de la Entidad, así como los medios de contacto disponibles para la atención.  Sede Principal calle 12b # 2-58 (Casa Genoveva) // Carrera 9 # 8-30/42 (Casas Gemelas) – Calle 8 # 8-52 (Casa Fernández) Celular para atención a la ciudadanía: 3158695159 Línea Gratuita: 195 Línea de Atención a la Ciudadanía 3550800 ext. 5020-5026 Correo Institucional: [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co)  Correo Defensor de Atención Ciudadanía: **defensorciudadania@idpc.gov.co**  Correo fomento: **fomento@idpc.gov.co** Correo electrónico notificaciones judiciales: [**notificacionjudicial@idpc.gov.co**](mailto:notificacionjudicial@idpc.gov.co)  Denuncias de Actos de Corrupción: **disciplinarios@idpc.gov.co** Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Departamento: Bogotá D.C. Ciudad: Bogotá D.C. Código Postal: 111711183  Durante la emergencia sanitaria decretada por el Covid-19 las sedes del Instituto se cerraron, sin embargo, para recibir información sobre trámites, servicios y otros procesos administrativos se habilitó el **celular 3158695159**y el correo **atencionciudadania@idpc.gov.co**  También a través de la plataforma *«A un Clic del Patrimonio»*  Con el fin de implementar mecanismos de atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva, el IDPC cuenta desde el segundo semestre de 2018 con contratistas registrados en el Centro de Relevo; quienes son los encargados de atender a la población con discapacidad auditiva.  Así mismo, se cuenta con link <https://bogota.gov.co/sdqs/> que direcciona al SDQS – “Bogotá te Escucha”. |
| 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. | Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario. | El proceso de atención al ciudadano cuenta con dos indicadores de medición trimestral, los cuales evidencian la satisfacción ciudadana en la atención recibida y de las solicitudes y requerimientos resueltos en término y son:  - MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  - SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS RESUELTOS EN TÉRMINO. |
| 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. | Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red. | Para el segundo semestre, se evidencia asistencia a capacitaciones por parte de algunos funcionarios de Atención al Ciudadano, así:  \*Danilo Sánchez (NODO Articulación PQRS y Ciudadanía - Red Distrital de Quejas y Reclamos (26-11-2020))  \*Danilo Sánchez y Michell Suárez Articulación PQRS y Ciudadanía - Red Distrital de Quejas y Reclamos (26-11-2020).  \*Danilo Sánchez NODO SECTORIAL CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE.  \*Danilo Sánchez NODO INTERSECTORIAL ARTICULACIÓN PQRS Y CIUDADANÍA (29-09-2020) |

Con el propósito de ser más ilustrativos, se realiza una comparación de las PQRS ingresadas en el primer semestre vs el segundo semestre del 2020, arrojando como resultado lo siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPARATIVO PQRS 2020** | | | |
|  | **PRIMER SEMESTRE 2020** | **SEGUNDO SEMESTRE 2020** | **VARIACIÓN PORCENTUAL** |
| **NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS** | 430 | 652 | 51,63 |
| **QUEJAS Y/O RECLAMOS** | 16 | 17 | 6,25 |
| **PQRS ATENDIDAS POR FUERA DE TÉRMINO** | 1 | 4 | 300 |

1. **FORTALEZAS EVIDENCIADAS**

* Se resaltan dos (2) Felicitaciones recibidas en el semestre
* La intervención del Defensor del Ciudadano en una petición
* Radicación oportuna de las solicitudes en SDQS y en el ORFEO
* Líneas de atención virtual apropiadas para atender a la ciudadanía
* Observancia a lo preceptuado en el Decreto 371 de 2010

1. **OBSERVACIONES**

Se relaciona un resumen de las observaciones evidenciadas a las PQRS, las cuales podrán ser analizadas en su totalidad a través del Anexo.

* Demoras injustificadas en los términos de respuesta al ciudadano independiente del tipo de solicitud.
* Respuestas que no solucionan de fondo las solicitudes o no son claras en cuanto a los términos que tiene la entidad para solucionar trámites, lo que acrecienta los reclamos.
* Ausencia de archivo de respuesta dentro del aplicativo para la SDQS 1197852020
* La falta de procedimiento para la atención de certificaciones de contratos, lo que se traduce en peticiones recurrentes exigiendo su expedición.
* Omisión de soportes
* Indebida clasificación de la solución a las peticiones para aquellos casos en los que se solicita ampliación al peticionario, esto debido a que se finaliza como terminada por solución definitiva.
* Errores en nombres y/o correos al momento de expedir la respuesta
* Traslados por fuera de la plataforma SDQS
* Clasificación de un reclamo como queja
* Radicación extemporánea de una solicitud
* En el contenido de la respuesta a la petición 2494602020 se dirigió a otro peticionario y a un correo diferente al señalado en SDQS.
* En lo que respecta al informe denominado “[Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano II semestre 2020](https://idpc.gov.co/Transparencia/Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202019/Diciembre/Informe%20de%20Gestio%CC%81n%20del%20Defensor%20del%20Ciudadano%20II%20Semestre%202020.pdf)”, no se evidencia la inclusión del mes de diciembre de 2020.

1. **NO CONFORMIDADES DETECTADAS**

* Cuatro (4) PQRS respondidas por fuera de término, incumpliendo con ello el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “*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…*” modificado por el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.
* Tres (3) PQRS trasladadas por fuera de término, inobservando el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Funcionario sin competencia. *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de* ***los cinco (5) días siguientes*** *al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente*.” (negrita fuera de texto)

1. **CONCLUSIÓN GENERAL**

Se evidencia un aumento en el número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, con respecto al semestre anterior, esto es, enero a junio de 2020, y aunque los reclamos y quejas no tuvieron un significativo incremento numérico, estos se debieron en su mayoría por inconformidades en la atención de trámites y certificaciones contractuales, lo que sin duda repercute en la misionalidad e imagen de la entidad.

Pese a que los términos de respuesta se ampliaron a través del Decreto 491 de 2020 al doble de lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755, no se logró alcanzar una cobertura del 100% de PQRS atendidas dentro del término establecido para tal fin.

Es importante además mencionar que, si bien la Ley otorga un término para responder las PQRS, es evidente que algunas solicitudes pueden ser solucionadas de manera inmediata a través del mismo canal, esto es, redes sociales, por lo que se insta a revisar este tipo de solicitudes, lo que sin duda repercutiría favorablemente en la imagen de la entidad y disminuiría las inconformidades por parte de la ciudadanía.

1. **RECOMENDACIONES**

* Procurar darle un orden a la página web en lo que respecta a las notificaciones a la ciudadanía, en la cual se podría incluir la fecha de publicación y el número de aviso.
* Gestionar las PQRS de fondo en el menor término posible, independiente de los términos establecidos por Ley, en especial aquellas que no requieren mayor información.
* Verificar que se adjunten todos los documentos y soportes a las respuestas
* Adoptar un trato o procedimiento para la atención de certificaciones contractuales, las cuales no están quedando inmersas dentro de la clasificación de PQRS, pero en la que se están tomando los términos definidos en estas.
* Evitar el cierre inmediato de aquellas peticiones en las cuales se solicita ampliación de información y continuar con su seguimiento hasta el límite del término.
* Revisar los correos y nombres de los peticionarios antes de enviar la respuesta
* Trasladar las PQRS dentro de los términos estipulados por Ley y a través de la plataforma SDQS según el caso.
* Clasificar las PQRS conforme a la solicitud
* Radicar de forma todas las PQRS