|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** | **DÍA** | 31 | **MES** | 03 | **AÑO** | 2022 |
| **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 diciembre de 2021 |
| **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. Se 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”,Sistema Documental ORFEO y Tablero de Control Ciudadano – Veeduría Distrital. |
| **EQUIPO AUDITOR** | Edith Janeth Abella Sánchez |
| **FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA** | 2 al 31 de marzo de 2022 |
| **INSUMOS** | Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 2 de marzo de 2022 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20221200048903; información que fue remitida con radicado 20225100053963 del 8 de marzo de 2022, así como la consulta al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá teEscucha”, módulo de correspondencia ORFEO y tablero de control ciudadano – Veeduría Distrital. |
| **LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO** | Ninguna |

# 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.

A continuación, se presenta de manera detallada el resultado obtenido, producto de la evaluación y seguimiento practicado:

# Atención de los ciudadanos

En atención a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 articulo 3 en el 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****”* (*subrayado y negrilla fuera de texto*) se observó, que para el IDPC el servicio a la ciudadanía constituye un pilar fundamental en la gestión institucional y por esta razón estructuró el modelo de Atención a la Ciudadanía, grupos y partes interesadas.

# Encuesta de Satisfacción

Así mismo, se encontró que el IDPC como mecanismo de seguimiento y control, aplica de manera mensual la encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía con el propósito de garantizar la atención a los ciudadanos bajo el cumplimiento de los atributos del buen servicio. A continuación, se detalla el resultado obtenido en el segundo semestre de la vigencia 2021:

# Satisfacción del Servicio

En lo referido al nivel de satisfacción del servicio se encontró, que el IDPC en el segundo semestre obtuvo una calificación favorable ya que la mayor representatividad está en la calificación de excelencia y bueno, como se detalla a continuación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Satisfacción****de la Respuesta** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total** | **%** |
| Excelente | 65 | 180 | 186 | 116 | 109 | 9 | 665 | 74,72% |
| Bueno | 25 | 53 | 34 | 47 | 35 | 2 | 196 | 22,02% |
| Regular | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 1 | 8 | 0,90% |
| Malo | 0 | 3 | 4 | 0 | 1 | 0 | 8 | 0,90% |
| Sin Información |  | 9 | 2 | 2 | 0 | 0 | 13 | 1,46% |
| **Total** | **91** | **249** | **227** | **166** | **145** | **12** | **890** | **100,00%** |

*Fuente: Informes PQRSD satisfacción ciudadana publicados página Web*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Atención Virtual** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total** | **%** |
| Excelente | 69 | 176 | 184 | 122 | 110 | 8 | 669 | 75,17% |
| Bueno | 21 | 59 | 38 | 42 | 34 | 2 | 196 | 22,02% |
| Regular | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 0,56% |
| Malo | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 6 | 0,67% |
| Sin Información |  | 10 | 2 | 2 | 0 | 0 | 14 | 1,57% |
| **Total** | **91** | **249** | **227** | **166** | **145** | **12** | **890** | **100,00%** |

*Fuente: Informes PQRSD satisfacción ciudadana publicados página Web*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiempo de Respuesta** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total** | **%** |
| Excelente | 72 | 149 | 141 | 104 | 94 | 8 | 568 | 63,82% |
| Bueno | 18 | 79 | 72 | 56 | 50 | 3 | 278 | 31,24% |
| Regular | 0 | 3 | 2 | 3 | 1 | 0 | 9 | 1,01% |
| Malo | 1 | 2 | 9 | 1 | 0 | 1 | 14 | 1,57% |
| Sin Información |  | 16 | 3 | 2 | 0 | 0 | 21 | 2,36% |
| **Total** | **91** | **249** | **227** | **166** | **145** | **12** | **890** | **100,00%** |

*Fuente: Informes PQRSD satisfacción ciudadana publicados página Web*

# Calidad del Servicio

En lo referido al nivel de calidad del servicio se encontró, que el IDPC en el segundo semestre obtuvo una calificación favorable ya que la mayor representatividad está en la calificación de excelencia y bueno, como se detalla a continuación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿La atención al trámite resolvió la consulta?** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total** | **%** |
| Excelente | 71 | 168 | 152 | 105 | 98 | 9 | 603 | 67,75% |
| Bueno | 18 | 64 | 67 | 58 | 46 | 2 | 255 | 28,65% |
| Regular | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1,01% |
| Malo | 1 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0,79% |
| Sin Información |  | 12 | 2 | 2 | 0 | 0 | 16 | 1,80% |
| **Total** | **91** | **249** | **227** | **166** | **145** | **12** | **890** | **100,00%** |

*Fuente: Informes PQRSD satisfacción ciudadana publicados página Web*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿El procedimiento fue claro y sencillo?** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total** | **%** |
| Excelente | 70 | 165 | 183 | 114 | 107 | 7 | 646 | 72,58% |
| Bueno | 21 | 67 | 39 | 48 | 36 | 2 | 213 | 23,93% |
| Regular | 0 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 11 | 1,24% |
| Malo | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0,34% |
| Sin Información |  | 12 | 2 | 3 | 0 | 0 | 17 | 1,91% |
| **Total** | **91** | **249** | **227** | **166** | **145** | **12** | **890** | **100,00%** |

*Fuente: Informes PQRSD satisfacción ciudadana publicados página Web*

# Idoneidad

En revisión del cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato de prestación de servicios No IDPC-PSP-003-2021 suscrito con el señor Danilo Sánchez Suarique para “*Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la gestión de las PQRSDF que ingresan a la entidad, a través de los diferentes canales de atención*”, se verificó, el cumplimiento de las seis (6) obligaciones específicas principales descritas en el numeral 6 del precitado contrato, y se observó que estas se vienen cumpliendo conforme contractual, como se resume a continuación:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Descripción de la Obligación** | **Cumple****SI/NO** | **Evidencia** |
| 1 | Realizar el registro y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSFD) de la ciudadanía que se radiquen en la entidad a través de los diferentes canales de atención al ciudadano y garantizar su registro en el sistema de gestión documental Orfeo y en el sistema Bogotá te escucha. | SI | Matriz de PQRS |
| 2 | Realizar informes estadísticos mensuales y trimestrales de seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía (PQRSFD) registrados en el sistema Bogotá te escucha en cumplimiento de la normatividad vigente y mantener actualizado el indicador de oportunidad correspondiente. | SI | Informes Publicados en el Botón de Transparencia y Acceso a la Información |
| 3 | Apoyar la ejecución y seguimiento al cumplimiento de las actividades de los planes de acción y planes de mejoramiento relacionados con la ejecución del contrato, informes de seguimiento publicados en el botón de transparencia. | SI | Planes de acción y planes de mejoramiento relacionados con la ejecución delcontrato. |
| 4 | Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública que ingresen a la entidad a través de los diferentes canales. | SI | Peticiones gestionadas a través de los canales del IDPC |
| 5 | Participar en los diferentes escenarios relacionados con la Red Distrital de Quejas y Reclamos, con el sistema Bogotá te Escucha y con los demás relacionados con su objeto contractual. | SI | Capacitaciones |
| 6 | Dar respuesta oportuna a los requerimientos que le sean asignados en cumplimiento de su objeto contractual. | SI | Respuestas oportunas a los requerimientos |

Así mismo, en revisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en el estudio previo para suscribir el precitado contrato versus los soportes aportados por el contratista se encontró, que este cumple con la formación académica y experiencia mínima como se detalla a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Requisitos Estudios Previos** | **Verificación** |
| **FORMACIÓN ACADÉMICA** | Se requiere contar con una persona profesional en alguna de las siguientes áreas de conocimiento: Derecho, Sociología, Trabajo Social, Psicología, Ciencia Política, Administración de Empresaso afines, | Corporación Universitaria Iberoamericana PsicólogoFECHA DE GRADO 12/04/2018 |
| **EXPERIENCIA MÍNIMA** | Experiencia profesional relacionada con el objeto del contrato entre 0 y 1 año. | 11 meses 4 días |

Dada la verificación anterior se concluye que los documentos soportes son concordantes a los requisitos del nivel profesional y certificación de la experiencia conforme a lo establecido

en los términos del artículo 5, de la Ley 190 de 1995 y en los términos del 2.2.2.4.4 y

2.2.2.3.8 del Decreto 1083 de 2015.

# Defensor del Ciudadano

En lo referente al precitado decreto en el numeral 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*” se observó, que mediante Resolución 263 del 26 de abril de 2016 se delegó como Defensor de la Ciudadanía al Subdirector de Gestión Corporativa.

En el marco de sus funciones el Defensor Ciudadano publica en el Botón de Transparencia y Acceso de la Información pública el “*INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA”* así mismo se observó, que este viene desarrollando actividades tales como:

1. Actualización y divulgación de la plataforma - A un clic del Patrimonio
2. Actualización del Modelo de Atención a la ciudadanía enfoque diferencial y lenguaje claro; así como la traducción a lenguaje claro de algunos documentos importante para realizar trámites y servicios en la entidad.

Implementación del Acuerdo de Nivel de Servicios del Convenio 42200000-926- 2021, suscrito entre el IDPC y la Secretaría General para la participación del IDPC en la red SuperCade virtual.

1. Realizó la racionalización de trámites y servicios en la plataforma SUIT. Se incorporó el trámite de Evaluación de Anteproyectos.
2. Adelanto acciones de cualificación para garantizar la idoneidad de los funcionarios y contratistas que participan del proceso de atención a la ciudadanía. Para este periodo evaluado, se realizó la capacitación y certificación de 2 contratistas en lengua de señas – I nivel.

**Respuesta Oficina Asesora de Planeación**

Una vez revisado el informe preliminar del seguimiento semestral PQRS correspondiente al segundo semestre de 2021, se observa que en el numeral 1.2 Defensor de la ciudadanía, se registra como resultado de la gestión del Defensor: “iii) Realizó la racionalización de trámites y servicios en la plataforma SUIT. Se incorporó el trámite de Evaluación de Anteproyectos”; acciones que si bien contaron con el apoyo del proceso de Atención a la Ciudadanía, consideramos que lo reportado en el informe del Defensor del Ciudadano (publicado en página web el 31 de enero de 2022), puede inducir al error ya que la formulación y el registro de dicha racionalización se realiza por parte de la jefe de la Oficina Asesora de Planeación en su rol de administrador de SUIT, así como el registro de los trámites.

Adicionalmente, es importante mencionar que las funciones del Defensor de la ciudadanía publicadas en la página web del Instituto se encuentran desactualizadas y asociadas al Decreto 392 de 2015, el cual fue derogado por el Decreto 847 de 2019.

**Valoración de la Respuesta por la Asesoría de Control Interno:**

Es importante manifestar que los informes producto de los seguimientos y/o evaluaciones realizados por la Oficina de Control Interno se realizan con fundamento en la información producida y publicada por la entidad en las diferentes fuentes oficiales, la misma debe ser de calidad y no tener lugar a interpretaciones, lo anterior se contempla en la 5ª Dimensión: Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - cumplimiento de la Política **"*Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*"**

***"(...)La comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor"(...),****lo anterior facilita el control**de la gestión y el control ciudadano (Subrayado fuera de texto)*

Para el cumplimiento de ésta dimensión el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 4 de marzo de 2021, definió en el numeral **5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión,** entre otros los siguientes:

*“(…) La información que se soporta en el uso de las TIC, se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y****veracidad (…)”***

Una vez dicho lo anterior y teniendo en cuenta que no se recibió objeción o aclaración a lo manifestado por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, por parte de Atención a la Ciudadanía, esta asesoría de Control Interno, retira el apartado del informe final y procede a incluir la Siguiente Observación:

**Observación Integridad de la Información:** Dada la obligación que tiene la Entidad de publicar la información bajo el principio de veracidad e integridad de la misma se encontró, que el informe del Defensor del ciudadano publicado con corte a 31 de diciembre 2021, en el botón de transparencia de la página Web de la entidad, registra información inexacta relacionada con las funciones a cargo del Defensor del Ciudadano por lo cual se recomienda adelantar las acciones conducentes necesarias para garantizar la exactitud de los datos y/o información que se publica en la fuente oficial dispuesta por la entidad.

# Caracterización de las Peticiones Ciudadanas

Respecto al 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.”*

# Atención de las Peticiones Ciudadanas

Revisada la gestión de peticiones ciudadanas (488) durante el segundo semestre del año 2021 y soportada en ORFEO y Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a cargo del IDPC, se observó que, frente al primer semestre de 2021, disminuyeron en un 37,91% (673).

673

488

89

122

144

113

97

108

93 100

89

90

66

50

**Ene Feb Mar Abr May Jun Total I Jul Ago Sep Oct Nov Dic Total**

**Sem II Sem**

*Fuente: Matriz PQRSD – I y II semestre 2021 – Gestión Corporativa*

En lo que respecta a los tipos de peticiones atendidas, se observó que la mayor parte de éstas corresponden a peticiones de solicitud de información (154; 31.56%), peticiones de interés particular (148; 30.33%), solicitudes de información - copias (101; 20.70%), peticiones de interés general (55; 11.27%). Otras peticiones con menos representatividad son consultas (11; 2.25%), reclamos (7; 1.43%), quejas (4; 0.82%), denuncias por posibles

actos de corrupción (3; 0.61%), felicitaciones (3; 0.61%) y sugerencias (2; 0.41%).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Petición** | **No de Peticiones** | **%** |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 154 | 31,56% |
| DER. PETICIÓN INT. PART. | 148 | 30,33% |
| COPIA | 101 | 20,70% |
| DER. PETICIÓN INT. GEN. | 55 | 11,27% |
| CONSULTA | 11 | 2,25% |
| RECLAMO | 7 | 1,43% |
| QUEJA | 4 | 0,82% |
| DENUNCIA | 3 | 0,61% |
| FELICITACION | 3 | 0,61% |
| SUGERENCIA | 2 | 0,41% |
| **Total general** | **488** | **100,00%** |

*Fuente: Matriz PQRSD – II semestre 2021 – Gestión Corporativa*



# Canales de Comunicación

En lo referido a los canales de comunicación, se observó que el canal predominante es el e mail (340; 69.67%) seguido de la página web (127; 26.02%) y los que son menos recurrentes son el medio escrito (18; 3.69%) y el medio presencial (3; 0.61%).

# Informe Estadístico Mensual

En revisión del botón de transparencia y acceso a la información pública de la página web del IDPC se encontró, que la entidad emite y publica mes vencido el “*Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS”* como se relaciona a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Mes** | **Fecha de Publicación** |
| 1 | Julio | 24.08.2021 |
| 2 | Agosto | 24.09.2021 |
| 3 | Septiembre | 02.11.2021 |
| 4 | Octubre | 24.11.2021 |
| 5 | Noviembre | 20.12.2021 |
| 6 | Diciembre | 20.01.2021 |

**Fuente:** Botón de Transparencia y acceso a la información pública - IDPC

# Mecanismos de Interacción

En lo referido al 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 observó que en el segundo semestre se implementó el mecanismo para la radicación calificada en

los puntos de atención de las entidades distritales, el IDPC, con el propósito de garantizar un punto de atención con ventanilla de radicación, en el cual se encuentra un profesional de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio, encargado de revisar el cumplimiento de los requisitos para adelantar los trámites ante la entidad, previo a la radicación en legal y debida forma de la solicitud ciudadana

# Ubicación Estratégica

En atención al 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”* se observó que en las instalaciones del IDPC tales como: Casa Genoveva, Sede Palomar del Príncipe, Casa Pardo, Casas Gemelas, Museo de Bogotá – Colección Permanente Casa de los Siete Balcones y Museo de Bogotá – Exposiciones Temporales Casa Sámano, cuentan con atención presencial y virtual para la atención de quejas, reclamos y solicitudes, lo cual facilita el acceso de los ciudadanos.

# Oportunidad en la atención de peticiones y Calidad en la Respuesta de las Peticiones

Respecto al 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*” se encontró que el IDPC viene atendiendo las peticiones de manera oportuna y con calidad en la respuesta, como se detalla a continuación:

# Oportunidad en la atención de peticiones

Teniendo que los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la atención de las peticiones ciudadanas, fueron objeto de ampliación a través del Decreto 491 de 2020 se aclara que este seguimiento se realizó bajo estas condiciones debido a que estos se encuentran vigentes.

Dado lo anterior y verificada la oportunidad en la atención de las peticiones ciudadanas durante el segundo semestre del año 2021, se observó que en este periodo se gestionaron

488 solicitudes, de las cuales 482 (98,77%) fueron atendidas en términos, 6 (1,23%) excedieron en término promedio de 1 día, el plazo normativamente exigible como se detalla a continuación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Peticiones En****Término** | **Peticiones Extemporáneas** | **%****Peticiones Extemporáneas** | **Total de Peticiones** |
| Sub. Protección e intervención | 229 | 2 | 0,87% | 231 |
| Sub. Corporativa | 115 | 2 | 1,71% | 117 |
| Atención a la Ciudadanía | 69 |  |  | 69 |
| Sub. Divulgación | 28 |  |  | 28 |
| Oficina Jurídica | 16 | 2 | 11,11% | 18 |
| Sub. Gestión Territorial | 12 |  |  | 12 |
| Control Disciplinario | 6 |  |  | 6 |
| Defensor del Ciudadano | 4 |  |  | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Peticiones En****Término** | **Peticiones Extemporáneas** | **%****Peticiones Extemporáneas** | **Total de Peticiones** |
| Dirección General | 2 |  |  | 2 |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 |  |  | 1 |
| **Total** | **482** | **6** | **1,23%** | **488** |

Evidenciando como peticiones con respuesta extemporánea los siguientes radicados del Sistema Bogotá te escucha:

|  |  |
| --- | --- |
| - | 2523872021 |
| - | 2550272021 |
| - | 2912992021 |
| - | 3083352021 |
| - | 3224652021 |
| - | 3316392021 |

Si bien el porcentaje de las peticiones atendidas de manera extemporánea es bajo, 1,23% que corresponde a 6 de 488 peticiones gestionadas, se recomienda a la dependencia Atención a la Ciudadanía en conjunto con las demás que conforman el IDPC, fortalecer las actividades de control que permitan generar alertas tempranas para garantizar la atención de las peticiones conforme a los términos establecidos y así mismo mitigar la probabilidad de que ocurra un silencio administrativo positivo. Lo anterior so pena de sanción disciplinaria como lo establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

**Respuesta Atención a la Ciudadanía**

Las observaciones a las PQRS fueron realizadas conforme la matriz de registro del 2021, enviada por la oficina de Atención a la Ciudadanía, al realizar la verificación a las inconformidades se evidenció que la matriz de registro en la columna de días hábiles de respuesta quedo mal formulada, a lo cual le sumo uno o dos días más. Es por eso que al cotejar la matriz, las peticiones arrojan más días de gestión, dando a entender que la entidad excedió los tiempos de ley para dar respuesta.

A continuación detallamos las peticiones que fueron sujetas a observación con la finalidad de aclarar que estas fueron resueltas en los términos establecidos por la Ley.

Es de resaltar que desde la oficina de Atención se realiza seguimiento a las solicitudes que están en curso en la entidad, esto con el propósito de evitar cualquier vencimiento en las solicitudes.

Valoración de la Respuesta por la Asesoría de Control Interno:

En atención a la respuesta dada por Atención a la Ciudadanía, el día 31 de marzo de 2022 a través de correo electrónico, la Asesoría de Control Interno una vez analizado lo expuesto revisó los soportes allegados y se confirmó que la diferencia reportada en el informe preliminar de seis (6) peticiones atendidas de manera extemporánea corresponde a un error en la fórmula utilizada para contar los días gestión.

Dado lo anterior, la observación descrita en el informe preliminar será objeto de modificación en el informe final, como se detalla a continuación:

Teniendo que los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la atención de las peticiones ciudadanas, fueron objeto de ampliación a través del Decreto 491 de 2020 se aclara que este seguimiento se realizó bajo estas condiciones debido a que estos se encuentran vigentes.

Dado lo anterior y verificada la oportunidad en la atención de las peticiones ciudadanas durante el segundo semestre del año 2021, se observó que en este periodo se gestionaron

488 solicitudes, de las cuales 488 (100%) fueron atendidas en términos conforme a los plazos de ley, como se detalla a continuación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Peticiones En****Término** | **Peticiones Extemporáneas** | **%****Peticiones Extemporáneas** | **Total de Peticiones** |
| Sub. Protección e intervención | 231 | 0 | 0% | 231 |
| Sub. Corporativa | 117 | 0 | 0% | 117 |
| Atención a la Ciudadanía | 69 | 0 | 0% | 69 |
| Sub. Divulgación | 28 | 0 | 0% | 28 |
| Oficina Jurídica | 16 | 0 | 0% | 18 |
| Sub. Gestión Territorial | 12 | 0 | 0% | 12 |
| Control Disciplinario | 6 | 0 | 0% | 6 |
| Defensor del Ciudadano | 4 | 0 | 0% | 4 |
| Dirección General | 2 |  | 0% | 2 |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 |  | 0% | 1 |
| **Total** | **488** | **0** | **0%** | **488** |

No obstante, lo anterior, es importante manifestar que los informes producto de los seguimientos y/o evaluaciones realizados por la Oficina de Control Interno se realizan con fundamento en la información producida y publicada por la entidad en las diferentes fuentes oficiales, la misma debe ser de calidad y no tener lugar a interpretaciones, lo anterior se contempla en la 5ª Dimensión: Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - cumplimiento de la Política **"*Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*"**

***"(...)La comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor"(...),****lo anterior facilita el control**de la gestión y el control ciudadano (Subrayado fuera de texto)*

Para el cumplimiento de esta dimensión el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 4 de marzo de 2021, definió en el numeral **5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión,** entre otros los siguientes:

*“(…) La información que se soporta en el uso de las TIC, se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y****veracidad (…)”***

# Calidad en la Respuesta de las Peticiones

Mediante la validación de una muestra de cuarenta y nueve (49) peticiones ciudadanas de cuatrocientas ochenta y ocho (488) gestionadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC entre julio y diciembre de 2021 se confirmó, que (49;100%) cumple, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

# Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes

En relación al 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 observó que el defensor de la ciudadanía participa activamente en el proceso de atención a la ciudadanía y que durante el segundo semestre realizó recomendaciones para el fortalecimiento del proceso y de los instrumentos de gestión de atención a la ciudadanía relacionadas con su gestión y su labor de garantizar el acceso oportuno a los bienes y servicios que ofrece el Instituto.

Así mismo, se encontró que en el marco de las recomendaciones recopiladas como resultado de la Encuesta de Satisfacción ciudadana el defensor recomendó:

1. Analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la importancia de entregar unos folletos o hacer algún tipo de pieza informativa sobre los trámites y servicios en general, con información clara, amable y en lenguaje claro de cara a la ciudadanía.
2. Realizar divulgación sobre los buzones de sugerencia por parte del Proceso de Atención a la ciudadanía.
3. Analizar las formas de divulgación de los canales de atención, disponibles para atención a la ciudadanía

# Tablero de Control Veeduría Distrital

Analizada la información disponible en el tablero de control (Herramienta definida por la Veeduría Distrital para la administración y análisis de los datos de las peticiones ciudadanas) contra los requerimientos radicados en el Sistema Distrital de Quejas y soluciones “Bogotá te escucha” del IDPC, se observó diferencias entre la información reportada de manera mensual por la dependencia de Atención a la Ciudadanía y lo cargado por la Veeduría Distrital.

Como resultado de la información analizada se encontró una diferencia de 30 solicitudes gestionadas por el IDPC y que no registran en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital como se detalla a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Petición** | **No de****Peticiones** | **Radicados** |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 7 | 2492902021258512202131687820213286232021348064202140540320214057262021 |
| DER. PETICIÓN INT. PART. | 13 | 2016182021202296202120665520212091872021226938202125060320212542462021269837202127044920213180642021325660202140165520214030902021 |
| COPIA | 2 | 20455120212998582021 |
| DER. PETICIÓN INT. GEN. | 2 | 26910020212746912021 |
| CONSULTA | 4 | 2421622021253594202139179220214129332021 |
| QUEJA | 1 | 1939392021 |
| DENUNCIA | 1 | 4178372021 |
| **Total general** | **30** |  |

Por otro lado, se encontró una diferencia de trece (13) solicitudes registradas en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital pero no se identificaron en registro del IDPC las cuales corresponden a derechos de petición de interés general, las cuales se mencionan a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2156392021 | 2985792021 | 3326932021 |
| 2227622021 | 3133942021 | 3636752021 |
| 2642292021 | 3178352021 | 3642322021 |
| 2746912021 | 3231132021 |  |
| 2834392021 | 3296022021 |  |

Dado el resultado anterior, se recomienda realizar una mesa de trabajo con la Veeduría Distrital, a fin de determinar las causas que originan estas diferencias, realizar depuración de información a que haya lugar y definir actividades de control posterior que permitan de manera oportuna identificar falencias en la información publicada por parte de este ente de control.

**Respuesta Atención a la Ciudadanía**

De acuerdo a la observación realizada con respecto a las diferencias de datos entre la Veeduría Distrital y el IDPC, nos permitimos informar que la Alcaldía Mayor mensualmente nos envía la matriz de registro de peticiones ciudadanas realizadas en el sistema “Bogotá te Escucha”. Desde la oficina de Atención se carga la matriz en la página de la Veeduría en el siguiente link [http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/).

De acuerdo a lo anterior, los datos que arroja la plataforma de la Veeduría son los datos de las peticiones que fueron registradas, que es el momento en el que se crea la petición en el sistema, ya sea el registro directamente realizado por la entidad o por la ciudadanía.

Adicional a esto, existe otro tipo de ingreso que son las solicitudes recibidas, que es momento en el que se recibe por traslado la petición. Ahora bien, una vez la matriz se carga en la página de la Veeduría arroja un reporte de las peticiones registradas y no de las peticiones ingresadas, es por esto que los datos no coinciden en la entidad con los de la Veeduría. Hecha la claridad en los reportes, la oficina de Atención a la Ciudadanía aclara que cuando realiza los informes mensuales de PQRS, precisa cuántas peticiones fueron registradas y cuántas fueron ingresadas, dejando el total de las peticiones que la entidad recibió para su gestión.

**Valoración de la Respuesta por la Asesoría de Control Interno:**

En atención a la respuesta dada por Atención a la Ciudadanía, el día 30 de marzo de 2022 a través de correo electrónico, la Asesoría de Control Interno analizó lo expuesto y revisó los argumentos emitidos concluyendo que se acepta los argumentos, sin embargo, se recomienda que cada vez que se genere una respuesta a solicitud de entes de control, se haga esta precisión con el fin de evitar conducir al error en el análisis e interpretación de la información.

# FORTALEZAS EVIDENCIADAS

* Radicación oportuna de las solicitudes en SDQS y en el ORFEO
* Oportunidad en la atención de 488 (100%) peticiones ciudadanas durante el segundo semestre del año 2021.
* Nivel satisfactorio en los niveles de servicio y calidad en la atención ciudadana
* Calidad en la Respuesta de las Peticiones
* Compromiso en la Gestión del Defensor de la Ciudadanía

# OBSERVACIONES

**Observación Integridad de la Información:** Dada la obligación que tiene la Entidad de publicar la información bajo el principio de veracidad e integridad de la misma se encontró, que el informe del Defensor del ciudadano publicado con corte a 31 de diciembre 2021, en el botón de transparencia de la página Web de la entidad, registra información inexacta relacionada con las funciones a cargo del Defensor del Ciudadano por lo cual se recomienda adelantar las acciones conducentes necesarias para garantizar la exactitud de los datos y/o información que se publica en la fuente oficial dispuesta por la entidad.

# NO CONFORMIDADES DETECTADAS

No se detectaron

# CONCLUSIÓN GENERAL

Resultado de la evaluación y seguimiento realizado, se confirmó la aplicación y en términos generales, la efectividad de los controles definidos para asegurar la calidad en la prestación del servicio. Entre éstos controles se cuentan la comunicación y monitoreo de los índices de calidad y calidez, la verificación del direccionamiento de peticiones y el monitoreo de los tiempos de respuesta.

# RECOMENDACIONES

* En el marco de las instancias de autocontrol implementadas, se recomienda continuar realizando seguimiento permanente al estado de PQRS y proceder a corregir las desviaciones de forma oportuna, teniendo siempre como meta, la atención de la totalidad de las PQRS dentro de los términos de ley, lo anterior como medida preventiva para evitar su incumplimiento.
* Realizar análisis de causas que permitan identificar las debilidades del control implementado que garantice la veracidad y confiabilidad de la información que se genera y se publica en los medios de comunicación establecidos por la entidad para tal fin.
* Es importante garantizar que la matriz implementada por la entidad como control para el trámite oportuno de las PQRSD, contenga registrada la totalidad de la información requerida conducente a facilitar la labor de seguimiento y evaluación realizada por Control Interno y/o ente de control que la requiera.