# INFORMACIÓN GENERAL

* **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes.
* **Responsable del proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Atención a la Ciudadanía
* **Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normativa que rige las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes.
* **Alcance:** Del 1 de enero al 30 de junio de 2022
* **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 evaluador:** Eleana Marcela Páez Urrego.
* **Fecha de ejecución del seguimiento o la evaluación:** Del 07 al 30 de septiembre de 2022.
* **Insumos:** Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 7 de septiembre de 2022 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20221200124503; información que fue remitida con radicado 20225100125903 del 12 de septiembre de 2022, así como la consulta al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, módulo de correspondencia ORFEO y tablero de control ciudadano – Veeduría Distrital.
* **Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna.

# RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

**Hallazgos**

* **Fortalezas evidenciadas:**

| **No.** | **Descripción Fortaleza** |
| --- | --- |
| 1 | Se resaltan dos (2) Felicitaciones recibidas en el semestre, para la Subdirección de Protección e Intervención y Atención a la Ciudadanía |
| 2 | Idoneidad y capacitación de las personas que atienden a la ciudadanía |
| 3 | Radicación oportuna de las solicitudes en SDQS y en el ORFEO |
| 4 | Líneas de atención virtual apropiadas para atender a la ciudadanía |
| 5 | Mejora en el formato de Encuesta de Satisfacción, con calificaciones por encima del 98% en excelente y bueno.  |
| 6 | Calidez y oportunidad en todas las respuestas revisadas |

* **Observaciones:**

| **No.** | **Descripción Observación** |
| --- | --- |
| 1 | Respuestas remitidas a correos electrónicos que no son aportados por el peticionario. |
| 2 | Se recibieron 2 quejas y 24 reclamos que hacen referencia a demoras en trámites, certificados contractuales con errores y horario de atención de correspondencia. |
| 3 | Si bien se menciona que se contactaron los ciudadanos que en su encuesta de satisfacción mencionaron la no efectividad de la respuesta, no se da mayor detalle sobre las acciones tomadas. |
| 4 | Se evidencia la participación de la contratista Eugenia Arboleda Balbín, sin embargo, es importante mencionar que la norma es clara en indicar que se debe contar con la participación del funcionario del más alto nivel en la Red Distrital. |

* **No conformidades detectadas:**

| **No.** | **Descripción No conformidad** |
| --- | --- |
| 1 | Entre los aspectos evaluados en las respuestas de las PQRS evaluadas, se evidenciaron 4 que no contaban con la claridad suficiente y 4 no coherentes. |

**Detalle de Hallazgos**

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 ciudadanos, 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:

1. **Atención de la ciudadanía**

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”* 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.

* 1. **Idoneidad**

En revisión del cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato de prestación de servicios No CPS-061-2022 suscrito con el señor Danilo Sánchez Suarique, quien es Psicólogo y cuenta con más de 2 años de experiencia relacionada con el objeto “*Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para adelantar actividades relacionadas con el sistema Bogotá te escucha, atención y asignación de las peticiones presentadas por la ciudadanía ante la entidad*”, se verificó la ejecución de las siete (7) obligaciones específicas principales descritas en el numeral 4 del precitado contrato, y se observó que estas se vienen cumpliendo.

Adicionalmente, se evidencia capacitación a las personas que intervienen en el proceso de Atención a la Ciudadanía en Lenguas Nativas, así como, accesibilidad y transparencia.

* 1. **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. Esta encuesta tuvo modificación a partir del mes de febrero, por lo cual se presentan dos mediciones diferentes durante el primer semestre de la vigencia 2022. En total se recibieron 620 respuestas de encuesta de satisfacción de un total de 1.633 ciudadanos atendidos, que corresponde al 38%, evidenciando para los grandes ítems lo siguiente:

* + 1. **Calidad del Servicio**

En lo referido a la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad, se encontró que el IDPC en el primer semestre obtuvo 607 respuestas en excelente y bueno, con un porcentaje de 98%. En los meses de abril y mayo se presentaron 2 calificaciones como muy malo, para lo cual el Defensor del Ciudadano buscó a estos ciudadanos para indagar su inconformidad e intermediar en su solución.

* + 1. **Efectividad en la respuesta**

En cuanto a la respuesta efectiva a los requerimientos, se encontró que el IDPC en el primer semestre obtuvo 593 respuestas favorables a esta pregunta, que representa el 96%, sin embargo, es importante revisar las 13 personas que negaron la efectividad de la respuesta. Si bien se menciona que se contactaron, no se da mayor detalle sobre las acciones tomadas.

* + 1. **Aspectos del servicio**

Para este punto se cuenta con 5 aspectos a evaluar por parte de los ciudadanos que corresponden a Claridad de los requisitos y términos, Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional, Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario, Amabilidad y Satisfacción frente al servicio. Sin embargo, estos solo pueden ser evaluados a las 580 respuestas dadas en el nuevo formato de encuesta, ya que el otro no tenía estas mismas calificaciones, como se detalla a continuación:

| **Aspectos relacionados con el servicio recibido** |
| --- |
|  | **E** | **B** | **R** | **M** | **M M** | **NS/NR** |
| Claridad de los requisitos y términos | 390 | 179 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional | 422 | 148 | 4 | 3 | 3 | 0 |
| Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario | 448 | 121 | 7 | 1 | 3 | 0 |
| Amabilidad | 477 | 94 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| Satisfacción frente al servicio | 440 | 130 | 4 | 3 | 3 | 0 |

De manera general, se evidencia que la mayoría de las calificaciones se encuentran entre excelente y bueno, con unos porcentajes por encima del 98%, sin embargo, es importante tomar las acciones que correspondan para las calificaciones malo y muy malo.

**Observación con respecto a la recomendación:** en relacióna las calificaciones de los y las ciudadanas que se identifiquen como malas o muy malas se decidió, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, que se establecería contacto con quien emitió esta calificación a través del Defensor de la Ciudadanía, para conocer el descontento con respecto a cualquiera de las condiciones de servicio que le fueron brindadas. En adelante esta información será explícitamente detallada en el informe del Defensor.

**Valoración respuesta:** Si bien se observa que el Defensor del Ciudadano está revisando estas calificaciones con los ciudadanos, es importante que a partir de estas se generen recomendaciones que conlleven a la mejora de los procesos, por lo cual se mantiene la observación

1. **Documentación del proceso y 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:

* 1. **Documentación del proceso**

El IDPC cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía, los cuales pueden ser consultados en https://idpc.gov.co/lineamientos-de-atencion-a-la-ciudadania/

* Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés
* Procedimiento Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía
* Promesa del Valor del Servicio
* Carta de Trato Digno
* Modelo de Atención a la Ciudadanía en Lenguaje Ciudadano-Manual Operativo
* 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
* Manual de atención a la ciudadanía
* Guía del Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital
* 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»
* Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía

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.

* 1. **Defensor del Ciudadano**

La información correspondiente al Defensor al Ciudadano, puede consultarse en la página Web en el link <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano>

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 la página de Transparencia y Acceso de la Información pública el “*Informe Semestral de Gestión Defensor de la Ciudadanía*” en el cual se observó, que este viene desarrollando actividades tales como:

1. Acompañamiento en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para lo cual se continuó con la actualización y divulgación de la plataforma A un clic del Patrimonio, aprobación y evaluación de encuestas de satisfacción para trámites, documentación del Manual del Defensor de la Ciudadanía, así como, el de buenas prácticas del servicio.
2. En cuanto a las recomendaciones, se atendieron tres (3) quejas y veinticinco (25) reclamos a causa de demoras en los tiempos de trámites y servicios radicados en el Instituto
3. Se verifica el seguimiento realizado por Atención a la Ciudadanía y se recomienda mantenerlo.
4. Se realizó envío interno de los protocolos de atención a la ciudadanía
5. Se han generado procesos de seguimiento constante al cumplimiento de las respuestas en los tiempos legales establecidos, el uso correcto del correo electrónico, la interacción con la ciudadanía a través de canales telefónicos y redes sociales.
6. Realiza de forma semestral un informe que da cuenta de los resultados de sus funciones, basadas especialmente en el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad
7. Participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del I semestre de 2022

De acuerdo con el informe presentado por el Defensor del Ciudadano, se evidenciaron 3 quejas, sin embargo, en la matriz remitida a esta Asesoría de Control Interno, únicamente se evidenciaron 2.

**Respuesta proceso:** la petición 212452022 fue registrada en el sistema *Bogotá Te Escucha* como queja, de manera anónima, la cual ya había sido ingresada en el mismo sistema con el radicado 212412022, quedando esta última registrada en la matriz del operador con la tipología de reclamo. En este sentido, se presentó un error humano y, como se acaba de mencionar, fue informado al Defensor de la Ciudadanía, por eso se produjo esta incoherencia en la información suministrada.

**Valoración respuesta:** Se acepta la respuesta y se retira la no conformidad.

1. **Registro de PQRS**

En lo referente al precitado decreto en el 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*” se observó:

El equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano realiza informes mensuales estadísticos de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, que 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.

De acuerdo con la matriz remitida se evidencian 403 PQRS presentadas por la ciudadanía en el primer semestre de 2022, para lo cual esta Asesoría determinó como muestra 27 PQRS, para lo cual, revisó las 26 quejas y reclamos y 1 solicitud de información catalogada como fuera de términos, evidenciándose lo siguiente:

- 27 se respondieron dentro del término, lo que corresponde a un 100%.

- 4 se establecieron como faltas de claridad, que corresponde a un 15%.

- 4 se establecieron como no coherentes, que corresponde a un 15%.

Todas las peticiones tuvieron algún tipo de observación, las que podrán ser verificadas en el Anexo a este informe.

**Respuesta proceso:** Con respecto a estos puntos de control sugeridos, informamos que los mismos se están ejecutando por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, tal cual aparece en las evidencias remitidas a la evaluación y seguimiento realizado por la Oficina de Control interno. En este sentido, se hacen reuniones de seguimiento semanalmente para evitar que se repitan este tipo de situaciones.

**Valoración respuesta:** Si bien se evidencia control sobre las peticiones, se observa que a pesar de la disminución en la cantidad de estas situaciones, aún se presentan, por lo cual es necesario fortalecer el control.

**Respuesta proceso:**

En atención al informe y la muestra de las PQRS en lo que concierne al tema de certificaciones en materia contractual y a la solicitud de mitigar los errores en la información, manifestamos lo siguiente:

1. En el primer semestre de 2022 (enero a junio) se tramitaron 193 certificaciones en materia contractual. La muestra solo tuvo en cuenta la peticiones (sic) a título de reclamo, lo que no deja ver la eficiencia en el indicador y el alto volumen del trámite.

2. No se cuenta con un sistema digital que expida certificaciones contractuales que elimine los errores, sin embargo los radicados donde se presentó la situación son  de los meses de enero y febrero.

3. Desde la OAJ tenemos punto de control en la revisión de la certificación para atender en debida forma las solicitudes y si se presenta algún tipo de error, se procede con la respectiva corrección, por lo que la observación no puede quedar en que el trámite se hizo mal, sino que se atendió y se corrigió en debida forma.  Es de anotar que dicho punto de control está siendo efectivo y se evidencia que en los meses de marzo, abril, mayo y junio no se presentó la situación.

**Valoración respuesta:** Si bien se observan acciones que han permitido la mejora en la expedición de certificaciones, se aclara que la recomendación es general, por lo cual se mantiene. En cuanto a la No Conformidad, lo que se evidenció en su momento fue la falta de claridad y coherencia de estas respuestas, por lo cual se mantiene.

Se observa pantallazos del cargue de publicación de los informes de enero a junio en la página de la Red de la Veeduría, así mismo se evidencia que los informes de atención de PQRS se publicaron en la página Web de la Entidad dentro del mes siguiente al corte del reporte.

Se evidencia presentación de informes de atención de PQRS los días 25 de abril y 30 de junio de 2022 en Comité Directivo.

Al comparar la matriz remitida con los informes mensuales se evidencia:

| **Mes** | **Matriz** | **Informe** | **Diferencia** |
| --- | --- | --- | --- |
| Enero | 46 | 46 | 0 |
| Febrero | 68 | 69 | 1 |
| Marzo | 82 | 77 | -5 |
| Abril | 58 | 57 | -1 |
| Mayo | 92 | 90 | -2 |
| Junio | 57 | 60 | 3 |
| **Total** | **403** | **399** | **-4** |

**Respuesta proceso:**

* Para el mes de **febrero**ingresaron y se registraron un total de 69 peticiones que es lo que reporta el informe y en la matriz. La diferencia se presentó por que quedó una petición registrada la petición 20225110005512 en el mes de febrero, pero con la fecha de ingreso quedó el 31/01/2022 lo que generó la diferencia de una solicitud.
* Para el mes de **marzo** ingresaron y se registraron un total de 77 peticiones que es lo que reporta el informe y en la matriz se registra un total de 83 peticiones esto debido a lo siguiente:

La diferencia se presentó por que quedo en la 20225110022182 fue radicada el 05/04/[2022](https://orfeo.idpc.gov.co/orfeopg/verradicado.php?verrad=20225110022182&PHPSESSID=220928081938o2800x26cx50x5x6d56xef0xd602x16d1SDQS&carpeta=9&nomcarpeta=Busquedas&tipo_carp=0) y  por error quedó la fecha de 31/01/2022 y la petición 20225110022562 fue radicada el 05/04/[2022](https://orfeo.idpc.gov.co/orfeopg/verradicado.php?verrad=20225110022182&PHPSESSID=220928081938o2800x26cx50x5x6d56xef0xd602x16d1SDQS&carpeta=9&nomcarpeta=Busquedas&tipo_carp=0) y por error quedó la fecha de 06/04/[2022](https://orfeo.idpc.gov.co/orfeopg/verradicado.php?verrad=20225110022182&PHPSESSID=220928081938o2800x26cx50x5x6d56xef0xd602x16d1SDQS&carpeta=9&nomcarpeta=Busquedas&tipo_carp=0) dando un total de 81 peticiones para el mes de marzo.

La diferencia de las otras 4 peticiones fueron las siguiente (sic):

La petición 20225110015572 fue registrada en sistema Bogotá te escucha el 2022-02-10 y fue enviada al IDPC por el sistema el día 9/03/2022, La petición 20225110012672 fue registrada en sistema Bogotá te Escucha el 2022-02-24 y fue enviada al IDPC por el sistema el día 2022-03-01, La petición 20225110013962 fue registrada en sistema Bogotá te escucha el 2022-02-27 y fue enviada al IDPC por el sistema el día 2022-03-04, a lo cual en el reporte de las peticiones que envía la alcaldía está peticiones quedando registradas en el mes anterior pero se tramitaron en el mes actual, por este motivo no coincide el total del mes y La petición 20225110021022 fue registrada en sistema Bogotá te escucha el 2022-04-01 y en el Orfeo el 31/03/2022 quedando registro para el mes siguiente.

De acuerdo a lo anterior el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de setenta y siete (77) solicitudes.

* Para el mes de abril ingresaron y se registraron un total de 57 peticiones que es lo que reporta el informe y en la matriz se registra un total de 56 peticiones esto debido a que la petición 20225110021022 fue registrada en sistema Bogotá te escucha el 2022-04-01 y en el Orfeo el 31/03/2022 quedando registro en la matriz en el mes anterior.
* Para el mes de **mayo**ingresaron y se registraron un total de 90 peticiones que es lo que reporta el informe y en la matriz se registra un total de 96 peticiones esto debido a que la petición 1359472022 fue registrada en sistema Bogotá te escucha el 2022-04-06 y fue enviada al IDPC por el sistema el día 2022-05-17, La petición 20225110030602 fue registrada en sistema Bogotá te Escucha el 2022-04-29 y fue enviada al IDPC por el sistema el día 2022-05-09 y La petición 20225110035462 fue registrada en sistema Bogotá te Escucha el 2022-05-24 y fue enviada al IDPC por el sistema el día 2022-06-01.

La diferencia de las otras 3 peticiones fueron las siguiente:

La diferencia se presentó por que quedo en la 20225110037042 fue radicada el 01/06/[2022](https://orfeo.idpc.gov.co/orfeopg/verradicado.php?verrad=20225110022182&PHPSESSID=220928081938o2800x26cx50x5x6d56xef0xd602x16d1SDQS&carpeta=9&nomcarpeta=Busquedas&tipo_carp=0) y por error quedó la fecha de 31/05/2022, la petición 20225110037252 fue radicada el 01/06/[2022](https://orfeo.idpc.gov.co/orfeopg/verradicado.php?verrad=20225110022182&PHPSESSID=220928081938o2800x26cx50x5x6d56xef0xd602x16d1SDQS&carpeta=9&nomcarpeta=Busquedas&tipo_carp=0) y por error quedó la fecha de 31/05/2022 y la petición 20225110037212 fue radicada el 01/06/[2022](https://orfeo.idpc.gov.co/orfeopg/verradicado.php?verrad=20225110022182&PHPSESSID=220928081938o2800x26cx50x5x6d56xef0xd602x16d1SDQS&carpeta=9&nomcarpeta=Busquedas&tipo_carp=0) y por error quedó la fecha de 31/05/2022.

De acuerdo a lo anterior el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de noventa (90) solicitudes.

* Para el mes de **junio**ingresaron y se registraron un total de 60 peticiones que es lo que reporta el informe y en la matriz se registra un total de 61 peticiones esto debido a que la petición 20225110039192 fue registrada en sistema Bogotá te escucha el 2022-05-19 y fue enviada al IDPC por el sistema el día 2022-06-07 quedando registro para el mes anterior.

**Valoración respuesta:**

Se acepta la respuesta y se retira la observación.

1. **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 primer semestre de 2022 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.

Como mecanismo de control, se realizó reunión de autoevaluación el día 17 de mayo de 2022.

1. **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 las instalaciones para la atención a la ciudadanía se encuentran ubicadas estratégicamente, su ubicación se encuentra en la página Web de la Entidad https://idpc.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/ así como los medios de contacto disponibles para la atención, 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, las cuales cuentan con canales presencial y virtual para la atención de quejas, reclamos y solicitudes, facilitando el acceso de los ciudadanos.

1. **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, para lo cual el proceso realiza medición trimestral de los indicadores de oportunidad y satisfacción, identificando que a excepción del mes de marzo la oportunidad se encuentra en 100% y la satisfacción se reporta en un promedio de 96%.

1. **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. En cuanto a la participación en los Nodos intersectoriales, se evidencia la participación de la contratista Eugenia Arboleda Balbín, sin embargo, es importante mencionar que la norma es clara en indicar que se debe contar con la participación del funcionario del más alto nivel en la Red Distrital.

# Respuesta proceso: el proceso de Atención a la Ciudadanía no cuenta con funcionarios dentro de su equipo profesional. La estructura de la Subdirección de Gestión Corporativa cuenta con una líder del proceso, en cabeza de Eugenia Arboleda Balbín, quien ha participado en los espacios de capacitación y fortalecimiento de la Veeduría Distrital, realizados los días 28 de febrero, 29 y 30 de junio del presente año, tal como se evidencia en los listados de asistencia remitidos a la Oficina de Control interno.

**Valoración respuesta:** Con respecto a este punto, es importante aclarar que el líder del proceso Atención a la Ciudadanía es el Subdirector de Gestión Corporativa, quien se encuentra en el más alto nivel, por lo tanto, es quien debería participar en estas reuniones, lo cual facilitaría la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

# CONCLUSIONES

# 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

1. Revisar los requerimientos evaluados como no claros y no coherentes, con el fin de analizar las causas y establecer acciones que permitan su mejora.
2. Fortalecer puntos de control y verificación que eviten el envío de respuestas a correos electrónicos diferentes,
3. Adelantar gestiones en busca de minimizar al máximo las quejas y reclamos y de llegar a presentarse, procurar solucionarlas en el menor tiempo posible.
4. 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.
5. Tomar las acciones que correspondan para mejorar la calificación en las encuestas de satisfacción con respecto a la no efectividad de la respuesta, así como, los aspectos relacionados con el servicio con calificaciones ‘Malo’ y ‘Muy malo’.
6. Contar con la participación del funcionario del más alto nivel en la Red Distrital deQuejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.