

FECHA DE EMISIÓN
DEL INFORME

Día:

29

Mes:

05

Año:

2020

Tipo de Auditoría:	Auditoría Interna de Gestión
Proceso:	Proceso Nivel Estratégico – Atención a la Ciudadanía
Líder de Proceso:	Juan Fernando Acosta Mirkow- Subdirector de Gestión Corporativa
Responsable Operativo:	Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Objetivos de la Auditoría:	<p>Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades del proceso de Atención a la Ciudadanía, así como el cumplimiento de los protocolos, manuales, políticas, modelos, procedimientos y demás lineamientos internos asociados, particularmente respecto de los canales de atención, las PQRS recibidas así como su impacto, el manejo de Orfeo y demás sistemas de información asociados al proceso.</p> <p>Examinar la satisfacción de la atención y los aspectos, condiciones y términos en que ésta fue brindada.</p> <p>Revisar parcialmente la implementación de la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación 2017-2019.</p>
Alcance de la Auditoría:	Se examinará la gestión realizada en el instituto durante el 1 de marzo de 2019 al 29 de febrero de 2020.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización, planes, procedimientos, instructivos y demás documentos pertenecientes al proceso, así como la normatividad vigente aplicable al mismo. • Políticas, manuales, estrategias y modelos propios del IDPC que estén directamente relacionados con el proceso. • Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción. • Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, y Decretos Nacionales reglamentarios 103 y 1081 de 2015. • Decreto Distrital 197 de 2014.- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía • Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". • Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". • Resolución interna 1144 del 29 de diciembre de 2016 "Por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico 2016-2020 del IDPC.

	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 Decreto 1008 de 2018 – Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital. Decreto 591 de 2018. Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.
Pruebas de Auditoría utilizadas:	Verificación documental Comprobación
Métodos de Muestreo:	Se realizó Muestreo Estadístico - Discrecional de las PQRS. Se realizó Muestreo Discrecional de los Informes Semanales de Seguimiento a las PQRS. El resto de la información entregada fue revisada.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	05	Mes	03	Año	2020	Desde	05/03/2020 D / M / A	Hasta	20/05/2020 D / M / A	Día	21	Mes	05	Año	2020

Asesor de Control Interno	Auditor Líder	Equipo Auditor
Eleana Marcela Páez Urrego	Eleana Marcela Páez Urrego	Eleana Marcela Páez Urrego Nohora Adriana Botero Pinilla

RESUMEN EJECUTIVO

En desempeño del rol de Evaluación y Seguimiento de la Asesoría de Control Interno y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2020 del Instituto, se realizó auditoría al proceso de Atención a la Ciudadanía en los términos establecidos en el plan de la misma, el cual fue comunicado a través del radicado Orfeo 20201200016103 del 2 de marzo de 2020.

La ejecución de la auditoría inició con la revisión y el análisis de los documentos y la normatividad asociada al proceso; posteriormente se realizaron dos visitas in situ, las cuales tuvieron lugar en la oficina del área de atención al ciudadano los días 10 y 11 de marzo de 2020, luego se procedió a la revisión, análisis y comprobación de la información entregada, para lo cual se usó el apoyo de los sistemas de información Orfeo y SDQS, se realizaron consultas en la página WEB del Instituto y a autoridades competentes, entre otras.

Durante la ejecución de la auditoría se contó con limitaciones tales como: I) El aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, no permitió la realización de visitas de comprobación a las Sedes de Palomar y el Museo de Bogotá. II) Se realizó entrega parcial de la documentación para el desarrollo de la Auditoría; especialmente en lo referente a soportes solicitados durante las visitas in situ, como son actas de apertura de buzón, evidencia de los talleres realizados para la construcción de la promesa de valor, entre otros.

Los resultados de la revisión fueron los siguientes:

RESUMEN EJECUTIVO

I. ATENCIÓN A PQRS

Términos

En cuanto a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, establece que:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

De acuerdo con lo anterior y revisada la muestra de 71 PQRS, tomada de la matriz de peticiones entregadas por el área de atención a la ciudadanía y una vez consultadas a través de los sistemas Orfeo y “Bogotá te Escucha”, se observó que 11 peticiones, es decir el 15% de la muestra, fueron atendidas fuera de los términos establecidos por la norma, así:

NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO EN EL ORFEO	FECHA DE INGRESO EN SDQS	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)	FECHA GENERACIÓN RADICADO	FECHA CIERRE EN SDQS	FECHA DE ENTREGA RESPUESTA	DÍAS EXCEDIDOS DEL TÉRMINO (respecto a la fecha de cierre)
20195110092892	16/12/2019	16/12/2019	COPIA	31/12/2019	30/12/2019	02/01/2020	03/01/2020	-2
20195110041562	11/06/2019	12/06/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27/06/2019	28/06/2019	28/06/2019	02/07/2019	-1
20195110046682	28/06/2019	28/06/2019	COPIA	15/07/2019	15/07/2019	16/07/2019	18/07/2019	-1
20195110088802	02/12/2019	02/12/2019	COPIA	16/12/2019	11/12/2019	17/12/2019	13/12/2019	-1
20205110000372	03/01/2020	03/01/2020	DER. PETICIÓN INT. GEN.	27/01/2020	13/01/2020	28/01/2020	20/01/2020	-1
20205110000502	07/01/2020	06/01/2020	DER. PETICIÓN INT. GEN.	27/01/2020	24/01/2020	28/01/2020	29/01/2020	-1

RESUMEN EJECUTIVO

NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO EN EL ORFEO	FECHA DE INGRESO EN SDQS	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA (DIAS HABILES)	FECHA GENERACIÓN RADICADO	FECHA CIERRE EN SDQS	FECHA DE ENTREGA RESPUESTA	DIAS EXCEDIDOS DEL TERMINO (respecto a la fecha de cierre)
20205110002742	15/01/2020	29/01/2020	DER. PETICIÓN INT. PART.	07/02/2020	10/02/2020	12/02/2020	20/02/2020	-5
20205110010622	06/02/2020	11/02/2020	DER. PETICIÓN INT. PART.	27/02/2020	25/02/2020	02/03/2020	04/04/2020	-4
20205110010672	06/02/2020	11/02/2020	DER. PETICIÓN INT. PART.	28/02/2020	20/02/2020	02/03/2020	27/02/2020	-3
20205110009912	05/02/2020	12/02/2020	DER. PETICIÓN INT. PART.	26/02/2020	20/02/2020	02/03/2020	28/02/2020	-5
20205110013312	18/02/2020	20/02/2020	RECLAMO	10/03/2020	10/03/2020	11/03/2020	13/03/2020	-1

Además de haber sido atendidas fuera de los términos establecidos, no contaban con la debida comunicación informando al peticionario las causas de la demora y el plazo razonable para resolver o responder a su requerimiento, tal como lo dicta el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y los numerales 5.9 y 5.10 del Procedimiento Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía. Esta afirmación se encuentra soportada en la revisión de contenido de las respuestas adjuntas a cada una de las peticiones anteriormente citadas, la cual podrá consultar en el Anexo 3 - Revisión PQRS.

En cuanto a la afirmación anterior, el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía como respuesta al informe preliminar, manifestó que *“Una vez revisada la lista de peticiones se verificó que en efecto quedaron las peticiones fuera de términos. A pesar de lo anterior, es importante precisar que la gran mayoría de las peticiones quedaron fuera de término en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, pero quedaron en término en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS-, esto debido a las fallas presentadas en el mes de enero y febrero de 2020 en el SDQS, que no permitió el registro oportuno de las peticiones en el sistema”*.

Una vez analizada la respuesta, se reitera que todas las peticiones relacionadas en el cuadro anterior fueron cerradas fuera de términos en el sistema “SDQS – Bogotá te Escucha”, Sin embargo, las peticiones con radicado Orfeo 20205110000372, 20205110088802 y 20205110010672 a pesar de haber sido cerradas fuera de términos en el SDQS, **SI** fueron atendidas oportunamente y cuentan con evidencia de entrega dentro de los términos establecidos. Producto de la nueva verificación, se observó además, que la petición con radicado Orfeo 20195110019462 contaba en la matriz con fecha límite de respuesta el 12 de abril, cuando en realidad la fecha límite de atención era el 11 de abril de 2019, la respuesta a dicha petición fue subida en “Bogotá te Escucha” el 12 de abril de 2019 y fue entregada efectivamente el 16 de abril, es decir fuera de términos. En conclusión, el total de peticiones atendidas fuera de términos en el periodo evaluado es de 9, quedando así la relación de las mismas:

NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO EN EL ORFEO (Comprobación)	FECHA DE INGRESO EN SDQS	FECHA DE GENERACIÓN DEL RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE LA RESPUESTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA (a partir de la primera fecha de ingreso)	FECHA EN QUE LA RESPUESTA FUE SUBIDA EN EL SDQS-ES DECIR PQRS CERRADA	COMPARACIÓN FECHA LIMITE VS CIERRE EN SDQS O FECHA DE ENTREGA (si está en negativo es q excedió los términos)
20195110092892	16/12/2019	16/12/2019	30/12/2019	03/01/2020	31/12/2019	02/01/2020	-2
20195110019462	21/03/2019	20/03/2019	11/04/2019	16/04/2019	11/04/2019	12/04/2019	-1
20195110041562	11/06/2019	12/06/2019	28/06/2019	02/07/2019	26/06/2019	28/06/2019	-2

RESUMEN EJECUTIVO

NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO EN EL ORFEO (Comprobación)	FECHA DE INGRESO EN SDQS	FECHA DE GENERACIÓN DEL RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE LA RESPUESTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA (a partir de la primera fecha de ingreso)	FECHA EN QUE LA RESPUESTA FUE SUBIDA EN EL SDQS-ES DECIR PQRS CERRADA	COMPARACIÓN FECHA LIMITE VS CIERRE EN SDQS O FECHA DE ENTREGA (si está en negativo es q excedió los términos)
20195110046682	28/06/2019	28/06/2019	15/07/2019	18/07/2019	15/07/2019	16/07/2019	-1
20205110000502	07/01/2020	06/01/2020	24/01/2020	29/01/2020	27/01/2020	28/01/2020	-1
20205110002742	15/01/2020	29/01/2020	10/02/2020	20/02/2020	05/02/2020	12/02/2020	-7
20205110010622	06/02/2020	11/02/2020	25/02/2020	04/03/2020	27/02/2020	02/03/2020	-4
20205110009912	05/02/2020	12/02/2020	20/02/2020	28/02/2020	26/02/2020	02/03/2020	-2
20205110013312	18/02/2020	20/02/2020	10/03/2020	13/03/2020	10/03/2020	11/03/2020	-1

Adicionalmente, se precisa que las fallas en el sistema fueron informadas oportunamente por el Administrador Distrital del sistema, esto con el fin de que las Entidades Distritales tomaran las medidas necesarias y garantizaran la oportuna atención a las PQRS.

Constancia de Recibo, Fijación de Avisos y Constitución adecuada del Expediente en Orfeo

Al verificar el cargue de las respuestas en Orfeo y en el SDQS asociadas a las PQRS de la muestra, no fue posible comprobar en dos casos la ejecución de la actividad 10, y de ser necesarias la 11, 12, 13 y 14, ni el cumplimiento adecuado de la actividad 15, lo anterior teniendo en cuenta que:

- a) El área de Atención al Ciudadano en la matriz de PQRS, informó respecto de la petición con número SDQS 1269172019, lo siguiente:

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA FINALIZACION ORFEO	FECHA DE FINALIZACION SDQS	SUBDIRECCIÓN RESPONSABLE	ESTADO DEL REQUERIMIENTO
1269172019	20195100037582	20195130034311	05/06/2019	05/06/2019	DEFENSOR DEL CIUDADANO	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA

Realizada la verificación por parte de Control Interno en los sistemas Orfeo y SDQS, se encontró que la respuesta adjunta en Orfeo no corresponde al peticionario, ni atiende al reclamo realizado por este. El documento adjunto tampoco coincide en el número de radicado registrado en estas y asociado en la matriz como respuesta definitiva; este corresponde en realidad al radicado Orfeo 20195110030034.

Dado lo anterior no fue posible verificar, en el sistema de información de la Entidad, la entrega efectiva de la respuesta en la dirección física del peticionario, o de haber sido necesario la debida publicación del aviso, más aun, cuando el adjunto de respuesta subido en el SDQS no cuenta con la evidencia de la misma. Lo que finalmente conlleva a una inadecuada ejecución de la actividad 15, al conformarse un expediente con información errónea, dejando a la Entidad sin la certeza de que dicha respuesta hubiese sido efectivamente entregada y de que se hayan agotado todos los pasos para garantizar que así haya sido.

Respecto a la afirmación anterior el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, como respuesta al informe preliminar indicó:

“De acuerdo con las observaciones realizadas a la petición ciudadana No 20195100037582, esta fue radicada el

RESUMEN EJECUTIVO

día 29/05/2020 y se realizó la respuesta con el radicado 20195130034311 el día 31/05/2020. La respuesta a la solicitud fue entregada a la oficina de correspondencia el día 05/06/2020 y fue digitalizada el mismo día de entrega como está registrado en el histórico del sistema de gestión documental Orfeo; el mismo día de entrega a la oficina de correspondencia la respuesta fue cargada al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha -SDQS-, cuya fecha de cierre definitivo fue el día 05/06/2020.

Una vez realizada la verificación de la respuesta a la petición ciudadana donde informan que “el documento fue cargado en el sistema de gestión documental Orfeo, no coincide con la respuesta dirigida al peticionario”. Es necesario indicar, que se consultó el radicado de respuesta 20195130034311 y se verificó el histórico de Orfeo mostrando la digitalización del soporte de entrega el día 12/06/2019. Continuado con el seguimiento de la respuesta en el histórico de Orfeo se refleja que la oficina de correspondencia, posterior a la finalización de la petición los días 06/11/2019 y 07/11/2019 registra una modificación al radicado dejando anotaciones referentes a “Solicitud de pago y Eliminación de Anexos”.

Es importante mencionar que el Defensor del Ciudadano y los responsables en dar la respuesta al requerimiento cumplieron con el procedimiento y con los términos establecidos por la Ley para resolver las peticiones ciudadanas. Además se aclara que las modificaciones realizadas al radicado de respuesta fueron hechas en noviembre y no el mes de junio cuando se gestionó la petición. Es decir, que hasta el día 12/06/2020 la respuesta fue tramitada y finalizada cumpliendo con el procedimiento. Es importante aclarar que el alcance del proceso de atención a la ciudadanía va hasta el envío del documento a correspondencia para el cargue de la imagen digital. La respuesta al peticionario fue enviada al solicitante a través del SDQS y el ciudadano la recibe a través de este sistema.”

Al respecto, una vez evaluada la nueva evidencia, se observa que el documento fue modificado el 26 de mayo de 2020, tal y como se observa en el pantallazo siguiente a este párrafo, por lo tanto se mantiene la No Conformidad, esto teniendo en cuenta que se demuestra la falta de verificación y seguimiento a la adecuada constitución del expediente virtual, el cual se encuentra establecido en la actividad 15 del procedimiento.



DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
Correspondencia	26-05-2020 14:41 PM	Digitalización - Modificación	Magally Morea Peña	(0 Paginas)(SOPORTE DE ENTREGA)
Correspondencia	07-11-2019 11:50 AM	Borrado de Anexo a radicado	Magally Morea Peña	Se Elimina Anexo Digitalizado con Código: 2019513003431100003. Eliminado por: .
Correspondencia	07-11-2019 11:49 AM	Borrado de Anexo a radicado	Magally Morea Peña	Se Elimina Anexo Digitalizado con Código: 2019513003431100002. Eliminado por: .
Correspondencia	07-11-2019 11:27 AM	Digitalización de Anexo	Magally Morea Peña	(3 Paginas) solicitud de pago
Correspondencia	05-11-2019 11:46 AM	Digitalización de Anexo	Magally Morea Peña	(3 Paginas) SOLICITUD DE PAGO
Correspondencia	06-11-2019 11:44 AM	Digitalización - Modificación	Magally Morea Peña	(6 Paginas)(IMAGEN MODIFICADA)
Correspondencia	12-06-2019 08:54 AM	Digitalización - Modificación	Magally Morea Peña	(2 Paginas)(Soporte de entrega)
Correspondencia	05-06-2019 12:10 PM	Digitalización de Radicado	Oscar Mario Yasty Trujillo	(2 Paginas)
Atención a la	05-06-			Documento físico del radicado. entregado por Danila Sánchez Surrive y recibida por

b) La actividad 15 establece que “Cuando la petición se haya comunicado por aviso, este aviso con su

RESUMEN EJECUTIVO

correspondiente constancia de publicación (pantallazo microsítio) debe ser cargado en el expediente de la petición en Orfeo. Sin embargo, en ninguna de las 6 PQRS de la muestra que contaron con fijación de aviso, se evidenció "...constancia de publicación (pantallazo microsítio)" adjunta en el Orfeo. A continuación la relación de las peticiones verificadas:

NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	ESTADO DEL REQUERIMIENTO	FECHA DE FIJACIÓN DEL AVISO	PANTALLAZO PUBLICACIÓN MICROSITIO EN ORFEO
20195110019422	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	14/05/2019	SIN EVIDENCIA
20195110089942	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	17/01/2019	SIN EVIDENCIA
20195110070382	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	08/11/2019	SIN EVIDENCIA
20195100015592	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	19/03/2019	SIN EVIDENCIA
20195110079452	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	19/11/2019	SIN EVIDENCIA
20195110063882	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	02/10/2019	SIN EVIDENCIA

Finalmente, se observó que los avisos reportados en las matrices de las PQRS coinciden con los registrados en la matriz de avisos. Sin embargo, al verificar las evidencias de publicación (entregadas por el área, así como las publicadas en la página WEB) no se observan las correspondientes a varios de los avisos reportados, por ejemplo:

- Respuesta al radicado de entrada 20195100027812 con fecha de publicación, según la matriz, del 8 de mayo de 2019.
- Respuesta al radicado de entrada 20195110052772 con fecha de publicación, según la matriz, del 23 de agosto de 2019.
- Respuesta al radicado de entrada 20195110056282 con fecha de publicación, según la matriz, del 29 de agosto de 2019.
- Respuesta al radicado de entrada 20195110079452 con fecha de publicación, según la matriz, del 19 de noviembre de 2019.
- Respuesta al radicado de entrada 20195110080742 con fecha de publicación, según la matriz, del 19 de noviembre de 2019.

Lo que configura un incumplimiento a la completa ejecución de la actividad 13 del Procedimiento, así como falta de ejecución del control asociado a la misma.

Del Contenido de las Respuestas

La Ley 1712 de 2014 en su Artículo 3, establece el "**Principio de la calidad de la información**" el cual dice "Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, **veraz, completa, reutilizable, procesable** y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella...." Subrayado y negrilla fuera del texto. Así mismo, en su "Artículo 26 Respuesta

RESUMEN EJECUTIVO

a solicitud de acceso a información” establece que “Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, **veraz, completa**, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Subrayado y negrilla fuera del texto

Por otra parte el Decreto Distrital 371 de 2010 establece que:

Artículo 3º - 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. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

*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 del texto*

Teniendo en cuenta lo anterior y verificado el contenido de las respuestas a las PQRS de la muestra, se observaron 2 casos en los que la respuesta enviada no llevaba adjuntos los soportes que mencionaba en el cuerpo del documento, así:

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	REVISIÓN CONTENIDO Condiciones de la respuesta
985282019	20195110028212	20195130031081	La respuesta no está completa, ya que debió anexar el documento con el que se dio respuesta a los radicados citados en la presente petición y no lo hizo, era necesario evidenciarle al peticionario no solo el número del radicado sino la entrega efectiva del mismo. Adicionalmente se observa que el Orfeo de entrada 20195110018112 (segunda petición relacionada en el presente reclamo) no se encuentra registrado en esta matriz, aun cuando es un reclamo radicado el 18 de marzo de 2019 y debió ser tratado como una PQRS, este último fue atendido oportunamente con radicado 20193050017411 generado el 26 de marzo y entregado el 1 de abril de 2019.
1319522019	20195100039492	20195130039541	La respuesta no es lo suficientemente cordial, no se anexan las respuestas mencionadas en el Orfeo de salida y emitidas en atención a las peticiones anteriores allegadas por el peticionario.
2519222019	20195110077072	20195130068651	La respuesta es cordial, pero no adjunta el radicado de respuesta a la petición anterior, el cual menciona en el cuerpo del oficio.

Respecto a la afirmación anterior, el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, como respuesta al informe preliminar indicó que:

“• El radicado SDQS 985282019 radicado en el sistema de gestión documental Orfeo 20195110028212, es un reclamo por parte de un ciudadano.

La petición fue resuelta con el radicado 20195130031081. Si bien es cierto se le informó cuales fueron los radicados y las fechas en el que se le dio respuesta, dentro del cuerpo de la respuesta no se le dijo que se le remiten o se anexan los documentos que ya se le habían enviado, pero si se le informó que sus solicitudes

RESUMEN EJECUTIVO

fueron remitidas a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte quien es la entidad encargada de realizar las medidas sancionatorias.

Consideramos que esta afirmación realizada en el informe puede proponerse como una recomendación para el contenido de las respuestas a los requerimientos que se dan a los peticionarios. Sin embargo, siempre que no se indique en la respuesta que se adjuntan anexos y solo se cite los requerimientos anteriores, no es indispensable que se envíe copia al peticionario de su respuesta anterior. A menos que así lo solicite el ciudadano.

- El radicado SDQS 1319522019 radicado en el sistema de gestión documental Orfeo 20195100039492, es un derecho de petición de interés particular por parte de un ciudadano. La petición fue resuelta con el radicado 2019513003954. Si bien es cierto en el oficio se nombraron radicados y un acto administrativo, no se menciona que se le anexan los mismos. La petición fue resuelta en lenguaje claro. Además de brindarle un saludo cordial se responde de manera detallada la solicitud y se le indica los canales de atención en los cuales puede resolver sus inquietudes adicionales.

Consideramos que esta afirmación realizada en el informe puede proponerse como una recomendación para el contenido de las respuestas a los requerimientos que se dan a los peticionarios. Sin embargo, siempre que no se indique en la respuesta que se adjuntan anexos y solo se cite los requerimientos anteriores, no es indispensable que se envíe copia al peticionario de su respuesta anterior. A menos que así lo solicite el ciudadano.

Así mismo, solicitamos se revisé la observación sobre la cordialidad. Debido a que es una de las características principales que tiene el proceso de atención en el IDPC y no tenemos conocimiento sobre que variables se sustenta la afirmación de que “no es lo suficientemente cordial”.

- El radicado SDQS 2519222019 radicado en el sistema de gestión documental Orfeo 20195110077072, es un reclamo por parte de un ciudadano. La petición fue resuelta con el radicado 20195130068651, en la cual se le informó que la respuesta a su solicitud anterior fue resuelta, indicando el número de radicado, fecha del radicado.

Consideramos que esta afirmación realizada en el informe puede proponerse como una recomendación para el contenido de las respuestas a los requerimientos que se dan a los peticionarios. Sin embargo, siempre que no se indique en la respuesta que se adjuntan anexos y solo se cite los requerimientos anteriores, no es indispensable que se envíe copia al peticionario de su respuesta anterior. A menos que así lo solicite el ciudadano.”

Una vez analizada y verificada la respuesta otorgada a este punto, se mantiene la No Conformidad para las PQRS con radicado Orfeo 20195110028212 y 20195100039492; ahora bien, en lo que respecta al radicado 20195110077072, se aclara que efectivamente en el sistema SDQS se adjuntaron las dos respuestas, sin embargo, en el sistema Orfeo no quedó evidencia de ello, ni en la entrega efectiva al peticionario, por lo tanto esta última se retira de la No Conformidad, se insiste en la importancia de garantizar que en los sistemas de información de la Entidad, así como en la evidencia de la entrega efectiva quede la misma trazabilidad que en el SDQS y viceversa.

Ahora bien, en relación con la cordialidad de las respuestas, se procedió a verificar nuevamente y se acepta lo manifestado por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, por lo tanto se retira del informe esta observación.

Por lo anterior, el cuadro quedaría así:

RESUMEN EJECUTIVO

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	REVISIÓN CONTENIDO Condiciones de la respuesta
985282019	20195110028212	20195130031081	La respuesta no está completa, ya que debió anexar el documento con el que se dio respuesta a los radicados citados en la presente petición y no lo hizo, era necesario evidenciarle al peticionario no solo el número del radicado sino la entrega efectiva del mismo. Adicionalmente se observa que el Orfeo de entrada 20195110018112 (segunda petición relacionada en el presente reclamo) no se encuentra registrado en esta matriz, aun cuando es un reclamo radicado el 18 de marzo de 2019 y debió ser tratado como una PQRS, este último fue atendido oportunamente con radicado 20193050017411 generado el 26 de marzo y entregado el 1 de abril de 2019.
1319522019	20195100039492	20195130039541	No se anexan las respuestas mencionadas en el Orfeo de salida y emitidas en atención a las peticiones anteriores allegadas por el peticionario.

Así mismo, se observó que ante la petición allegada al Instituto bajo el número SDQS 1990992019 y la cual fue remitida inicialmente a la Secretaria General del Distrito, quien trasladó la petición a cada una de las entidades distritales para que esta fuera atendida, no se dio respuesta clara y completa a la solicitud remitida por el peticionario.

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	RADICADO DE RESPUESTA	REVISIÓN CONTENIDO Condiciones de la respuesta
1990992019	20195110061042	20192200057001	El peticionario solicitó información sobre el valor en pesos invertido en publicidad durante el periodo de administración de Peñalosa, y la respuesta no informa el valor solicitado por el peticionario, pero si brinda información incompleta, pero que deja claro que si se ha invertido en “programación publicitaria y propagandista” sin precisar los valores, y sugiriendo que ha sido poco, a través de afirmaciones como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> “La subdirección de Divulgación del Patrimonio del Instituto Distrital de Patrimonio ha logrado dar cumplimiento a su misión de divulgar las diferentes acciones institucionales incluido el desarrollo y avance de las obras, sin necesidad de haber realizado grandes contrataciones” “Entre los años 2016 y 2019, cuando ha sido necesario contratar un servicio como el que indaga el peticionario “programación publicitaria y propagandista” este ha sido adquirido con cargo a otros contratos interadministrativos de mayor valor y alcance en su objeto, es decir, no son contratos interadministrativos hechos específicamente o única y exclusivamente para atender este tipo de servicios .

Finalmente, las situaciones relatadas anteriormente evidencian un incumplimiento al Artículo 3, en lo correspondiente al Principio de Calidad de la Información; así como al 26: Respuesta a solicitud de acceso a información, ambos de la ya citada Ley de Transparencia y Acceso a la Información; y al numeral 1, artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.

Respecto al párrafo y cuadro anteriores el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, como respuesta al

RESUMEN EJECUTIVO

informe preliminar manifiesta que: *“Solicitamos se revise la observación realizada sobre “se brinda información incompleta”. De acuerdo a las observaciones realizadas a la petición ciudadana radicada en el Sistema Bogotá te Escucha con el número 199099219 y radicada en Orfeo con el radicado 20195110061042, me permito indicar lo siguiente, si bien es cierto **que la petición es clara en precisar el valor en pesos que se ha invertido en publicidad**, en la repuesta se le informa al peticionario que el IDPC utiliza como medio principal de divulgación estrategia de freepress el cual no tiene costo para la entidad, del mismo modo utiliza medios digitales de internet los cuales no tienen necesidad de realizar contrataciones.”* Subrayado y negrilla fuera del texto.

Analizada la respuesta se reitera la NO Conformidad, esto, teniendo en cuenta que:

I. Si bien es cierto lo mencionado por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, dentro de la respuesta dada al peticionario se encuentran otras afirmaciones:

*“En este contexto y como medidas de racionalización del gasto el Instituto utiliza como medio principal de divulgación estrategias de freepress. Este es un mecanismo de divulgación efectivo, en el que la información se estructura en forma de noticia para que a través de los medios de comunicación se genere interés por parte del público. **El freepress realizado no tiene costo para la entidad**. De igual manera, **el freepress es más económico y rentable** que una pauta publicitaria, teniendo en cuenta el impacto que se puede generar. Adicionalmente, el uso de las redes sociales institucionales permite a la entidad llegar a miles de usuarios tanto a nivel local, nacional e internacional.*

Por último, es importante precisar que gracias al uso medios digitales de internet tales como: Google Ads, Facebook, YouTube, Twitter, Instagram y demás sitios web o aplicaciones relacionadas con entornos digitales de internet, la Subdirección de Divulgación del Patrimonio del Instituto Distrital de Patrimonio ha logrado dar cumplimiento a su misión de divulgar las diferentes acciones institucionales incluido el desarrollo y avance de las obras, sin necesidad de haber realizado grandes contrataciones.

Entre los años 2016 y 2019, cuando ha sido necesario contratar un servicio como el que indaga el peticionario, “promoción publicitaria y propagandística”, este ha sido adquirido con cargo a contratos interadministrativos de mayor valor y alcance en su objeto, es decir no son contratos interadministrativos hechos específicamente o única y exclusivamente para atender este tipo de servicios”. Subrayado y negrilla fuera del texto.

II. De la lectura completa a la respuesta brindada al peticionario, se puede evidenciar claramente que la misma es evasiva y abstracta, situación que deja en incertidumbre al peticionario, por cuanto no se le aclara sus inquietudes *Es importante mencionar que la Corte Constitucional ha sido clara en manifestar que “...se deben otorgar respuestas completas y detalladas sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas...”*¹

Sobre el seguimiento semanal a las PQRS

El Procedimiento Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía, establece en el numeral 5.13 que *“El Administrador Central verificará semanalmente el cierre de las peticiones ciudadanas en el SDQS, así como la concordancia entre la petición y la respuesta cargada y enviará un informe al jefe de cada dependencia o área funcional y su correspondiente operador lateral, sobre las peticiones pendientes en término, pendientes fuera de*

¹ Sentencia T-369/13

RESUMEN EJECUTIVO

término, próximas a vencerse, con respuesta sin protocolizar firma, con respuesta sin cargar en el SDQS y aquellas con problemas en la respuesta o el cargue.” En concordancia con esto, determina en la Actividad 4 que los reportes semanales serán”...enviados por el administrador central.”

De acuerdo con lo anterior y verificadas las evidencias aportadas sobre los informes semanales, se observó que: Se recibieron 305 archivos correspondientes a los informes semanales de seguimiento enviados a las diferentes áreas responsables de atender las PQRS, una vez revisados se observó que en la mayoría de los meses comprendidos en el periodo a evaluar se enviaron los informes semanales de seguimiento a las PQRS, sin embargo, para el mes de enero se reportaron informes para dos de las cuatro semanas del mes, estos corresponden a los cortes del 2 y 28 de enero de 2020.

Posteriormente se procedió a revisar la coherencia de estos con la información contenida en las matrices de PQRS entregadas por el área de atención al ciudadano; verificando principalmente aquellas atendidas fuera de términos. Se observó que de las peticiones revisadas, no hay evidencia de haber reportado las peticiones con números de radicado 20205110000372 del 3 de enero de 2020 y 20205110000502 del 7 de enero de 2020 en ninguno de los informes de seguimiento entregados a la Asesoría de Control Interno. Ver Anexo 4 – Revisión informes semanales PQRS.

En respuesta a la anterior información, el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía manifestó:

“1. En la petición radicada con número de Orfeo 20205110000372, en la verificación que realizan informan que la misma no se registra en los seguimientos realizados en el mes de enero. Sin embargo, durante este periodo el sistema Bogotá te Escucha presentó muchas fallas lo que demoró la gestión de las peticiones, si bien es cierto que en ningún informe la petición fue reportada a la Subdirección encargada, la petición fue radicada desde el 13 de enero de 2020 con el número 20201100000791, fue entregada desde el 16 de enero de enero a la oficina de correspondencia y el ciudadano fue notificado el 20 de enero 2020.

La petición tenía como fecha límite para ser cargada en el sistema el 27 de enero de 2020 pero se cerró el 28 de enero de 2020 un día después de su vencimiento, debido a las fallas del sistema Bogotá te escucha. Durante el mes se realizaron dos seguimientos uno el 2 de enero y el otro el 28 de enero por esta razón la petición no fue relacionada en los seguimientos.

2. En la petición radicada con número de Orfeo 20205110000502, en la verificación que realizan informan que “no se registra en los seguimientos realizados en el mes de enero”, durante este periodo el sistema Bogotá te Escucha presentó muchas fallas lo que demoró la gestión de las de las peticiones, si bien es cierto que en ningún informe la petición fue reportada a la subdirección encargada, la petición fue radicada desde el 24 de enero de 2020 con el número 20206030003721 y fue entregada desde el 24 de enero de enero a la oficina de correspondencia.

La petición tenía como fecha límite el 27 de enero de 2020 y fue cerrada el 28 de enero de 2020 un día después de su vencimiento esto debido a las fallas del sistema Bogotá te escucha. Durante el mes se realizaron dos seguimientos uno el 2 de enero y el otro el 28 de enero por esta razón la petición no fue relacionada en los seguimientos.”

Una vez analizada la respuesta, se precisa, que el hallazgo no está dirigido a cuestionar los términos de respuesta, sino, al hecho que las peticiones no fueron contempladas en los informes de seguimiento semanales correspondientes, lo que confirma además que en el mes de enero no se realizaron todos los seguimientos semanales, tal y como se describió en la No conformidad, por lo tanto, esta se mantiene.

RESUMEN EJECUTIVO

Informes Mensuales ante la Veeduría Distrital y la Alcaldía Mayor.

El Decreto Distrital 371 de 2010 establece en su “Artículo 3º - 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. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:”

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.

En concordancia con lo anterior, la circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaria General y la Veeduría Distrital establece que el informe de quejas y reclamos debe ser presentado mensualmente a estas dos entidades durante los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al corte del mismo, este debe ser presentado a través del sitio web <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>.

Una vez revisadas las evidencias entregadas se observa que, de los 12 informes correspondientes al periodo evaluado, 4 fueron subidos incumpliendo los términos, esto ocurrió con el cargue realizado en la vigencia 2019 para los meses de marzo, mayo y octubre, ya en la vigencia 2020 el cargue fuera de términos ocurrió en enero. Lo que significa un incumplimiento a lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017, así:

- Marzo 2019: El informe fue subido fuera de los tiempos establecidos por la circular ya que la fecha que muestra la evidencia es del 26 de abril de 2019, es decir a los 18 días hábiles después del corte.
- Mayo 2019: Fue subido en la web el 28 de junio según la evidencia, es decir a los 18 días hábiles siguientes.
- Octubre 2019: subido el 27 de noviembre, el día hábil 17 después del corte, es decir, fuera de términos.
- Enero 2020: En cuanto al cargue del informe se observó que este el 28 de febrero, lo que equivale al día hábil 19, es decir que el documento fue cargado fuera de términos.

En cuanto a las PQRS reportadas en los informes, se observa que, en 6 de los 12 informes revisados, la cantidad de peticiones reportada no coincide con la registrada en las matrices entregadas por el área de atención al ciudadano, así:

- a) Marzo: el informe menciona 42 peticiones y la matriz contiene 45, sin tener en cuenta la única petición sobre la que se solicitó aclaración.

En cuanto a esta afirmación, el Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía, indicó:

“• En la matriz de seguimiento interna del año 2019 para en el mes de marzo hay un registro de 47 peticiones, de los cuales 5 requerimientos fueron registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes anterior y posterior a esto fueron radicados en el mes de marzo en el IDPC.

• En la matriz de reporte de gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor envían un consolidado del total de las peticiones incluyendo peticiones del periodo anterior y peticiones duplicadas.

RESUMEN EJECUTIVO

- Para sacar el dato total de la peticiones se deben hacer con el filtro en el ítem Período y seleccionar el actual.
- Es necesario realizar una fórmula en la cual discrimina las duplicadas y deja las peticiones únicas.
- Realizado la fórmula se realiza el filtro en el ítem duplicado en la cual se selección de únicas y luego se selecciona el periodo actual para el caso es mes de marzo y de ahí se saca el total de las peticiones que es un total de 42 peticiones.
- El total de las peticiones son 42 para el mes de marzo como se registra en el informe.”

- b) Junio: el informe habla de 31 PQRS ingresadas, mientras que la matriz registra 34 para este mes, sin tener en cuenta las que fueron cerradas por no competencia, traslado, etc., aun así la cifra no coincide.

Respecto a este literal, el Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía, indicó:

“• En la matriz de reporte de gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor envían un consolidado del total de las peticiones incluyendo peticiones del periodo anterior y peticiones duplicadas.

- Para obtener el total de la peticiones se deben hacer el filtro en el ítem Período y seleccionar el actual.
- Es necesario realizar el filtro en el ítem Tipo de ingreso que muestra el total de las peticiones Registradas, Ingresadas y Recibidas, se debe seleccionar la opción registrada del cual sale el total de 31 peticiones”.

- c) Julio, cada ítem del informe se refiere a 27 PQRS hasta que al llegar al ítem “17 Conclusiones y Recomendaciones” aclara que 27 fueron ingresadas por el SDQS, pero que al IDPC llegaron 19 más, mientras que la matriz entregada por Atención a la Ciudadanía reporta 39.

A esta afirmación el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, indicó:

“• En la matriz de reporte de gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor envían un consolidado del total de las peticiones incluyendo peticiones del periodo anterior y peticiones duplicadas.

- Para obtener el total de las peticiones se deben hacer el filtro en el ítem Período y seleccionar el actual.
- Es necesario realizar el filtro en el ítem Tipo de ingreso que muestra el total de las peticiones Registradas, Ingresadas y Recibidas, se debe seleccionar la opción registrada del cual sale el total de 27 peticiones”.
- De las peticiones restantes en el filtro en el ítem Tipo de ingreso se debe seleccionar la opción que son las Ingresadas y Recibidas, y luego realizar el filtro en ítem duplicado escogiendo la opción única, de estos dos filtros resulta el total de las 19 peticiones restantes.
- De la suma de los tres tipos de ingreso sale el total de 46 peticiones Registradas, Ingresadas y Recibidas.

- d) Agosto, el informe se realizó sobre 40 PQRS, aclarando que de estas 23 fueron ingresadas por “Bogotá te escucha” y es a estas q se refiere la mayor parte del informe, de las 13 restantes habla en los numerales 13 al 16. Por otra parte la matriz reporta 41 PQRS para el mes de agosto.

Ante este ítem informó el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía que:

“• En la matriz de reporte de gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor envían un consolidado del total de las peticiones incluyendo peticiones del periodo anterior y peticiones duplicadas.

RESUMEN EJECUTIVO

• En la matriz de seguimiento interna del año 2019 para en el mes de agosto hay un registro de 41 peticiones, de las cuales de 1 requerimiento fue registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes anterior y posterior a esto fue radicado en el mes de agosto en el IDPC.

• Para obtener el total de las peticiones se deben hacer el filtro en el ítem Periodo y seleccionar el actual en la matriz de reportes de peticiones de la alcaldía mayor, de esta manera se selecciona el total de las peticiones Registradas, Ingresadas y Recibidas durante el mes de agosto. • Es decir que durante el mes se Registradas, Ingresadas y Recibidas por el sistema Bogotá te escucha un total de 40 peticiones para el mes de agosto”.

- e) Enero 2020, el informe se refiere a 37 peticiones, sin embargo la matriz relaciona 41 sin tener en cuenta la única petición sobre la que se solicitó aclaración.

Respecto a esta afirmación, el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía indica que:

“• En la matriz de reporte de gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor envían un consolidado del total de las peticiones incluyendo peticiones del periodo anterior y peticiones duplicadas.

• En la matriz de seguimiento interna del año 2020 para en el mes de enero hay un registro de 41 peticiones, de las cuales de 1 requerimiento fue registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes anterior y posterior a esto fue radicado en el mes de enero en el IDPC.

• De acuerdo a lo anterior durante el mes de enero el Sistema Bogotá Te Escucha presento fallas lo que no permitió el registro total de las peticiones, de esta manera del total de las 41 peticiones hubo 3 peticiones que no se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha, pero se les dio trámite mediante el sistema de gestión Documental Orfeo.

• Sumando la petición que fue registrada en el periodo anterior y las tres peticiones que no se registraron en el mes fue un total de 4 peticiones, que no salieron reflejadas en el total de las peticiones.

• Del total de las 41 peticiones Registradas, Ingresadas y Recibidas mediante el sistema Bogotá te escucha en el periodo actual del mes de enero fueron 37”.

- f) Febrero 2020, El informe habla de un total de 67 peticiones ciudadanas y la matriz reporta 70.

Finalmente, respecto al presente literal indica el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía que:

“• En la matriz de reporte de gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor envían un consolidado del total de las peticiones incluyendo peticiones del periodo anterior y peticiones duplicadas.

• En la matriz de seguimiento interna del año 2020 para en el mes de enero hay un registro de 70 peticiones, de las cuales de 3 requerimientos fueron registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes anterior y posterior a esto fue radicado en el mes de febrero en el IDPC.”

De acuerdo con lo anterior y retomando lo evidenciado en la revisión de la muestra de las PQRS (hay peticiones que no están registradas en la matriz ver Anexo 3 - Revisión PQRS), se puede concluir que la información reportada en las matrices entregadas por el área de atención a la ciudadanía, así como la reportada en los informes mensuales entregados a la Veeduría Distrital y a la Alcaldía Mayor de Bogotá no es íntegra, ni coherente entre sí, lo que la hace que no posean información estadística precisa, significando un incumplimiento al numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

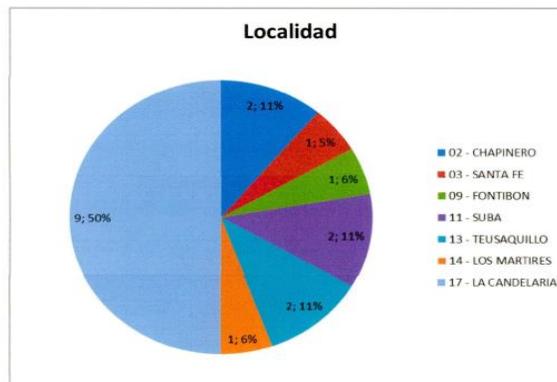
Evaluadas las respuestas del Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía respecto a las observaciones contempladas en los literales a) al f), se mantiene la No Conformidad, esto teniendo en cuenta que:

RESUMEN EJECUTIVO

- I. La información contenida en los informes y reportes de Excel fue contrastada con la contenida en la Matriz de Seguimiento que lleva el área de Atención a la Ciudadanía
- II. Aunque es posible que existan diferencias entre las bases de datos, dichas matrices e información deben ser lo suficientemente claras para indicar a qué obedecen estas diferencias, garantizando con ello, la calidad y precisión de la información.

Finalmente y respecto a la estructura de los informes, se observa que están conforme al modelo establecido por la circular, sin embargo, en el caso específico del informe de junio de 2019 se observa que en la gráfica de localidades no contemplan la totalidad de las PQRS, ya que no refleja el número de peticiones en las que no se informó la localidad, la interpretación que le sigue a la gráfica explica cuántas de ellas no reportaron localidad, pero esto no basta ya que la gráfica da porcentajes que suman un 100% lo que cambia la interpretación de las cifras y puede generar confusión. A continuación imagen de lo evidenciado:

9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el periodo.



Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo en mención en 31 peticiones se registró la localidad, así: 9 requerimientos de la Localidad de La Candelaria; 2 requerimientos de las localidades de Chapinero, Suba y Teusaquillo cada una, y 1 requerimientos de las localidades de Santa Fe, Fontibón y Los Mártires cada una. En los demás requerimientos (13) no se reportó la localidad.

II. CANALES DE ATENCIÓN

En el proceso de comprobación del adecuado funcionamiento de los canales de atención, se realizaron pruebas a las líneas telefónicas y los correos electrónicos contenidos en el Modelo de Atención, el procedimiento y la página WEB del Instituto., así:

Canal Telefónico

Llamada al 3550800 el 30 de abril a las 12:52, con los siguientes intentos :

Opción 1: Museo- 3 intentos; nadie atendió la llamada.

Opción 2 La llamada fue respondida por Nancy García al primer intento, se preguntó sobre la atención del museo en este tiempo de aislamiento, la persona que atendió informó que la atención es por la página web museo y brindó instrucciones claras de consulta en la página www.patromimio.cultural.gov.co,

Opción 3 Responde en el primer intento el Guarda Ernesto Forero; informa que no hay nadie en las instalaciones y que no tiene conocimiento de cómo acceder a la información, no posee información, ni conoce sobre el sitio web,

RESUMEN EJECUTIVO

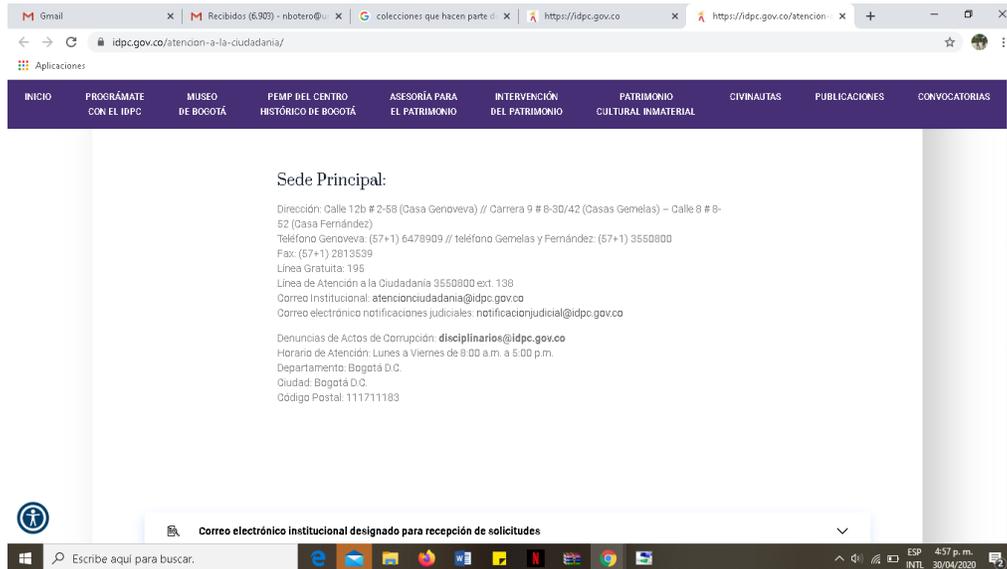
aun así manifiesta que los funcionarios si están trabajando pero desde sus casas.

Opción 0 – Se realizaron 3 intentos, nadie atendió la llamada.

Como se observa de las cuatro opciones disponibles, la llamada fue respondida solo en dos, de la atención prestada solo una persona tenía la información necesaria para orientar a la ciudadanía. (Ver Anexo 2)

Se llama al 3411466, línea dispuesta para "Solicitud de citas previas para acceder al servicio de asesoría técnica personalizada, seguimiento a radicados y atención a la ciudadanía". Llamada realizada a la 1:07 pm, 3 intentos, no atiende nadie. (Ver Anexo 2)

Al marcar Línea de Atención a la Ciudadanía 3550800 ext. 138 dice que "No es una extensión valida" este dato de contacto esta publicado en página WEB del IDPC (Ver Anexo 2), así:



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://idpc.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/>. The page has a dark blue navigation bar with the following menu items: INICIO, PROGRAMATE CON EL IDPC, MUSEO DE BOGOTÁ, TEMP DEL CENTRO HISTÓRICO DE BOGOTÁ, ASESORÍA PARA EL PATRIMONIO, INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO, PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL, CIVINALITAS, PUBLICACIONES, CONVOCATORIAS. The main content area is titled "Sede Principal:" and lists the following contact information: Dirección: Calle 12b # 2-58 (Casa Genoveva) // Carrera 9 # 8-30/42 (Casas Gemelas) – Calle 8 # 8-52 (Casa Fernández); Teléfono Genoveva: (57+1) 6478909 // teléfono Gemelas y Fernández: (57+1) 3550800; Fax: (57+1) 2813539; Línea Gratuita: 195; Línea de Atención a la Ciudadanía 3550800 ext. 138; Correo Institucional: atencionciudadania@idpc.gov.co; Correo electrónico notificaciones judiciales: 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. At the bottom, there is a footer that reads "Correo electrónico institucional designado para recepción de solicitudes".

De las 6 opciones de contacto telefónico, solo una es atendida asertiva y efectivamente; lo que hace evidente la ausencia de medidas para informar adecuadamente a la ciudadanía en las circunstancias actuales de la Ciudad; no se evidencia una grabación que atienda en los números de contacto e informe como acceder a los trámites y/o servicios o como contactarse efectivamente con el Instituto o las condiciones de la Atención en las circunstancias actuales, tampoco se identifica re-direccionamiento de las llamadas. Así mismo, se observa que los datos de contacto telefónico brindados en la página WEB no están debidamente actualizados

Canal Virtual

a) Correos electrónicos: El modelo de atención informa que los correos de contacto son: atencionciudadania@idpc.gov.co, defensordelciudadano@idpc.gov.co, centrodedocumentacion@idpc.gov.co, educacionmdb@idpc.gov.co. Al verificar los correos electrónicos publicados en la página WEB se observa que solo dos de estos correos atencionciudadania@idpc.gov.co y defensordelciudadano@idpc.gov.co se encuentran en la página web y el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, los otros dos correos mencionados no aparecen en el procedimiento, ni en los datos de contacto de la página WEB; en esta se publica además otro correo electrónico no relacionado en el modelo, ni en el procedimiento como el de

RESUMEN EJECUTIVO

disciplinarios@idpc.gov.co a través del cual se pueden recibir quejas y denuncias de corrupción.

Se enviaron correos de prueba a 4 de los 6 correos electrónicos (atencionciudadania@idpc.gov.co, defensordelciudadano@idpc.gov.co, centrodedocumentacion@idpc.gov.co, disciplinarios@idpc.gov.co) encontrándose que el correo del centro de documentación rebota, es posible que sea porque dice “documentacion” y no “documentación” por esta razón se ajustó el correo y se volvió a remitir (Anexo 1).

Es importante que tanto la información de contacto en el pie de la página web como la contenida en los documentos que dan lineamientos sobre la atención a la ciudadanía sean coherentes y den información actualizada a la ciudadanía, teniendo en cuenta que son elementos bandera de la atención a la misma.

De acuerdo con lo expresado en las secciones anteriores denominadas “Canal Telefónico” y “Canal Virtual”; se refleja falta de actualización en los datos oficiales de contacto por los canales virtuales y telefónicos, lo que va en contravía de lo establecido en:

Decreto 103 de 2015, Título II, artículo 16 “Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública...”.
Parágrafo 1°. Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.

Resolución 3564 de 2015, artículo 3. Estándares para Publicación y Divulgación de la Información, Anexo 1: “1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado: Contiene la información relacionada con los datos básicos del sujeto obligado, especificando los canales de comunicación para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés disponibles. La siguiente información debe publicarse en el pie de página:” en lo referente a los literales b) y c) “

Frente a esta observación, el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, como respuesta al informe preliminar manifestó que “Es importante aclarar que luego de realizar una revisión detallada sobre los canales de atención, se evidencia que hay alguna información funcional para periodos anteriores. Ya se realizó la solicitud de actualización de esta información. Sin embargo, por motivos de la presente contingencia, se realizaron contactos telefónicos, envío de piezas informativas de cara a la ciudadanía y dentro de la página web se encuentra la información relativa a los medios de contacto con el Instituto.”

Así las cosas, queda evidenciado que en efecto la información de contacto se encontraba desactualizada, por lo tanto, se mantiene el hallazgo.

b) Redes Sociales: El Procedimiento Atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía en su numeral “**5.2 Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas**” determina que:

“Cuando el administrador de las redes sociales identifique que se ha realizado una petición ciudadana a través de este medio, solicitará al ciudadano un correo electrónico o dirección física para la entrega de la respuesta y la redireccionará al correo electrónico de atención a la ciudadanía para que inicie su trámite conforme a lo establecido para este canal de atención.

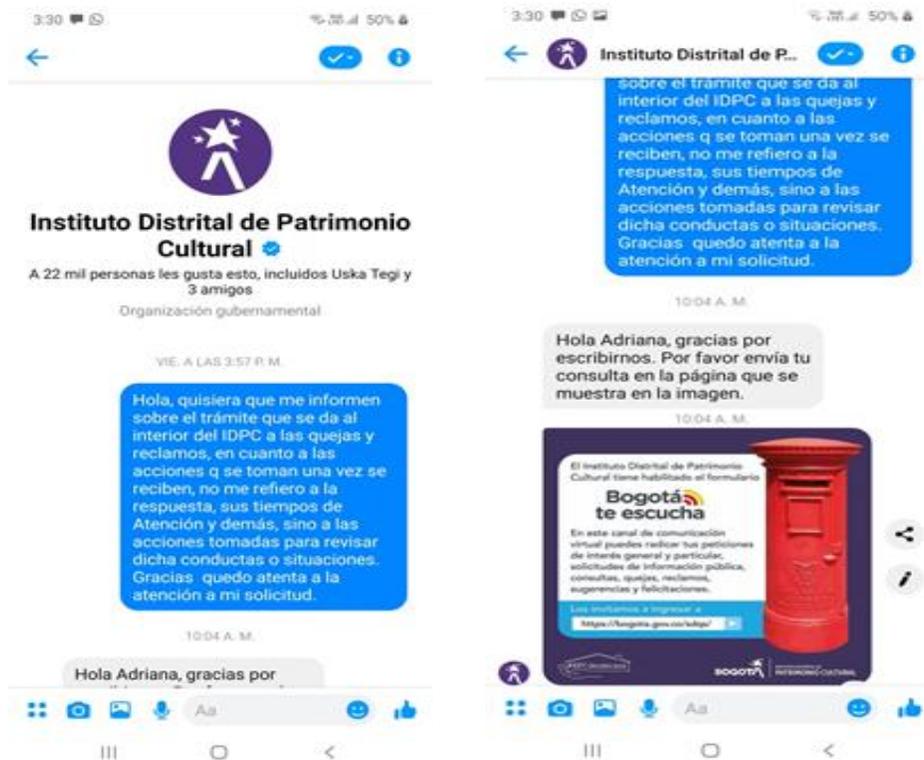
Las solicitudes recibidas a través de correo electrónico y redes sociales son registradas en el SDQS por el Administrador Central a más tardar el día siguiente de su recepción.” Subrayado fuera del texto.

Establecido lo anterior, la Asesoría de Control Interno en el proceso de comprobación del adecuado funcionamiento de los canales de atención establecidos en el Procedimiento y el Modelo de Atención, realizó una solicitud de información a través de una de las redes sociales (Facebook), ya que según el modelo de atención hay tres de estas habilitadas (Twitter, Facebook y YouTube), las mismas que relaciona el procedimiento y que están publicadas

RESUMEN EJECUTIVO

en la página WEB del Instituto.

La petición remitida por Facebook el día 1 de mayo (festivo) decía: *“Hola, quisiera que me informen sobre el trámite que se da al interior del IDPC a las quejas reclamos, en cuanto a las acciones q se toman una vez se reciben, no refiero a la respuesta, sus tiempos de atención y demás, sino a las acciones tomadas para revisar dichas conductas o situaciones. Gracias, quedo atenta a la atención a mi solicitud”* se recibió respuesta el 3 de mayo (domingo) a las 10:04 am, así: *“Hola Adriana, gracias por escribirnos. Por favor envía tu consulta en la página que se muestra en la imagen”* y remiten una imagen con la información de la página de Bogotá te escucha; como se puede apreciar en las siguientes imágenes:



Lo anterior evidencia un incumplimiento a lo descrito en el Procedimiento Atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía en su numeral 5.2 Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas

Adicionalmente, durante las visitas in situ realizadas el 10 y 11 de marzo en el marco de la presente auditoria, como consta en acta firmada, se informó por parte de los funcionarios de atención al ciudadano que a las PQRS recibidas por redes sociales también se les hacía seguimiento, sin embargo, en la muestra revisada no se encontró ninguna PQRS ingresada por redes sociales, lo que sumado a la respuesta brindada a la petición de prueba, realizada por esta Asesoría a través de Facebook, evidencia que las PQRS ingresadas por este medio no están siendo tramitadas como indica el Procedimiento, así como una falta de seguimiento al canal de redes sociales en cuanto al trámite de PQRS.

Canal Presencial

En cuanto a los buzones de sugerencias, el IDPC cuenta con tres distribuidos en las sedes de Palomar, Casa

RESUMEN EJECUTIVO

Sámano y Casa Fernández. En cuanto al manejo de estos, el Procedimiento de Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía establece que las peticiones “...recibidas a través del formato (buzón de sugerencias) se radican en Orfeo a más tardar el día hábil siguiente a la apertura del buzón de sugerencias” los buzones de sugerencias, dicta el procedimiento, “...se abrirán una vez a la semana.”

Al verificar las evidencias asociadas a la apertura de los buzones y el registro de las peticiones ingresadas por este medio, se observó la existencia de un acta de apertura por mes, sin embargo, hace falta la correspondiente al mes de febrero de 2020; en las actas se reportan las aperturas semanales correspondientes a cada mes, no obstante, en el caso del mes de mayo de 2019 se observa que entre la apertura del 8 de mayo y la del 21 de mayo pasaron 2 semanas, lo que significa que las aperturas del buzón no se realizaron conforme a lo estipulado en el Procedimiento; es decir que no se realizaron las aperturas semanales del buzón de sugerencias en este mes.

Por otra parte, al revisar la muestra de PQRS, se evidenció que dos de ellas ingresaron al Instituto por el buzón de sugerencias, al comparar estas con la información contenida en las actas, se observó que: la sugerencia asociada al radicado Orfeo 20195100037572, fue ingresada en el buzón el 11 de mayo de 2019, lo cual también se informa en el acta correspondiente, no obstante, fue ingresada en el Orfeo hasta el 29 de mayo, **13 días hábiles después** de haber sido ingresada al buzón, tiempo que corresponde a dos semanas y media. Lo anterior muestra fallas en la ejecución del procedimiento y los controles asociados al mismo.

III. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés y Manual Operativo, establece en su numeral “4.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL” ítem “B) ACCIONES DE ANTICIPACIÓN” que:

- “Se recomienda a los Guardas de seguridad: (...) Preguntar a las personas atendidas si recibieron y entregaron la encuesta de satisfacción de Atención a la Ciudadanía”
- “A los Orientadores o Anfitriones les corresponde: (...) hacer entrega de la encuesta de satisfacción de Atención a la Ciudadanía, así como recibirla una vez termine la atención”

Estas recomendaciones y acciones a seguir aplican solo para la atención presencial, sin embargo, no se evidencia en el Modelo de Atención ni en los procedimientos asociados a la Atención a la Ciudadanía, formas de informar a los ciudadanos usuarios de otros canales sobre la aplicación de encuestas de satisfacción; es decir, no son específicos sobre cómo indicar la existencia e importancia de la encuesta a usuarios que remiten sus PQRS por medios como el correo electrónico, la plataforma “Bogotá te escucha”, redes sociales o incluso las radicadas en correspondencia.

Por otra parte, se observa la existencia del procedimiento “ELABORACIÓN DEL INFORME DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA” el cual en su alcance establece que este “...inicia con la aplicación de encuestas de satisfacción sobre la atención brindada y el acceso a servicios”, así mismo, en la página WEB del IDPC en la sección “Encuestas de Satisfacción a la Ciudadanía” publicada en el link <https://idpc.gov.co/encuestas-de-satisfaccion-a-la-ciudadania/> están publicadas tres encuestas de satisfacción, así:

RESUMEN EJECUTIVO



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía
2. Encuesta de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía – En Línea
3. Encuesta de Satisfacción de Atención a PQRS – En Línea
4. Encuesta de Satisfacción Feria de Servicios 'A un Clic del Patrimonio Cultural' – En Línea

Las enunciadas en los numerales 1 y 2 corresponden a la “encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía – AC F4”, el primer enlace permite la descarga del formato en Word y el segundo es para el diligenciamiento en línea del mismo formato y por lo tanto su envío inmediato. La tercera evalúa la satisfacción en cuanto a la atención a PQRS y la cuarta lo hace sobre la feria de servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior y una vez revisados los Informes mensuales de resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción de servicio a la ciudadanía y la tabulación de las mismas correspondientes al periodo evaluado, esta Asesoría observa que dichos informes se refieren únicamente a los resultados obtenidos de la aplicación de la “encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía – AC F4” y no contempla los resultados de las encuestas que se refieren a la atención de las PQRS (numeral 3 de la publicación WEB) y a la feria de servicios (numeral 4 de la publicación WEB). Lo que significa que el alcance de los informes está incompleto comparado con el alcance planteado para estos en el procedimiento “ELABORACIÓN DEL INFORME DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”

Así mismo, la ausencia de tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción relacionadas con las PQRS y la feria de servicios, denotan debilidad en el control de las mismas y restringe las posibilidades de mejora en la atención prestada en estos dos ámbitos, ya que al no analizar su contenido no habrá conocimientos sobre los aspectos a mejorar y controlar, así como las cosas buenas a mantener, lo que es el objetivo final de contar con encuestas de satisfacción.

Ahora bien, es necesario precisar que no se aportaron evidencias de la tabulación de estos dos tipos de encuesta, así mismo, no se observó que se informara a los peticionarios en las respuestas a las PQRS la existencia de estas encuestas y la importancia de diligenciarlas. Por otra parte es importante precisar es que en promedio el 43% de los atendidos mensualmente de forma presencial diligencia la encuesta, por lo que se considera buscar el incremento de esta cifra.

Respecto a la presente sección, el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía manifestó que:

“Si bien aún se encuentra la encuesta de la Feria de servicios es importante aclarar que esta encuesta no se

RESUMEN EJECUTIVO

tabula porque fue para un evento específico que no tiene continuidad y en consecuencia será retirada de la página web. Frente a la encuesta de PQRS, si bien no es tabulada, la información obtenida de allí es utilizada por el grupo de Transparencia y Atención a la ciudadanía para conocer la percepción en el funcionamiento de esta plataforma.

Ahora bien, dentro del Modelo de Atención a la ciudadanía no se hace mención sobre las formas de informar a la ciudadanía sobre el acceso a la encuesta de satisfacción. A pesar de ello, el equipo tiene varias metodologías de hacer llegar e informar sobre la encuesta de satisfacción y la de PQRS a la ciudadanía. Una de ellas es el envío de la encuesta a través de la plataforma virtual A un clic del Patrimonio; al finalizar cualquier trámite o servicio, se realiza el envío de la encuesta. De igual manera sucede cuando se da cierre a las peticiones a través del envío de la respuesta final a la ciudadanía en el sistema Bogotá Te Escucha SDQS se realiza el envío de la encuesta de PQRS.”

Analizada la respuesta y las evidencias adjuntas; es importante señalar que, si bien al realizarse requerimientos por la plataforma a un clic del patrimonio se envía un correo solicitando el diligenciamiento de la encuesta de atención a la ciudadanía, este no corresponde a la encuesta de satisfacción para las PQRS. En cuanto a lo manifestado y relacionado con el envío de encuestas por el SDQS, es importante mencionar que no se adjuntan evidencias a la respuesta del informe preliminar; significando además, que la Asesoría de Control Interno realizó pruebas enviando correos, los cuales, valga aclarar, fueron atendidos oportunamente a través de la plataforma SDQS y desde correo del IDPC, sin que se hubiese recibido, información y/o invitación para realizar la encuesta de satisfacción, para una mejor ilustración, se adjunta imagen de las respuestas recibidas:

----- Mensaje reenviado -----
De: <avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha: El jue, 14 may 2020 a las 11:04
Asunto: Notificación adjuntos
Para:

Bogotá D.C., 14 de mayo de 2020.

Asunto: Notificación adjuntos - Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Cordial saludo señor(a)

De manera atenta se le informa que la petición No 953832020, fue modificada con documentos adjuntos, por este motivo recuerde que para descargarlos debe dirigirse a la consulta de la hoja de ruta, en la fila opción dar clic en ver detalle.

Cordialmente,

ADMINISTRACIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA-SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DIRECCIÓN
DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Este es un mensaje automático informativo, por favor no responder.

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, bome este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: <http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales>

RESUMEN EJECUTIVO

----- Mensaje reenviado -----

De: <avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co>

Fecha: El jue, 14 may 2020 a las 11:04

Asunto: Respuesta Definitiva

Para:

Asunto: Respuesta Definitiva

Petición No. 953832020 Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Canal: E-MAIL Respuesta Definitiva

Respetado (a) señor (a)

Se dio respuesta mediante oficio No. 20205300018981 del 13 de mayo de 2020, el cual fue remitido al correo electrónico japinzond@unal.edu.co

Para acceder a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y consultar la respuesta a esta petición, puede ingresar al portal www.bogota.gov.co en el enlace Quejas y Reclamos o si lo prefiere, directamente en <http://bogota.gov.co/sdqs/> Recuerde hacerlo con su usuario y contraseña previamente asignado y enviado desde Bogotá Te Escucha a su correo electrónico. Una vez ingrese, ir al módulo: "atención y buscar petición", luego filtrar por la opción deseada y consultar ver detalle en la hoja de ruta.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su inquietud que es muy valiosa para nosotros, en este esfuerzo de crear una Bogotá mejor para todos y fortalecer la interlocución de la Administración Distrital con los habitantes de nuestra ciudad.

Los mensajes que se envían desde este correo electrónico se generan como respuesta automática a las actividades realizadas en la atención de la petición por parte de la Entidad Distrital que tiene a cargo la evaluación y/o trámite de la petición. Por favor, no responder por este medio sino a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado desde Bogotá Te Escucha como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor, no responder a esta dirección de correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

RESUMEN EJECUTIVO



20205300018981

Radicado: 20205300018981

Fecha: 13-05-2020 15:49

Pág. 1 de 1

Bogotá, D.C, 13 de Mayo de 2020

Señor
JHON ANDERSON PINZON
Mail: japinzond@unal.edu.co
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Su solicitud del 30 de abril de 2020 vía correo electrónico, radicada en el Sistema de Información del IDPC con el No. 20205110025172 de fecha 4 de mayo de 2020

Respetado Señor Pinzón

En atención a lo solicitado por usted mediante el correo del asunto, respetuosamente nos permitimos informarle que luego de que una queja contra un servidor o ex servidor público es puesta en conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario Interno del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, se procede a realizar el análisis correspondiente con el fin de determinar la procedencia del inicio de una indagación preliminar o investigación disciplinaria, procedimiento mediante el cual se buscará establecer la ocurrencia de la conducta, individualizar o identificar al presunto autor de la falta y las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos e imponer una sanción disciplinaria, si a ello hubiere lugar, todo lo anterior, en aplicación a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario) y demás normas que la modifican, adicionan o complementan.

Cordialmente,

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Irma Castañeda Ramirez - Control Interno Disciplinario
Revisó: Sandra Yaneth Romo - Subdirección de Gestión Corporativa

RESUMEN EJECUTIVO

----- Mensaje reenviado -----

De: **Correspondencia Idpc** <correspondencia@idpc.gov.co>

Fecha: El jue, 14 may 2020 a las 11:16

Asunto: Su solicitud del 30 de abril de 2020 vía correo electrónico, radicada en el Sistema de Información del IDPC con el No. 20205110025172

Para: <japinzond@unal.edu.co>

Buen día

De manera atenta enviamos Su solicitud del 30 de abril de 2020 vía correo electrónico, radicada en el Sistema de Información del IDPC con el No. 20205110025172

--

¡Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este correo electrónico!

¡Utilice de manera responsable el agua contribuyendo a la preservación y conservación de nuestros páramos, ríos y quebradas!

¡Apague las luces y equipos electrónicos cuando salga! Haciendo esto ahorramos energía que no estamos necesitando.



CORRESPONDENCIA

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Carrera 8 No. 8-52

IV. CAPACITACIÓN Y CUALIFICACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS

Respecto a la capacitación y cualificación del personal del Instituto en lo referente a la atención a la ciudadanía se recuerda que todos los funcionarios y contratistas deben estar en la capacidad de llevar una PQRS a iniciar el trámite correcto, en caso de que esta llegue a sus correos electrónicos o que incluso sean abordados por un usuario en necesidad de realizar un requerimiento. Por tal razón durante la visita in situ se preguntó al área de atención a la ciudadanía “¿Qué pasa cuando alguna PQRS llega al correo de un funcionario o contratista y no a los correos dispuestos para atención a la ciudadanía?” A lo que se respondió “Se han realizado actividades de divulgación sobre los procedimientos a seguir, infografías, entre otros. Sin embargo, no hay formas de controlar o hacer seguimientos sobre si esas PQRS están siendo o no atendidas...”

Por lo anterior se solicitaron las evidencias de divulgación de la información, observándose la realización de campañas como: Envío de recomendaciones sobre el uso de lenguaje claro e incluyente a través de correo electrónico, publicaciones, en la página web y la intranet, de piezas de comunicación sobre los protocolos de atención, los canales de atención del instituto, los servicios en línea, el portafolio, SDQS, entre otros temas asociados a la atención al ciudadano en la intranet, para que los funcionarios y contratistas conozcan los protocolos y procedimientos relacionados con la atención a la ciudadanía.

En esta misma línea se indagó sobre las capacitaciones, informando el área de Atención al Ciudadano que “*hay una meta de cualificación de servicio al ciudadano incluido en el POA y en el plan anticorrupción. Se enviaron invitaciones a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, pero la gente no asiste.*” Una vez revisadas las evidencias solicitadas, se observó la entrega de fotos, pieza de publicidad y listado de asistencia correspondientes a un taller sobre “Servicio al ciudadano y protocolos de servicio accesible” realizado el 14 de agosto de 2019 y que contó con 10 asistentes. Así mismo, se observa listado de asistencia a un taller sobre “Transparencia y acceso a la Información Pública” realizado el 4 de octubre de 2019 y que contó con 11 asistentes.

Analizada la respuesta al informe preliminar, se pudo corroborar que en efecto se había enviado correo electrónico con las evidencias mencionadas, esto es, invitaciones a los talleres del 14 de agosto y 4 de octubre. Así las cosas y verificadas las evidencias, se retira el hallazgo.

RESUMEN EJECUTIVO

V. ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019

El documento “ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019” establece en su numeral “V. INDICADORES DE RESULTADO” literal “b) *Indicadores Objetivos específicos*” que para el objetivo “4. *Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad.*” del componente “Atención al Ciudadano” El producto asociado es el documento del Modelo de Atención y el informe de evaluación anual, en ese orden de ideas y teniendo en cuenta que el “Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés - manual operativo” está vigente desde el 1º de octubre de 2018; el IDPC debería contar por lo menos con un documento llamado “informe de evaluación anual del Modelo de Atención”, sin embargo este no fue aportado por el área de atención al ciudadano y se explicó que el seguimiento está incorporado en el Plan de Acción Institucional y alineado con las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Aunque el seguimiento a través de la inclusión de las líneas estratégicas de la PPDSO es una forma de asegurar la ejecución de estas, no es igual a la evaluación anual del avance gestionado, específicamente sobre el modelo de atención del IDPC y a la existencia de un informe sobre este. Significando esto un incumplimiento a lo propuesto en la “ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019”

Por otra parte, la Estrategia TACP en la línea de acción “2.1 *Construcción colectiva de la promesa de valor del servicio (articulado al Código de Ética del IDPC).*” del Componente 2 “FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO” establece 3 actividades, así:

“2.1.1. Actividad:

Realizar un taller para la construcción de la promesa de valor del servicio.

2.1.2. Actividad:

Realizar un acto de compromiso con la promesa de valor del servicio construida, que involucre a todo el IDPC.

2.1.3. Actividad:

Publicar en la página web y en la intranet el registro del acto y la promesa de valor del servicio.”

Dichas actividades tienen como producto asociado “Promesa de valor construida colectivamente, adoptada.”. Al respecto se observa que el IDPC cuenta con la Promesa de Valor del Servicio y esta se encuentra publicada en la página WEB del Instituto, conforme a la actividad 2.1.3 relacionada anteriormente y tal como lo informa el área de Atención al Ciudadano. No obstante, no se aportaron evidencias de la realización del taller que permitiera la construcción colectiva de dicha Promesa de Valor, ni de la realización del acto de compromiso que soportara la adopción de la misma por parte de todo el IDPC, lo que significa un incumplimiento a la realización de las actividades 2.1.1 y 2.1.2 relacionadas anteriormente y contenidas en la Estrategia, así como la existencia parcial de los productos asociados al objetivo “2. *Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad.*”

Es importante resaltar que la NO construcción colectiva de la Promesa de Valor del Servicio, además de ir en contra de lo establecido en la Estrategia, deja de tener en cuenta los valiosos aportes que podía haber dado la ciudadanía para la construcción de esta, así como los funcionarios y contratistas, más aún en el marco de la Ley de Transparencia la cual hace especial énfasis en la participación ciudadana, el fortalecimiento de la cultura del

RESUMEN EJECUTIVO

servicio, entre otros aspectos.

Finalmente, durante visita in situ y como consta en acta del 10 y 11 de marzo de 2020, se solicitó evidencia del seguimiento al cumplimiento de la Estrategia, la cual no fue aportada por el área de Atención a la Ciudadanía.

VI. DEFENSOR DEL CIUDADANO

El defensor del ciudadano realiza un informe semestral, de acuerdo con lo informado en visita in situ y con lo publicado en la página WEB del IDPC. Al preguntar, en la visita in situ, sobre la forma en que este informe es socializado, reportado, el objetivo de emitirlo y su impacto, el área de atención al ciudadano informó que “...este se presentó en 2019 a comité directivo una única vez...” razón por la cual se solicitaron evidencias de dicha presentación, las cuales no fueron allegadas a esta Asesoría. Por otra parte, se informó que este informe es publicado en la página WEB del Instituto y subido en la página de la veeduría; evidenciándose la publicación de este en la WEB, pero no el cargue del mismo en la página de la Veeduría Distrital.

Teniendo en cuenta lo anterior y que las funciones establecidas para el Defensor del Ciudadano en el Decreto 392 de 2015 (vigente hasta el 30 de diciembre de 2019) derogado por el Decreto 847 de 2019, aplicables ambos al periodo evaluado, en sus tiempos de vigencia, son:

A) “Decreto 392 de 2015, Artículo 2º...

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.”

En cuanto a la ejecución de estas, la única evidencia aportada fue el informe realizado semestralmente por el Defensor del Ciudadano y publicado en la página WEB del Instituto, pero sin evidencia de socialización.

Es importante mencionar que durante la visita, se indicó que uno de los informes del defensor del ciudadano había sido presentado por única vez en Comité Directivo, sin embargo dichas evidencias, a pesar de haber sido

RESUMEN EJECUTIVO

solicitadas, no fueron entregadas a esta Asesoría.

B) “Decreto 847 de 2019, Artículo 14...”

- 1 *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía*
- 2 *Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración*
- 3 *Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad*
- 4 *Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general*
- 5 *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos*
- 6 *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D C , y la Veeduría Distrital*
- 7 *Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas”*

Este Decreto entró en vigencia el 30 de diciembre de 2019.

VII. ENFOQUE A PROCESOS

Teniendo en cuenta que el Decreto Distrital 371 de 2010, establece en su Artículo 3:

*“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. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben **garantizar**.”*

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 del texto*

...

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” Subrayado y negrilla fuera del texto*

Y que la NTC-ISO9001 2015 establece en su numeral 0.3 que el Enfoque a Procesos “... *Implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo*

RESUMEN EJECUTIVO

con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización”

Se identificó, durante la ejecución de la auditoría, falta de articulación entre las áreas que tienen a su cargo acciones directamente relacionadas con el Proceso de Atención a la Ciudadanía, así como que al solicitar información sobre el Circuito Cultural para grupos de población sorda para atención en el Museo de Bogotá, encuestas de satisfacción sobre las visitas guiadas y demás actividades de atención a la ciudadanía asociadas al Museo de Bogotá, el área de Atención a la Ciudadanía dependiente de la Subdirección Corporativa – líder del proceso auditado, informó que no poseía información sobre estos aspectos dado que la Gerencia del Museo de Bogotá hace parte de la Subdirección de Divulgación del Patrimonio y son quienes tienen la competencia de dicho proyecto.

Adicionalmente, dentro del procedimiento no se evidencia una actividad de seguimiento al contenido de las respuestas a la PQRS por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, así como, una actividad encaminada a garantizar respuestas de fondo y coherentes con el objeto de la petición.

Lo descrito en los dos párrafos anteriores puede significar un incumplimiento a los numerales 1 y 4 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010. Así mismo, evidencia ausencia de *“interacción efectiva”* que permita alcanzar los objetivos propuestos para cada proceso y los generales del Instituto significando un incumplimiento a lo expuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010; así como debilidades en la aplicación del enfoque a procesos de conformidad con lo establecido en la NTC-ISO9001 2015 en su numeral 0.3.

DESCRIPCIÓN HALLAZGOS

FORTALEZAS - CONFORMIDADES - CUMPLIMIENTOS

- ✓ En cuanto a los informes semanales de seguimiento, que fueron entregados oportunamente y con las PQRS correspondientes, se observó que son claros y comunican los datos necesarios para identificar la PQRS, su responsable, fechas de inicio y finalización de términos y el estado de la petición, lo que ayuda a cada una de las áreas a tomar acciones oportunas.
- ✓ Los correos electrónicos de comprobación, remitidos durante la ejecución de la auditoría a 4 de los 6 correos establecidos para la atención a la ciudadanía (atencionciudadania@idpc.gov.co, defensordelciudadano@idpc.gov.co, centrodedocumentacion@idpc.gov.co, disciplinarios@idpc.gov.co), fueron atendidos oportunamente (Anexo 1).
- ✓ La Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación 2017-2019 es completa, cuenta con objetivos claros y es de fácil medición.
- ✓ Se realizan clasificaciones adecuadas de los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- ✓ Buena disposición del equipo de trabajo para atender las solicitudes y visitas in situ realizadas durante la auditoría.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- En ocasiones transcurre hasta 1 mes entre la generación del radicado de respuesta y la fijación de los avisos, por lo cual se recomienda establecer puntos de control en los tiempos para la fijación de avisos.
- Es importante garantizar que la medición de satisfacción, en lo que respecta al canal presencial, incluya la atención brindada en todas las sedes del Instituto. Así mismo, que todos los peticionarios, sin importar el medio por el que llegue su PQRS, reciban información sobre la existencia de la encuesta de satisfacción, cómo acceder a ella y la importancia de diligenciarla. Adicionalmente, teniendo en cuenta el porcentaje de personas atendidas que diligencia la encuesta de satisfacción, se sugiere la generación de nuevas estrategias y/o estímulos que permitan el incremento de esta cifra.
- De acuerdo con el procedimiento, solo tres sedes del Instituto cuentan con Buzón de Sugerencias, por lo anterior se recomienda que todas las sedes gocen de este instrumento dispuesto para la atención a la ciudadanía.
- Precizando los verbos rectores de las funciones asignadas, el defensor debe entre otras cosas garantizar, velar, realizar seguimiento, proponer y adoptar medidas en procura de un excelente servicio a la ciudadanía, no se evidencia que se realicen recomendaciones y/o propuestas para mejorar, ni se remitieron soportes de socialización al representante legal y demás subdirecciones del Instituto.

OBSERVACIONES - CUMPLIMIENTOS PARCIALES

1. Entrega parcial de la documentación para el desarrollo de la Auditoría; especialmente en lo referente a soportes solicitados durante las visitas in situ, como son actas de apertura de buzón, evidencia del seguimiento al cumplimiento de la Estrategia, entre otros.

Sobre esta observación, el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, manifestó *“El acta de apertura de buzones se encuentra en filmada en físico en las instalaciones del IDPC. Sin embargo, es importante aclarar que este proceso se realiza todos los meses del año para lograr dar respuesta a las quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias en los tiempos estipulados”*, respuesta y evidencia que no hace más que confirmar que la información fue entregada parcialmente a esta Asesoría durante el desarrollo de la auditoría, esto teniendo en cuenta que para la época de la solicitud aún nos encontrábamos en las instalaciones del IDPC.

2. La información de contacto en el pie de la página web como la contenida en los documentos que dan lineamientos sobre la atención a la ciudadanía debe ser coherente entre sí y actualizada. Sin embargo, y de acuerdo con lo expresado en las secciones denominadas “Canal Telefónico” y “Canal Virtual”; se observó falta de actualización en los datos oficiales de contacto de correo electrónico y teléfonos. Lo que va en contra del Decreto 103 de 2015, Título II, artículo 16 *“Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública...”*. **Parágrafo 1°.** *Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.*

Así como de la Resolución 3564 de 2015, artículo 3. Estándares para Publicación y Divulgación de la Información, Anexo 1: *“1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado: Contiene la información relacionada con los datos básicos del sujeto obligado, especificando los canales de comunicación para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés disponibles. La siguiente información debe publicarse en el pie de página:” en lo referente a los literales b) y c) “*

3. Los informes de Satisfacción se refieren únicamente a los resultados obtenidos de la aplicación de la “encuesta

OBSERVACIONES - CUMPLIMIENTOS PARCIALES

de satisfacción servicio a la ciudadanía – AC F4” y no contempla los resultados de las encuestas que se refieren a la atención de las PQRS (numeral 3 de la publicación WEB) y a la feria de servicios (numeral 4 de la publicación WEB). Lo que significa que el alcance de los informes está incompleto comparado con el alcance planteado para estos en el procedimiento “ELABORACIÓN DEL INFORME DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”

Así mismo, la ausencia de tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción relacionadas con las PQRS y la feria de servicios, denota debilidad en el control de las mismas y restringe las posibilidades de mejora en la atención prestada en estos dos ámbitos, ya que al no analizar su contenido, no habrá conocimientos sobre los aspectos a mejorar y controlar, así como las cosas buenas a mantener, lo que es el objetivo final de contar con encuestas de satisfacción.

4. No se evidencia una articulación completa e “interacción efectiva” entre el equipo de transparencia y atención a la ciudadanía y las demás dependencias del Instituto que también prestan Atención a la Ciudadanía. Lo anterior teniendo en cuenta, entre otros aspectos, que todo lo referente a atención al ciudadano realizado por parte del Museo de Bogotá no fue entregado a esta Asesoría, argumentando que pertenece a otra dependencia. Esto denota, debilidad en la aplicación del enfoque a procesos.

Dicha situación va en contra de lo establecido en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 y en el numeral 0.3 de la NTC-ISO9001 2015.

NO CONFORMIDADES - INCUMPLIMIENTOS

No.	Requisito	Descripción No Conformidad
1	Ley 1755 de 2015, Artículo 14. Resolución IDCP 373 de 2018, Capítulo III, Artículo 26 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.	<p>“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”</p> <p><i>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</i></p> <p>1. <i>Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i></p> <p>2. <i>Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</i></p> <p>Parágrafo. <i>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</i></p> <p>Revisada la muestra de 71 PQRS, tomada de la matriz de peticiones entregadas por el área de atención a la ciudadanía y una vez consultadas a través de los sistemas Orfeo y “Bogotá te Escucha”, se observó que 9 peticiones, es decir el 12,6% de la muestra, fueron atendidas,</p>

NO CONFORMIDADES - INCUMPLIMIENTOS

No.	Requisito	Descripción No Conformidad
		fuera de los términos establecidos por la norma y no contaron con la debida comunicación informando al peticionario las causas de la demora y el plazo razonable para resolver o responder a su requerimiento (Anexo 3 - Revisión PQRS)
2	Procedimiento Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía. Numeral 5.11 y Actividades 10 a la 15	<p>Al verificar el cargue de las respuestas en Orfeo y en el SDQS asociadas a las PQRS de la muestra, no fue posible comprobar en dos casos la ejecución de la actividad 10, y de ser necesarias la 11, 12, 13 y 14, ni el cumplimiento adecuado de la actividad 15, lo anterior teniendo en cuenta que:</p> <p>a) La respuesta adjunta en Orfeo frente a la petición registrada con radicado 20195100037582 no corresponde al peticionario, ni atiende al reclamo realizado por este. El documento adjunto tampoco coincide en el número de radicado registrado en estas y asociado en la matriz como respuesta definitiva; este corresponde al radicado Orfeo 20195110030034.</p> <p>Dado lo anterior no fue posible verificar, en el sistema de información de la Entidad, la entrega efectiva de la respuesta en la dirección física del peticionario, o de haber sido necesario la debida publicación del aviso, más aun, cuando el adjunto de respuesta subido en el SDQS no cuenta con la evidencia de la misma. Lo que finalmente conlleva a una inadecuada ejecución de la actividad 15, al conformarse un expediente con información errónea. Dejando a la Entidad sin la certeza de que dicha respuesta hubiese sido efectivamente entregada y de que se hayan agotado todos los pasos para garantizar que así haya sido.</p> <p>Se mantiene la No Conformidad, esto teniendo en cuenta que se evidencia la falta de verificación y seguimiento a la adecuada constitución del expediente virtual, el cual se encuentra establecido en la actividad 15 del procedimiento.</p> <p>b) La actividad 15 establece que <i>“Cuando la petición se haya comunicado por aviso, este aviso con su correspondiente constancia de publicación (pantallazo micrositio) debe ser cargado en el expediente de la petición en Orfeo.”</i> Sin embargo, en ninguna de las 6 PQRS de la muestra que contaron con fijación de aviso, se evidenció <i>“...constancia de publicación (pantallazo micrositio)”</i> adjunta en el Orfeo.</p> <p>c) Finalmente, se observó que los avisos reportados en las matrices de las PQRS coinciden con los registrados en la matriz de avisos. Sin embargo, al verificar las evidencias de publicación (entregadas por el área, así como las publicadas en la página WEB) no se observan las correspondientes a varios de los avisos reportados, como los asociados a los radicados 20195100027812, 20195110052772, 20195110056282, 20195110079452, 20195110080742. Lo que configura un incumplimiento a la completa ejecución de la actividad 13 del Procedimiento, así como falta de ejecución del control asociado a la misma.</p>
3	Ley 1712 de 2014, Artículo 3. Otros principios de la	<p>Ley 1712 de 2014 “Artículo 3... Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea</p>

NO CONFORMIDADES - INCUMPLIMIENTOS

No.	Requisito	Descripción No Conformidad
	<p>transparencia y acceso a la información pública. Y Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información.</p> <p>Decreto Distrital 371 de 2010. Artículo 3, numeral 1</p>	<p><i>producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.</i> Subrayado y negrilla fuera del texto</p> <p>“Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información <Artículo corregido por el artículo 1 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> <i>Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública.</i> Subrayado y negrilla fuera del texto</p> <p><i>Decreto Distrital 371 de 2010</i> <i>Artículo 3º - 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. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</i></p> <p><i>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.</i> Subrayado y negrilla fuera del texto</p> <p>Verificado el contenido de las respuestas a las PQRS de la muestra, se observó que las respuestas a los radicados Orfeo 20195110028212 y 20195100039492, no llevaban adjuntos los soportes que se mencionaron en el cuerpo del documento.</p> <p>Así mismo, se observó que ante la petición allegada al Instituto bajo el número SDQS 1990992019 y registrada en Orfeo con el número 20195110061042; no se dio respuesta clara y completa a la solicitud remitida por el peticionario, por el contrario la respuesta es abstracta y evasiva.</p> <p>Evidenciando lo anterior un incumplimiento al Artículo 3, en lo correspondiente al Principio de Calidad de la Información; al Artículo 26: Respuesta a solicitud de acceso a información, ambos de la ya citada Ley de Transparencia y Acceso a la Información; y al numeral 1, artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.</p>
4	<p>Procedimiento Atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía en su numeral 5.2</p>	<p>“Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas”</p> <p><i>“Cuando el administrador de las redes sociales identifique que se ha realizado una petición ciudadana a través de este medio, solicitará al ciudadano un correo electrónico o dirección física para la entrega de la respuesta y la redireccionará al correo electrónico de atención a la ciudadanía para que inicie su trámite conforme a lo establecido para este canal de atención.</i> Subrayado fuera del texto.</p> <p><i>Las solicitudes recibidas a través de correo electrónico y redes sociales son registradas en el SDQS por el Administrador Central a más tardar el día siguiente de su recepción. ”</i></p> <p>Establecido lo anterior, se remitió petición de prueba a través de Facebook el día 1 de mayo,</p>



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDADES - INCUMPLIMIENTOS		
No.	Requisito	Descripción No Conformidad
		la cual fue atendida el 3 de mayo (domingo) a las 10:04 am, así: <i>“Hola Adriana, gracias por escribirnos. Por favor envía tu consulta en la página que se muestra en la imagen”</i> y remiten una imagen con la información de la página de Bogotá te escucha; Evidenciando un incumplimiento a lo descrito en el Procedimiento Atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía en su numeral 5.2 Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas.
5	Procedimiento Atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía en su numeral 5.2 El IDPC tiene dispuestos los siguientes canales para la recepción de peticiones: Presenciales	<p>En cuanto a los buzones de sugerencias, el IDPC cuenta con tres distribuidos en las sedes de Palomar, Casa Sámano y Casa Fernández. En cuanto al manejo de estos, el Procedimiento de Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía establece que las peticiones <i>“...recibidas a través del formato (buzón de sugerencias) se radican en Orfeo a más tardar el día hábil siguiente a la apertura del buzón de sugerencias”</i> los buzones de sugerencias, dicta el procedimiento, <i>“...se abrirán una vez a la semana.”</i></p> <p>Al verificar las evidencias aportadas se observó ausencia del acta del mes de febrero de 2020 y en el caso del acta de mayo de 2019 se observa que entre la apertura del 8 de mayo y la del 21 de mayo pasaron 2 semanas, lo que significa que las aperturas del buzón no se realizaron conforme a lo estipulado en el Procedimiento.</p> <p>Por otra parte, al revisar la muestra de PQRS, se observó que dos de ellas ingresaron al Instituto por el buzón de sugerencias, al comparar estas con la información contenida en las actas, se observó que: la sugerencia asociada al radicado Orfeo 20195100037572, fue ingresada en el buzón el 11 de mayo de 2019, lo cual también se informa en el acta correspondiente, no obstante, fue ingresada en el Orfeo hasta el 29 de mayo, 13 días hábiles después de haber sido ingresada al buzón, tiempo que corresponde a dos semanas y media. Evidenciando fallas en la ejecución del procedimiento y los controles asociados al mismo.</p>
6	Procedimiento Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía. numeral 5.13 y actividad 4	<p><i>“5.13 El Administrador Central verificará semanalmente el cierre de las peticiones ciudadanas en el SDQS, así como la concordancia entre la petición y la respuesta cargada y enviará un informe al jefe de cada dependencia o área funcional y su correspondiente operador lateral, sobre las peticiones pendientes en término, pendientes fuera de término, próximas a vencerse, con respuesta sin protocolizar firma, con respuesta sin cargar en el SDQS y aquellas con problemas en la respuesta o el cargue.”</i></p> <p><i>“Actividad 4... reportes semanales enviados por el administrador central.”</i></p> <p>De acuerdo con lo anterior y verificadas las evidencias aportadas sobre los informes semanales, se observó que: I) Para el mes de enero se reportaron informes correspondientes a dos de las cuatro semanas del mes, reportados con corte al 2 y 28 de enero de 2020. II) De las registradas en la matriz como atendidas fuera de términos en el periodo evaluado, no hay evidencia de haber reportado las peticiones con números de radicado 20205110000372 del 3 de enero de 2020 y 20205110000502 del 7 de enero de 2020 en ninguno de los informes de seguimiento entregados a la Asesoría de Control Interno. Ver Anexo 4 – Revisión informes semanales PQRS.</p>
7	Decreto Distrital No. 371 de 2010. Artículo 3, numeral 3.	<p>Decreto Distrital 371 de 2010</p> <p>Artículo 3º - 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. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto,</p>

NO CONFORMIDADES - INCUMPLIMIENTOS		
No.	Requisito	Descripción No Conformidad
	<p>Circular Conjunta 006 de 2017. Implementación de Formato de elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos</p>	<p>así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>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.</p> <p>En concordancia con lo anterior, la circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaria General y la Veeduría Distrital establece que el informe de quejas y reclamos debe ser presentado mensualmente a estas dos entidades durante los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al corte del mismo, este debe ser presentado a través del sitio web http://redquejas.veduriadistrital.gov.co.</p> <p>Una vez revisadas las evidencias entregadas se observa que de los 12 informes correspondientes al periodo evaluado, 4 fueron subidos incumpliendo los términos, esto ocurrió con el cargue realizado en la vigencia 2019 para los meses de marzo, mayo y octubre, ya en la vigencia 2020 el cargue fuera de términos ocurrió en enero. Lo que significa un incumplimiento a lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017.</p> <p>En cuanto a las PQRS reportadas en los informes, se observa que en 6 de los 12 informes revisados, la cantidad de peticiones reportada no coincide con la registrada en las matrices entregadas por el área de atención al ciudadano, lo que permite concluir que la información reportada en las matrices entregadas por el área de atención a la ciudadanía, así como la reportada en los informes mensuales entregados a la Veeduría Distrital y a la Alcaldía Mayor de Bogotá no es coherente entre sí, lo que la hace que no posean <u>información estadística precisa</u>, significando un incumplimiento al numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.</p>
8	<p>Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía Y Participación 2017-2019</p>	<p>El documento "ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019" establece en su numeral "V. INDICADORES DE RESULTADO" literal "b) Indicadores Objetivos específicos" que para el objetivo "4. Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad." del componente "Atención al Ciudadano" El producto asociado es el documento del Modelo de Atención y el informe de evaluación anual, en ese orden de ideas y teniendo en cuenta que el "Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés - manual operativo" está vigente desde el 1º de octubre de 2018; el IDPC debería contar por lo menos con un documento llamado "informe de evaluación anual del Modelo de Atención", sin embargo este no fue aportado por el área de atención al ciudadano, significando un incumplimiento a la Estrategia TACP.</p> <p>Por otra parte, la Estrategia TACP en la línea de acción "2.1 Construcción colectiva de la promesa de valor del servicio (articulado al Código de Ética del IDPC)." del Componente 2 "FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO" establece 3 actividades, las cuales tienen como producto asociado "Promesa de valor <u>construida colectivamente, adoptada</u>."</p>

NO CONFORMIDADES - INCUMPLIMIENTOS

No.	Requisito	Descripción No Conformidad
		Se observó que el IDPC cuenta con la Promesa de Valor del Servicio y está se encuentra publicada en la página WEB del Instituto. Sin embargo, no se aportaron evidencias de la realización del taller que permitiera la construcción colectiva de dicha Promesa de Valor, ni de la realización del acto de compromiso que soportara la adopción de la misma por parte de todo el IDPC, lo que significa un incumplimiento a la realización de las actividades 2.1.1 y 2.1.2 contenidas en la Estrategia, así como la existencia parcial de los productos asociados al objetivo "2. Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad."

CONCLUSIONES DE AUDITORIA

(Detallar si el proceso cumple con los requisitos establecidos, es eficaz, eficiente y efectivo)

Se evidencian acciones en procura del desarrollo adecuado del proceso, no obstante, durante la ejecución de la auditoria se observaron algunas debilidades en la implementación de lo establecido en la documentación y normatividad asociada al adecuado desarrollo del mismo. Así mismo, se observaron debilidades en la interacción y articulación institucional que permitan el exitoso logro de los objetivos del proceso, por lo que se hace necesario reconocer e interiorizar el enfoque a procesos, al igual que robustecer las acciones de autocontrol.

RECOMENDACIONES

(Aplica únicamente para Auditorías de Gestión)

- Formular e implementar estrategias que permitan aumentar y mejorar la interacción, articulación y comunicación con otras áreas-dependencias del Instituto en lo referente al desarrollo del Proceso de Atención a la Ciudadanía.
- Diseñar e implementar estrategias para informar, a los peticionarios/ciudadanos usuarios de los canales virtuales (correos electrónicos, SDQS y redes sociales) así como de la ventanilla de correspondencia física para la realización de una PQRS al Instituto, sobre la existencia, ubicación e importancia de diligenciar la encuesta de satisfacción.
- Actualizar, tanto en la página WEB como en los documentos asociados al Proceso, la información correspondiente a los teléfonos y correos electrónicos dispuestos para la atención a la ciudadanía.
- Garantizar el cumplimiento de los términos fijados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y cuando fuere necesario hacer uso de lo establecido en el párrafo de este mismo artículo el cual establece que "... Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".
- Fortalecer la ejecución de los puntos de control establecidos en el Procedimiento así como las actividades de seguimiento a la adecuada y oportuna atención, documentación, entrega (lo que incluye la fijación de avisos) y archivo de todos los soportes de las respuestas a las PQRS. Garantizando, por ejemplo, que se incluya la evidencia de publicación de avisos en los expedientes de Orfeo asociados a las peticiones, así como la

RECOMENDACIONES

(Aplica únicamente para Auditorías de Gestión)

adecuada atención y seguimientos a las PQRS allegadas a través de las Redes Sociales, entre otros aspectos.

- Establecer acciones que permitan garantizar el cumplimiento en los tiempos de reporte del Informe de Quejas y Reclamos ante la Veeduría Distrital y la Alcaldía Mayor de Bogotá, conforme a lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017. Esto teniendo en cuenta que el 33,3% de los informes evaluados fue cargado en el sistema fuera de términos.
- Fortalecer la ejecución de las funciones del Defensor del Ciudadano y documentarlas como soporte de lo reportado en los informes semestrales, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 de 2019.
- Tabular y analizar todas los tipos de encuesta de satisfacción e incluirlos en los informes que se publican, así como, comunicar sus resultados a la alta dirección para que sirvan como insumo en los procesos de toma de decisiones procurando la mejora continua en el desarrollo del proceso.
- Contar con Buzón de Sugerencias en todas las sedes de Instituto, para que los usuarios de los diferentes servicios, puedan allegar más fácilmente sus sugerencias, quejas y comentarios de felicitación, que conlleven a la mejora continua de la Entidad.
- Dar continuidad a los elementos de la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación 2017-2019, que hayan representado una mejora continua para el proceso.

Original Firmado

AUDITOR LIDER (Firma)

Original Firmado

ASESOR CONTROL INTERNO (firma)

No Radicado de entrega

20201200026953

FECHA DE ENTREGA

30

05

2020

RELACIÓN DE ANEXOS

(Relacionar los anexos necesarios para dar claridad al informe)

- a) Anexo 1 - Comprobación Correos Electrónicos
- b) Anexo 2 – Comprobación Canal Telefónico
- c) Anexo 3 – Revisión PQRS
- d) Anexo 4 – Revisión Informes Semanales