

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Julio a Diciembre de 2017

MARCO LEGAL.

Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*

Artículo 12 Literal i) de la Ley 87 de 1993 (...) *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”* para el caso concreto, la evaluación aleatoria a las respuestas otorgadas a las PQRS por parte de la entidad, esto con el propósito de verificar la oportunidad y materialidad.

Modelo Estándar de Control Interno (MECI): Componente Información y Comunicación, para determinar la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender derechos de petición.

Numerales 3,4 y 5 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, que señala que las entidades deben garantizar *“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.*

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.

La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”.

Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital, en la cual se reitera la necesidad de que todas las entidades del Distrito Capital, deben garantizar (...) *“la participación del funcionario del más*

alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”.

La Asesoría de Control Interno del IDT, dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 artículo 76, presenta informe de evaluación a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos allegados por la ciudadanía durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

OBJETIVO DEL INFORME:

Verificar que el Instituto Distrital del Turismo adelante las actuaciones administrativas correspondientes para la atención de los diferentes requerimientos recibidos de la ciudadanía por los canales dispuestos por la entidad, dando cumplimiento a los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad en concordancia con la normatividad legal vigente.

RESUMEN:

Total Hallazgos: No conformidades: 4 y Observaciones: 1

| SITUACIÓN EVIDENCIADA | Tipo de hallazgo (NC / O) |
|---|---------------------------|
| Se evidencia que algunas PQRS no son contestadas con oportunidad, encontrando respuestas por fuera de los términos establecidos con diferencias de extemporaneidad de 3, 4 y hasta 9 días; adicional a ello, algunas solicitudes no están siendo trasladadas de manera oportuna cuando no son competencia de la entidad. | No Conformidad |
| Se observa que la totalidad de las solicitudes están catalogadas como Petición, sin encontrar una adecuada clasificación que permita identificar y/o discriminar si se trata de un derecho de petición de interés general o particular, de una petición de documentos, de una petición entre autoridades, de una queja, de un reclamo, de una sugerencia, de una consulta, de una felicitación, o una proposición del concejo; adicional a ello, no es posible identificar por qué medio o canal ingresó la PQRS, ni la identificación del área o proceso encargado de emitir respuesta al ciudadano. | No Conformidad |
| Se observa, que en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos -SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fueron registradas veintinueve (29) PQRS de manera extemporánea, esto es, dentro de los meses siguientes después de haberle dado trámite a las solicitudes, de igual forma no fueron registradas veintidós (22) PQRS en dicho aplicativo. Por otro lado, no fue posible evidenciar la generación del informe mensual dentro del segundo semestre de la vigencia evaluada, ni remitido a la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá y a la Veeduría Distrital. | No Conformidad |
| Incumplimiento al Manual de Funciones (Resolución 154 del 24 de octubre de 2016) del IDT, teniendo en cuenta que la actividad de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS), es llevada a cabo por la Oficina Asesora de Jurídica y no por la Subdirección de Gestión Corporativa como lo establece dicho manual. | No Conformidad |
| Se encuentran publicados en la página web del IDT los informes de las PQRS radicados y tramitados en la entidad, no obstante, los archivos publicados no cumplen con los parámetros señalados en el numeral 10.10 de la Resolución 3564 de 2015. | Observación |

DESARROLLO

- De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el segundo semestre de 2017 se recibieron quinientas sesenta y siete (567) PQRS distribuidas así:

| Mes | PQRS | Total |
|----------------|------------|------------|
| Julio | 130 | 130 |
| Agosto | 176 | 176 |
| Septiembre | 139 | 139 |
| Octubre | 57 | 57 |
| Noviembre | 40 | 40 |
| Diciembre | 25 | 25 |
| Totales | 567 | 567 |

Observando el comportamiento de los reportes mensuales del segundo semestre de 2016 que registró 190 solicitudes, frente a las recibidas en el segundo semestre de 2017, se presenta un aumento de las mismas en trescientos setenta y siete (377), que corresponden a un incremento del 298%; y con respecto al primer semestre de 2017, hubo un aumento de ciento doce (112) solicitudes, toda vez que para esa época se recibieron 455, que representan un incremento del 125%.

Durante el segundo semestre de 2017, en promedio se recibieron 94,5 solicitudes mensuales, siendo los meses de julio, agosto y septiembre los más representativos y sin que se pueda establecer cuál área atendió el mayor número de requerimientos por falta de información al respecto.

- Se encuentra instalado el Buzón de quejas y reclamos, el cual está ubicado en la recepción, esto es, primer piso de la Entidad, en un lugar visible lo que facilita el acceso a este medio por parte de la ciudadanía, la apertura de este buzón se realiza de manera quincenal y se registra en el acta de apertura con testigo y VoBo del Defensor del Ciudadano, que para la entidad es la subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario conforme a la Resolución 065 del 26 de abril de 2016; en el evento de encontrar PQRS en el buzón, éstas son radicadas y se envían al correo info@idt.gov.co.

Para el presente informe se tomó como insumo, el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información recibidos por el Instituto Distrital de Turismo-IDT durante el período julio a diciembre de 2017, suministrado por la Oficina Asesora Jurídica.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para dar respuesta y emitir pronunciamiento de fondo y coherente a las peticiones, se tomó una muestra aleatoria de cincuenta y un (51) solicitudes, que corresponde al 9% total del universo, esto es 567 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de información, para lo cual se anexa documento que contiene los radicados objeto de muestra.

1. De la revisión efectuada se evidenció lo siguiente:

- Se revisaron las PQRS objeto de muestra, arrojando como resultado que ocho (8) solicitudes de las cincuenta y una (51) analizadas fueron contestadas por fuera de los términos previstos para tal fin, y de una (1) PQRS no se evidencia la respuesta, así:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

| N° | Radicado de PQRS | Fecha | Ciudadano | Asunto | Radicado de Respuesta | Fecha | Se respondió dentro de los términos legales | |
|----|------------------|------------|---------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|---|----|
| | | | | | | | SI | NO |
| 1 | 2017ER1660 | 10/07/2017 | MARCO ANTONIO GATICA MONTECINOS | SOLICITA MATERIAL FOTOGRÁFICO PARA UNA REVISTA | 2017EE1835 | 3/08/2017 | | X |
| 2 | 2017ER1872 | 28/07/2017 | BEGOÑA ALEJANDRO NOVILLO | SOLICITA SE LES GESTIONE UN VIAJE DE PRENSA PARA DOS PERSONAS PARA DESCUBRIR LA GASTRONOMÍA Y LA CIUDAD COMO DESTINO | 2017EE2121 | 25/08/2017 | | X |
| 3 | 2017ER2040 | 15/08/2017 | ZULMA TANTEO FAGUA | SOLICITA INFORMACIÓN RELACIONADA CON UN SALON PARA CELEBRAR UN CUMPLEAÑOS | 2017EE2348 | 8/09/2017 | | X |
| 4 | 2017ER2050 | 15/08/2017 | JAMES (jackneo262@gmail.com) | HACE REFERENCIA A UN MAL SERVICIO, TODA VEZ QUE NO CONTESTAN LOS TELÉFONOS | 2017EE2435 | 18/09/2017 | | X |
| 5 | 2017ER2054 | 15/08/2017 | EMMA ELIZABETH CORTÉS PEDRAZA | ALQUILER CASETA Y ASADOR | 2017EE2289 | 8/09/2017 | | X |
| 6 | 2017ER2076 | 16/08/2017 | JAVIER CORTÉS | REQUIERE SE LE INFORME SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA RESERVAR UNA CASETA | 2017EE2316 | 8/09/2017 | | X |
| 7 | 2017ER2137 | 24/08/2017 | KEVIN DAVID DELCAMPO REINTA | PRESENTA SOLUCIÓN COMERCIAL PARA LOGÍSTICA Y COMUNICACIÓN. | 2017EE2456 | 18/09/2017 | | X |
| 24 | 2017ER2338 | 5/09/2017 | POUPARD LISELOTTE | ORGANIZA Y PROMUEVE EL TURISMO FRANCES EN EL MUNDO Y REQUIERE CON EL FIN DE INTERCAMBIAR INFORMACIÓN REQUIERE DOCUMENTOS TURÍSTICOS | 2017EE2700 | 27/09/2017 | | X |
| 51 | 2017ER3390 | 26/12/2017 | JORGE ORTUZAR | LE INTERESA ENTREVISTAR AL DR JOSE DUARTE Y GENERAR ALIANZAS CON EL IDT | | NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA | | |

- Por otro lado, se observa que algunas solicitudes o peticiones en las cuales solo requieren una información para un día puntual o no son del resorte de la entidad, se responden cuando ya no es viable, es decir, cuando ha pasado el día para el cual necesitaba la información, es el caso de las PQRS que se relacionan a continuación:

| N° | Radicado de PQRS | Fecha | Ciudadano | Asunto | Radicado de Respuesta | Fecha | Se respondió dentro de los términos legales | | Observaciones |
|----|------------------|------------|------------------------------|--|-----------------------|------------|---|----|--|
| | | | | | | | SI | NO | |
| 2 | 2017ER1593 | 30/06/2017 | MELISSA MONTAÑA | PREGUNTA SOBRE ACCESO A MONSERRATE EL 3 DE JUNIO | 2017EE1682 | 18/07/2017 | X | | Es solicitud de información que podría darse de forma inmediata, pues la respuesta se otorgó cuando ya no era viable |
| 6 | 2017ER1691 | 11/07/2017 | JIBER GARCÍA MORENO | SOLICITA APARTAR UNA CABAÑA | 2017EE1724 | 26/07/2017 | X | | Pasaron diez (10) días para responder que la entidad no es competente. |
| 9 | 2017ER1750 | 17/07/2017 | FRANCY ALEYDA AMAYA MOLINA | SOLICITA INFORMACIÓN DON RELACIÓN A UNA FECHA DE BAUTIZMO | 2017EE1823 | 3/08/2017 | X | | Pasaron once (11) días para responder que no son competentes. |
| 25 | 2017ER2374 | 11/09/2017 | MARIA IRAIDIS LÓPEZ GONZÁLEZ | NECESITA SABER EN QUÉ HORARIO EL SÁBADO 9 DE SEPTIEMBRE PUEDE VISITAR EL LIENZO DE LA VIRGEN DE CHIQUINQUIRÁ | 2017EE2540 | 19/09/2017 | X | | La ciudadana envió la solicitud el 8 de septiembre (viernes), y se dio radicado el lunes (11), es decir, que cuando se radica y otorga la respuesta ya ha pasado el día para el cual necesitaba la información |

NO CONFORMIDAD 1.

a. Situación observada:

De la muestra evaluada se evidencia, que las PQRS relacionadas no son contestadas con oportunidad, esto teniendo en cuenta que se emiten respuestas por fuera de los términos establecidos, con diferencias de extemporaneidad de 3, 4 y hasta 9 días; adicional a ello, se observa que algunas solicitudes o peticiones que no son del resorte de la entidad y no están siendo trasladadas de manera oportuna a la entidad competente.

b. Criterio Afectado

Lo anterior, no permite evidenciar el cumplimiento integral respecto de los términos de respuesta de las PQRS establecidos por el Procedimiento AC-P01 “Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” así como lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015:

Artículo 14, El que expresamente señala (...) “*toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...*”

Artículo 21, “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito*”

IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso Atención al Ciudadano, deberá suscribir e implementar un plan de mejoramiento, que incluya entre otras acciones, definir e incorporar una herramienta que le permita dar respuesta y traslado a las diferentes solicitudes de manera oportuna.

NO CONFORMIDAD 2

a. Situación observada:

Conforme a la base de datos suministrada para el ejercicio de evaluación, se observa que la totalidad de las solicitudes están catalogadas como Petición, sin encontrar una adecuada clasificación que permita identificar y/o discriminar si se trata de un derecho de petición de interés general o particular, de una petición de documentos, de una petición entre autoridades, de una queja, de un reclamo, de una sugerencia, de una consulta, de una felicitación, o una proposición del concejo; adicional a ello, no es posible identificar por qué medio o canal ingresó la PQRS, ni la existencia de un registro que permita identificar el área o proceso encargado de emitir respuesta al ciudadano.

b. Criterio Afectado

Lo anterior, no permite evidenciar el cumplimiento integral de los lineamientos establecidos por el procedimiento AC-P01 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS V1, Lineamientos o políticas de Operación numeral 4. “los tiempos de respuestas de las PQRS, son relacionados en el siguiente cuadro...”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

- Los tiempos de respuestas de las PQRS, son los relacionados en el siguiente cuadro:

| Tiempos de respuesta PQRS | Tiempo legal máximo de respuesta | Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT) |
|---|---|---|
| Derecho de petición Interés General y/o Particular. | Quince (15) días hábiles. | Diez (10) días hábiles. |
| Derecho de petición Interés General y/o Particular del Concejo. | Diez (10) días hábiles. | Seis (6) días hábiles. |
| Petición de documentos. | Diez (10) días hábiles. | Seis (6) días hábiles. |
| Petición entre autoridades. | Diez (10) días hábiles. | Seis (6) días hábiles. |
| Queja. | Quince (15) días hábiles. | Diez (10) días hábiles. |
| Reclamo. | Quince (15) días hábiles. | Diez (10) días hábiles. |
| Sugerencia. | Quince (15) días hábiles. | Diez (10) días hábiles. |
| Consulta. | Treinta (30) días hábiles. | Quince (15) días hábiles. |
| Felicitaciones. | Quince (15) días hábiles. | Diez (10) días hábiles. |
| Proposición del Concejo. | Tres (3) días hábiles. | Dos (2) días hábiles. |
| Buzón de sugerencias. | Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud. | A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (10) días hábiles. |

Adicional a ello, no se cumple con el diligenciamiento del formato anexo al procedimiento AC-F02 “Cuadro de control y seguimiento a PQRS” el cual permite identificar el medio por el cual ingresaron las PQRS, qué área es la encargada de suministrar la respuesta, y el tipo de solicitud que es allegada.

IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso Atención al Ciudadano, deberá suscribir e implementar un plan de mejoramiento que incluya entre otras acciones, fortalecer las herramientas existentes con el fin de realizar la clasificación adecuada de cada una de las solicitudes allegadas al IDT, identificando el canal por el cual fue recepcionada la misma y el área al cual fue asignada la solicitud para respuesta, dando cumplimiento además al artículo 21 de la ley 1755 de 2015 el cual contempla los tiempos de traslados a las solicitudes que no son de competencia de la Entidad.

NO CONFORMIDAD 3

a. Situación observada:

La Alcaldía Mayor de Bogotá cuenta con el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos -SDQS-, el cual debe ser alimentado por la entidad cada vez que se da trámite de respuesta, traslado, entre otros, a las diferentes solicitudes del IDT, dicho sistema sirve como insumo para la generación de reportes y la validación de datos respecto del manejo de las PQRS en la entidad, al verificar el cumplimiento de esta actividad la cual se encontraba a cargo de la oficina jurídica del IDT para el



segundo semestre de la vigencia 2017, se observa que fueron registrados en el sistema veintinueve (29) PQRS pero no en tiempo real, es decir, el registro se llevó a cabo de manera extemporánea, esto es, dentro de los meses siguientes después de haberle dado trámite a las solicitudes, de igual forma no fueron registradas veintidós (22) PQRS en dicho aplicativo.

Por otro lado, no fue posible evidenciar la generación del informe mensual dentro del segundo semestre de la vigencia evaluada, el mismo debe ser reportado a través del aplicativo SDQS, y ser remitido a la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá y a la Veeduría Distrital con el fin de garantizar con ello la atención al ciudadano en forma efectiva y dentro de los términos legales previstos.

b. Criterio Afectado

La situación descrita no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo prescrito por el numeral 3 artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 *“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.”*

IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso Atención al Ciudadano, deberá suscribir e implementar un plan de mejoramiento que incluya entre otras acciones, dar cumplimiento oportuno a los lineamientos normativos establecidos en materia de PQRS.

NO CONFORMIDAD 4

a. Situación observada:

Conforme a la información suministrada a esta asesoría, se pudo establecer que quien está realizando la actividad relacionada con Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS), es la Oficina Asesora de Jurídica, al verificar el manual de funciones (Resolución 154 del 24 de octubre de 2016) del IDT, se observa que dicha actividad se encuentra a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa, sin encontrar responsabilidades relacionadas con el tema para la oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

De igual forma, al verificar la caracterización del proceso Atención al ciudadano, registra como responsable la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario lo cual se ajusta al

cumplimiento de las responsabilidades definidas en el manual de funciones del IDT, sin embargo, al verificar el procedimiento AC-P01 Atención peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS V1, se observa en el numeral 5. Descripción del procedimiento, que las actividades de registro de información, remisión de información a las áreas, consolidación y verificación de las PQRS entre otras, están a cargo del profesional especializado de la Oficina Asesora Jurídica, situación que no es coherente con la caracterización del proceso y el manual de funciones señalado anteriormente.

a. Criterio Afectado

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de las responsabilidades definidas por el Manual de Funciones de julio de 2016, adoptado mediante la resolución 154 del 24 de octubre de 2016 del IDT, el cual expresamente señala dentro de las funciones principales de la SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, entre otras, la prescrita en el numeral 5 “*Dirigir y organizar el sistema de servicio a la ciudadanía para la recepción, trámite y resolución oportuna de peticiones, quejas, reclamos y soluciones del Instituto para un oportuno y efectivo funcionamiento del mismo.*”

IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso Atención al Ciudadano, deberá suscribir e implementar un plan de mejoramiento que incluya entre otras acciones, y con observancia al cumplimiento del manual de funciones de la entidad, la modificación de los procedimientos propios de atención al ciudadano, en el cual se incluya como responsable del manejo de las PQRS a la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

OBSERVACIÓN 1

a. Situación observada:

Se consultó la información publicada en la página web del IDT correspondiente a Ley de Transparencia en la pestaña “*Gestión de Información Pública*” donde se evidencia que están publicados los informes de las PQRS radicados y tramitados en la entidad de julio a diciembre de 2017, no obstante, los archivos publicados no cumplen con los parámetros señalados en el numeral 10.10 de la Resolución 3564 de 2015, el cual establece, entre otros aspectos, un análisis resumido sobre las PQRS, además, que el informe como mínimo debe contemplar la siguiente información: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Al observar cada informe del segundo semestre publicado en Ley de Transparencia, se evidencia:

- Los informes publicados correspondientes a los meses de julio y agosto cuentan con tres (3) criterios de los cuatro (4) exigidos como mínimos por la ley, esto es, no se observa el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- Los informes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre cumplen con dos (2) criterios de los cuatro (4) como mínimo exigidos, pues no contempla, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- Adicionalmente, ningún informe del segundo semestre, esto es, de julio a diciembre de 2017, se publica con un análisis resumido sobre las PQRS.

Es importante además, reiterar que el proceso de atención al ciudadano tiene un formato diseñado para tal fin, esto es, el AC-F02 “Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS”, el cual contempla, entre otras, tres (3) de las columnas exigidas como mínimo en la Resolución 3564 de 2015, sin embargo, no tiene incorporada la correspondiente a número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

b. Criterio Afectado

Lo anterior, no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo establecido por la Ley 1712 de 2014, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015, mediante la cual se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, con base en ella y los lineamientos impartidos por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, a través de la Resolución 3564 de 2015, donde se establece la necesidad de publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidas, junto con un análisis resumido de este mismo tema.

RECOMENDACIÓN OB-1

Adelantar las gestiones pertinentes por parte del proceso de atención al ciudadano, a fin de publicar en la página WEB de la entidad el informe de las PQRS radicados y tramitados en la entidad con los parámetros señalados en la ley de transparencia, así mismo emitir el análisis señalado anteriormente; adicionalmente gestionar, la revisión del formato adoptado en el SIG y adicionar la columna en la que se evidencie el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, conservando las demás columnas de vital importancia para hacer un análisis completo de las PQRS.

RECOMENDACIONES GENERALES:

- Dar cumplimiento en la emisión de las respuestas a las PQRS dentro de los términos establecidos por los procedimientos internos de la Entidad en concordancia con la normatividad vigente Ley 1755 de 2015.
- Documentar e implementar las acciones pertinentes en un Plan de Mejoramiento que permitan, identificar las causas de las situaciones observadas y adelantar las gestiones adecuadas a fin de que las mismas no se vuelvan a presentar.
- Definir e implementar una metodología que permita clasificar las diferentes solicitudes (petición, queja, reclamo, consulta, denuncia y/o solicitud) y dar respuesta oportuna a cada uno de los términos definidos para cada una de las mismas.
- Definir e implementar una metodología que permita identificar a través de que canal y/o medio ingresó al IDT y qué área o proceso fue asignada para dar trámite a la respuesta.
- Definir e implementar una metodología que permita realizar seguimiento a las PQRS que se reciban a través de los correos institucionales a fin de ser remitidas inmediatamente al correo info@idt.gov.co para su trámite respectivo”, de conformidad con lo señalado por el procedimiento AC-P01 “*Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*”.
- Definir e instituir procedimientos, en el que se establezca claramente la responsabilidad de atención de PQRS conforme al Manual de Funciones de la entidad.
- Dar cumplimiento a lo señalado por la normatividad vigente, en cuanto a “*La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad*”.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el numeral 3 artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*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*”.
- Suscribir e implementar un plan de mejoramiento que busque eliminar la causa raíz de las situaciones evidenciadas en el informe de Gestión de la Red Distrital de Quejas y

Reclamos expedido por la Veeduría Distrital en el mes de diciembre de 2017, a fin de mejorar el proceso de peticiones, quejas, reclamos y soluciones y servicio al ciudadano.

- Mantener la información relacionada con PQRS organizada y disponible, esto con el propósito de evitar demoras al momento de ser solicitada bien por entes de control y/o por esta asesoría.
- Tener en cuenta las recomendaciones realizadas en informes del primer y segundo semestre de 2016, debido que a la fecha de la presente verificación no se cuenta con la ubicación estratégica de la dependencia Servicio al Ciudadano en el IDT en cumplimiento del numeral 5 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010: *“La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”*.
- Dar cumplimiento a la normatividad relacionada con Ley de Transparencia y con base en ella publicar los informes de PQRS.
- Implementar las acciones necesarias, con el fin de subsanar las situaciones evidenciadas en el presente informe.

Cordialmente,

VIVIANA ROCÍO DURÁN CASTRO

Anexo(s):

Copia: Oficina Asesora de Jurídica

Proyectó: Liliana Calle - Contratista

Revisó: Viviana Durán Castro - Asesora Control Interno

Aprobó: Viviana Durán Castro - Asesora Control Interno