



INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE-IDRD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 ART. 3 *“DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL”*

Bogotá D.C., agosto de 2022



TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE	3
3. CRITERIOS DE INFORME	3
4. METODOLOGÍA	3
5. RESULTADOS DEL INFORME.....	4
6. RIESGOS Y CONTROLES	11
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11



1. GENERALIDADES

En desarrollo del Plan Anual de Auditoría vigencia 2022, la Oficina de Control Interno-OCI en cumplimiento del rol evaluación y seguimiento procedió a realizar la correspondiente evaluación del Decreto 371 de 2010 en su artículo 3 del mencionado Decreto, *“De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”*.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar que el proceso Gestión del servicio a la Ciudadanía, cumpla con el objetivo de atender los requerimientos realizados por los ciudadanos al Instituto y que estos se hayan tramitado con oportunidad y de manera continua, conforme a la normatividad vigente. La verificación se realizó para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de Julio de 2022.

3. CRITERIOS DE INFORME

- 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”*.
- Ley 1437 de 2011: *“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Decreto Distrital 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 197 de 2014, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*.
- Decreto Distrital 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
- Circular 03 del 9-feb- 2011 Veeduría Distrital: *“Auditorías Internas Ordenadas en el Decreto 371 de 2010”*.
- Numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano del Manual Operativo MIPG.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía vigencia 31-dic-2019 v2.
- Procedimiento Gestión de respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias, Versión 17 de 22 de diciembre de 2020.

4. METODOLOGÍA

Esta evaluación se realizó de acuerdo con lo establecido en la Guía de Auditoría para Entidades Públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se emplearon los procedimientos de auditoría de: Consulta, Observación y Revisión de evidencia digitalizada. Así mismo, la OCI verificó la documentación vigente definida por el IDR para la prestación del servicio a la ciudadanía; así como los informes estadísticos publicados en la página web de la entidad en enlace de transparencia y demás información que permitiera verificar los mecanismos que tiene el Instituto a disposición de los usuarios en el mismo sitio web.

Requerimiento	Proveedor Información	Información Requerida	Respuesta
20221500346 843 19-ago- 2022	Secretaría General	1. Envío de la base de datos de PQRDS, así como la base de datos reportada a Bogotá te Escucha. 2. Capacitación realizada sobre servicio la Ciudadanía. 3. Encuestas de percepción realizadas. 4. Acceso a Bases de Datos PQRDS. 5. Puntos de Atención y Canales dispuestos. 6. Mecanismos para divulgación del Manual de Servicio a la Ciudadanía 7. Inducción y Reinducción sobre Política Pública Servicio a la Ciudadanía 8. Divulgación y apropiación del Manual del Servicio a la Ciudadanía. 9. Esquema de operación para atención a requerimientos.	2022240034 8583 del 22- ago-2022

Fuente: Elaboración propia equipo OCI

5. RESULTADOS DEL INFORME

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación realizada en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3, conforme al alcance de este informe y que corresponde a:

5.1. Atención de ciudadanos con calidez y amabilidad y suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Se estableció la realización de capacitaciones en el tema de atención al ciudadano, así:

Dependencia	Fecha	Tema
Todas las áreas y dependencias	30/03/2022	Gestión de Peticiones Ciudadanas, Canales oficiales de atención, Tipos de Peticiones, Poblaciones prioritarias, Núcleo esencial de los Derechos de Petición, Términos para atender las PQRDS, Criterios de Calidad en las respuestas, Notificación de las respuestas.
Todas las áreas y dependencias	07/04/2022	Criterio Manejo de Sistemas y eventos para cargue de respuestas
Oficina Asuntos Locales	18/04/2022	Gestión de Peticiones Ciudadanas, Canales oficiales de atención, Tipos de Peticiones, Poblaciones prioritarias, Núcleo esencial de los Derechos de Petición, Términos para atender las PQRDS, Criterios de Calidad en las respuestas, Notificación de las respuestas.
Subdirección Administrativa y Financiera	27/04/2022	Gestión de Peticiones Ciudadanas, Canales oficiales de atención, Tipos de Peticiones, Poblaciones prioritarias, Núcleo esencial de los Derechos de Petición, Términos para atender las PQRDS, Criterios de Calidad en las respuestas, Notificación de las respuestas.
Todas las Áreas y Dependencias	26/05/2022	Gestión de Peticiones Ciudadanas, Canales oficiales de atención, Tipos de Peticiones, Poblaciones prioritarias, Núcleo esencial de los Derechos de Petición, Términos para atender las PQRDS, Criterios de Calidad en las respuestas, Notificación de las respuestas.

Dependencia	Fecha	Tema
Todas las Áreas y Dependencias	30/06/2022	Comunicación clara entre la Ciudadanía y las entidades, beneficios del lenguaje claro, elementos que lo conforman, pasos para escribir claro, documentos (organizar, escribir, estructurar)

Fuente: información reportada por Secretaría General del IDRD

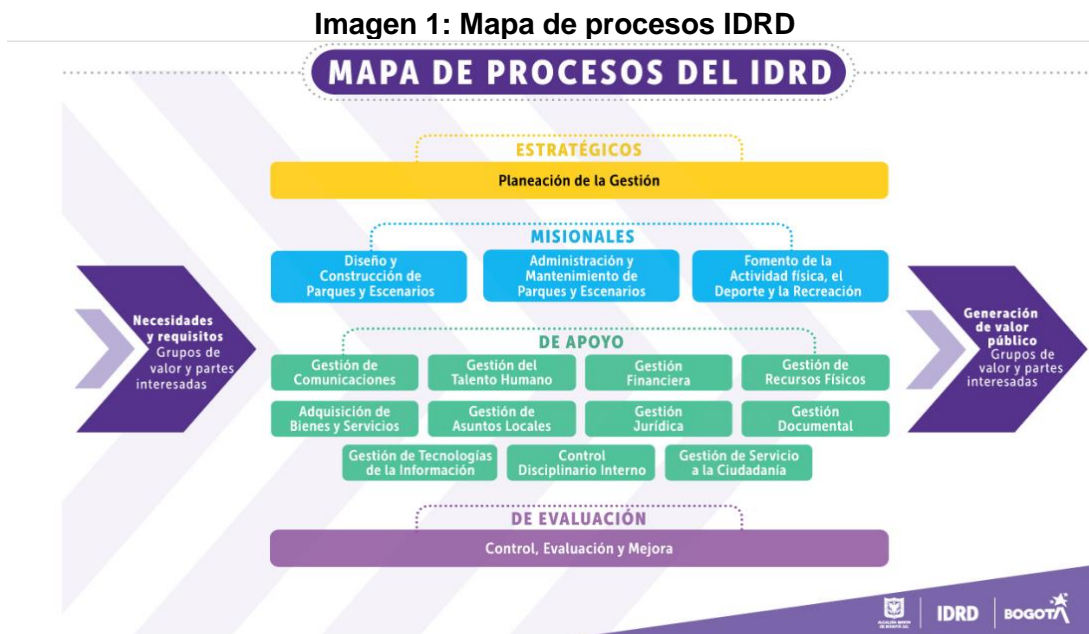
En cuanto a encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio, con base en la información entregada por Secretaría General se observó cumplimiento del ítem por cuanto se realizaron encuestas de satisfacción frente a las consultas que se realizan en el IDRD, la OCI realizó clasificación de la percepción de los ciudadanos se realizan encuestas sobre las temáticas consultadas, encontrando resultados positivos en tanto el 90.16% de los encuestados calificó como excelente la respuesta, el 9.61% como buena, el 0.22 regular y el 0.01 califica la atención como mala, a continuación, se presentan las calificaciones de percepción de los usuarios y el total por temáticas de información:

Temática	Resultado Encuesta de Percepción				Total
	Excelente	Bueno	Malo	Regular	
Aprovechamiento Económico de Espacios	43	2			45
Caminatas y Recorridos Virtuales	100	11			111
Canales De Atención IDRD	9	3			12
Canchas Deportivas de Fútbol	10	1			11
Capacitaciones	2				2
CEFES	266	34		2	302
Centros Psicomotricidad	107	5			112
Ciclovia	32				32
Construcciones	6	2			8
Deporte para la Vida	269	30		1	300
Deporte Social Comunitario	72	4			76
Escuela de Bicicleta	171	6			177
Escuelas de formación	494	9			503
Escuelas de Mi Barrio	439	29		2	470
Estímulos Deportivos	4	1			5
Eventos	23				23
Guardianes de Ciclovia	9	2			11
Hora Feliz	18	1		1	20
Ligas	11	1		1	13
Muévete Bogotá	3				3
Natación	142	17		1	160
Pasaporte Vital	3004	402	1	6	3413
Piscinas	131	4			135
PQRDS	14	8			22
Prácticas Educativas	4				4
Radicaciones en Proceso	7	2			9
Reconocimiento y Aval Deportivo	31	1			32
Recreación y Deporte para la Formación Ciudadana	128	15		1	144
Recreovías	508	54			562
Servicio Social	26	2			28
Uso De Espacios	35	6			41
Total general	6118	652	1	15	6786

Fuente: información reportada por Secretaría General del IDRD

5.2. Reconocimiento interno del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes y del Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Existe para el instituto dentro del Mapa de Procesos publicado en ISOLUCIÓN, el reconocimiento y documentación del Proceso Gestión de servicios a la ciudadanía catalogado como un proceso de apoyo (ver imagen 1):



Fuente: <https://isolucion.idrd.gov.co/Isolucion4IDRD/>

El proceso cuenta con la siguiente documentación: Caracterización proceso gestión de servicio a la ciudadanía versión 3 del 17/03/2022, Manual del servicio a la ciudadanía versión 2 del 31/12/2019, Procedimiento gestión de respuesta oportuna a petición, quejas y reclamos, denuncia y/o sugerencias versión 17 del 22/12/2022 y el cuadro de caracterización documental atención al ciudadano versión 1 del 12/10/2017, este último como se observó no ha sido actualizado desde el año 2017 y el manual desde el 2019.

En lo que respecta a la socialización y reconocimiento del proceso en mención, la Secretaría General manifiesta que *“El manual de servicio a la ciudadanía está socializado en ISOLUCION como un documento del proceso de Servicio a la Ciudadanía, adicionalmente, se tiene programado taller sobre este para todas las áreas y dependencias del IDRD para el 31 de agosto de 2022”*; sin embargo, el proceso no allegó evidencias y/o el plan de socialización que dé cuenta de la herramientas a utilizar y ni del cronograma que demuestre gestión, por lo que se recomienda adelantar la labor y dejar la debida trazabilidad..

En cuanto, las actividades de acompañamiento a las áreas o dependencias para una adecuada gestión con calidad de las respuestas a PQRDS, el área de atención al cliente, quejas y reclamos adelantó las siguientes reuniones de seguimiento durante el primer semestre del 2022:

DEPENDENCIAS	TEMA	FECHA
Todas las Áreas y Dependencias	Gestión de Peticiones Ciudadanas, Canales oficiales de atención, Tipos de Peticiones, Poblaciones prioritarias, Núcleo esencial de los Derechos de Petición, Términos para atender las PQRDS, Criterios de Calidad en las respuestas, Notificación de las respuestas.	30/03/2022
Oficina Asuntos Locales	Gestión de Peticiones Ciudadanas, Canales oficiales de atención, Tipos de Peticiones, Poblaciones prioritarias, Núcleo esencial de los Derechos de Petición, Términos para atender las PQRDS, Criterios de Calidad en las respuestas, Notificación de las respuestas.	18/04/2022
Subdirección Administrativa y Financiera	Gestión de Peticiones Ciudadanas, Canales oficiales de atención, Tipos de Peticiones, Poblaciones prioritarias, Núcleo esencial de los Derechos de Petición, Términos para atender las PQRDS, Criterios de Calidad en las respuestas, Notificación de las respuestas	27/04/2022
Todas las Áreas y Dependencias	Gestión de Peticiones Ciudadanas, Canales oficiales de atención, Tipos de Peticiones, Poblaciones prioritarias, Núcleo esencial de los Derechos de Petición, Términos para atender las PQRDS, Criterios de Calidad en las respuestas, Notificación de las respuestas.	26/05/2022
Todas las Áreas y Dependencias	Comunicación clara entre la Ciudadanía y las entidades, beneficios del lenguaje claro, elementos que lo conforman, pasos para escribir claro, documentos (organizar, escribir, estructurar)	30/06/2022

Fuente: Radicado IDRD 20222400328503

En cuanto a la representación del Defensor Ciudadano en el Instituto, se observa en la página web, en enlace: <https://www.idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano> la información del Defensor de la ciudadanía, referenciado la Resolución No.252 de 2016 “*Por la Cual se delega la función del Defensor de la ciudadanía*”, al revisar el contenido de esta, se evidenció designación y funciones asignadas al Defensor, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 847 de 2019.

5.3. Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, elaboración de informe estadístico mensual y remisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y Veeduría Distrital.

Una vez analizada la información remitida por la Secretaría General, se observa cumplimiento teniendo en cuenta que se registró la totalidad de las peticiones ciudadanas recibidas por la entidad en el primer semestre del año, de conformidad con la articulación realizada entre el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo ORFEO y el SDQS. Se verificó la elaboración y publicación de informe mensual de peticiones ciudadanas en el primer semestre, en la página web del instituto enlace de transparencia: <https://www.idrd.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos>; en los cuales se presentan datos correspondientes canales de recepción, clasificación de las PQRS, PQRS asignadas por dependencias, tiempo de respuestas PQRS y evaluación de la respuestas por dependencias.



Así mismo, se evidenció el cumplimiento del reporte de informes mensuales de PQRS en la plataforma de la Veeduría Distrital durante el periodo analizado, de conformidad con lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.

5.4. Diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse.

Los instrumentos con los que cuenta el Instituto para la interacción efectiva de los responsables del proceso, el Defensor al ciudadano y las demás dependencias, con el fin de solucionar efectivamente los requerimientos y gestionar los riesgos del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, corresponde a:

- Correo atncliente@idrd.gov.co, que desde la pandemia también ha servido como ventanilla de radicación virtual y para dar respuesta a solicitudes de información ciudadana.
- Canal telefónico y Chat institucional individual y grupal
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Flujo de las solicitudes
- Alertas preventivas por medio de correo electrónico a los responsables de emitir las respuestas a los requerimientos, con el fin de que estos sean contestados dentro de los términos legales vigentes o que están pendientes por contestar.
- Alertas preventivas por medio de correo electrónico a los responsables Bogotá Te Escucha de cada área o dependencia, con el fin de dar cierre a los requerimientos ciudadanos cumpliendo con los criterios de oportunidad y manejo de sistema.
- Alertas correctivas por medio de correo electrónico a los responsables de emitir las respuestas a los requerimientos, solicitando alcance a respuestas que no cumplieron con los criterios de Coherencia, Calidez, Claridad y/o Solución de Fondo.
- Alertas correctivas por medio de correo electrónico a los responsables Bogotá Te Escucha de cada área o dependencia, solicitando realizar correctivos, como falta de evidencias, seguimiento y control de respuestas a las PQRDS en el sistema Bogotá Te Escucha.
- Informes mensuales enviados a cada área y dependencia del IDR D en donde se consolida la información de los requerimientos vencidos sin respuesta, por vencerse y con incumplimiento de los demás criterios distintos al de oportunidad.
- Se cuenta con la semaforización en ORFEO, desarrollo que se realizó durante el segundo semestre del 2021 con el apoyo de la Subdirección Administrativa y Financiera, lo cual permite que el responsable de respuesta a los requerimientos cuente visualmente con una alerta para su gestión oportuna

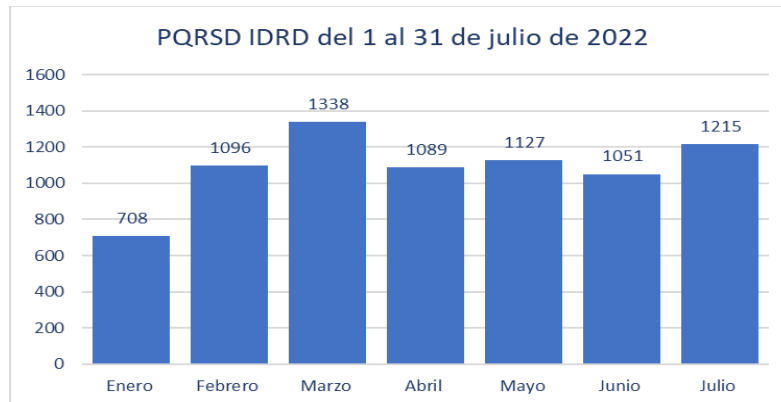
5.5. Canales de Atención de Servicio a la Ciudadanía

La OCI verificó en la página web de la entidad que se cuenta con un espacio reservado para informar a los ciudadanos los respectivos canales de comunicación, así como un video por lenguaje de señas para la población con discapacidad auditiva. Es importante destacar que se cuenta con un diccionario en donde se explica los conceptos de: petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia para facilitar el proceso de comunicación con la ciudadanía. <https://www.idrd.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano>

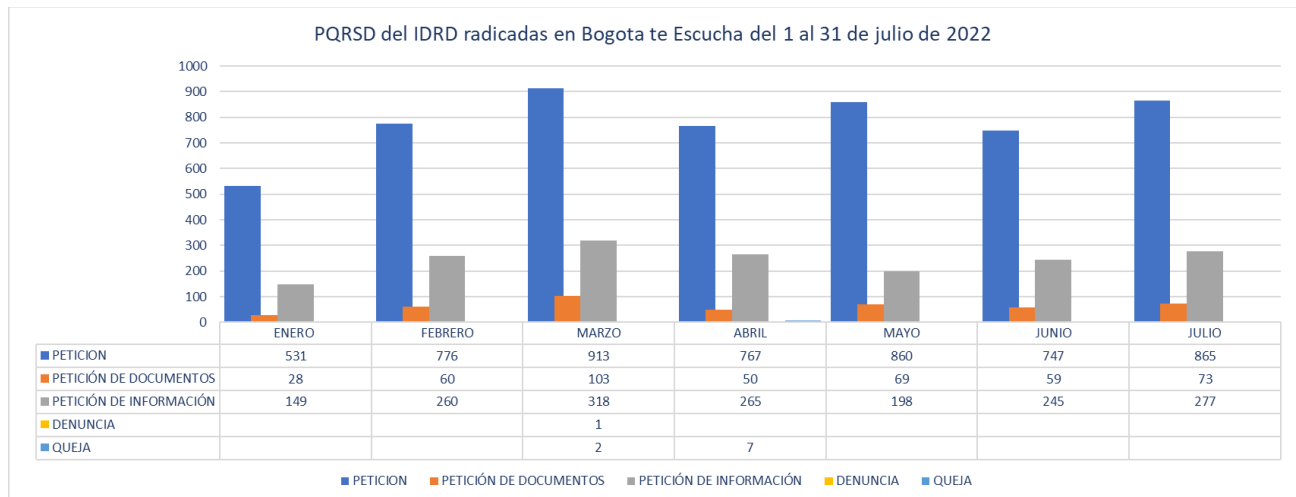
En lo referente a los canales de atención al ciudadano el Instituto cuenta con los siguientes: por escrito, medios digitales, presencial, vía telefónica, redes sociales y sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, se debe tener en cuenta que este último es el instrumento tecnológico “*Bogotá te escucha*” para registrar las PQRSD, en la página web del Instituto en el espacio para PQRDS al ingresar a este espacio redirecciona con *Bogotá te escucha* en donde el ciudadano puede realizar la solicitud, para el desarrollo de ese proceso se cuenta con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en donde se encuentran los lineamientos y directrices para el manejo de las peticiones en el Distrito Capital.

5.6. Indicadores de Atención al Ciudadano

La OCI evidenció que el registro de PQRSD cuenta con un seguimiento que corresponde a: fecha de radicación, número de radicación en Orfeo, número de radicado en “Bogotá te escucha”, medio de recepción, tipo de medición, peticionario (comunidad y/o individual), dependencia responsable de proyectar la respuesta, fecha límite de respuesta (tiempo) y estado de la respuesta. Así mismo se pudo verificar que su tipología, de manera que entre enero y julio se radicaron las siguientes:



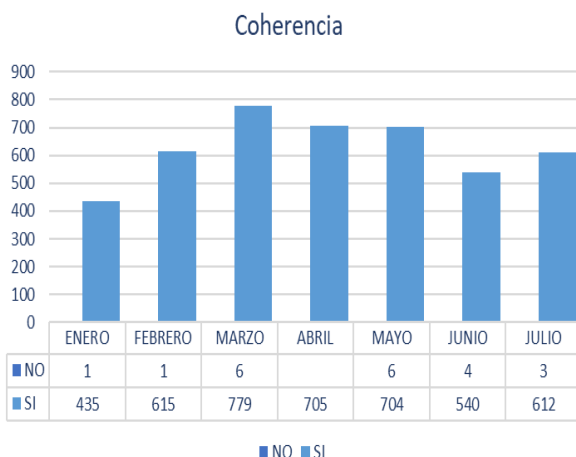
Fuente: elaboración propia, información reportada por Secretaría General del IDRDR



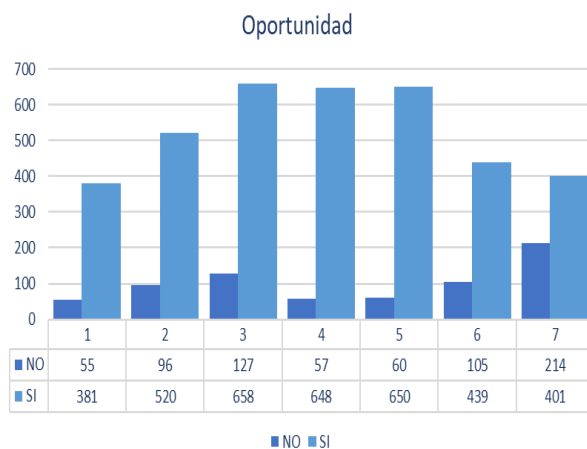
Fuente: elaboración propia, información reportada por secretaria general del IDRDR

De acuerdo con el manual para la gestión de peticiones ciudadanas, en el proceso de elaboración de la respuesta se deben cumplir con los siguientes parámetros, analizados por la OCI:

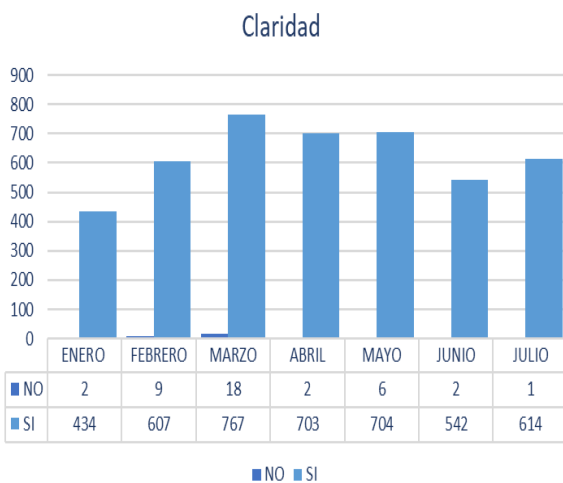
Coherencia: Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.



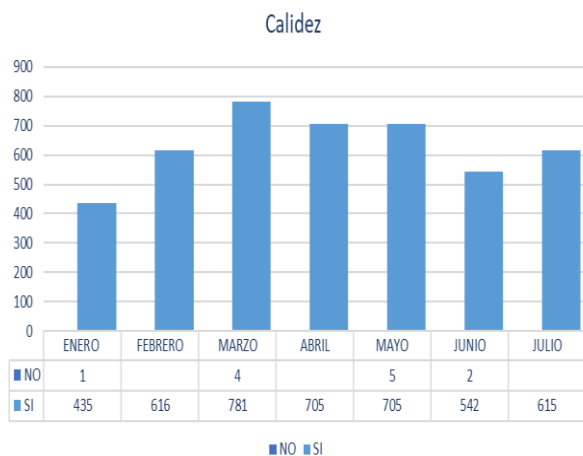
Oportunidad: La respuesta debe ser emitida dentro de los términos legales.



Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se deberán adoptar lineamientos técnicos del Departamento Nacional de Planeación-DNP en materia de Lenguaje Claro, para garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar percepción negativa de las personas frente a las instituciones.



Calidez: se relaciona con el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al solicitante con la respuesta, la cual debe hacer uso de lenguaje incluyente. Se deberán adoptar directrices de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del documento “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas”.



6. RIESGOS Y CONTROLES

Con base en el análisis se considera importante contemplar riesgos operativos asociados al cumplimiento de los indicadores de: coherencia, claridad, oportunidad y calidez descritos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y acorde con los lineamientos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Bogotá te escucha contar con riesgos de gestión que se puedan presentar en el desarrollo de esta estrategia de atención del ciudadano.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se observó que el Instituto cumple con lo señalado en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, los resultados de percepción por parte de la ciudadanía frente a la información brindada por los funcionarios de atención al ciudadano evidencian porcentaje superior al 85% con calificaciones en su mayoría en categoría excelente y bueno, cuenta dentro del mapa de procesos y documentación necesaria para dar trámite a las quejas, reclamos y solicitudes, así mismo en la página web de la entidad se evidencia que se cuenta con el rol de Defensor Ciudadano. Se cuenta con canales de comunicación definidos de manera presencial y virtual como son: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, medios digitales, vía telefónica y redes sociales.

Sin perjuicio de lo anterior, se encuentran oportunidades de mejora principalmente en cuanto a la definición de indicadores con base en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de manera que el IDR debe apuntar a mejorar los atributos de: coherencia, claridad, calidez y oportunidad, especialmente este último debido a que presentó un comportamiento negativo, por lo que se recomienda implementar acciones para la mejora en el corto plazo de este indicador. De igual manera en lo que respecta a riesgos del proceso se conmina al proceso a documentarlos y realizar gestión de estos, contemplando aquellos asociados a cumplimiento de indicadores de: coherencia, claridad, oportunidad y calidez acorde con los lineamientos del DNP en materia de la Política de Atención al Ciudadano y la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas,

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último generar valor para el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se conmina a la realización de los ajustes, correcciones o mejora a que haya lugar, y a incluirlas en el aplicativo ISOLUCIÓN y gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tiene fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Atentamente,



ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN
Jefe de Control Interno