

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	1 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS - SEGUNDO SEMESTRE 2024

FECHA: 18 de marzo de 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., MARZO DE 2025

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	2 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

Contenido

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3. CRITERIOS:.....	3
4. METODOLOGÍA:.....	4
5. EQUIPO AUDITOR:.....	4
6. DESARROLLO DEL INFORME.....	5
6.1. Canales de atención	5
6.2. Tipología de las peticiones registradas.....	6
6.3. Asignación de PQRDS registradas por dependencia.....	6
6.4. Oportunidad de la respuesta	7
6.5. Verificación del cumplimiento del artículo 76 ley 1474 de 2011.	8
6.6. Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.	9
6.7. Encuestas de Percepción.....	9
6.8. Cumplimiento respuestas emitidas por la Entidad.	10
7. CONCLUSIONES:	11
8. HALLAZGOS:	11
9. RECOMENDACIONES:.....	11

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	3 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

1. OBJETIVO:

Verificar que la gestión y trámite dado por el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON a las peticiones presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2024, a través de los diferentes canales de atención, se haya realizado de acuerdo con las normas vigentes asociadas a la gestión de las peticiones y al procedimiento vigente en el Instituto.

2. ALCANCE:

El presente seguimiento se realiza a la gestión de las PQRDS recibidas por Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

3. CRITERIOS:

- **Constitución Política de Colombia.** Art 23.
- **Ley 1474 de 2011** del Congreso de Colombia “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **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. Artículos 25 y 26.
- **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. Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- **Decreto 371 de 2010.** Del distrito “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- **Decreto 847 de 2019** de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por medio de la 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 293 de 2021.** Por el cual se modifican 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.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	4 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

- **Directiva 015 de 2015** de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.
- **Circular 11 de 2020** de la Veeduría Distrital. Alertas tempranas - Lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales- articulación áreas de comunicaciones.
- **Procedimiento Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS**, identificado con el código E-SCI-PR001 versión 14 del 16/12/2024, que tiene por objetivo: “Establecer los lineamientos para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ciudadanas, atendiendo las directrices del Estatuto anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, garantizando un servicio transparente y oportuno”.
- **Circular 023 de 2024** de IDIPRON, - Lineamientos para la atención de PQRSFD y demás requerimientos.

4. METODOLOGÍA:

Para el desarrollo del seguimiento, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de la información de las peticiones registradas en los archivos en formato Excel denominado: “**Reporte Gestión de Peticiones**” información enviada por la dependencia Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico, la información fue analizada y aplicando fórmulas de acuerdo con los lineamientos y directrices de la “**Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas del sistema distrital Bogotá te escucha**”.

El análisis cualitativo se realizó por medio de una muestra. Para la determinación de esta, se utilizó el aplicativo para el Cálculo de muestreo aleatorio simple que proporciona el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la caja de herramientas de la guía de auditoría 2015. <http://www.funcionpublica.gov.co/guias>

5. EQUIPO AUDITOR:

ROLES EN LA AUDITORÍA	NOMBRE	COMPETENCIAS
AUDITOR	Jean Paul Pinzón Riaño	Recopilación y análisis de la información reportada, ejecución de pruebas de validación y cotejo de información; consolidación del informe.

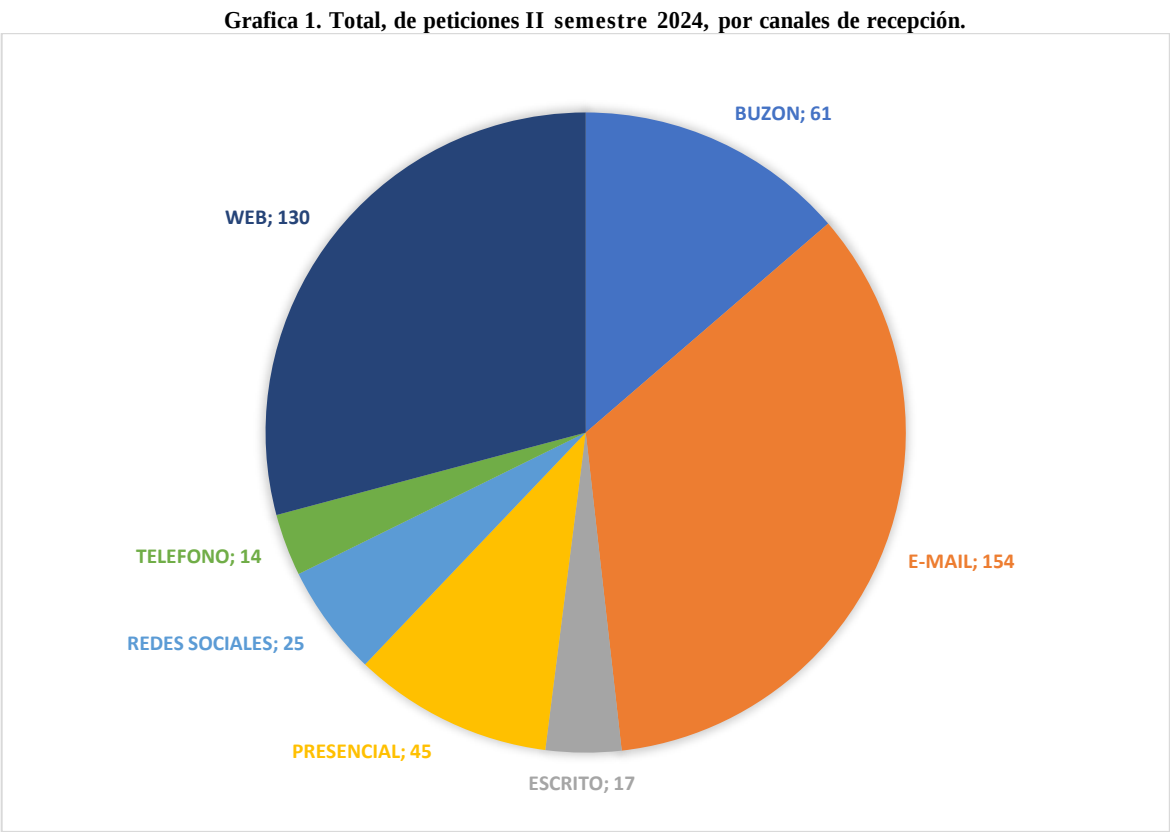
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	5 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

6. DESARROLLO DEL INFORME

A continuación, se presenta el resultado de la verificación de la gestión de las peticiones durante el segundo semestre de 2024, así:

6.1. Canales de atención

Durante el segundo semestre de 2024, el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON se gestionaron un total de 446 peticiones, las cuales fueron recibidas a través de 7 canales, como se puede observar en la siguiente gráfica:



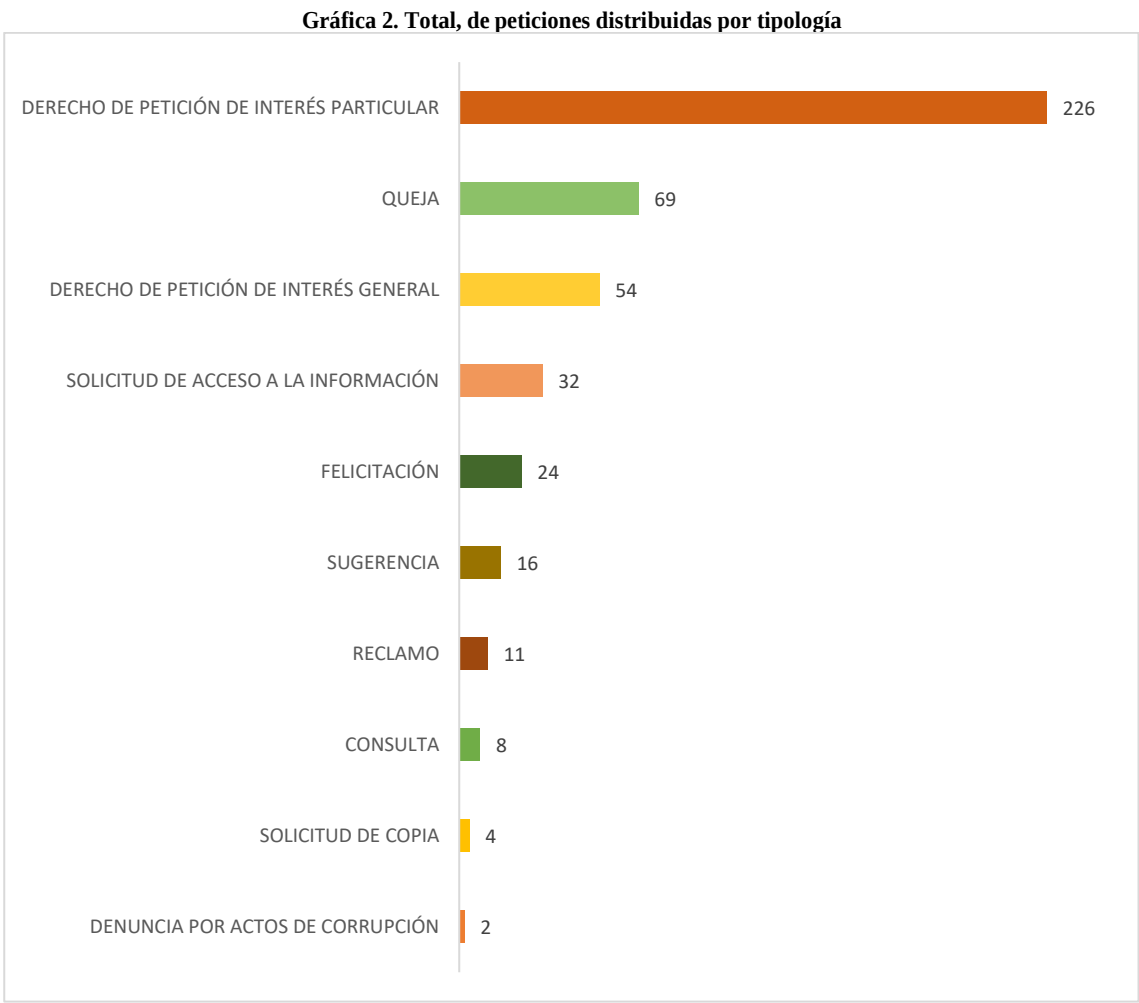
Fuente: Construcción propia a partir de los archivos en formato Excel denominado: "Gestión de Peticiones"

De acuerdo con la anterior gráfica, en el segundo semestre de 2024, el canal de recepción más utilizado fue el e-mail con 154 (35%), seguido de los siguientes canales, Web con 130 (29%), Buzón con 61 (14%), Presencial con 45 (10%) y los menos usados fueron, Redes Sociales con 25 (6%), Escrito con 17 (4%) y Teléfono con 14 (3%).

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	6 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

6.2.Tipología de las peticiones registradas

Con respecto al tipo de petición, se evidenció que las peticiones más representativas corresponden a derechos de petición con 226 (51%), seguido de quejas con 69 (15%) y las menos representativas corresponden a solicitud de copia con 4 (1%) y denuncias por actos de corrupción con 2 (0.4%).



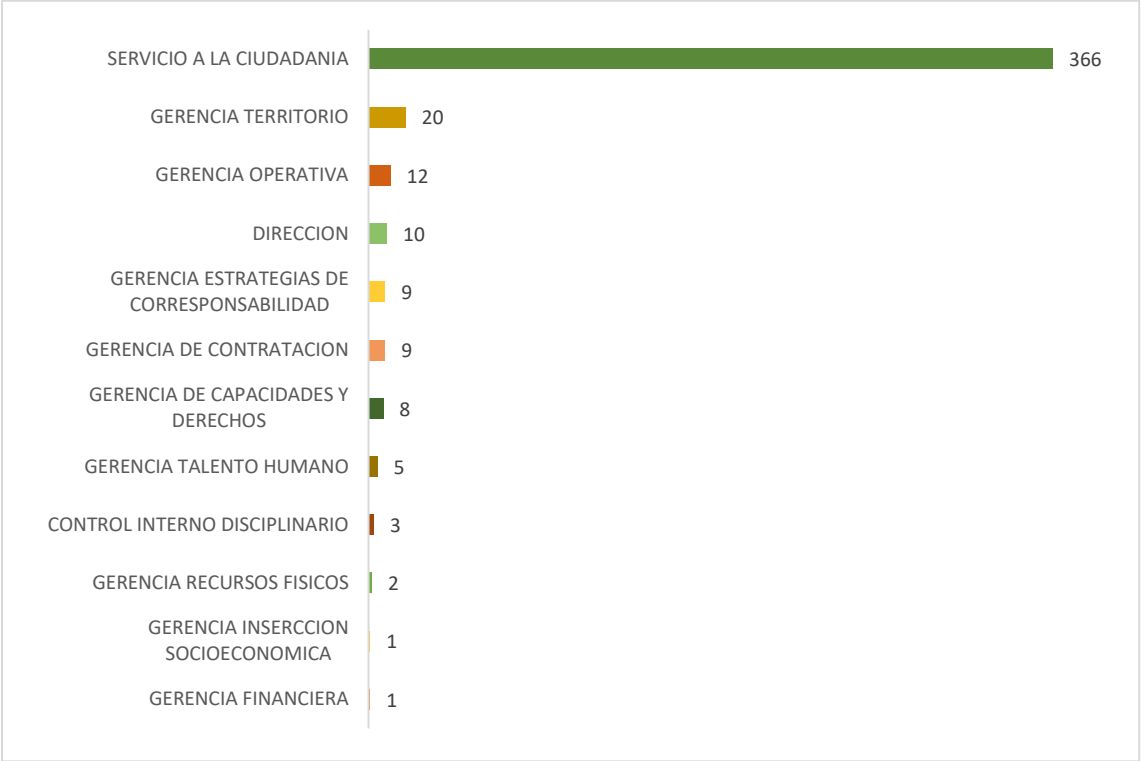
Fuente: Construcción propia a partir de los archivos en formato Excel denominado: “Gestión de Peticiones”

6.3.Asignación de PQRDS registradas por dependencia

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento en la asignación de peticiones hacia las distintas dependencias del instituto:

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	7 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

Gráfica 3. Asignación de peticiones registradas por dependencias



Fuente: Construcción propia a partir del archivo en formato Excel denominado: Gestión de Peticiones II Semestre 2024

Con respecto a la dependencia que gestiona la mayor cantidad de PQRSD, fue Servicio a la Ciudadanía con 366 (82%), en segundo lugar, está la Gerencia de Territorio con 20 (4%) y en tercer lugar la Gerencia Operativa con 12 (3%), de otra parte, las que tienen menor Gerencia Inserción Socioeconómica con 1 (0,2%) y Gerencia Financiera con 1 (0,2%).

6.4.Oportunidad de la respuesta

De total de 446 peticiones registradas en el Instituto durante el segundo semestre del 2024, se atendieron con oportunidad el 96.86% con respuesta definitiva en los términos de ley, y 14 peticiones fueron atendidas con respuesta definitiva por fuera de los términos de ley, lo que corresponde al 3.14%. Vencimiento según los reportes Gestión de Peticiones II Semestre 2024. Según el siguiente detalle:

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	8 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

Tabla 1. PQRDS que no fueron tramitadas oportunamente

Número petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3059932024	GERENCIA TERRITORIO	18/06/2024	9/07/2024	10/07/2024	16	1
3387122024	GERENCIA DE CONTRATACIÓN	15/07/2024	6/08/2024	23/08/2024	16	1
3523242024	GERENCIA DE CONTRATACIÓN	24/07/2024	15/08/2024	29/08/2024	16	1
3561042024	GERENCIA TERRITORIO	27/07/2024	20/08/2024	21/08/2024	16	1
3580192024	GERENCIA OPERATIVA	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3580702024	GERENCIA OPERATIVA	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3580852024	GERENCIA OPERATIVA	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3581002024	GERENCIA OPERATIVA	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3583362024	GERENCIA OPERATIVA	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3601802024	GERENCIA TERRITORIO	31/07/2024	30/08/2024	2/09/2024	16	1
3638012024	GERENCIA OPERATIVA	2/08/2024	27/08/2024	28/08/2024	16	1
4323602024	GERENCIA TERRITORIO	25/09/2024	17/10/2024	18/10/2024	16	1
4473302024	GERENCIA TERRITORIO	4/10/2024	28/10/2024	29/10/2024	16	1
4633682024	GERENCIA OPERATIVA	15/10/2024	6/11/2024	12/11/2024	18	3

Fuente: Construcción propia a partir de los archivos en formato Excel denominados: Gestión de Peticiones, II Semestre 2024.

6.5.Verificación del cumplimiento del artículo 76 ley 1474 de 2011.

Teniendo en cuenta el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que:

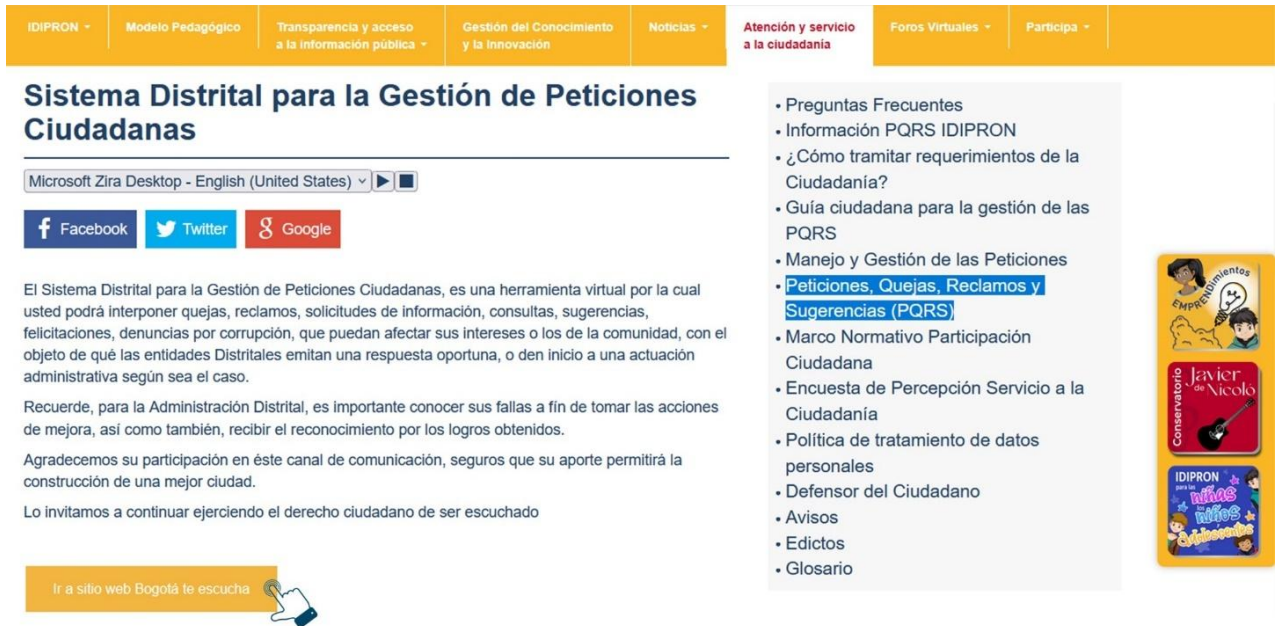
“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Se verificó que, el IDIPRON en la página Web a través del botón de “Atención y servicio a la ciudadanía”, cuenta con el link “Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)”, el cual permite acceder al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el cual se informa a la ciudadanía que:

“El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es una herramienta virtual por la cual usted podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso”.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	9 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

Imagen 1. Pagina Sistema Distrital de Quejas y soluciones del sitio web del IDIPRON



6.6.Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.

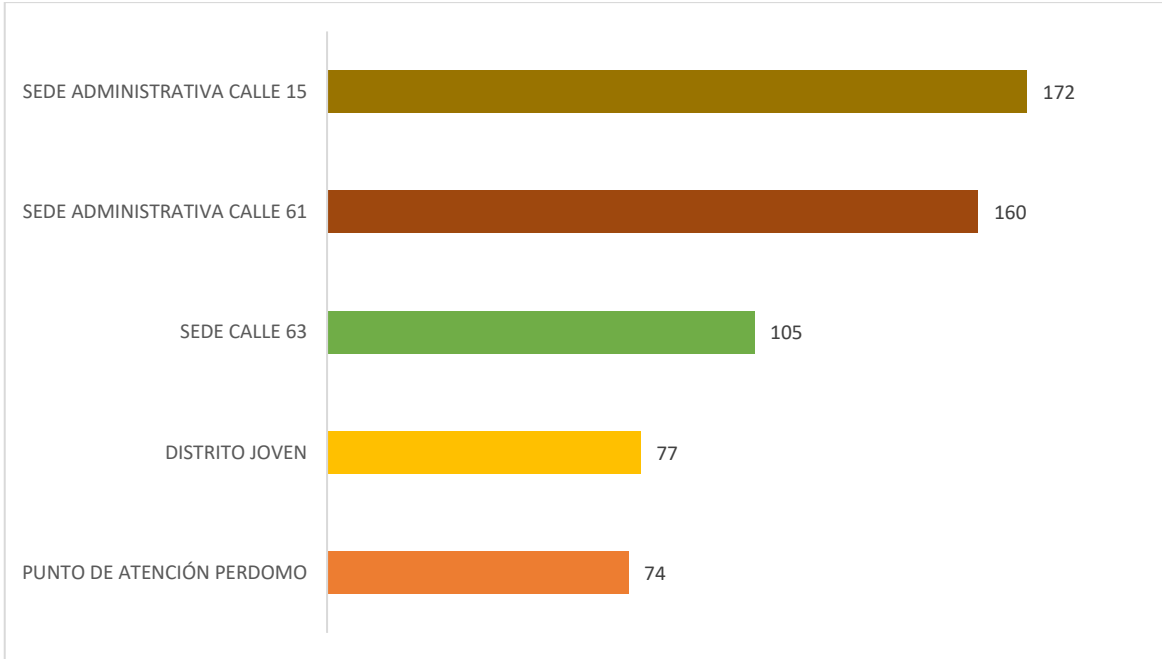
Durante el período se presentaron dos (2) peticiones registradas relacionadas con posibles actos de corrupción, de las cuales se verificó que, una fue cerrada por desistimiento tácito y la otra fue direccionada a la SDIS, por ser de su competencia, de conformidad con la actividad N° 9 del procedimiento Atención Requerimientos y Denuncias Ciudadanas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, identificado con el código E-SCI-PR-001 en su versión 14 del 16/12/2024, validando así que se está dando cumplimiento a lo establecido en la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

6.7.Encuestas de Percepción.

Durante el II semestre 2024, fueron realizadas 588 encuestas de percepción ciudadana; en las cuales el promedio de percepción de los ciudadanos encuestados fue del 100%, calificando en una escala de excelente el servicio recibido por la entidad.

Gráfica 4. Total de encuestas de percepción distribuidas por Sedes

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	10 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024



Analizadas las encuestas tabuladas, se identifica que la sede que gestiono la mayor cantidad de encuestas fue la Sede Calle 15 con 172 (29%), en segundo lugar, está la Sede Calle 61 con 160 (27%) y en tercer lugar la Sede Calle 63 con 105 (18%), de otra parte, las que tienen menor son la Sede de Distrito Joven con 77 (13%) y la UPI Perdomo con 74 (13%).

6.8.Cumplimiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se realiza seguimiento a los informes emitidos por el proceso en el II semestre del año 2024, en relación con las respuestas emitidas por la entidad, con el fin de verificar el cumplimiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, el proceso realizo revisión a una muestra de 81 respuestas enviadas por la entidad a las cuales se les evalúa 4 criterios a saber así:

- 🚦 Oportunidad: El 94.33% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.
- 🚦 Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.
- 🚦 Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	11 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

🚦 Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

Realizado el análisis de los resultados en las respuestas, se pudo verificar que el cumplimiento de oportunidad es de un 94.33%. para los demás criterios se puede observar que se cumplen al 100%.

7. CONCLUSIONES:

- Durante el segundo semestre del 2024, el Instituto registró un total de 446 peticiones, el canal de recepción más utilizado fue el e-mail con 154 PQRDS y el canal de menor representación fue el teléfono con 14 peticiones.
- Con respecto al tipo de petición, se evidenció que las tipologías más representativas corresponden a derecho de petición de interés particular con 226 peticiones.
- Evaluada la oportunidad en la respuesta se evidencio un 96.86% con 432 PQRDS respondidas oportunamente.
- Se evidenció el cumplimiento del artículo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Fueron aplicadas 588 encuestas de percepción ciudadana, en las cuales el nivel general de satisfacción de los usuarios fue del 100%.

8. HALLAZGOS:

Evaluada la oportunidad de respuesta de las PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2024, se detectaron catorce (14) respuestas que fueron emitidas fuera de términos, lo que indica falencias en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, situación que puede estar causada por debilidades en los controles, ocasionando así riesgos asociados al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de peticiones ciudadanas y posibilidad de observaciones de entes externos.

9. RECOMENDACIONES:

- ✓ Continuar fortaleciendo las acciones desde la primera línea de defensa de los distintos procesos y/o dependencias, con el fin de establecer y ejecutar puntos de control que permitan optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la oportunidad en las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.
- ✓ Unificar la parametrización para los nombres de las dependencias y en los demás campos, a fin de lograr calidad en el archivo de control de requerimientos, dado que en la información recibida en el campo dependencias, registraba: “Atención al Ciudadano y Servicio a la Ciudadanía”.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	02
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	12 de 12
		VIGENTE DESDE	11/07/2024

- ✓ De acuerdo con el análisis de los resultados de las encuestas realizadas durante el II semestre de 2024, se recomienda revisar el diseño de esta, para que dicha herramienta permita capturar información que impacte en la mejora continua y así continuar fortaleciendo la relación y confianza de los ciudadanos con la entidad.

VºBº Auditor (a)	Aprobación jefe Oficina de Control Interno
FIRMA:  NOMBRE: Jean Paul Pinzón Riaño	FIRMA:  NOMBRE: Marcela Delgado Guarnizo