



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



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

FORMATO: INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Código:SE-F07

Versión:00

MODALIDAD:	Verificación <u> </u> Validación <u> </u> Revisión <u>X</u>
NOMBRE DEL INFORME:	Informe Primer Semestre 2016 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes IDPC
FECHA:	25 de julio de 2016
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD A EVALUAR:	Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Solicitudes en el IDPC
LIDER DEL PROCESO:	Juan Fernando Acosta Mirkow Subdirector de Gestión Corporativa
RESPONSABLE OPERATIVA DEL SISTEMA	Marcela Ramírez C. Contratista Responsable Operación SDQS
OBJETIVO DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO:	Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la atención de PQRS
ALCANCE:	Informe mensual y Semestral PQRS vigencia 2016.
NORMATIVIDAD APLICABLE:	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 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.
	Ley 1474 de 2011. 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. Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
	Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor. Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Artículos 14 y 23.



	Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12 y 14.
	Decreto 371 de 2010. 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. Artículo 3.
	Circular 007 de 2013. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo.
	Circular 087 de 2015, Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital, sobre el Informe Estadístico Mensual de las PQRS.
	Resolución 263 de 2016 IDPC. Por medio de la cual se designa el Defensor de Ciudadano.

INFORME - RESULTADOS

El 31 de mayo de 2016, la Asesoría de Control Interno, entregó el Informe de Auditoría al Proceso de Atención al Cliente y Usuarios – Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía y partes interesadas, con las respectivas recomendaciones. La Entidad viene estableciendo medidas preventivas y correctivas para garantizar el cumplimiento de las normas y la mejora continua.

De acuerdo con el cuadro de control de PQRS, de enero de junio de 2016, se establecer lo siguiente:

Mes	Número de Requerimientos recibidos
Enero	29
Febrero	25
Marzo	32
Abril	18
Mayo	27
Junio	93
TOTAL	224

Por área se reporta la información así:

Área	Cantidad de requerimientos
Subdirección de Intervención	153
Subdirección de Divulgación	20
Subdirección Corporativa	10
Subdirección General	23
Asesoría Jurídica	8
Asesoría Control Interno	1
Otro	9
TOTAL	224

De los requerimientos del primer semestre de 2016, se registra:



Mes	Número de Requerimientos recibidos	Requerimientos, con respuesta en término	Requerimientos fuera de término		
		Sin cargar en el sistema	Cantidad	Sin cargar en el sistema	Sin respuesta (30 junio 2016)
Enero	29	1	10	2	0
Febrero	25	3	7	0	2
Marzo	32	9	17	2	4
Abril	18	3	6	1	0
Mayo	27	1	11	2	6
Junio	93	1	53	3	23
TOTAL	224	18	104	10	35
		8%	46%	4%	16%

Por cada una de las áreas:

Área	Cantidad de requerimientos recibidos	En término	Fuera de término		
		Sin cargar en el Sistema	Cantidad	Sin responder	Sin cargar en el Sistema - SDQS
Subdirección de Intervención	153	6	95	34	10
Subdirección de Divulgación	20	4	2	0	0
Subdirección Corporativa	10	3	1	0	0
Subdirección General	23	2	6	1	0
Asesoría Jurídica	8	3	0	0	0
Asesoría Control Interno	1	0	0	0	0
Otro	9	0	0	0	0
TOTAL	224	18	104	35	10
		8%	46%	16%	4%

De los 224 requerimientos recibidos, en el primer semestre, el 54% se respondió en término. Sin embargo el 8% de respuestas no se han cargado en el sistema. El porcentaje más alto de requerimientos 42% se recibió en junio y el más bajo 8% en abril. La Subdirección de Intervención es el área con más requerimientos (68%) y Control Interno la más baja (0.4%).

El 46% de requerimientos obtuvieron respuesta por fuera del término, de los cuales 4% registra respuesta sin cargue en el sistema y 16% no registra respuesta.

Mensualmente, por cada uno de los canales se recibieron los siguientes requerimientos:

Medio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
E mail	5	8	4	3	0	4	24
Escrito	13	7	16	3	13	77	129
Presencial	1	2	0	0	1	0	4
web	10	8	12	12	13	11	66
Teléfono	0	0	0	0	0	1	1
Total	29	25	32	18	27	93	224

El porcentaje de requerimientos por cada uno de los canales de comunicación es: 57.6% escrito, 29.5% web, 10.7% correo electrónico, 1.8% presencial y 0.4% telefónico.

Problemáticas identificada por la Subdirección de Calidad del Servicio¹

De acuerdo con el seguimiento, a la calidad de las respuestas y manejo del SDQS, que mensualmente, realiza la Subdirección de Calidad del Servicio, de la Alcaldía Mayor, se evidencia que el IDPC continúa con debilidades para garantizar los criterios de oportunidad y claridad. Así mismo, se evidencian debilidades en el manejo del sistema.

Problemáticas identificadas por el Defensor del Ciudadano²

- Uso indebido de la ciudadanía de los canales de comunicación implementados por el Instituto para evaluar su gestión.
- La falta de implementación de la encuesta de Atención al Ciudadano, no permite realizar un diagnóstico de impacto del servicio al ciudadano.
- No se encuentra un brochure de las exposiciones adelantadas por el Museo de Bogotá-Casa Sámano y Casa de la Independencia.

Problemáticas identificadas por Control Interno³

- Existe diferencias entre la información registrada en el cuadro de control y los informes mensuales del Sistema. En total se evidencia una diferencia de 15 requerimientos.
- Debilidades en la identificación de causas de los hallazgos en el informe mensual del Sistema, lo que puede conllevar al establecimiento de acciones de mejora no efectivas.
- Los puntos de control no son efectivos para garantizar el cumplimiento de los criterios para las respuestas a la ciudadanía.
- Dificultades para el cruce de información (número y tipo de requerimiento) entre el cuadro de control y el informe generado por el Sistema.
- No se evidencia en los informes relación del seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora.

RECOMENDACIONES:

1. Incluir en el PIC Institucional temas relacionados con la Atención al Usuario, componente ético, socialización de los principios del Servicio a la Ciudadanía y actividades de entrenamiento en el puesto de trabajo y manejo del SDQS, para garantizar que los operadores laterales desarrollan competencias, habilidades y aptitudes necesarias para cumplir con el objetivo del procedimiento.
2. Garantizar la aplicación de encuestas y el resultado incorporarlo como insumo del Proceso de Mejora Continua – SIG.
3. Establecer puntos de control que garanticen los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a la ciudadanía.
4. Establecer mecanismos efectivos de control que garanticen la trazabilidad de la información entre los formatos de control y los reportes que genera los sistemas. Especialmente, en la generación de informes.
5. Establecer acciones concretas y efectivas que minimicen la brecha entre el cumplimiento normativo y la situación actual de la Entidad, es muy significativo el número de solicitudes sin respuesta, contestadas fuera de término y sin cargue en el SDQS.

¹Comunicados Rad. 2-2016-19227 y 2-2016-23035

²Informe Semestral Defensor del Ciudadano IDPC, 2016-210-002672-3, 30/06/2016

³ Informes mensuales Sistema enero – junio 2016 y Cuadro de Control Entidad.



6. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Garantizar el cumplimiento de las normas legales o internas para los trámites o servicios, para dar una respuesta de fondo.
11. Actualizar el link de notificaciones en la página web.



ORIGINAL FIRMADO POR ASESOR DE CONTROL INTERNO

AUDITOR LÍDER

PUBLICADO EN PÁGINA WEB Y RADICADO POR CORRESPONDENCIA No. 2935-3

LÍDER DEL PROCESO

FECHA DE ENTREGA Y PUBLICACIÓN	25	07	2016
---------------------------------------	-----------	-----------	-------------