

 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 Segundo Semestre 2014 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes IDPC
FECHA:	23 de enero de 2015
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD A EVALUAR:	Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Solicitudes en el IDPC
LIDER DEL PROCESO:	Irene Lamprea Subdirectora de Gestión Corporativa (E)
RESPONSABLES OPERATIVOS DEL SISTEMA (Al 31 diciembre /14)	Hadit Lorena Enciso – Planta Carlos Abondano – Planta Gabriela Galindo – Planta María Cristina Fonseca – Planta Nefthalí Fernando Rojas – Contratista William Eduardo Villalobos – Contratista Xavier Ramos Rodríguez – Planta

OBJETIVO DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO:	Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la atención de PQRS
ALCANCE:	Informe Semestral PQRS vigencia 2014
NORMATIVIDAD APLICABLE:	Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público y Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (<i>vigente hasta el 31 de diciembre de 2014</i>)
	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.

	Acuerdo 348 de 2008 "Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital". Artículo 58.
	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.
	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 197 del 22 de mayo 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.
	Circular 033 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Por medio de la cual se define el procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
	Circular 016 de 2010. Cumplimiento de la Directiva 3 y la Circular 51 de 2007. Implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.
	Circular 064 de 2012 Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.
	Circular 16 de 2012. Implementación de procedimiento y actuaciones administrativas en cumplimiento de los (Sic) Dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012.
	Circular 007 del 28 de 2013. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo.
	Resolución 421 de 2010 IDPC. Por la cual se expide el reglamento del Defensor del Ciudadano.
	Resolución 296 de 2012 IDPC. Por medio de la cual se designa el Defensor de Ciudadano y se dictan otras disposiciones.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

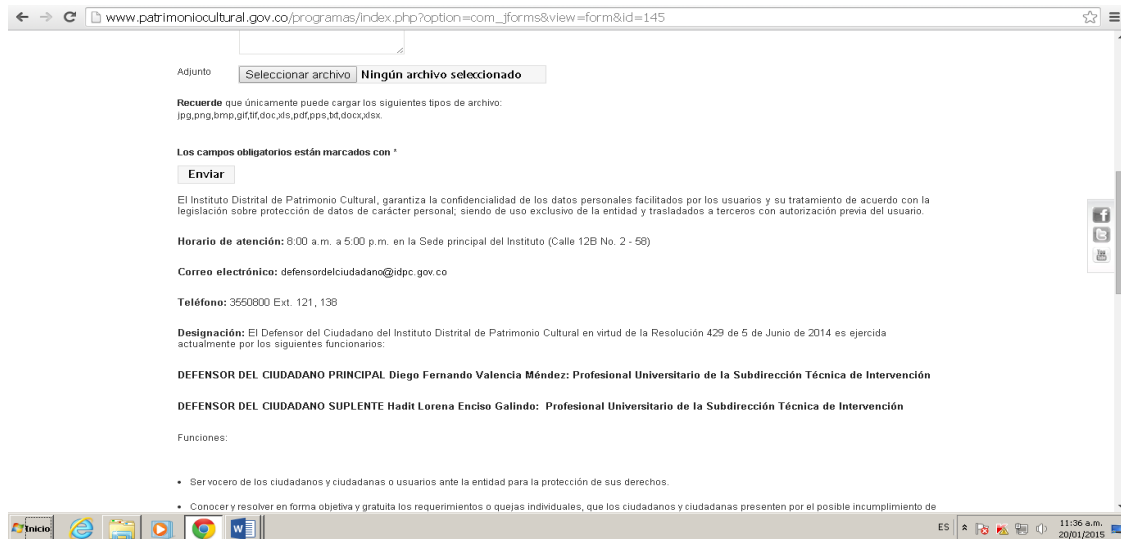
- Solicitud de informe a la responsable operativa de consolidar la información de PQRS
- Solicitud de informe al Defensor del Ciudadano
- Entrevista con la responsable operativa de consolidación de la información PQRS
- Análisis de la información y de la normatividad
- Generación de informe

FORTALEZAS:

En enero y julio de 2014, la Asesoría de Control Interno entregó, a la Líder del Proceso del IDPC, los informes de PQRS con las respectivas recomendaciones; hasta la fecha se han

implementado las siguientes mejoras:

1. Respecto a la información de la página web relacionada con la Defensoría de la Ciudadanía, se actualizó la información de los funcionarios responsables, datos de contacto y horario de atención al público. Información que se puede verificar en el link: http://www.patrimoniocultural.gov.co/programas/index.php?option=com_jforms&view=form&id=145

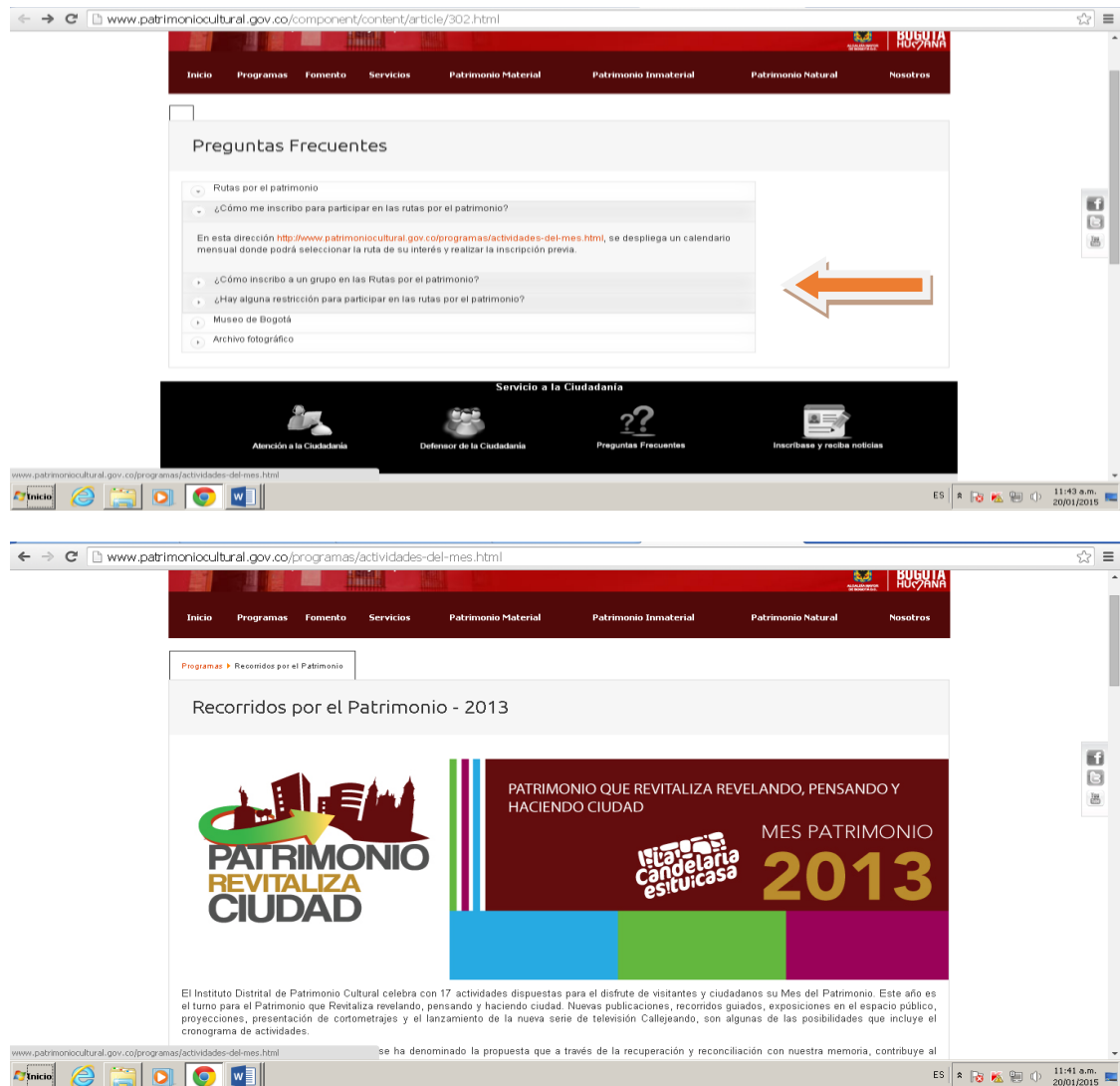


The screenshot shows a web browser window with the URL www.patrimoniocultural.gov.co/programas/index.php?option=com_jforms&view=form&id=145. The page has a header with the logo and name of the Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. Below the header, there is a section for uploading files with a button 'Seleccionar archivo' and a message 'Ningún archivo seleccionado'. A reminder states: 'Recuerde que únicamente puede cargar los siguientes tipos de archivo: jpg, png, bmp, gif, doc, xls, pdf, pps, ppt, docx, xlsx'. There is an 'Enviar' button. Below this, a confidentiality statement is provided. The 'Horario de atención' is listed as 8:00 a.m. to 5:00 p.m. at the main office. The 'Correo electrónico' is defensordelciudadano@idpc.gov.co. The 'Teléfono' is 3550800 Ext. 121, 138. The 'Designación' section lists the Defensor del Ciudadano Principal as Diego Fernando Valencia Méndez and the Suplente as Hadit Lorena Enciso Galindo. The 'Funciones' section lists two points: 'Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la entidad para la protección de sus derechos.' and 'Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales, que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de...'. The browser's taskbar at the bottom shows various icons and the system clock indicating 11:36 a.m. on 20/01/2015.

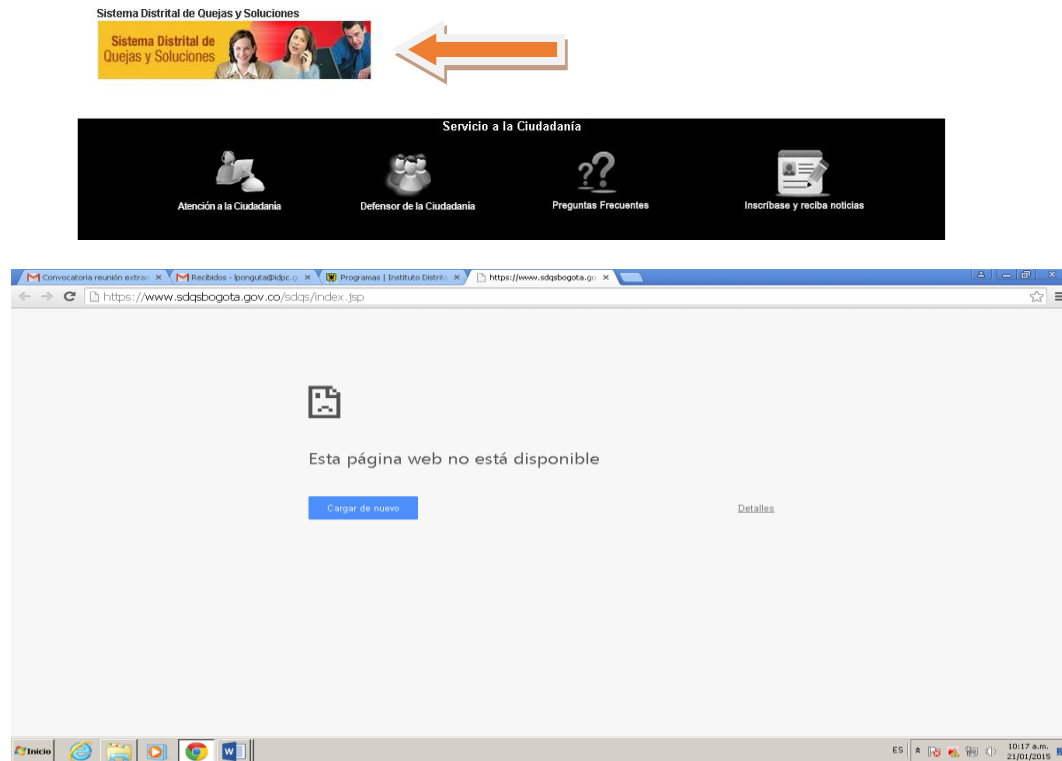
2. Se realizó apertura esporádica de los buzones de sugerencias instalados en la Sede Principal, Centro de Documentación y Casa Sámano, para lo cual levantó actas. Aquellos requerimientos de la ciudadanía que están completos se radican en Orfeo para dar respuesta a través del Sistema. Así mismo, se elaboró y codificó el formato de actas de verificación del buzón de sugerencias.
3. El Defensor del Ciudadano atendió los requerimientos de la ciudadanía, de los cuales tuvo conocimiento a través del correo del defensor del ciudadano. Así mismo, hizo entrega a la Dirección General del Informe de la gestión realizada y suministró permanente los formatos de registro de sugerencias, quejas o reclamos en tres sedes del IDPC.
4. Se aplicaron a partir del segundo semestre 25 encuestas a la ciudadanía.
5. A partir de septiembre se iniciaron algunas estrategias de información y coordinación para garantizar el cierre de los requerimientos y el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Mediante correo electrónico, se generan reportes con alarmas para las Subdirecciones encargadas de suministrar la información a la ciudadanía.
6. Se asignaron claves a los nuevos usuarios del sistema y se informó sobre la capacitación que realizó la Alcaldía Mayor en el manejo de la herramienta.
7. Se elabora el informe semestral de PQRS.

RECOMENDACIONES:

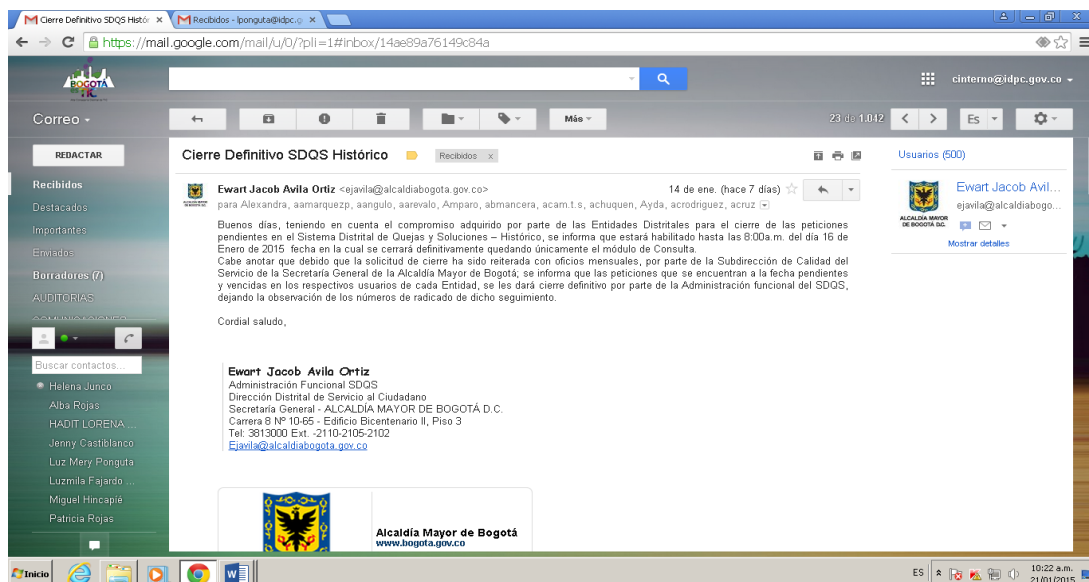
1. Definir y visibilizar el servidor público líder operativo del proceso “Atención al Cliente y Usuarios”; para garantizar la coordinación de actividades, la actualización permanente de la información, el cumplimiento de las normas, la entrega de la información y lo más importante, la atención oportuna, con calidad y digna de la Ciudadanía.
2. Se reitera la recomendación realizada mediante memorando 2014-210-003859-3 del 21 de noviembre de 2014 en relación con la aclaración del alcance de las funciones y área a la que corresponde la profesional Administradora SDQS del IDPC y la recomendación que ella realiza en el Informe semestral “Constituir un grupo de atención al ciudadano con su respectivo coordinador”.
3. Actualizar la información publicada en la página web en el link: <http://www.patrimoniocultural.gov.co/component/content/article/302.html>



4. Realizar las gestiones necesarias para que en la página web del IDPC, el Link “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” funcione.



5. Realizar las gestiones necesarias con el fin de atender con oportunidad las recomendaciones que realiza el Administrador Funcional SDQS de la Alcaldía Mayor. Lo anterior, teniendo en cuenta que la información registrada en el sistema directamente afecta los indicadores de eficacia y eficiencia del IDPC.



6. Actualizar la Guía de Trámites y Servicios y revisión y actualización del formato “Formulario de solicitud de intervención en bienes de interés cultural”, con la respectiva codificación del SIG y referencia en el procedimiento.
7. Habilitar un link en la página web del IDPC que direcciona a la Guía de Trámites y Servicios y a los puntos de atención publicados en el Mapa Callejero.
8. Revisar, aprobar y divulgar anualmente la carta de trato digno y elaborar un Manual donde se definan los lineamientos para garantizar la atención a la ciudadanía, de conformidad con lo establecido por la Ley.
9. Establecer protocolos y elaborar un plan de acción para la implementación de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía.
10. Revisar, actualizar y divulgar la Resolución Institucional 805 del 29 de diciembre de 2010 “Por medio de la cual se adopta el Reglamento de Servicio y Atención al Ciudadano en el Archivo Predial y Centro de Documentación del IDPC.
11. Se reitera la revisión, actualización – documentación y divulgación del procedimiento de “Atención al Cliente y Usuarios”. En relación con el objetivo, alcance, normatividad, condiciones generales, puntos de control, responsables y formatos.
12. Se reitera realizar reuniones periódicas, con los servidores públicos operadores del sistema, con el propósito de sensibilizar para generar el hábito de revisar diariamente el Sistema PQR, unificar criterios de coordinación, normatividad, cumplimiento de tiempos, rendición de informes, manejo de plataforma, cierre de requerimientos, evaluación de la gestión y establecer acciones de mejora.
13. Documentar el procedimiento de solicitud y cancelación de claves, así como la capacitación en el manejo del sistema y la normatividad para los nuevos operadores.
14. Se reitera implementar de mecanismos de coordinación entre los servidores públicos responsables de atender las quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir la materialización de riesgos en el proceso.
15. Realizar un análisis de causas que afectan los tiempos de respuesta a los requerimientos. Hacer medición del indicador de eficacia, asociarlo al procedimiento. Realizar mayor seguimiento a los cierres de requerimientos y establecer acciones de mejora.
16. Realizar procesos continuos de inducción, reinducción, sensibilización, divulgación normativa y entrenamiento en el puesto de trabajo; para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos en los principios constitucionales, el Ideario Ético, los deberes y derechos.



17. Mejorar el alcance de la herramienta ORFEO para que permita: a) visualizar todos los radicados de ingreso y salida. b) asociar el radicado del PQR con el número asignado en la herramienta y c) subir a la herramienta el radicado de salida con constancia de recibo digitalizado. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el Informe Semestral de Atención a la Ciudadanía.
18. Con el fin de medir la EFECTIVIDAD de atención de los PQR se recomienda implementar mecanismos de verificación de la atención prestada a la ciudadanía, con una muestra representativa del total de solicitudes recibidas y no solamente de los ciudadanos que realizan las consultas en el Centro de Documentación

*ORIGINAL FIRMADO POR ASESOR DE CONTROL
INTERNO*

AUDITOR LÍDER

*PUBLICADO EN PÁGINA WEB Y RADICADO POR
CORRESPONDENCIA*

**LÍDER DEL PROCESO
DEPENDENCIA**

FECHA DE ENTREGA Y PUBLICACIÓN	23	01	2014
---	-----------	-----------	-------------