

INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO Y JUNIO DE 2014

Descripción breve del procedimiento: La Alcaldía Mayor de Bogotá ha impartido instrucciones tendientes a que se utilice el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para registrar, tramitar y dar respuesta efectiva a los requerimientos ciudadanos dentro de los términos de ley establecidos para tal fin.

A partir de esta herramienta gerencial y de control social se busca evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las nuevas exigencias ciudadanas con el fin de adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

A través del sistema se deben registrar todos los requerimientos que lleguen por los diferentes canales a la entidad.

Objetivo General: presentar la gestión realizada en la atención de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural en el marco de los parámetros fijados por la normatividad vigente y directrices de la Dirección Distrital de Atención a la ciudadanía en el Distrito Capital durante el semestre reportado.

Durante el periodo evaluado se radicaron 174 requerimientos sobre los cuales se presenta el respectivo informe:

REQUERIMIENTOS POR CANALES DE RECEPCIÓN

Los ciudadanos pueden formular sus solicitudes a través de seis canales, los se describen a continuación:

WEB: Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: a través de esta herramienta los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, donde obtienen un número de registro, usuario y clave que le permitirá realizar un seguimiento a su petición.

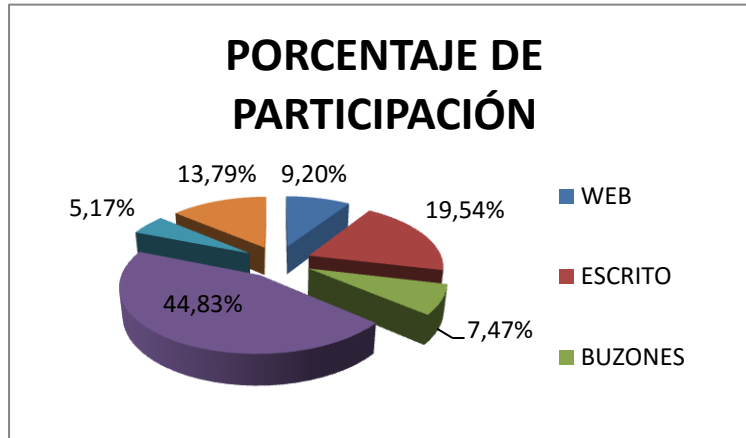
ESCRITO: Radicación de peticiones en la oficina de correspondencia del Instituto.

BUZONES: Se encuentran habilitados en cada una de las sedes de la Institución (Sede Principal, Centro de Documentación y Museo de Bogotá) en donde los ciudadanos pueden depositar sus peticiones.

CORREO ELECTRÓNICO: Peticiones realizadas a través del correo atencionciudadania@idpc.gov.co.

TELEFÓNICO: A través de la línea telefónica 3550800 ext. 138 los ciudadanos acuden para obtener información sobre los trámites y servicios que presta el Instituto, además de formular peticiones de manera verbal.

PRESENCIAL: El ciudadano podrá dirigirse personalmente a cualquiera de las sedes del Instituto y formular peticiones, verbales o escritas.



En esta grafica se observan los canales de recepción más utilizados por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 01 enero y el 30 junio de 2014, siendo el correo electrónico con un 44,83% y el medio escrito con un 19,54% los más utilizados.

REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

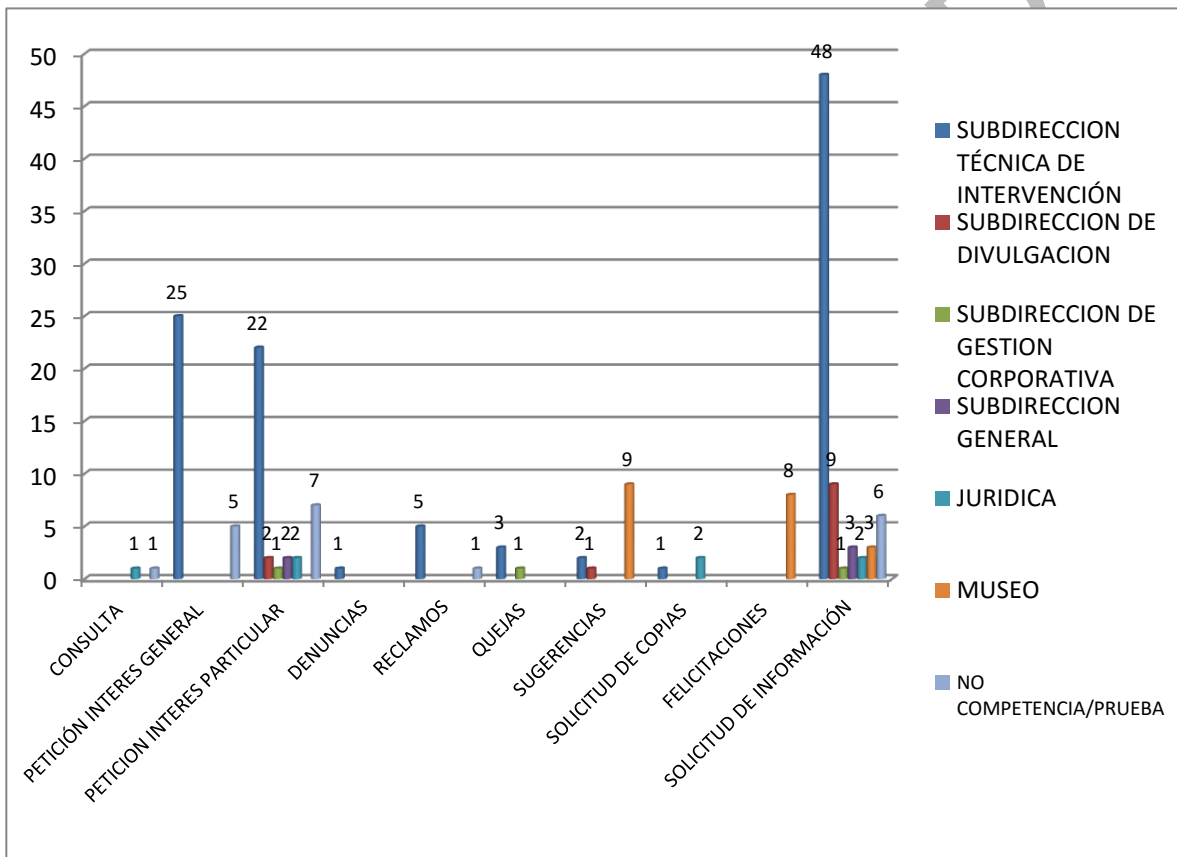
Entre el 01 Enero y el 30 junio de 2014 se registraron 174 requerimientos los cuales se evaluaron según su tipología, la unidad de medida es número de requerimientos radicados:



La gráfica indica que la mayor parte de los requerimientos radicados durante el primer semestre de 2014 son solicitudes de información, seguidos por las peticiones en interés particular.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y TIPOLOGIA

Entre el 01 enero y el 30 junio de 2014 se registraron 174 requerimientos los cuales se evaluaron según su tipología y dependencia, la unidad de medida es número de requerimientos radicados:



La gráfica muestra que la dependencia que más requerimientos recibió fue la Subdirección Técnica de Intervención y la que menos requerimientos recibió fue la Subdirección de Gestión Corporativa.

Con respecto a cada tipología las peticiones se comportaron así:

Consulta: Sólo fue consultada la Asesoría Jurídica

Petición en interés general: Sólo se requirió a la Subdirección Técnica de Intervención.

Petición en interés particular: La dependencia más requerida fue la Subdirección

Técnica de Intervención, la menos requerida fue la Subdirección de Gestión Corporativa.

Denuncias: Sólo se radicaron denuncias a la Subdirección Técnica de Intervención.

Quejas: La dependencia con más quejas radicadas en el semestre fue la Subdirección Técnica de Intervención y la menos requerida fue la Subdirección de Gestión Corporativa.

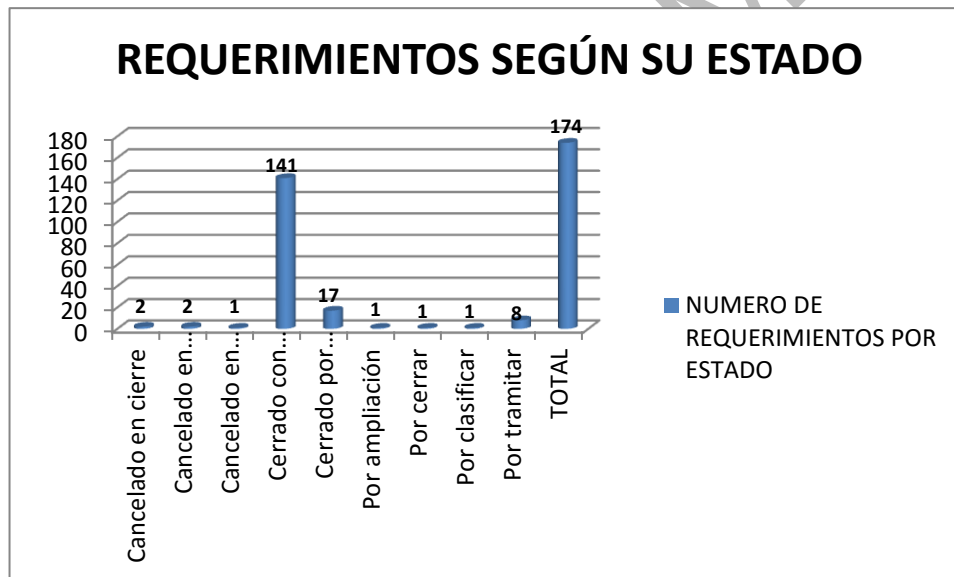
Sugerencias: La dependencia con más sugerencias radicadas fue la Subdirección Técnica de Intervención y la menos requerida fue la Subdirección de Divulgación.

Solicitudes de Copias: La dependencia con más solicitudes de copias radicadas fue la Asesoría Jurídica, la dependencia con menos solicitudes de copias radicadas fue la Subdirección Técnica de Intervención.

Felicitaciones: La única dependencia que recibió felicitaciones fue el Museo de Bogotá.

Solicitudes de información: La dependencia que más recibió solicitudes de información fue la Subdirección Técnica de Intervención, la dependencia que menos recibió solicitudes de información fue la Subdirección de Gestión Corporativa.

REQUERIMIENTOS SEGÚN EL ESTADO DE LA PETICIÓN



De los 174 requerimientos radicados en el periodo evaluado, solo 158 aparecen cerrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de los 16 requerimientos restantes se realizó un estudio que arrojó los siguientes resultados:

CANCELADOS EN CIERRE:

Los requerimientos que aparecen en el estado cancelado en cierre fueron pruebas que se realizaron en el aplicativo registradas bajo los números 1134669 y 1136152.

CANCELADOS EN CLASIFICACIÓN:

El requerimiento 1109896 fue cancelado y registrado nuevamente bajo el número 1109901 cuyo estado actual es cerrado con respuesta.

El requerimiento 1136715 fue cancelado y registrado nuevamente bajo el número 1136731 cuyo estado actual es cerrado con respuesta.

CANCELADO EN TRÁMITE

El requerimiento 1108196 es una prueba funcional.

POR AMPLIACIÓN

El requerimiento 1189908 se rechaza por no competencia.

POR CERRAR

El radicado 1206891 se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta.

POR CLASIFICAR

El requerimiento 1200271 fue clasificado a varias Entidades entre ellas la Secretaría Distrital de la mujer, la cual rechazó el trámite por no competencia. Actualmente la clasificación realizada a ésta Secretaría fue cancelada.

POR TRAMITAR:

El requerimiento 1127359 fue respondido el 26 de febrero de 2014.

El requerimiento 1130781 fue rechazado por no competencia.

El requerimiento 1161124 fue respondido el 16 de abril de 2014.

El requerimiento 1189506 se encuentra actualmente sin respuesta.

El requerimiento 1189950 se encuentra actualmente sin respuesta.

El requerimiento 1194925 fue respondido el 04 de julio de 2014.

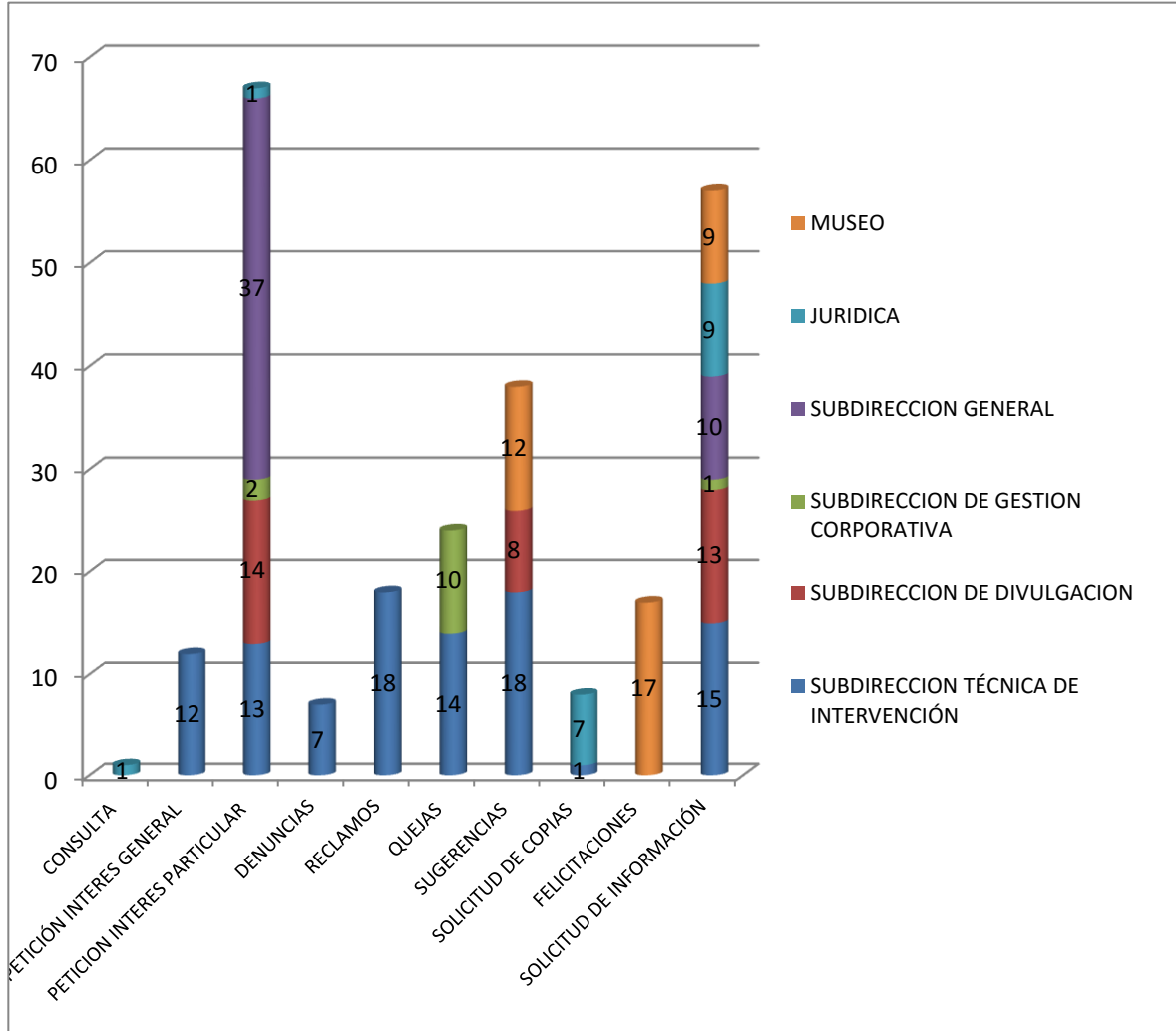
El requerimiento 1196171 fue respondido el 17 de junio de 2014.

El requerimiento 1207686 se encuentra actualmente sin respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS

Se realizó medición de los tiempos de respuesta del Instituto teniendo en cuenta el tipo de requerimiento y la dependencia encargada de dar respuesta, la unidad de medida es días y el tiempo de respuesta se aproxima al número siguiente luego de 0,5 y al número inferior antes de 0,4.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (En días)



Consultas: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 30 días hábiles

La Asesoría Jurídica dio respuesta a las consultas formuladas en un término promedio de 2 días, es decir con 28 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

Petición Interés General: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

La Subdirección Técnica de Intervención dio respuesta a las peticiones de interés general en un término promedio de 12 días, es decir con 3 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

Petición Interés Particular: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

La Subdirección Técnica de Intervención dio respuesta a las peticiones de interés particular en un término promedio de 13 días, es decir con 2 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Subdirección de Divulgación dio respuesta a las peticiones de interés particular en un término promedio de 14 días, es decir con 1 día de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Subdirección de Gestión Corporativa dio respuesta a las peticiones de interés particular en un término promedio de 2 días, es decir con 13 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Subdirección General dio respuesta a las peticiones de interés particular en un término promedio de 37 días, es decir con 22 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Asesoría Jurídica dio respuesta a las peticiones de interés particular en un término promedio de 1 día, es decir con 14 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

Denuncias: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

La Subdirección Técnica de Intervención dio respuesta a las denuncias formuladas en un término promedio de 7 días, es decir con 8 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

Reclamos: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

La Subdirección Técnica de Intervención dio respuesta a los reclamos formulados en un término promedio de 18 días, es decir con 3 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

Quejas: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

La Subdirección Técnica de Intervención dio respuesta a las quejas formuladas en un término promedio de 14 días, es decir con 1 día de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Subdirección de Gestión Corporativa dio respuesta a las quejas formuladas en un término promedio de 10 días, es decir con 5 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

Sugerencias: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

La Subdirección Técnica de Intervención dio respuesta a las sugerencias formuladas en un término promedio de 18 días, es decir con 3 días de vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Subdirección de Divulgación dio respuesta a las sugerencias formuladas en un término promedio de 8 días, es decir con 7 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

El Museo de Bogotá dio respuesta a las sugerencias formuladas en un término promedio de 12 días, es decir con 3 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

Solicitud de copias: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

La Subdirección Técnica de Intervención dio respuesta a las solicitudes de copias formuladas en un término promedio de 1 día, es decir con 14 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Asesoría Jurídica dio respuesta a las solicitudes de copias formuladas en un término promedio de 7 días, es decir con 8 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

Felicitaciones: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

El Museo de Bogotá dio respuesta a las felicitaciones formuladas en un término promedio de 17 días, es decir con 2 días de vencimiento del término legal para dar respuesta.

Solicitudes de información: Término para dar respuesta por parte de la Entidad 15 días hábiles

La Subdirección Técnica de Intervención dio respuesta a las solicitudes de información formuladas en un término promedio de 15 días, dando cumplimiento al término legal para dar respuesta.

La Subdirección de Divulgación dio respuesta a las solicitudes de información formuladas en un término promedio de 13 días, es decir con 2 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Subdirección de Gestión Corporativa dio respuesta a las solicitudes de información formuladas en un término promedio de 1 día, es decir con 14 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Subdirección General dio respuesta a las solicitudes de información formuladas en un término promedio de 10 días, es decir con 5 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

La Asesoría Jurídica dio respuesta a las solicitudes de información formuladas en un término promedio de 9 días, es decir con 6 días de antelación al vencimiento del término

legal para dar respuesta.

El Museo de Bogotá dio respuesta a las solicitudes de información formuladas en un término promedio de 9 días, es decir con 6 días de antelación al vencimiento del término legal para dar respuesta.

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS

El día 30 de abril de 2014 en las instalaciones del Centro de Documentación se llevó a cabo reunión con las personas que intervienen en el proceso de atención al cliente y usuarios en la cual se llegó a las siguientes conclusiones y compromisos:

CONCLUSIONES: Debe actualizarse el proceso de atención al ciudadano de manera colectiva y generar conciencia en los directivos y responsables de dar respuesta a las solicitudes ciudadanas de la importancia de dar respuesta clara, veraz, oportuna y en término.

COMPROMISOS: I) Creación colectiva del proceso de atención al ciudadano transversal, que articule todas las instancias que intervienen y que centralice la documentación de PQRS en una sola dependencia, II) Plan de Mejoramiento del proceso de atención al ciudadano, III) Unificar la normatividad relacionada con la atención del SDQS, IV) Estandarización formato de encuestas de satisfacción.

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Se adjunta en formato PDF el informe realizado con las encuestas de satisfacción al usuario aplicadas en los meses de abril y mayo.

CAPACITACIONES NUEVO SISTEMAS DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Con el fin de capacitar a los funcionarios responsables del SDQS se programó capacitación para los próximos 15 y 28 de julio de 2014.

RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar el alcance del sistema ORFEO de tal manera que permita asociar el radicado del SDQS con el número asignado en ORFEO. Así como subir al sistema ORFEO el radicado de salida con constancia de recibo digitalizado.
- ✓ Desarrollar la herramienta ORFEO para que permita la visualización de todos los radicados de ingreso y salida.
- ✓ Desarrollar estrategia colectiva que permita centralizar el archivo físico de las peticiones ciudadanas en una sola dependencia.
- ✓ Generar el hábito en los funcionarios de revisar diariamente el Sistema de Quejas y Soluciones y cerrar los requerimientos una vez sean atendidas las peticiones.
- ✓ Capacitar a los funcionarios del Instituto en la atención de peticiones con el fin que conozcan los tipos de peticiones que existen, el término para dar respuesta, los



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

derechos que pueden resultar conculcados en caso de no responder en término, las consecuencias disciplinarias de no responder en término y la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre oportunidad y calidad de las respuestas a peticiones.

Cordialmente:

HADIT LORENA ENCISO GALINDO
Administradora SDQS
Profesional universitario

ORIGINAL FIRMADO