

INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN PERIODO ENERO-MARZO 2016

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.

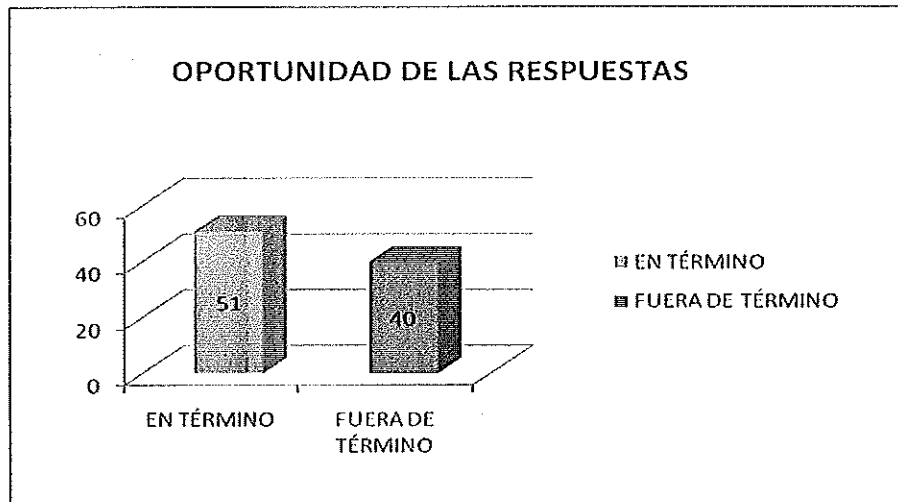
A través del sistema se deben registrar todos los requerimientos ciudadanos que lleguen por los diferentes canales a la entidad.

Objetivo General: Presentar la gestión realizada para la atención de requerimientos ciudadanos 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 Servicio al Ciudadano durante el trimestre reportado.

Normatividad aplicable:

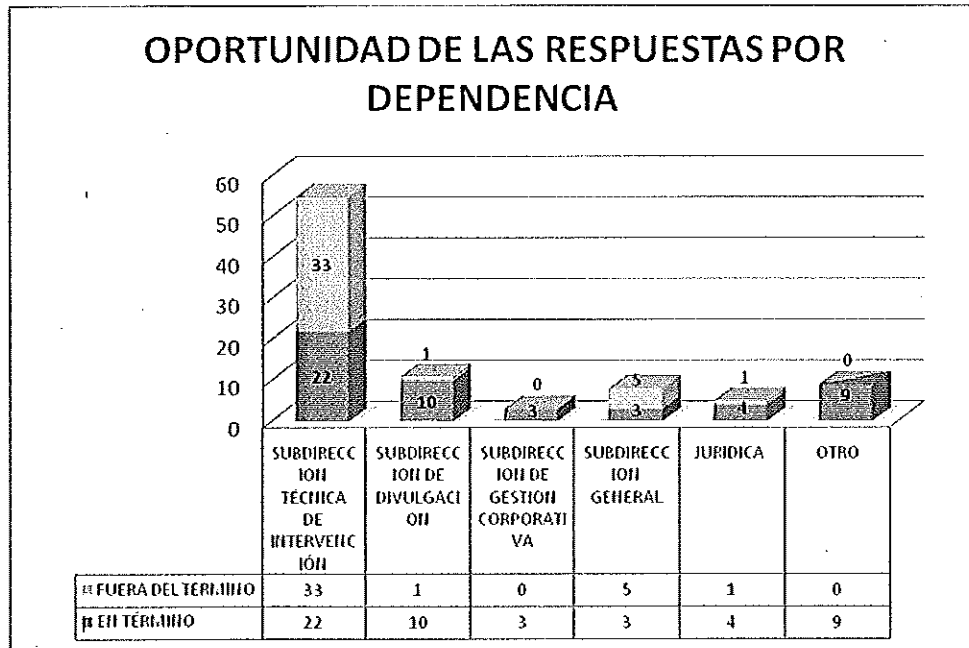
- ↓ **Constitución Política de Colombia** –Artículos 2, 6, 23 y 209.
- ↓ **Decreto 01 de 1984** - Código Contencioso Administrativo
- ↓ **Ley 1437 de 2011** - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ↓ **Ley 1755 de 2015** - Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
- ↓ **Ley 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.
- ↓ **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
- ↓ **Decreto 19 de 2012** - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ↓ **Decreto 2641 de 2012** - Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO



Gráfica No. 7

Como se evidencia en la gráfica No. 7, de 91 requerimientos recibidos en la Entidad, 51 se contestaron dentro del término legal para dar respuesta, es decir, que el 56% de los requerimientos satisfacen en términos de oportunidad a los ciudadanos que formularon peticiones al Instituto.



Gráfica No. 8

Como se observa en la gráfica No. 8, la Subdirección de Divulgación es la dependencia que más resuelve peticiones oportunamente alcanzando un 90%, y la dependencia que menos resuelve las peticiones oportunamente es la Subdirección General que sólo resolvió el 37% de peticiones en el término legal.

De otro lado, de conformidad con el seguimiento realizado por la Subdirección de Calidad del Servicio Alcaldía Mayor de Bogotá durante el mes de Enero, de 16 respuestas emitidas por la Entidad 5, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, y 1 presenta fallo en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹.

Así mismo, en el seguimiento del mes de febrero se encontró que de 19 respuestas emitidas por la Entidad, 9 no cumplen con algunos de los criterios de calidad y calidez, y 6 presentan fallo en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

RECOMENDACIONES

- ✓ Elaborar un estudio de las causas de vencimientos de los términos de respuesta.
- ✓ Elaborar una estrategia con el fin de brindar respuestas más oportunas, a los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Realizar seguimientos periódicos a los requerimientos vencidos.
- ✓ Mesa de trabajo con la Subdirección de Intervención con el fin de dar solución y cierre a los requerimientos vencidos.
- ✓ Desarrollo de Web service entre ORFEO y SDQS.
- ✓ Desarrollar la herramienta ORFEO para que permita la visualización de todos los radicados de ingreso y salida.
- ✓ 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 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.
- ✓ Capacitar a operadores laterales en el uso adecuado del SDQS.
- ✓ Actualizar los trámites y servicios de la Entidad de conformidad con las funciones asignadas mediante Decreto 070 de 2015 "Por el cual se establece el Sistema Distrital de Patrimonio Cultural, se reasignan competencias y se dictan otras disposiciones".

Cordialmente:



HADIT LORENA ENCISO GALINDO
Administradora SDQS
Profesional Universitario

¹ Para los mencionados informes se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad y calidez que se definen así:
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento ciudadano.
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadan@ con la respuesta a su requerimiento.
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadan@.
OPORTUNIDAD: Hace relación a la respuesta emitida por la Entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

(

{

(

{