

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2018

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de la disposición contenida en el artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015 que señala: “En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Parágrafo. Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”. El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC mediante Resolución interna No. 263 del 26 de abril de 2016, delegó en el Subdirector de Gestión Corporativa la defensoría de la ciudadanía, quien cumplirá con las funciones descritas en el Decreto Distrital 392 de 2015.

En este marco, a continuación presento el informe de la gestión realizada como Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 30 de junio de 2018, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 392 de 2015, que me fueron delegadas por el Director General del IDPC.

El informe consta de cuatro componentes, así:

- I. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014.
- II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en la plataforma *Bogotá te escucha* - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- III. Seguimiento estratégico al proceso de Atención a la Ciudadanía del IDPC y Grupos de Interés del IDPC.
- IV. Seguimiento a la actualización de los trámites y otros procedimientos administrativos – (OPAs), que ofrece el IDPC a la ciudadanía y a los grupos de interés.

INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DE LA CIUDADANÍA – ENERO A JUNIO DE 2018

I. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC-Decreto 197 de 2014.

Durante el primer semestre de 2018, el Instituto avanzó en la implantación de la PPDSC así:

Se puso a consideración de la ciudadanía la versión inicial del Modelo de Atención a la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a través de la página web del IDPC, para obtener sus comentarios y recomendaciones. Así mismo, se publicaron dos piezas de divulgación en la cartelera de la sede de atención a la ciudadanía Palomar del Príncipe; se realizó la proyección del documento, acompañada de una explicación por parte del grupo de atención a la ciudadanía.

De igual forma, los documentos en mención fueron publicados en la intranet del Instituto para que los servidores y contratistas hicieran comentarios y sugerencias al respecto; posteriormente se hizo una

divulgación presencial por parte del equipo de atención a la ciudadanía en la sede Palomar y en el área de correspondencia; en el Museo de Bogotá se dejó el material impreso. En estas actividades de divulgación se incorporaron temas relacionados con las PQRS y la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

Esta versión inicial del Modelo de Atención a la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno se presentaron en la sesión del Comité Directivo realizada el 30 de abril de 2018.

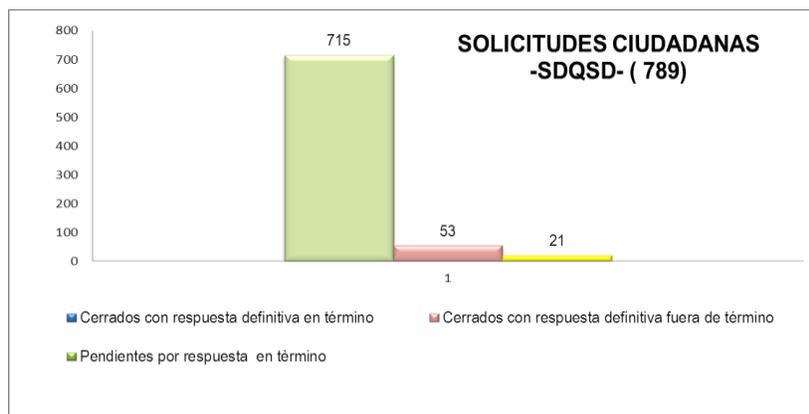
Se elaboró la versión final del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés y su correspondiente Manual Operativo, en la que se incorporaron las observaciones recibidas por parte del Director General, del Líder del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía y del Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía. Los documentos finales se encuentran publicados en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web del IDPC.

Por otra parte, se inició con la aplicación de la encuesta de servicio a la ciudadanía en los servicios de consulta en sala de Archivo de Bienes Inmuebles y en el Centro de Documentación; durante el año anterior, en estos servicios no se midió la satisfacción ciudadana.

Finalmente, con el propósito de brindar un servicio en mejores condiciones, en la sede Palomar del Príncipe se aumentó el número de sillas disponibles en la sala de espera y se habilitó la rampa para garantizar la accesibilidad a esta sede; así mismo, se iniciaron acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de dicha sede. Igualmente, en el área de Correspondencia -sede principal- se acondicionó una pequeña sala de espera.

II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá te escucha - Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

De acuerdo con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018 ingresaron setecientos quince (715) solicitudes, de los cuales cincuenta y tres (53) fueron atendidos fuera de lo términos legales; a la fecha de corte del informe, veintiún (21) requerimientos se encuentran en término para brindar respuesta.



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

De lo anterior y de acuerdo con los resultados de la medición del indicador de gestión “solicitudes y requerimientos resueltos en término”, se puede concluir que durante el primer semestre del año 2018 el Instituto alcanzó una oportunidad del 91% en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas.

Durante este periodo, se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, lideradas desde el grupo responsable del proceso de Atención a la Ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Seguimiento y monitoreo permanente de la oportunidad y claridad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), por medio de correos electrónicos dirigidos a los subdirectores y operadores laterales.
- Cruce de información entre el sistema de gestión documental Orfeo y el SDQS, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el SDQS.
- Retroalimentación a los operadores laterales con relación al uso eficiente del SDQS.

Por parte de este despacho, se atendieron tres quejas ciudadanas a causa de demoras en el trámite de evaluación de anteproyectos, las cuales se atendieron con base en la información suministrada por la Subdirección de Intervención; se realizó el seguimiento pertinente hasta la finalización de los trámites.

De igual forma, se resolvió una queja relativa al servicio a la ciudadanía en la sede de Palomar del Príncipe.

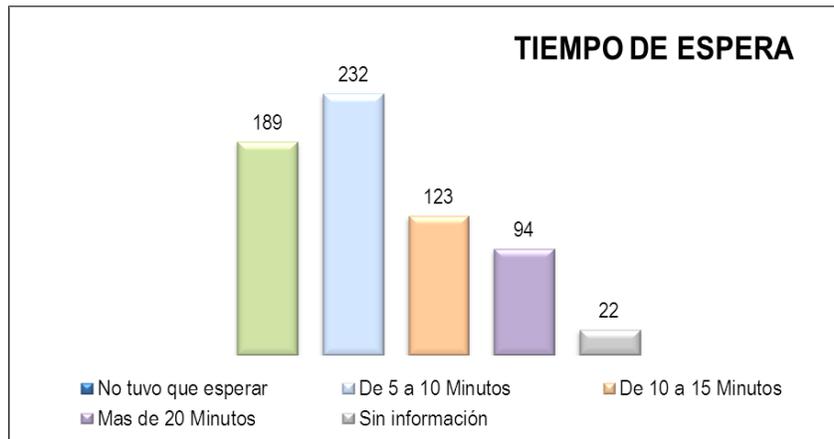
III. Seguimiento al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía del IDPC

En el marco del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, se continúa con la aplicación de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios de asesoría técnica personalizada, consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural y de las colecciones del Centro de Documentación, y en el momento de la notificación personal de la resolución de trámites.

Durante el primer semestre de 2018, se aplicaron seiscientos sesenta (660) encuestas, correspondientes al 51% de los ciudadanos atendidos en los servicios mencionados; a continuación se muestran los resultados consolidados de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana.

1. Tiempo de espera

Durante el primer semestre del año, se brindó atención a 421 ciudadanos, correspondientes al 64% de las personas atendidas, dentro del rango de tiempo entre 0 y 10 minutos; mientras que 217 ciudadanos, correspondientes al 33%, tuvieron que esperar entre 11 y más de 20 minutos; finalmente, 22 ciudadanos, lo que corresponde al 3% encuestados, no respondieron a esta pregunta.

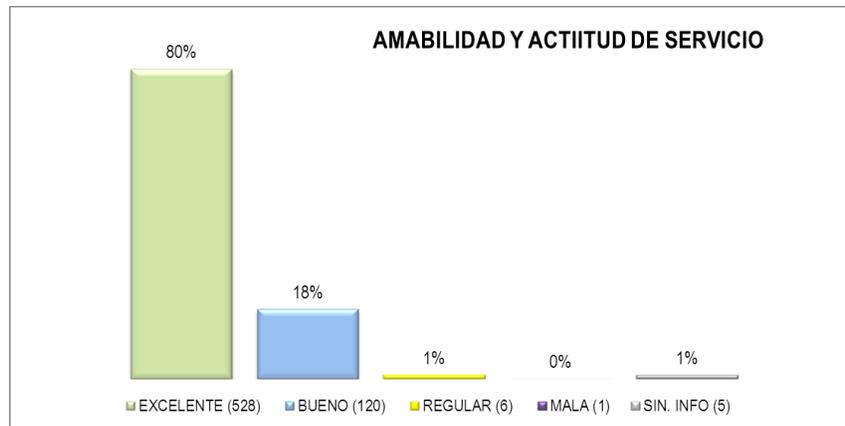


Fuente: Proceso Estartégico de Atención a la Ciudadanía

2. Características del Servicio

. Amabilidad y Actitud de Servicio:

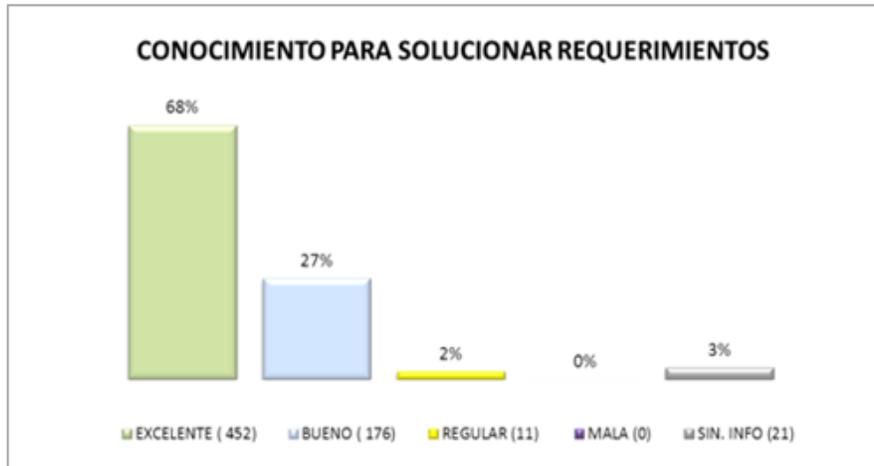
Con relación a esta característica, 648 de los ciudadanos encuestados (98%) calificaron como “excelente” y “buena” la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores públicos del IDPC; 6 personas (1%) las calificaron como “regular”; 1 persona, como mala; y 5 (1%) ciudadanos no brindan información, como se muestra en la siguiente gráfica.



Fuente: Proceso Estartégico de Atención a la Ciudadanía

. Conocimiento para resolver a sus requerimientos:

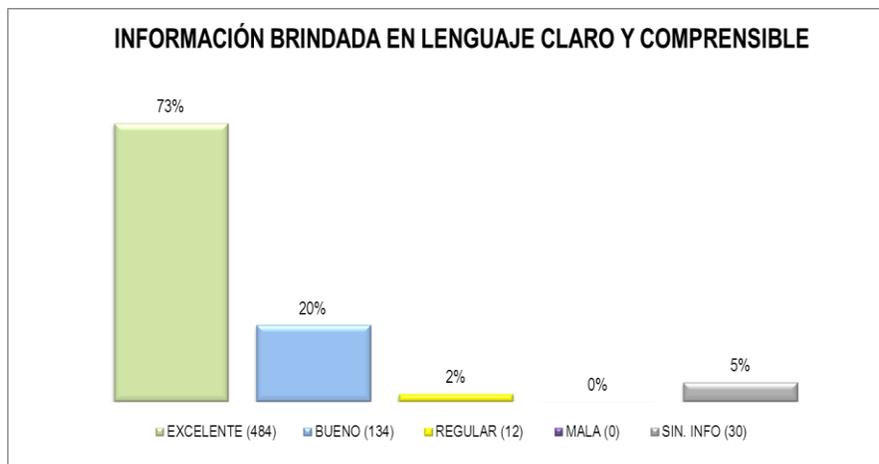
Con relacion a esta carcateristica, 628 de los ciudadanos encuestados (95%) calificaron esta característica como “excelente” y “buena”, 11 (2%) como “regular”, y 21 (3%) no respondieron a esta pregunta; como se muestra a continuación:



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

- Información brindada en lenguaje claro y comprensible:

Con relación a esta característica, 618 de la ciudadanía encuestada (93%) ponderó esta característica como “excelente” y “buena”; 12 de ellos (2%) como “regular” (razón por la cual se encuentra necesario diseñar una estrategia con el fin de brindar herramientas a los servidores para que la información se dé en un lenguaje claro y comprensible); finalmente, 30 personas (5%) no respondieron a esta pregunta.

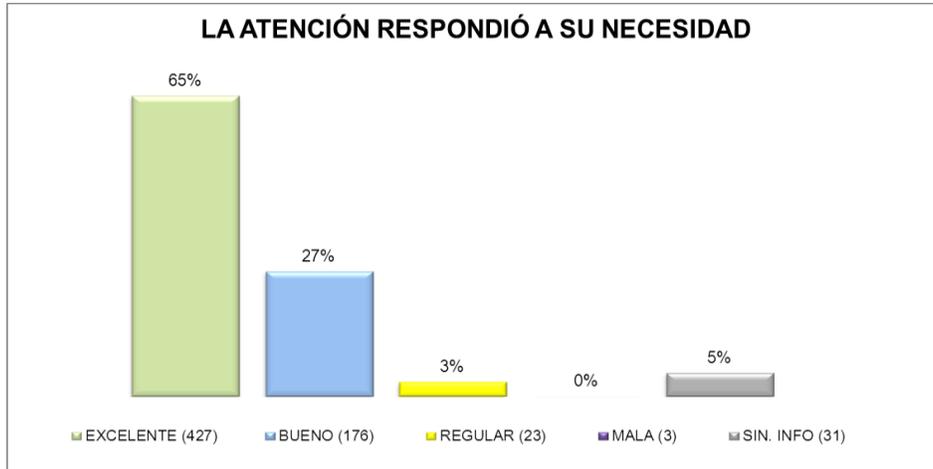


Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

3. Características de la atención al trámite

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?

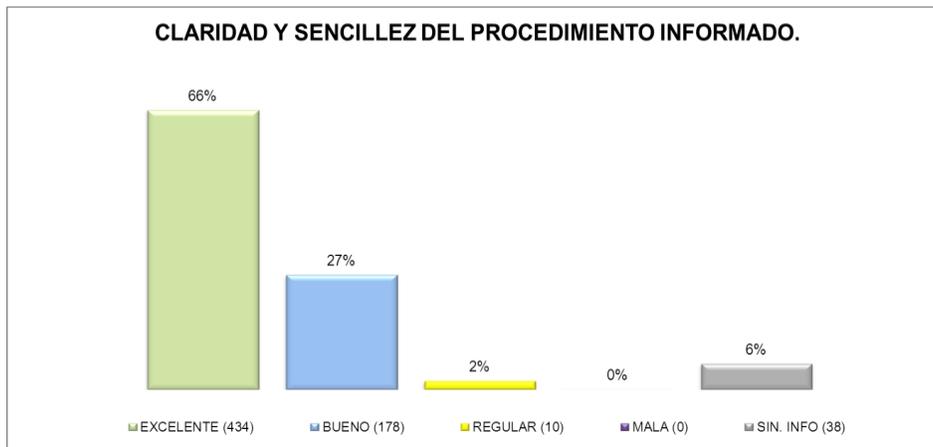
Respecto de esta característica, 603 ciudadanos encuestados (92%) ponderaron esta característica como “excelente” y “buena”; 23 (3%) como “regular”; 3 como mala; y 31 personas (5%) no contestaron a esta pregunta.



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento:

Con relación a esta característica, 612 ciudadanos encuestados (93) ponderaron esta característica como “excelente” y “buena”, 10 (2%) como “regular”, y 18 de ellos (6%) no contestaron a esta pregunta; como se muestra en la siguiente gráfica.



Fuente: Proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía

En conclusión y de acuerdo con el indicador de “medición de la satisfacción ciudadana”, se puede afirmar que durante el primer semestre de 2018 el grado promedio de satisfacción de la ciudadanía con relación a las características del servicio fue de 93%.

IV. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPAs, que ofrece el IDPC a la ciudadanía.

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, en conjunto con el grupo responsable del sistema integrado de gestión de calidad y las Subdirecciones de Intervención y de Divulgación, adelanta el proceso de documentación del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs) del IDPC, con el fin de inscribirlos en el Sistema Único de Trámites SUIT y realizar la respectiva divulgación a la Ciudadanía y partes interesadas.

PROYECCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Finalmente, entre las principales acciones que se tiene previsto realizar durante el segundo semestre del año 2018 están:

- Celebrar un convenio de colaboración con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción – CIDCCA -, el cual tendrá como objetivo principal diagnosticar las sedes del IDPC en temas de accesibilidad universal.
- Realizar acciones, internas y externas, de divulgación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés y su Manual Operativo.
- Teniendo en cuenta que los directivos del IDPC brindan en algunos momentos atención a grupos de interés, se elaborará un formato de encuesta de satisfacción para que sea aplicado en estos casos.
- Igualmente, se diseñará una encuesta de satisfacción a la ciudadanía específica para el Museo de Bogotá.

Original Firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Defensor de la Ciudadanía
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
defensordelciudadano@idpc.gov.co

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Atención a la Ciudadanía