

## INFORME GESTION DEFENSOR CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2017

En desarrollo a la delegación efectuado por el Director General del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, a través de la Resolución 263 del 26 de abril de 2016 y en cumplimiento a lo preceptuado por el Decreto 392 del 5 de octubre de 2015, “Mediante el cual se reglamenta la figura del defensor de la Ciudadanía”, presento informe de gestión del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017.

### ACCIONES REALIZADAS:

#### I. BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el primer semestre del año se realizó la apertura de los Buzones de Sugerencias encontrando diecisiete documentos catalogados así:

3 Sugerencias  
2 Quejas  
1 Reclamo  
1 Derecho de Petición  
10 Felicitaciones

Una vez revisadas las anteriores solicitudes se encontró que dos de ellas estaba relacionadas con la atención a la ciudadanía y la falta de atención a uno de los trámites que se adelantan en el Instituto:

**Sugerencia No.19232 del 10 de marzo de 2017**, en la cual se sugería el uso permanente de las chaquetas institucionales por todos los funcionarios del IDPC, esta solicitud fue atendida por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado No. 1087-1 del 14 de marzo de 2017 en la que se le informo al ciudadano *“queremos contarle que la misma, fue presentada en el Comité directivo de la Entidad el día 13 de marzo de 2017, en el que se determinó que los funcionario y contratistas que contribuyen al desarrollo de los proceso misionales del Instituto porten la chaqueta para facilitar la identificación de los mismos, la atención oportuna y la calidad del servicio.”*

**Reclamo No. 20212 del 14 de marzo de 2017**, en la que la ciudadana se quejó por la falta de atención a un trámite que se encontraba adelantando en el IDPC, esta solicitud fue atendida por la Subdirección de Intervención con el radicado 14691 del 31 de marzo de 2017, en el que se le explicó a la Ciudadana el estado de su proceso y el trámite interno que surten las solicitudes de trámite.

Las demás solicitudes depositadas en los Buzones de Sugerencias estaban relacionadas con el contenido y formatos de las exposiciones del Museo de Bogotá, a las cuales se realizó seguimiento

en la oportunidad a la respuesta.

## II. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### *Primer Trimestre*

#### **Atención a la Ciudadanía:**

- a. Se realizó la entrega preliminar del Diagnóstico de atención y servicio a la ciudadanía en la que se detectaron las fortalezas y debilidades del servicio que presta el Instituto.
- b. Se realizaron los informes mensuales de las encuestas de atención que contienen un análisis de los resultados obtenidos durante cada mes.
- c. Se realizó la Actualización Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero como resultado de las mesas de trabajo efectuadas en febrero y marzo, con el objetivo de corregir y actualizar la información que se encuentra disponible en la guía de trámites y servicios y en el mapa callejero del portal Bogotá
- d. Respecto al Sistema Único de Trámites –SUIT-, el equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía participó de los talleres de capacitación realizados por la Secretaría General y el Departamento Administrativo de la Función Pública para la elaboración de la estrategia de racionalización de trámites del Instituto.
- e. Con relación con los Planes de Mejoramiento hallazgos Contraloría Distrital, se realizó la reunión de seguimiento a las acciones de mejoramiento con el equipo de la Subdirección General de la entidad, siendo uno de los hallazgos recurrentes la falta de oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, como parte de los compromisos al seguimiento se acordó que la respuesta a los derechos de petición serán incluidos dentro de los planes operativos de las dependencias y áreas, para que se reporten resultados frente a estas actividades.

### *Segundo Trimestre*

De acuerdo a las recomendaciones realizadas por este despacho durante la reunión de seguimiento al primer trimestre del año, en la que se solicitó se incorporaran y articularan las acciones tendientes a la mejora del servicio y atención dentro de la estrategia de Transparencia y Atención a la Ciudadanía se observó que:

- a. Se estructuró la estrategia de Transparencia y Atención a la Ciudadanía en la cual se definieron como líneas estratégicas relacionadas a la Atención a la Ciudadanía las siguientes:
  - Fortalecimiento de la Ciudadanía para Acceder a los Bienes y Servicios del IDPC
  - Infraestructura Adecuada y Suficiente para prestar los Servicios a la Ciudadanía

- Cualificación de los Equipos de Trabajo.
- Articulación Institucional.

En desarrollo de lo anterior durante el trimestre finalizado se realizó:

- Elaboración del Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía el cual se fundamentó en las líneas estrategias y transversales contenidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Decreto Distrital 197 de 2014- , así como las herramientas de gestión para su desarrollo tales como: Protocolos, Carta de Trato Digno e instrumentos para la medición de la satisfacción de la Ciudadanía, los cuales se encuentran en revisión por el líder del proceso.
- Mesas de trabajo con el Proceso SIG para la reformulación del proceso de Atención a Cliente y Usuarios, en las cuales se han elaborado los siguientes documentos: Caracterización del Proceso y Normograma y se han explicado las metodologías para la elaboración de procedimientos, indicadores y riesgos tanto del proceso como de corrupción.
- Mesas de trabajo con los procesos misionales que tienen a cargo Trámites y Otros Procedimientos Administrativos OPAs que deban ser incluidos en las plataformas de información externas como el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y de la Guía de Trámites y Servicios GTyS, en el que se propuso por parte del equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía el Inventario de Trámites y OPAs, y en conjunto con la Subdirección General se generó un cronograma de actividades para la actualización de estas dos plataformas antes del mes de octubre.
- Sensibilización de los equipos de trabajo en materia de comunicación diferencial e incluyente, para lo cual se llevó a cabo el 7 de julio el taller “Características Socio Lingüísticas de la población sorda”, dirigida por el Instituto Nacional de Sordos – INSOR-. En el que se brindaron pautas para la correcta atención de este tipo de población.
- El 14 de julio se llevó a cabo mesa de trabajo con el INSOR y el INCI en la que asistió el grupo de atención a la ciudadanía y los funcionarios del Museo de Bogotá, en la que se establecieron las necesidades que tiene el IDPC y Museo de Bogotá en materia de atención diferencial e incluyente, en cada uno de sus canales de atención.

### III. ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y SDQS.

#### *Primer Trimestre*

- a. Se realizó reunión el 30 de marzo de 2017 con los operadores laterales de cada Subdirección y área para presentar los requerimientos que se encuentran vencidos a la fecha, o que no se han cargado al Sistema, evidenciando que la Oficina Asesora de Jurídica pese a ser una de las que menos recibe requerimientos, es la que más retrasos presenta a la hora de responder oportunamente a los mismos Por consiguiente, se apoyó directamente desde el equipo de

Transparencia y Atención a la Ciudadanía la respuesta a los requerimientos y cierres en el sistema de las peticiones vencidas, apoyo que quedó registrado en el acta del 30 de marzo de 2017.

- b. Se ha cumplido con la proyección y envió de los informes mensuales del SDQS dirigidos a la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. A través de la Circular conjunta 006 de 2017 se modificó el formato de informe mensual y se estableció que a partir del mes de marzo los informes deben cargarse en la plataforma a más tardar el quinceavo día hábil del mes siguiente al del respectivo informe.
- c. El estado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones durante el primer trimestre del año 2017 es el siguiente:

GESTIÓN PETICIONES PRIMER TRIMESTRE 2017	
Peticiones resueltas en término	198
Peticiones resueltas fuera de término	30
Peticiones pendientes fuera de término	6
Peticiones con respuesta parcial	84

Se dejó constancia que a la fecha de la reunión el estado era el siguiente:

GESTIÓN PETICIONES CORTE 06-04-2017	
Resueltos en término	223
Resueltos fuera de término	33
Pendientes fuera de término	3
Próximos a vencerse	20
En término	82
Con respuesta parcial	90

- d. Se resaltó por parte de la Administrador Central del SDQS del IDPC que la Entidad viene solicitando ampliaciones en el término para dar respuesta a través de la figura de respuesta parcial, sin embargo veinticinco (25) de las emitidas no cumplen con los requisitos de validez que exige el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, debido a que las mismas fueron otorgadas únicamente a través del SDQS, sin que el usuario registrara un correo electrónico previamente, razón por la cual nunca fueron conocidas por el ciudadano, quedando en estado vencido en el Sistema.

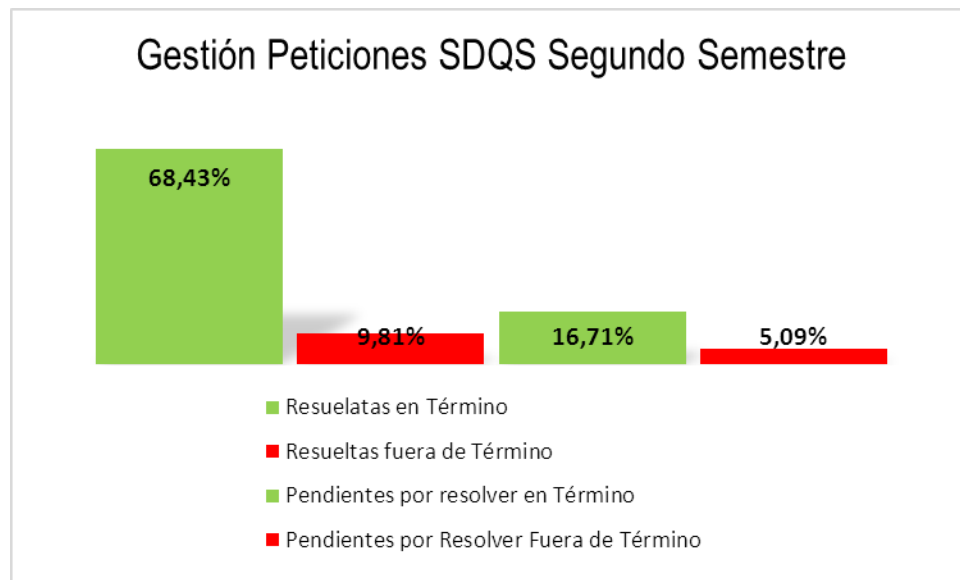
De la reunión de seguimiento se dejaron los siguientes compromisos y se concluyó.

- a. Se envió a Secretaria General solicitud de lineamiento frente a las inconsistencias que presenta el Sistema, tales como: documentos adjuntos y cambio de tipologías.

- b. Se incluyan dentro de la estrategia de Transparencia y Atención al Ciudadano, las acciones que se deban tomar para mejorar la atención del servicio al Ciudadano y el cierre oportuno de las solicitudes ciudadanas en el SDQS-
- c. Solicitar reunión con la Dra. Laura Olarte, Jefe de la Oficina Jurídica, con el fin de proponer cambio de operador lateral y así garantizar el cierre de requerimientos en el SDQS oportunamente

### Segundo Trimestre

- a. Para el segundo trimestre del año se recibieron trescientos setenta y siete (377) solicitudes de los cuales se resolvieron 258 en término, 37 por fuera de término, 63 en término para resolverse y 19 de ellas se encuentran por fuera de término, es decir en estado vencido, lo cual corresponde a un porcentaje de oportunidad como se puede observar en la siguiente gráfica:



Información con corte a 19 de julio de 2017

- b. Por otro lado y de acuerdo a los compromisos adquiridos en el trimestre anterior se realizaron las siguientes acciones:
  - El día 2 de mayo de 2017 se realizó reunión con el operador lateral de la Asesoría Jurídica en donde se evidenció que de las seis (6) respuestas pendientes de la Asesoría sólo se encontraba pendiente el requerimiento 220892016 sobre el cual se firmó un compromiso de carga y respuesta.

Con posterioridad a la fecha no se han evidenciado vencimientos por parte de dicha Asesoría

razón por la cual no se consideró pertinente solicitar el cambio de operador lateral.

- Se realizó verificación telefónica del requerimiento 164462017 con el profesional Ewart Ávila administrador central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quien manifestó que no era posible que un requerimiento que ingresa por canal escrito se asigne a otra Entidad sin que tenga el documento adjunto; de igual forma que los datos de número de folios, radicado y fecha de radicado no pueden ingresarse si el requerimiento se encuentra en otra bandeja.
- Respecto con el requerimiento 356772017, el mismo profesional manifestó que si es posible cargar un documento a un requerimiento aun cuando no está en la bandeja de entrada de la persona que lo modifica, en una verificación más profunda se encontró que hay documentos que no se visualizan sino en el detalle de la petición, tal es el caso de ésta solicitud en la cual las imágenes y la dirección del predio aparecen en el detalle de la petición pero no aparecen en ninguno de los estados de la hoja de ruta.

No obstante lo anterior, la dirección de los hechos no es posible de modificar si el requerimiento se encuentra en otra bandeja.

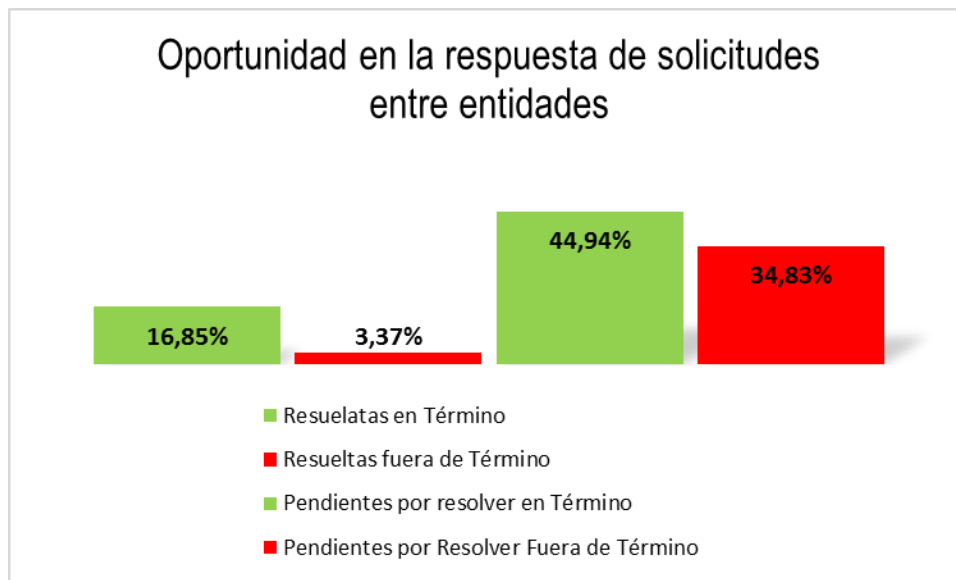
Por lo anterior y con el fin de mitigar las situaciones descritas, estas, se informaron mediante el Formato de Identificación de Ajustes y/o Modificaciones al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS de la Veeduría Distrital de Bogotá, este documento fue remitido vía e-mail a la Veeduría Distrital con el fin que se debatan y ajusten dichas situaciones en el "Nodo de uso eficiente del Sistema".

Finalmente, y con el fin de minimizar al máximo la ocurrencia de éste tipo de situaciones al ingreso de cualquier requerimiento se verifica tanto la hoja de ruta como el detalle de la petición.

- c. Como mejora la proceso se implementó el seguimiento a peticiones de Entidades, Entes de Control, Autoridades Políticas y Contratistas a través de una matriz en Excel que contiene la siguiente información:
- Conteo de requerimientos
  - Número de radicado en ORFEO
  - Fecha de radicado
  - Fecha de inicio de términos
  - Tipo de requerimiento
  - Término para dar respuesta
  - Prórroga
  - Fecha límite de respuesta en términos de Ley
  - Número radicado de respuesta ORFEO

- Fecha de respuesta ORFEO
- Días de gestión
- Estado del término (En término, próximo a vencerse, fuera de término)
- Asunto
- Peticionario
- Área responsable
- Estado de la petición (Solucionado por respuesta definitiva, en trámite por respuesta parcial, en trámite sin respuesta)
- Observaciones

El seguimiento se inició el 1 de junio de la anualidad, y en el primer mes de ejecución se evidenció que de 89 peticiones recibidas entre 1 de junio y el 4 de julio, sólo se resolvió el 20, 2 % de las solicitudes, de las cuales el 16,85% se resolvió en término y el 3,37% se resolvió por fuera de término, quedando pendiente por contestar en término el 44,94% y fuera de término el 34,83% como se puede observar en la siguiente gráfica:



Seguimiento a peticiones de Entidades, Entes de Control, Autoridades Políticas y Contratistas- Atención a la Ciudadanía.

Así las cosas, la Entidad presenta en 38,2% de vencimientos frente al trámite de este tipo de solicitudes, razón por la cual se propondrá una estrategia transversal que permita ajustar los tiempos de respuesta a lo establecido por la Ley, a través del seguimiento y el autocontrol.

#### **IV. SOLICITUDES DIRIGIDAS AL DEFENSOR DEL CIUDADANO:**

Como garante de los derechos ciudadanos durante el primer semestre del año me fueron elevadas

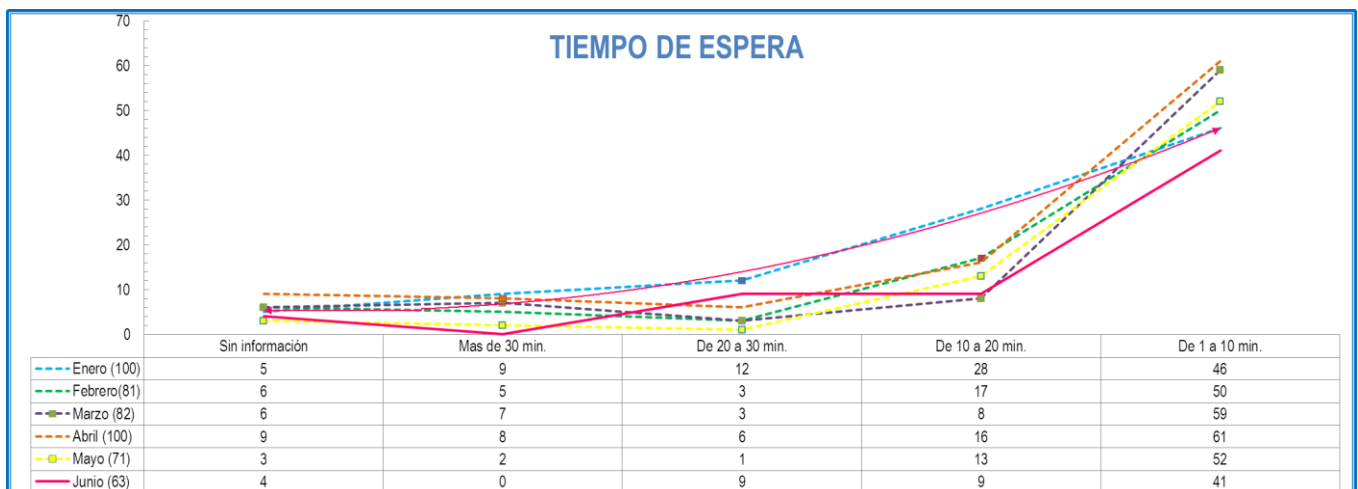


las siguientes peticiones a las cuales les brindé respuesta de forma oportuna:

- Queja registrada en el SDQS No.883642017 del 2 de mayo de 2017, instaurada por el Ciudadano Juan Carlos Ardila quien se quejó por la falta de atención a la radicación de un trámite que venía adelantando en el Instituto, para este caso en particular se realizó reunión el 18 de mayo de 2017 con el interesado, la arquitecta evaluadora y el suscrito, en la cual se le informó de las observaciones pertinentes al trámite, posterior a la reunión la queja fue contestada por la Subdirección de Intervención.
- Derecho de Petición en Interés Particular registrado en el SDQS No.887752017 del 2 de mayo de 2017, instaurada por el Ciudadano Hermes Duque quien solicitaba se realizará control urbano, el cual fue atendido por la Subdirección de del IDPC dentro de los términos legales.
- Derecho de Petición en Interés Particular registrado en el SDQS No.1084632017 del 23 de mayo de 2017, instaurada por la Ciudadana María Isabel López quien solicitaba se agilizaran los tiempos de respuesta a un trámite que venía adelantando en el Instituto, el cual se encontraba en términos de respuesta, por lo tanto no se accedió a la petición, sin embargo se realizó el seguimiento posterior a la oportunidad de la atención del Trámite, no encontrando mérito para iniciar una actuación adicional.
- Consulta registrada en el SDQS No.1132572107 del 26 de mayo de 2017, instaurada por la Ciudadana Leonor Moreno quien solicitaba se realizará visita técnica a su predio, la cual fue atendida y realizada por la Subdirección de Intervención del IDPC dentro de los términos legales.

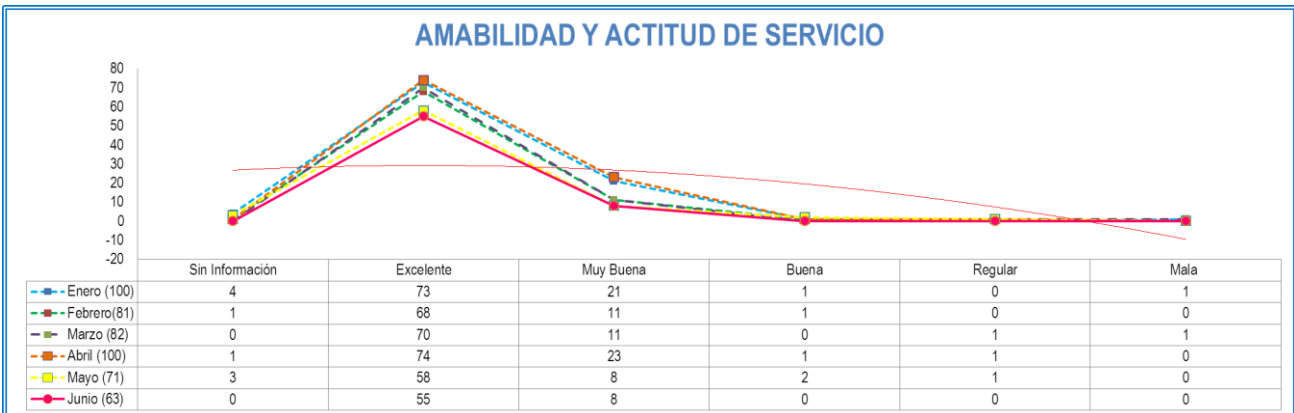
## V. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA:

A lo largo de los informes mensuales de las encuestas de satisfacción encontrando el siguiente comportamiento en cada una de las características del servicio como se puede observar a continuación:

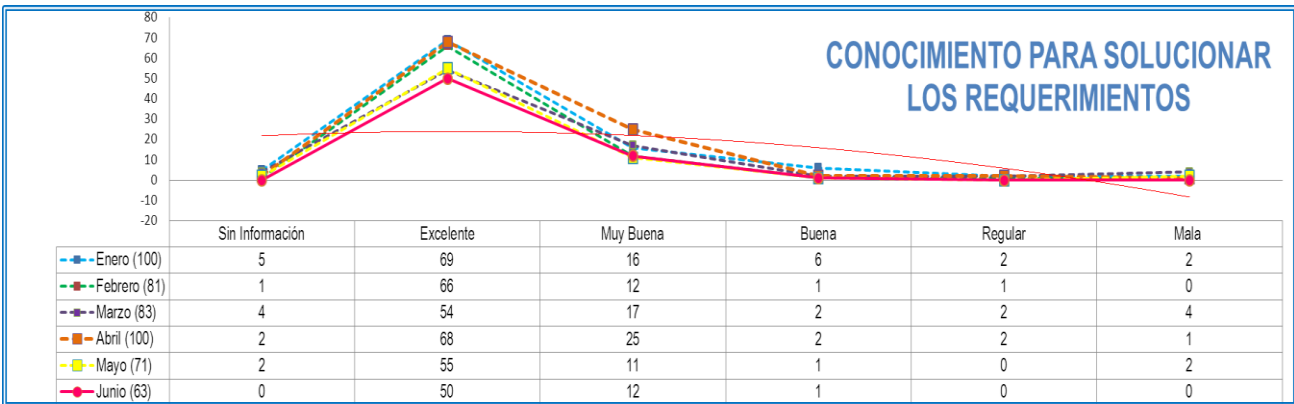




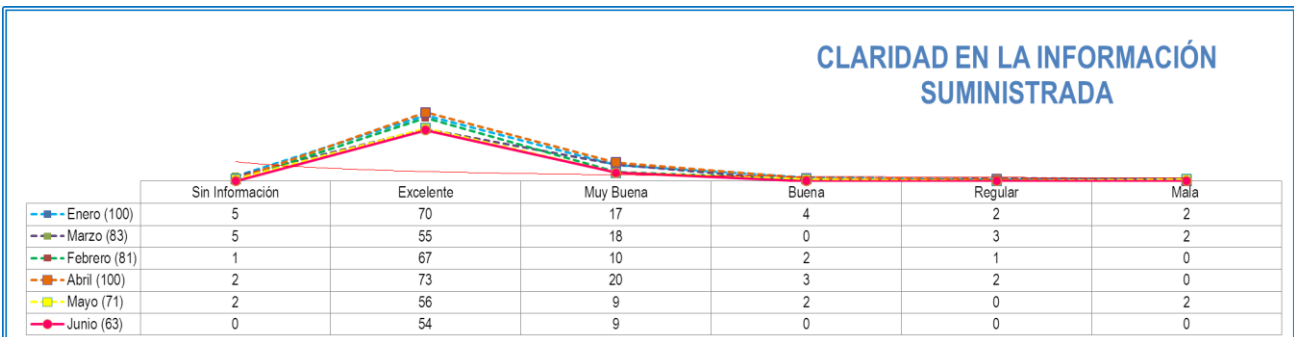
### AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO



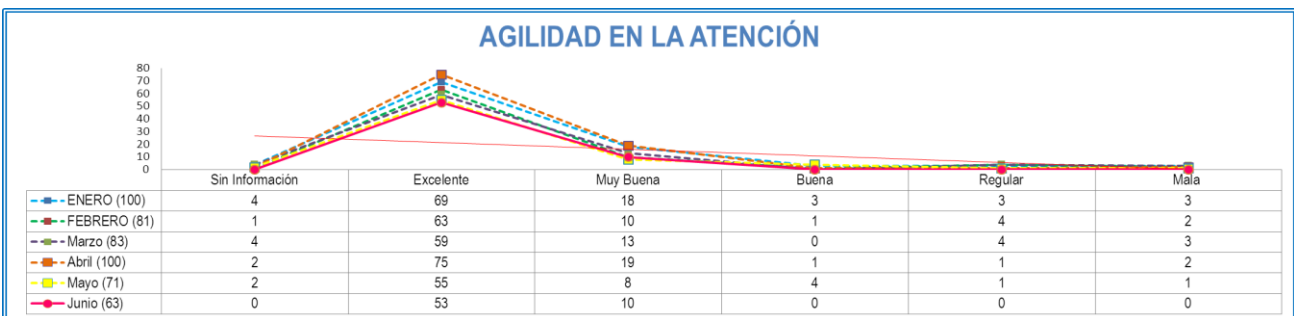
### CONOCIMIENTO PARA SOLUCIONAR LOS REQUERIMIENTOS



### CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA



### AGILIDAD EN LA ATENCIÓN



Resultados que son satisfactorios en términos generales, sin embargo y como se ha venido advirtiendo en los informes mensuales no se ha obtenido una muestra significativa de la percepción ciudadana, teniendo en cuenta que el total de los ciudadanos encuestados durante el primer semestre del año 2017 fueron 497 que equivale al 30.5% con relación al número de visitantes que ascendió a 1.627 ciudadanos.

En conclusión desde la Subdirección de Gestión Corporativa se ha notado un avance importante en cada uno de los ítems aquí relacionados, para el segundo semestre del año 2017 se espera se ejecuten las actividades programadas para el desarrollo de la Estrategia de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Frente a los soportes documentales que avalan la trazabilidad del seguimiento realizado a lo aquí expuesto, podrán ser consultados en el expediente de Defensor del Ciudadano que reposa en mi poder.

Cualquier duda o información adicional al respecto estaré presto a atenderla.

Cordialmente,

*Original Firmado*

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**

Defensor del Ciudadano

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Revisó: Sandra Romo Subdirección de Gestión Corporativa.