

500

## INFORME GESTION DEFENSOR CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

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 julio y el 31 de diciembre de 2016.

### ACCIONES REALIZADAS:

#### I. Buzón de Sugerencias:

En el segundo semestre del año se realizó la apertura de los Buzones de Sugerencias encontrando las siguientes quejas y sugerencias de la ciudadanía:

30 de Junio de 2016:

- **Sugerencia:** Mal estado de las paredes de la Sede Centro de Documentación  
**Acción:** Se emitió respuesta por la Subdirección de Gestión Corporativa vía Correo electrónico
- **Queja:** Demora en el trámite de Primeros Auxilios.  
**Acción:** El ciudadano mediante queja, solicitaba se adelantara el trámite de primeros auxilios, la solicitud fue remitida a la Subdirección de Intervención para su respectivo trámite, emitiendo respuesta mediante Rad. 20162100037501 del 18 de agosto de 2016.

**29 de julio de 2016:**

En el buzón de sugerencias de la sede Centro de Documentación - Palomar del Príncipe se encontraron dos encuestas de Atención a la Ciudadanía las cuales fueron remitidas a la Subdirección General para su respectiva tabulación.

**7 de Septiembre:**

En el buzón de sugerencias de la sede Centro de Documentación - Palomar del Príncipe se encontró una encuesta de Atención a la Ciudadanía la cual fue remitida a la Subdirección General para su respectiva tabulación.

**17 de Noviembre**

- **Sugerencia:** Ser más cuidadosos en el montaje de las exposiciones.  
**Acción:** Esta sugerencia fue atendida por la Subdirección de Divulgación, y se dio respuesta mediante Rad. 20162100054371.

- **Sugerencia:** Mala ortografía en la exposición de Daniel Samper.  
**Acción:** Esta sugerencia fue atendida por la Subdirección de Divulgación, y se dio respuesta mediante Rad. 20162100054391.
- **Queja (2):** Arreglar la pila de la sede principal, la cual fue atendida por la Subdirección de Gestión Corporativa y se dio respuesta mediante correo electrónico.
- **Queja:** Cumplimiento de horario de atención del servicio de asistencia técnica los días martes.  
**Acción:** La queja fue atendida por el Subdirector corporativo, a la cual se le dio respuesta mediante Rad. 5429-1 de 29 de noviembre de 2016

### 13 de Diciembre:

- **Queja:** Horario de atención a la ciudadanía.
- **Acción:** La queja fue atendida por el Subdirector corporativo, a la cual se le dio respuesta mediante Rad. 20162100058541 del 22 de diciembre.

### 29 de Diciembre:

**Queja:** Demora en la atención al ciudadano-

**Acción:** La queja fue radicada bajo el No. 20162100091862, y será atendida por la Subdirección de Gestión Corporativa.

## II. Seguimiento al procedimiento de Tramite a las quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información de la Ciudadanía

1. Mediante acta del 13 de julio de 2016, se realizó plan de trabajo con la Profesional de Transparencia y con la profesional de apoyo de SDQS en la que se establecieron los siguientes compromisos:
    - Proyectar estrategias para el posicionamiento de la dependencia de atención a la ciudadanía.
    - Realizar seguimiento trimestral de las mismas para poder evaluar el impacto durante el trimestre
    - Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos, Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía, Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo.
- Entrega del informe Trimestral y Semestral de SDQS dirigidos a la Secretaría General, Veeduría Distrital
- Realizar la respectiva averiguación si la contratación de la Señalética en que rubro quedo.

- Consultar a la Subdirectora de Intervención las especificaciones técnicas de la intervención a las sedes y si se tuvo en cuenta a esta población esto se debe hacer mediante oficio.
  - Ajustar la redacción de la certificación de mapa Callejero.
  - Realizar contacto con la persona que está liderando el tema de Rendición de Cuentas en la Secretaría.
  - Realizar el diagnóstico de la aplicación de encuestas de Atención a la Ciudadanía
  - Concretar una cita con Paola Guerreo de Subdirección Corporativa, para realizar la socialización de los hallazgos de Control Interno y proponer acciones de mejora
  - Convocar a reunión para la próxima semana en el que se encuentre presente la Subdirectora de Intervención Técnica, la Asesora de Transparencia, la Profesional de Apoyo de SDQS, para tratar el tema de la propuesta de Modificación a la Resolución 170 de 2011.
2. Mediante acta del 5 de septiembre de 2016, se realizó seguimiento a los compromisos adquiridos en la reunión del 13 de julio de 2016.

### **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

- a. Se programaron las siguientes capacitaciones con el fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía:

Capacitación en calidad y atención al ciudadano 23 de junio de 2016.

Capacitación de Herramientas gerenciales (19 de septiembre y 3 de octubre) y operativas 29 de septiembre de 2016.

Se tiene prevista la inscripción a la Capacitación de Sensibilización en servicio a los ciudadanos dictada por la Veeduría Distrital de acuerdo a la invitación enviada por Talento Humano mediante correo 16 de septiembre, a la cual solo se han inscrito tres personas de acuerdo al correo enviado por esa área el día 21 de septiembre.

- b. Se realizó la publicación del perfil del defensor del ciudadano en la página WEB, intranet y carteleras del instituto.
- c. Se solicitó la creación de la cuenta de correo electrónico del defensor del ciudadano con el fin de establecer otro canal de comunicación con la ciudadanía.
- d. En lo corrido del segundo semestre del año 2016 se han aplicado 707 encuestas, y se proyectó el informe semestral de las mismas.
- e. Se ha mantenido actualizado el Portal de Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero.

### **SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS:**

- Se continuó realizando el cruce de información entre el sistema de gestión documental, SDQS y el cuadro de seguimiento y control del SDQS interno, con el fin de evidenciar el estado de cada una de las solicitudes registradas en el Sistema.
- Se ha realizado el seguimiento semanal de cada una de las solicitudes registradas en el SDQS dirigidas a las diferentes áreas, con el fin de mitigar la probabilidad de que se puedan vencer los términos para brindar respuesta.
- Se ha cumplido con la proyección y envío de los informes mensuales y trimestrales del SDQS dirigidos a la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- El estado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de lo corrido del segundo semestre del año 2016 y con corte a 19 de octubre es el siguiente:

<b>ESTADO DE LA SOLICITUD</b>	<b>JULIO (140)</b>	<b>AGOSTO (79)</b>	<b>SEPTIEMBRE (56)</b>	<b>A 19 DE OCTUBRE (41)</b>
Con respuesta dentro del término	47	33	31	3
Con respuesta fuera de término	93	46	1	0
Sin respuesta	0	0	1	0
En ampliación de términos en SDQS	0	0	7	0
En términos para dar respuesta	0	0	16	38

Como se evidencia en el mes de septiembre la tendencia es brindar respuesta oportunamente, lo que indica que las acciones de mejora propuestas han sido efectivas.

- Actualizar, modificar o derogar (Según sea el caso), la resolución 170 de 2011 mediante la cual se establece el procedimiento de intervenciones, se han realizado tres mesas de trabajo con la profesional Fátima Rodríguez de la Subdirección de intervención en la que se han trazado estrategias por parte de la Dra. Ana Yolanda Cañón Prieto, Asesora de Transparencia con las que se mitigue el riesgo de brindar respuestas por fuera de términos las cuales han sido concertadas entre las dos profesionales en mesa de trabajo del 28 de julio y 18 de agosto:
  - Proyectar la comunicación dirigida a la Arq. Dorys Patricia Noy solicitando se designe a los nuevos operadores laterales de acuerdo a las líneas de trabajo existentes en la Subdirección de Intervención.
  - Proyección del correo electrónico semanalmente en el que se informe a cada oficina o subdirección el estado del SDQS (solicitudes vencidas y próximas a vencerse) el cual se enviará todos los lunes.

- Proyección de la minuta de respuesta para las solicitudes de equiparaciones que vengan incompletas, para posterior aprobación.

#### Acta de mesa de trabajo del 18 de agosto de 2016

- Creación de los procedimientos a cargo de esa Subdirección para ser remitidos a la Asesora de Transparencia con el fin de realizar la gestión de su inclusión en el SUIT
  - La no inclusión de las solicitudes de equiparación a estrato 1 en el SDQS teniendo en cuenta el correo enviado por la Arq. Lida Medrano en el que se informa mediante acta de reunión de 10 de agosto de 2016 que las equiparaciones no deben ser incluidas en ese sistema.
  - Las solicitudes tendientes a conocer categoría de los BIC, serán tomados como consultas, teniendo en cuenta las actividades que esto conlleva, dando como término de respuesta máximo de 30 días.
  - La Resolución 170 de 2011 continúa siendo objeto de estudio para su derogación.
  - Se propone concertar una reunión con todos los servidores que pertenecen a la Subdirección de intervención, en la que se explique todo lo relacionada con Atención a Ciudadanía. (SDQS, Ley 1755 de 2015)
- f. Se realizó el seguimiento y se brindó respuesta a las quejas No. 59362, 60052, 59312, respectivamente, presentadas por la ciudadanía dirigidas a la subdirección de intervención y defensor del ciudadano.
3. Mediante acta de reunión del 6 de septiembre de 2016, se realizó el seguimiento a las solicitudes registradas en el SDQS en estado vencido.

Radicado IDPC 20152100097892 SDQS 2212852015, con vencimiento de 235 días a la fecha de seguimiento, hace referencia a un correo electrónico el cual en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se encuentra asignado a la Subdirección de Intervención, sin embargo en el histórico se evidencia que el documento fue archivado por la Dirección General el 25 de febrero de 2016.

Este requerimiento fue cerrado por la Subdirección de intervención el 15 de septiembre de 2016.

Radicado IDPC 20162100007272 SDQS 209272016 con vencimiento de 142 días a la fecha de seguimiento, este requerimiento está a cargo de la Subdirección de Intervención en el área de monumentos a cargo de María Alejandra Malangón.

Fue cerrado el mediante rad. No. 20162100042341 el 13 de septiembre de 2016.

Los requerimientos presentan morosidad en las respuestas dado a que en los meses de julio y agosto hubo un incremento de solicitudes de equiparación y certificaciones de BIC.

Por esa razón la profesional de apoyo de SDQS solicitó concepto a la Secretaria General que tramite se le debería realizar a este tipo de solicitudes, obteniendo como respuesta la siguiente:

*El caso que estas consultando sucede en la mayoría de entidades distritales y por tratarse de un trámite puede requerir de una serie de pasos que pueden ir desde un diagnóstico, una visita preliminar, una caracterización, el inicio de una apertura de investigación, etc., hasta la generación de un posible acto administrativo que puede en ocasiones tomar un tiempo mayor para su solución, como se evidencia en el procedimiento que se adjunta (hay trámites que duran más de un año desde su recepción hasta su finalización). La solución es dar la respuesta al ciudadano en los términos de ley, citando que la petición radicada en la entidad o registrada en el SDQS obedece a un trámite propio de la entidad (Se puede dar el link que lo describe en la Guía de Trámites y Servicio de esta Secretaría o cómo puede ubicarlo en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT) y relacionando los requisitos y en general, todo lo que se debe surtir para realizar el trámite y atándolo a un número consecutivo interno de la entidad donde él puede realizar su seguimiento directo en el IDPC o través de una consulta por la aplicación web del estado del trámite en la entidad, dejando descrita la dependencia que lo atenderá y toda la información necesaria que de claridad al peticionario. Se sugiere, esbozar los pasos junto con una descripción de las actividades que se realizan por pasos y los plazos en cada uno de estos donde la sumatoria debe dar los cuatro meses o más, que se están relacionando. Un ejemplo básico se puede consultar con la respuesta a la petición 1074572016 (consultar por hoja de ruta) realizada por una Alcaldía Local.*

### **III. Respuestas a solicitudes dirigidas al Defensor del Ciudadano.**

Correo electrónico del 29 de agosto de 2016, en la que se presenta queja por servicio de atención a la ciudadanía, a la cual se le brindó respuesta mediante Rad. 41321 del 8 de septiembre de 2016.

Se realizó seguimiento mediante memorando dirigido a la Subdirectora de Intervención a la queja interpuesta mediante Rad. 6005 del 30 de agosto de 2016, la cual fue contestada mediante Rad. 43371 del 16 de septiembre de 2016.

Se atendió queja del 17 de noviembre de 2016 a la cual se le brindo respuesta mediante rad. 54291.

### **IV. Seguimiento a las Encuestas de atención al ciudadano:**

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas aplicadas durante el transcurso del año 2016, se han implementado estrategias las cuales han sido transversales desde la Subdirección General y Subdirección de Gestión Corporativa, reflejando un impacto positivo en la ciudadanía.

De acuerdo con el análisis y los informes partiendo de las encuestas de satisfacción aplicadas durante los meses de enero a octubre, las sugerencias más recurrentes fueron las siguientes:



SUGERENCIA	PERIODO					
	Enero a junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
	No. de Encuestas					
	201	186	159	192	200	188
Ampliación de los días de atención	27	9	6	9	7	5
Reducción de tiempos en los trámites	22	10	7	12	8	6
Mejorar la atención ( amabilidad, agilidad de atención, respuesta a derechos de petición, e infraestructura)	12	5	9	3	2	5
Mayor conocimiento por los profesionales	10	2	1		1	3
Información de trámites por otros canales de comunicación.	7	4	1	4	1	4
Crear un canal virtual de consulta	4	2	1	3	4	3
Ampliación de la planta de servidores que prestan servicio a la ciudadanía los días martes	3	1		1	1	1
Cambien todo el personal					1	
Coordinación con otras entidades	2	2	2			1
Evitar la tramitología		1			1	1
Lenguaje claro en actos administrativos			1			
Felicitaciones	12	6	1	4	8	12

Partiendo de las sugerencias recopiladas se han aplicado desde la Subdirección de Gestión Corporativa y la Subdirección General las siguientes estrategias:

· Ampliación de los días de atención:

Contrarrestando a esta solicitud se amplió el horario de atención los días martes en el servicio de asesoría técnica, concertado con la Subdirectora de Intervención, el cual fue actualizado en la Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero, de la Secretaria General – Alcaldía mayor de Bogotá, el portal del Sistema Único de Trámites – SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y en la página WEB de nuestro Instituto con el apoyo de la Subdirección de Divulgación. Disminuyendo notablemente respecto de esta sugerencia

Mejorar la atención (Amabilidad, Agilidad de atención, Respuesta a derechos de petición, e Infraestructura):

Se brindó en el mes de junio con el apoyo del área de Talento Humano, capacitación en “Calidad y Atención al Ciudadano”,

Con el apoyo de los Subdirectores se unificó el grupo de atención a la ciudadanía en un solo punto, el cual cumple con la infraestructura adecuada para las personas con mayor vulnerabilidad (Discapacidad física y tercera edad), se distribuyeron los puestos de trabajo para brindar mayor comodidad a la ciudadanía.

Se dispuso por parte de la Subdirección de Intervención una persona exclusivamente para la orientación al ciudadano, la asignación de turnos para las consultas de asesoría y la orientación telefónica.

Se gestionó la contratación de un profesional dedicado a la administración del SDQS, el cual al día de hoy funciona de manera coordinada con el Sistema de Gestión Documental, evitando que se presenten incumplimientos en los términos de las respuestas a los derechos de petición, así mismo brinda constante atención y orientación a los ciudadanos.

Información de trámites por otros canales de comunicación:

En la página WEB del Instituto se encuentra actualizada constantemente la información de los trámites, requisitos, formularios y otros servicios que ofrece el Instituto, se ha contado con el apoyo de la Subdirección de Divulgación y de Intervención quienes nutren la información.

Reducir los tiempos en los trámites:

Respecto de esta sugerencia, por parte de la Subdirección de Intervención se realizó la contratación de una profesional, para que realice la revisión de los documentos de anteproyectos, reparaciones locativas, equiparaciones, y demás solicitudes dirigidas a la parte misional del Instituto, optimizando los términos de las solicitudes.



Coordinación con otras entidades:

Frente a esta sugerencia se actualizó la Guía de trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la cual la ciudadanía puede encontrar la documentación necesaria para adelantar los trámites ante el Instituto, incluyendo links con demás entidades distritales que expiden documentación requerida a la cual se puede acceder en línea.

Respecto de las siguientes sugerencias, no se han adelantado acciones teniendo en cuenta que no depende de esta asesoría, sin embargo se pone en conocimiento de ustedes:

- . Mayor conocimiento por los profesionales.
- . Crear un canal virtual de consulta.
- . Ampliación de la planta de servidores que prestan servicio a la ciudadanía los días martes.
- . Cambien todo el personal.
- . Evitar la tramitología.
- . Lenguaje claro en actos administrativos

Frente a los soportes documentales que avalan la trazabilidad del seguimiento hecho a los radicados anteriormente relacionados por su alto volumen, 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,



**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo / Profesional - Contratista apoyo a SDQS