



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

**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y SOLICITUDES IDPC
PERIODO: 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2019**

**ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**Eleana Marcela Páez Urrego
Asesora de Control Interno**

Bogotá D.C. 23 de julio de 2019



1. INTRODUCCIÓN

La Asesoría de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, realizó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las PQRS, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, para lo cual verificó el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia.

2. MARCO NORMATIVO

- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único -Ley derogada, a partir del 1 de julio de 2021, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019-
- Ley 1474 de 2011. 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. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 371 de 2010. Se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto 19 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor. Se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 263 de 2016 IDPC. Se designa el Defensor del Ciudadano.
- Circular 006 de 2017 De la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos.
- Sentencia C-007 de 2017, por la cual declara EXEQUIBLES los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011.

RESULTADOS SEGUIMIENTO

Para realizar el seguimiento al cumplimiento en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Soluciones del IDPC se realizó verificación de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, con base en visita de campo efectuada al Equipo de



Transparencia y Atención a la Ciudadanía, así como, los informes que se encuentran publicados en la página Web del IDPC.

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación:

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
1). La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.	<p>Se evidencia que el IDPC durante el primer semestre de 2019, se mantuvo la estructura que se venía trabajando, no obstante, en el primer trimestre cambió el administrador del SDQS.</p> <p>El Equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano asistió en el primer semestre de 2019 actividades de capacitación, así:</p> <ul style="list-style-type: none">-8/02/2019- Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos,-5/03/2019- Nodo de Comunicaciones y Lenguaje-13/03/2019- Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro.-28/03/2019- Guía inducción y reinducción en el trámite de PQRS y SDQS.-3/04/2019- Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro.-4/05/2019- Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro.-26/06/2019- Segunda Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. <p>Igualmente Durante el primer semestre de 2019, se han realizado varias capacitaciones con el fin de cualificar a funcionarios y contratistas del Instituto que interactúan con la ciudadanía en los diferentes espacios de atención y acceso a servicios, así: → Con los equipos de trabajo que se encargarán de la administración y operación de la plataforma de virtualización y de los 6 trámites y OPAs que salieron a producción. → Con el grupo de Transparencia y Atención a la</p>



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		Ciudadanía: Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación; • Curso Virtual Gestión Integral de Servicio al Ciudadano, Veeduría Distrital; • Curso semipresencial de Contratación Pública y Transparencia, Veeduría Distrital. • Participación en la reunión del Nodo Sectorial Lenguaje Claro el 04 de junio y en la capacitación sobre el nuevo reporte en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
	Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	Durante el primer semestre de 2019 el IDPC realizó la medición de satisfacción a través de la encuesta de servicio a la ciudadanía, aplicada a 511 (45 enero, 90 febrero, 112 marzo, 93 abril, 93 mayo, y 78 junio) usuarios de los servicios prestados en la sede Palomar del Príncipe, que corresponden al 41% de los ciudadanos atendidos en este período. En el micrositio de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública 2.10 Lineamientos de atención a la ciudadanía. 2.10.1 Encuesta de Satisfacción del Servicio en Línea, se encuentran cuatro (4) formatos de encuestas de satisfacción a la ciudadanía así: -Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía (para imprimir) -Encuesta de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía – En Línea -Encuesta de Satisfacción de Atención a PQRS – En Línea -Encuesta de Satisfacción Feria de Servicios 'A un Click del Patrimonio Cultural' – En Línea



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
	Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.	<p>Actualmente se lleva un control en Excel, el cual contiene toda la información desde que la PQRS ingresa (por cualquier medio) hasta la entrega de la respuesta, tabla en la cual se puede identificar el último día de vencimiento de la misma conforme a los tiempos establecidos por Ley, dicho control le ha permitido entregar en su mayoría, la respuesta a los ciudadanos dentro del término legal.</p> <p>Igualmente se cuenta con la encuesta de satisfacción de atención PQRS – en línea y Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía (para imprimir). Con base en esta información se realiza mensualmente el informe de satisfacción, el cual se encuentra publicado en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC, numeral 10.10 (Informes e indicadores).</p> <p>Además se cuenta con el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRS recibidas, cuyos resultados se encuentran publicados en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC, numeral 10.9 (Informes e indicadores).</p>
2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.	Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.	<p>El IDPC cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía:</p> <ol style="list-style-type: none">1. AC-P-1 Procedimiento para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía. Versión 3 del 27 de septiembre de 2018.2. AC-P-2 Procedimiento de Correspondencia. Versión 8 del 21 de diciembre de 2018.3. AC-PL-01 Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía. Versión 1 del 28 de enero de 2019. <p>Así mismo, cuenta con Manual Operativo</p>



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		<p>del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, el cual fue creado y aprobado el 01 de octubre de 2018, mediante Comité SIG y estrategia de transparencia, atención a la ciudadanía y participación 2017-2019, la cual se ha venido desarrollando.</p> <p>Se mantiene la misma designación del Defensor del Ciudadano de la vigencia anterior.</p>
	<p>Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.</p>	<p>Durante el primer semestre de 2019, se han realizado varias capacitaciones con el fin de cualificar a funcionarios y contratistas del Instituto que interactúan con la ciudadanía en los diferentes espacios de atención y acceso a servicios, así: → Con los equipos de trabajo que se encargarán de la administración y operación de la plataforma de virtualización y de los 6 trámites y OPAs que salieron a producción. → Con el grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía: Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación; • Curso Virtual Gestión Integral de Servicio al Ciudadano, Veeduría Distrital; • Curso semipresencial de Contratación Pública y Transparencia, Veeduría Distrital. • Participación en la reunión del Nodo Sectorial Lenguaje Claro el 04 de junio y en la capacitación sobre el nuevo reporte en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.</p>



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
	Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto.	La información relacionada con las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano se encuentran incluidas en el numeral 1.1.4 del micrositio de transparencia, adicionalmente, cuando se reciben solicitudes reiterativas, se le indica al ciudadano que puede acudir al Defensor del Ciudadano como garante de sus derechos.
3). El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.	Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	El equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano realiza informes mensuales estadísticos de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, se evidencia en detalle las PQRS incluidas en el SDQS, así mismo se identifican y presentan las diferencias existentes entre lo registrado en el sistema con el cuadro de control que lleva y alimenta el IDPC. Se realizó revisión aleatoria de 89 peticiones, quejas y solicitudes recibidas por la Entidad de un total de 236 presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2019, evidenciándose que todas las PQRS están registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS. Se pudo evidenciar que de la muestra seleccionada, el 93% se entregó dentro de los términos establecidos, para dos (2) requerimientos se fijó aviso, no obstante, no tiene fecha de haberse desfijado.
	Evidenciar que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos.	



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		<p>intereses adoptada, además se hizo entrega del formato “Declaración anual de conflicto de interés –IDPC”, esto con el propósito de ser diligenciado por los asistentes y manifiesten si tienen o no conflictos para desempeñar su cargo.</p> <p>Adicionalmente se les recordó el código de integridad, valores y comportamientos para su aplicación.</p> <p>No obstante, no se observa que se hayan socializado los informes de resultados de las PQRS.</p>
<p>4). El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.</p>	<p>Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.</p>	<p>Se evidencia que el equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano es quien realiza la coordinación de los procesos institucionales para la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía; para ello, cuenta con un administrador central del SQDS y con operadores laterales en cada área encargada de dar respuesta a los requerimientos, el administrador central se encarga de realizar la recepción, la clasificación y el direccionamiento de las PQRS, así mismo lleva un control semanal en los tiempos de respuesta, el cual es informado a los operadores laterales como también a los respectivos Subdirectores y Asesores, según sea el caso.</p>
	<p>Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.</p>	<p>Se evidencia que dentro del SIG se cuenta con el proceso de Atención a la Ciudadanía y los procedimientos AC-P-1 Procedimiento para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía y AC-P-2 Procedimiento de Correspondencia, los cuales se encuentran actualizados.</p> <p>Así mismo, cuenta con Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, el cual fue creado y aprobado el 01 de octubre de 2018, mediante Comité SIG y estrategia de</p>



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		transparencia, atención a la ciudadanía y participación 2017-2019, la cual se ha venido desarrollando.
	Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes).	El proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía en el semestre no ha realizado autoevaluación. No obstante, el 28 de marzo de 2019 se realizó inducción y reinducción de trámites de PQRS Y SDQS modo formación y capacitación al interior de la entidad.
5). La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.	Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde no existe una ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos.	Las instalaciones para la atención a la ciudadanía se encuentran ubicadas estratégicamente en la Sede Principal y la Sede Palomar. Su ubicación se encuentra en la página Web de la Entidad, así como los medios de contacto disponibles para la atención. Teléfonos Fijos y móviles, líneas gratuitas y fax Sede Principal: Dirección: carrera 9 # 8-30/42 (Casas Gemelas) – calle 8 # 8-52 (Casa Fernández) Teléfono: (57+1) 3550800 Fax: (57+1) 2813539 Línea Gratuita: 195 Línea de Atención a la Ciudadanía 3550800 ext. 138 Correo Institucional: atencionciudadania@idpc.gov.co Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionjudicial@idpc.gov.co Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Departamento: Bogotá D.C. Ciudad: Bogotá D.C. Código Postal: 111711183 Con el fin de implementar mecanismos de atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva, el IDPC cuenta desde el segundo semestre de 2018 con un contratista registrado en el Centro de



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		<p>Relevo; y, desde el mes de mayo de 2019, se registró un nuevo usuario a dicha plataforma, quién es el encargado de atender a la población con discapacidad auditiva cuando se presente un caso.</p> <p>Así mismo, se cuenta con link que direcciona al SDQS.</p>
6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario.	El proceso de atención al ciudadano cuenta con dos indicadores de medición trimestral, los cuales dan cuenta de la satisfacción ciudadana en la atención recibida y de las solicitudes y requerimientos resueltos en término.
7). La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.	<p>Durante el primer semestre del 2019, de acuerdo con lo informado por el equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, el delegado asistió a las reuniones de nodos intersectoriales y plenarias de la Red Distrital de Quejas y Reclamos para lo cual se aportaron las listas de asistencia.</p> <p>Como medidas para la implementación el plan de acción de la política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, se han adelantado algunas acciones, entre ellas:</p> <p>En el mes de abril se pusieron en producción los primeros seis (6) servicios a la ciudadanía en línea, en el marco del proyecto de virtualización de trámites y OPAs ejecutado a partir de agosto del año pasado.</p> <p>El acceso a la plataforma virtual se realiza a través de la página web del Instituto, para los siguientes servicios:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Inscripción a actividades pedagógicas y Culturales del Museo de Bogotá;2) Inscripción a Recorridos Patrimoniales;3) Agendamiento de cita para Asesoría técnica personalizada;4) Agendamiento de cita para Consulta de expedientes del Archivo BIC;5) Agendamiento de cita para el



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		Enlucimiento de Fachadas; 6) Agendamiento de cita para la Solicitud de Imágenes digitales de las colecciones del Museo de Bogotá.

3. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES INFORME ANTERIOR

Se realizó seguimiento a las recomendaciones efectuadas en el informe correspondiente a la Vigencia 2018, de la siguiente manera:

Recomendación 1: Es importante dar continuidad a las acciones de mejora implementadas durante la vigencia 2018 y documentar las mismas en el formato establecido en el SIG, con el fin de contar con una trazabilidad en el proceso.

Seguimiento: Se evidencia que durante el primer semestre de 2019 se ha dado continuidad a las acciones de mejora, para lo cual aportan evidencias de los avances con corte a Junio de 2019.

Recomendación 2: Fortalecer el tiempo de respuesta de los requerimientos ciudadanos.

Seguimiento: Conforme a la revisión a la muestra seleccionada se evidencia un avance significativo en el tiempo de respuesta, lo que se traduce en un fortalecimiento en el área de atención al ciudadano.

Recomendación 3: Es importante mejorar la medición del indicador, ya que el resultado del mismo evidencia un retroceso en los tiempos de respuesta, no obstante, de acuerdo con lo evidenciado, se ha venido mejorando la oportunidad de los requerimientos.

Seguimiento: Conforme a la revisión a la muestra seleccionada se evidencia un avance significativo en el tiempo de respuesta, lo que se traduce en un fortalecimiento en el área de atención al ciudadano.

CONCLUSIÓN

Como conclusión general, se evidencia que el proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía ha venido implementando mejoras para la prestación del servicio, lo cual genera una mejor atención.

Se observa comunicación con los procesos responsables de dar respuesta a la ciudadanía, mediante la capacitación y socialización de instrumentos. Así mismo, se



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

percibe según las encuestas de satisfacción presentadas por la ciudadanía, una mejora en la atención y calidad en la misma.

RECOMENDACIONES

Es importante dar continuidad a las acciones de mejora implementadas durante la vigencia 2018 y documentar las mismas en el formato establecido en el SIG, con el fin de contar con una trazabilidad en el proceso.

Continuar trabajando y avanzando hasta obtener un 100% en el tiempo de respuesta a los requerimientos ciudadanos.

Al hacer una lectura de las respuestas otorgadas, se pudo establecer que el IDPC además de cumplir en un 93% con los tiempos de respuesta, estas se han otorgado de forma clara, congruente, concisa y de fondo a lo solicitado.

Se recomienda socializar en los comités Institucionales los avances de seguimiento a PQRS y tener en cuenta las recomendaciones efectuadas por los miembros del Comité.

**ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Elaboró: Liliana María Calle Carvajal. Contratista Control Interno
Revisó: Eleana Marcela Páez Urrego- Asesora de Control Interno
Anexo: Verificación Requerimientos SDQS



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

ANEXO 1. VERIFICACIÓN REQUERIMIENTOS SDQS

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
3015312018	20185110110892	18/12/2018	19/12/2019	30	01/02/2019	30/01/2019	20195400004311	NO
2963162018	20185110113102	26/12/2018	29/12/2018	15	18/01/2019	30/01/2019	20195200004221	SI
89722019	20195110004852	28/01/2019	29/01/2019	30	11/03/2019	15/02/2019	20193050007611	NO
42852019	20195110002402	14/01/2019	15/01/2019	15	04/02/2019	23/01/2019	20193000003641	NO
143412019	20195110004302	25/01/2019	28/01/2019	15	15/02/2019	12/02/2019	20193050006801	*
155062019	20195110004922	28/01/2019	29/01/2019	30	11/03/2019	01/03/2019	20192100007341	NO
162762019	20195110005092	25/01/2019	28/01/2019	30	08/03/2019	18/02/2019	20193050007651	NO
119672019	No es competencia IDPC	22/01/2019	23/01/2019	15	12/02/2019	29/01/2019	No es competencia IDPC	NO
18562019	20195110001382	08/01/2019	09/01/2019	30	19/02/2019	25/01/2019	20193000003741	NO
8992019	20195110000242	03/01/2019	08/01/2019	15	25/01/2019	18/01/2019	201930000001391	NO



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

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
184132019	20195110005462	29/01/2019	30/01/2019	15	19/02/2019	22/02/2019	20193020008931	SI
204752019	20195110007072	01/02/2019	04/02/2019	30	15/03/2019	19/02/2019	20193050007651	NO
65202019	20195110002922	15/01/2019	16/01/2019	15	05/02/2019	30/01/2019	20194000003711	NO
213272019	20195110007032	01/02/2019	04/02/2019	10	15/02/2019	14/02/2019	20191100007421	NO
251442019	No es competencia IDPC	07/02/2019	08/02/2019	15	28/02/2019	08/02/2019	No es competencia IDPC	NO
262802019	20195110008702	07/02/2019	08/02/2019	10	21/02/2019	22/02/2019	20195400008561	SI
285632019	20195110010602	14/02/2019	15/02/2019	10	28/02/2019	27/01/2019	20195200009661	NO
340722019	20195110010762	15/02/2019	18/02/2019	30	01/04/2019	18/03/2019	20193060011621	NO
210102019	20195110011022	15/02/2019	18/02/2019	30	01/04/2019	18/03/2019	20191100013341	NO
350032019	20195110011062	15/02/2019	18/02/2019	15	08/03/2019	27/02/2019	20193060010311	NO
361722019	20195110011142	18/02/2019	19/02/2019	30	02/04/2019	27/03/2019	20193050016321	NO



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

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
376492019	20195110011562	19/02/2019	20/02/2019	10	05/03/2019	28/02/2019	20192100009171	NO
381542019	20195110011572	19/02/2019	20/02/2019	10	05/03/2019	06/03/2019	20192100010671	SI
381812019	20195110011672	19/02/2019	20/02/2019	15	12/03/2019	12/03/2019	20193060011261	SI
386032019	20195110011622	19/02/2019	20/02/2019	30	03/04/2019	12/03/2019	20193060011541	NO
391702019	20195110011632	19/02/2019	20/02/2019	15	12/03/2019	07/03/2019	20193060011391	NO
388232019	20195110011642	19/02/2019	20/02/2019	30	03/04/2019	18/03/2019	20193060011701	NO
388632019	20195110011602	19/02/2019	20/02/2019	30	03/04/2019	18/03/2019	20193060012151	NO
394912019	20195110012092	20/02/2019	21/02/2019	10	06/03/2019	05/03/2019	20193060010411	NO
401552019	No es competencia IDPC	21/02/2019	22/02/2019	15	14/03/2019	25/02/2019	No es competencia IDPC	NO
405062019	20195110012312	21/02/2019	22/02/2019	10	07/03/2019	07/03/2019	20195610011631	NO
378182019	20195110012742	22/02/2019	25/02/2019	30	08/04/2019	12/03/2019	20193050012651	*



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

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
371352019	20195110012752	22/02/2019	25/02/2019	10	08/03/2019	08/03/2019	20195100012611	NO
427432019	20195110012792	25/02/2019	26/02/2019	15	18/03/2019	08/03/2019	20195130011311	NO
431412019	20195110012992	25/02/2019	26/02/2019	10	11/03/2019	12/03/2019	20195200012591	SI
440072019	20195110013252	26/02/2019	27/02/2019	15	19/03/2019	11/03/2019	20194300012641	NO
453442019	20195110013632	27/02/2019	28/02/2019	15	20/03/2019	12/03/2019	20194000011611	NO
465292019	20195110014372	01/03/2019	04/02/2019	10	15/03/2019	08/03/2019	20192100012541	NO
485692019	20195110014562	04/03/2019	05/02/2019	10	18/03/2019	15/03/2019	20191100014651	NO
492882019	No es competencia IDPC	05/03/2019	06/03/2019	30	17/04/2019	22/03/2019	No es competencia IDPC	NO
514672019	20195100015442	07/03/2019	08/03/2019	10	21/03/2019	19/03/2019	20191100015481	NO
489392019	20195100015612	07/03/2019	08/03/2019	10	21/03/2019	15/03/2019	20194300014571	NO
523962019	20195100016172	08/03/2019	11/03/2019	15	01/04/2019	18/03/2019	20193070014451	NO



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

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
524492019	20195100016122	08/03/2019	11/03/2019	15	01/04/2019	28/03/2019	20191000017841	NO
544462019	20195100016282	11/03/2019	12/03/2019	30	25/04/2019	22/03/2019	20193050015551	NO
544892019	20195100016252	11/03/2019	12/03/2019	30	25/04/2019	27/03/2019	20193050016411	NO
575202019	20195100017192	13/03/2019	14/03/2019	10	28/03/2019	27/03/2019	20194600015751	NO
579742019	20195100017552	14/03/2019	15/03/2019	15	05/04/2019	22/03/2019	20193040016181	NO
604132019	20195100018002	15/03/2019	18/03/2019	10	01/04/2019	28/03/2019	20192100015881	NO
615452019	20195100018382	18/03/2019	19/03/2019	15	09/04/2019	09/04/2019	20192010019331	NO
629132019	No es competencia IDPC	19/03/2019	20/03/2019	15	10/04/2019	20/03/2019	No es competencia IDPC	NO
621352019	20195110018472	19/03/2019	20/03/2019	15	10/04/2019	05/04/2019	20193080019861	NO
639292019	20195110018982	20/03/2019	21/03/2019	30	07/05/2019	06/05/2019	20193020025661	NO
655122019	20195110019402	21/03/2019	22/03/2019	10	05/04/2019	04/04/2019	20192100018081	NO



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

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
606692019	20195110019462	21/03/2019	22/03/2019	15	12/04/2019	12/04/2019	20195400021651	NO
663772019	20195110019602	22/03/2019	26/03/2019	15	15/04/2019	09/04/2019	20193050020431	NO
679582019	20195110019932	26/03/2019	27/03/2019	10	09/04/2019	29/03/2019	20194000017741	NO
682682019	20195100021442	29/03/2019	01/03/2019	10	12/04/2019	04/04/2019	20193020019521	NO
748212019	20195100021772	01/04/2019	02/04/2019	15	24/04/2019	17/04/2019	20193020022701	NO
764392019	20195100022382	02/04/2019	03/04/2019	10	16/04/2019	11/04/2019	20193020021531	NO
630842019	20195100022912	04/04/2019	05/04/2019	10	22/04/2019	15/04/2019	20193080022051	NO
782492019	20195100023532	05/04/2019	08/04/2019	15	30/04/2019	26/04/2019	20195100024731	NO
813542019	No es competencia IDPC	08/04/2019	09/04/2019	30	23/05/2019	08/04/2019	No es competencia IDPC	NO
829632019	20195110024112	09/04/2019	10/04/2019	15	03/05/2019	30/04/2019	20193060025651	NO
842832019	20195100024702	10/04/2019	11/04/2019	15	06/05/2019	30/04/2019	20193050024211	NO



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

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
855562019	20195100025012	11/04/2019	12/04/2019	10	29/04/2019	24/04/2019	20194500023371	NO
899762019	20195100026312	22/04/2019	23/04/2019	15	14/05/2019	06/05/2019	20193080026321	NO
903322019	20195100026882	23/04/2019	24/04/2019	15	15/05/2019	06/05/2019	20193030025731	NO
903182019	20195100027232	24/04/2019	25/04/2019	30	07/06/2019	06/05/2019	20193060025841	NO
929672019	20195100027272	25/04/2019	26/04/2019	15	17/05/2019	13/05/2019	20193020027771	NO
941812019	20195110027362	25/04/2019	26/04/2019	10	10/05/2019	06/05/2019	20193080026311	NO
944122019	20195110027502	25/04/2019	26/04/2019	10	10/05/2019	07/05/2019	20192100024641	NO
961282019	20195100027812	29/04/2019	30/04/2019	15	21/05/2019	06/05/2019	20193020026361	NO
995722019	20195110028552	02/05/2019	03/05/2019	15	23/05/2019	23/05/2019	20192010031201	NO
987222019	20195100029622	06/05/2019	07/05/2019	10	20/05/2019	15/05/2019	20195200027931	NO
1030472019	20195110029372	06/05/2019	07/05/2019	10	20/05/2019	10/05/2019	20193020027451	NO



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

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
1044312019	20195100030232	07/05/2019	08/05/2019	15	28/05/2019	27/05/2019	20195200032971	NO
1051232019	20195100030492	08/05/2019	09/05/2019	30	20/06/2019	10/06/2019	20193060035301	NO
1052682019	20195100030662	08/05/2019	09/05/2019	15	29/05/2019	21/05/2019	20192200030131	NO
1069562019	20195110030842	09/05/2019	10/05/2019	15	30/05/2019	24/05/2019	20192000032041	NO
1098792019	20195110031862	13/05/2019	14/05/2019	10	27/05/2019	17/05/2019	20192100029041	NO
1122722019	20195100033102	15/05/2019	16/05/2019	15	06/06/2019	28/05/2019	20193080033051	NO
1175492019	20195100035102	21/05/2019	22/05/2019	10	05/06/2019	28/05/2019	20195200033331	NO
1185262019	20195110035462	22/05/2019	23/05/2019	15	13/06/2019	06/05/2019	20193060034531	NO
1192432019	20195100035912	23/05/2019	24/05/2019	15	14/06/2019	10/06/2019	20193040035961	NO
1199042019	20195110035652	23/05/2019	24/05/2019	15	14/06/2019	11/06/2019	20192040036371	NO
1196142019	20195100036882	27/05/2019	28/05/2019	15	18/06/2019	10/06/2019	20193040035971	NO



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

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	FECHA DE ENTREGA AL CIUDADANO	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
1248842019	20195110036832	28/05/2019	29/05/2019	10	12/06/2019	06/06/2019	20193080035251	NO
1250002019	20195110037182	28/05/2019	29/05/2019	10	12/06/2019	12/06/2019	20195200036461	NO

(*) SI BIEN SE FIJÒ EL AVISO DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES, ESTOS NO TIENEN FECHA DE HABERSE DESFIJADO