

Entidad: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Periodo: 1 de Diciembre a 31 de Diciembre de 2016

Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Recibidos	Localidad de los hechos
CONSULTA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
CONSULTA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	WEB	SDQS	1	(en blanco)
CONSULTA	BIENES DE INTERES	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
CONSULTA	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	1	17 - LA CANDELARIA
CONSULTA	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	26	(en blanco)
CONSULTA	BIENES DE INTERES	WEB	SDQS	1	1 - USAQUEN
CONSULTA	BIENES DE INTERES	WEB	SDQS	1	(en blanco)
CONSULTA	BOGOTA EN UN CAFE	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	WEB	SDQS	1	4 - SAN CRISTOBAL
DERECHO DE PETICIÓN DE	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	7	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	WEB	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	CANDELARIA ES TU CASA ( ENLUCIMIENTO DE	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
QUEJA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	BUZON	SDQS	1	(en blanco)
QUEJA	BIENES DE INTERES	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
QUEJA	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	1	12 - BARRIOS UNIDOS
QUEJA	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	ADMINISTRATIVO: ASUNTOS DEL DESPACHO	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
SUGERENCIA	BOGOTA EN UN CAFE	TELEFONO	SDQS	1	(en blanco)
TOTAL				51	

Vo/bo

Juan Fernando Acosta Mirkow  
Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramirez Castillo  
Profesional Apoyo Atención al Ciudadano

Entidad: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural


Periodo: 1 de Diciembre a 31 de Diciembre de 2016

Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Solucionados	Localidad de los hechos
CONSULTA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
CONSULTA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	WEB	SDQS	1	(en blanco)
CONSULTA	BIENES DE INTERES	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
CONSULTA	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	1	13 - TEUSAQUILLO
CONSULTA	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	21	(en blanco)
CONSULTA	BIENES DE INTERES	WEB	SDQS	1	(en blanco)
CONSULTA	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DENUNCIA POR ACTOS DE	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	3	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	TELEFONO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	WEB	SDQS	2	17 - LA CANDELARIA
DERECHO DE PETICIÓN DE	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	WEB	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	1	13 - TEUSAQUILLO
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	4	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	BIENES DE INTERES	PRESENCIAL	SDQS	1	(en blanco)
QUEJA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	BUZON	SDQS	1	(en blanco)
QUEJA	BIENES DE INTERES	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
QUEJA	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
QUEJA	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	BUZON	SDQS	2	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	BIENES DE INTERES	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
SUGERENCIA	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	BUZON	SDQS	1	(en blanco)
<b>TOTAL</b>				<b>52</b>	

Vo/bo

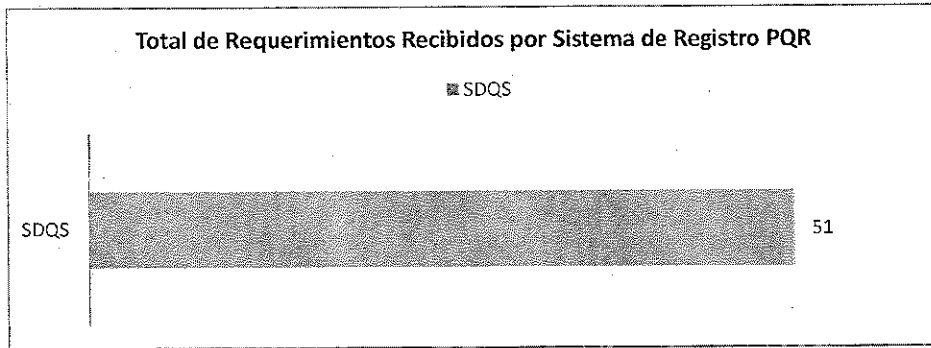
Juan Fernando Acosta Mirkow

Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo   
 Profesional Apoyo Atención al Ciudadano

## INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC	SECTOR: Cultura
PERIODO DEL INFORME: 01 de Diciembre de 2016 a	31 de diciembre de 2016



Total de Requerimientos Recibidos 51

### Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna	Total general
Canal	SDQS	
WEB	6	6
TELEFONO	1	1
ESCRITO	40	40
E-MAIL	3	3
BUZON	1	1
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>51</b>

### Análisis

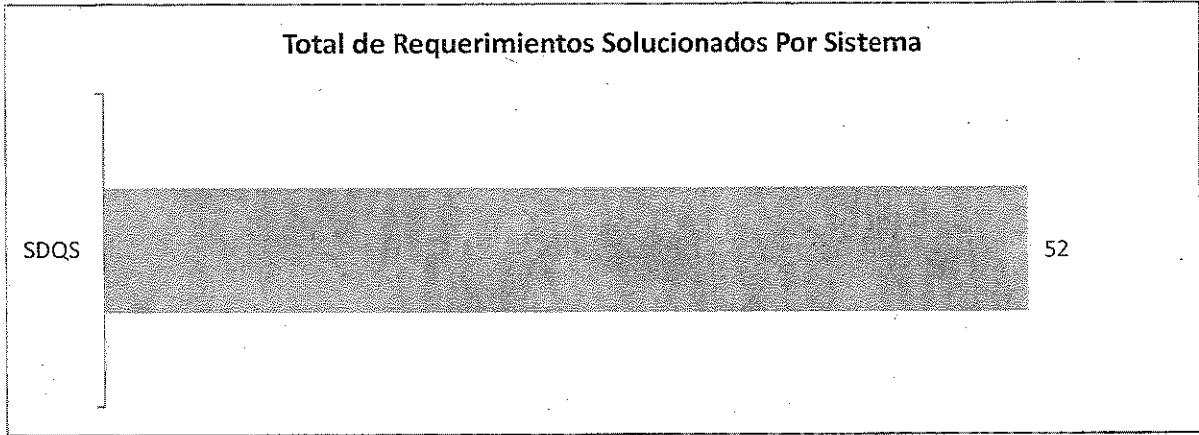
De acuerdo a la información consolidada en el formato 02-SdqS- Gestión Peticiones del SDQS, durante el mes de diciembre se registraron cincuenta y una (51) solicitudes, las cuales ingresaron así:

Escrito: 40 correspondientes al 78,4 %  
 Web: 6 correspondientes al 11,8 %  
 E- mail: 3 correspondiente al 5,9 %  
 Teléfono: 1 correspondiente al 2 %  
 Buzón: 1 correspondiente al 2 %

Sin embargo, se evidenció que la información consolidada en el sistema SDQS y el cuadro de seguimiento y control de SDQS de la entidad, en el que se registran las solicitudes ingresadas al sistema no coincide, teniendo en cuenta que en el formato 02-SDQS- Gestion -Peticiones que genera el sistema incluye rezagos de meses anteriores y no los que efectivamente son registrados durante el periodo a reportar.

Para el mes de diciembre en el cuadro interno de control y seguimiento SDQS se registrarán cuarenta y nueve (49) solicitudes las cuáles ingresarón por los diferentes canales así:

Escrito: 38 correspondientes al 77,6 %  
 Web: 5 correspondientes al 10,2 %  
 E-mail: 4 correspondientes al 8,2 %  
 Buzón: 2 correspondientes al 4,1 %



Top de Solucionados 52

Solucionados	Etiquetas de columna							
Sistema PQRS/Tipología	CONSULTA	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Total general
SDQS	28	5	1	1	2	6	9	52
Total general	28	5	1	1	2	6	9	52

**Análisis**

Durante el mes de diciembre de acuerdo a la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestion\_Peticiones del SDQS el Instituto resolvió 52 solicitudes, sin embargo y como se advierte en la hoja de Total -Recibidos, esta cantidad no coincide con el número de respuesta registradas por nuestra entidad dentro del mes.

De acuerdo al cuadro de seguimiento y control de registro SDQS de la entidad, el Instituto brindó respuesta a definitiva a 53 solicitudes, así:

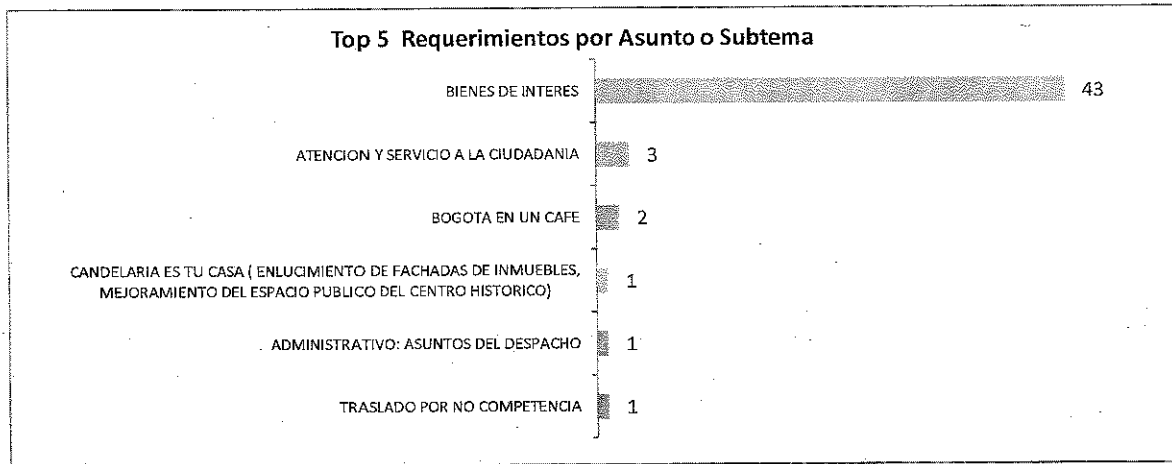
- Consulta : 32
- Denuncia: 1
- Derecho de Petición de caracter particular: 13
- Sugerencias: 2
- Quejas: 5

Quedan pendientes por respuesta definitiva de los ingresos del mes de diciembre 10 solicitudes las cuales se encuentran en término para ser atendidas y 1 en ampliación de términos de conformidad con el art. 14 de la ley 1755 de 2015.

Vo/bo  
 Juan Fernando Acosta Mirkow  
 Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo  
 Profesional Apoyo Atención al Ciudadano

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Total - Top 5 de Requerimientos 51

**Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema**

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna							Total General
	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA		
BIENES DE INTERES	30	8	4	1			43	
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2		1				3	
BOGOTA EN UN CAFE	1				1		2	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA				1			1	
ADMINISTRATIVO: ASUNTOS DEL DESPACHO						1	1	
CANDELARIA ES TU CASA ( ENLUCIMIENTO DE FACHADAS DE INMUEBLES, MEJORAMIENTO DEL ESPACIO PUBLICO DEL CENTRO HISTORICO)		1					1	
Total general	33	9	5	2	1	1	51	

**Análisis**

Como se puede evidenciar la mayoría de las solicitudes registradas es respecto de consultas a Bienes de Interes Cultural, las cuasles representan el 84,3% del total de requerimientos registrado en el mes de Diciembre.

Vo/bo  
 Juan Fernando Acosta Mirkow  
 Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo  
 Profesional Apoyo Atención al Ciudadano


### Avances de las acciones de mejora.

Descripción del hallazgo	Causa del hallazgo	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
Falta de oportunidad en la respuesta brindada a la ciudadanía.	En el mes de noviembre se brindó respuesta a dos (2) solicitudes fuera de los términos establecidos.	Socializar y sensibilizar a los servidores sobre la importancia y consecuencias que conllevan la no oportunidad en la respuesta.	Número de Servidores socializados y sensibilizados / total Servidores públicos de la entidad. *100%	31/Ene/2017

Vo/bo

Juan Fernando Acosta Mirkow

Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo 

Profesional Apoyo Atención al Ciudadano