

Tipología	Subtema y/o Descriptor
CONSULTA	BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO A
CONSULTA	BIENES DE INTERES
CONSULTA	CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL
CONSULTA	CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL
CONSULTA	CONTROL URBANO
CONSULTA	CONTROL URBANO
DERECHO DE PETICIÓN DE I	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATI
DERECHO DE PETICIÓN DE I	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
DERECHO DE PETICIÓN DE I	BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO A
DERECHO DE PETICIÓN DE I	BIENES DE INTERES
DERECHO DE PETICIÓN DE I	BIENES DE INTERES
DERECHO DE PETICIÓN DE I	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIEN
DERECHO DE PETICIÓN DE I	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIEN
DERECHO DE PETICIÓN DE I	PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIM
DERECHO DE PETICIÓN DE I	TRASLADO POR NO COMPETENCIA
DERECHO DE PETICIÓN DE I	TRASLADO POR NO COMPETENCIA
DERECHO DE PETICIÓN DE I	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE I	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATI
DERECHO DE PETICIÓN DE I	BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO A
DERECHO DE PETICIÓN DE I	BIENES DE INTERES
DERECHO DE PETICIÓN DE I	CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL
DERECHO DE PETICIÓN DE I	CONTROL URBANO
DERECHO DE PETICIÓN DE I	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O A
DERECHO DE PETICIÓN DE I	PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS
DERECHO DE PETICIÓN DE I	PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIM
QUEJA	CONTROL URBANO
QUEJA	PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIM
RECLAMO	BIENES DE INTERES
RECLAMO	PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS
SOLICITUD DE COPIA	BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO A
SOLICITUD DE COPIA	PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECC
SOLICITUD DE COPIA	PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIM
SOLICITUD DE INFORMACIÓ	BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO A
SUGERENCIA	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIEN

ORIGINAL FIRMADO POR

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Subdirector de Gestión Corporativa
Revisó: Angela María Castro
Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano
Proyectó: Marcela Ramírez Castillo
Contratista- Atención al Ciudadano

Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Recibidos
ESCRITO	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	7
ESCRITO	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	16
E-MAIL	SDQS	2
ESCRITO	SDQS	8
ESCRITO	SDQS	1
WEB	SDQS	9
ESCRITO	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	1
WEB	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	2
WEB	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	1
WEB	SDQS	1
WEB	SDQS	1
WEB	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	2
ESCRITO	SDQS	5
ESCRITO	SDQS	2
ESCRITO	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	6
ESCRITO	SDQS	1
WEB	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	1
WEB	SDQS	1
E-MAIL	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	1
WEB	SDQS	1
TOTAL		83

Localidad de los hechos
(en blanco)
(en blanco)
13 - TEUSAQUILLO
(en blanco)
17 - LA CANDELARIA
(en blanco)
(en blanco)
4 - SAN CRISTOBAL
(en blanco)
4 - SAN CRISTOBAL
(en blanco)
8 - KENNEDY

Tipología	Subtema y/o Descriptor
CONSULTA	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO
CONSULTA	BIENES DE INTERES
CONSULTA	BIENES DE INTERES
CONSULTA	BIENES DE INTERES
CONSULTA	CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL
CONSULTA	CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL
CONSULTA	CONTROL URBANO
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	BIENES DE INTERES
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	BIENES DE INTERES
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	CONTROL URBANO
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS
QUEJA	BIENES DE INTERES
QUEJA	BIENES DE INTERES
SOLICITUD DE COPIA	ADMINISTRATIVO: ASUNTOS DEL DESPACHO

ORIGINAL FIRMADO POR

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow

Subdirector de Gestión Corporativa

Revisó: Angela María Castro

Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo

Contratista- Atención al Ciudadano

Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Solucionados
WEB	SDQS	1
E-MAIL	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	14
WEB	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	13
ESCRITO	SDQS	5
ESCRITO	SDQS	1
WEB	SDQS	9
WEB	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	4
WEB	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	4
E-MAIL	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	1
ESCRITO	SDQS	1
TOTAL		59

Localidad de los hechos

(en blanco)

(en blanco)

(en blanco)

1 - USAQUEN

17 - LA CANDELARIA

(en blanco)

(en blanco)

(en blanco)

(en blanco)

4 - SAN CRISTOBAL

(en blanco)

(en blanco)

(en blanco)

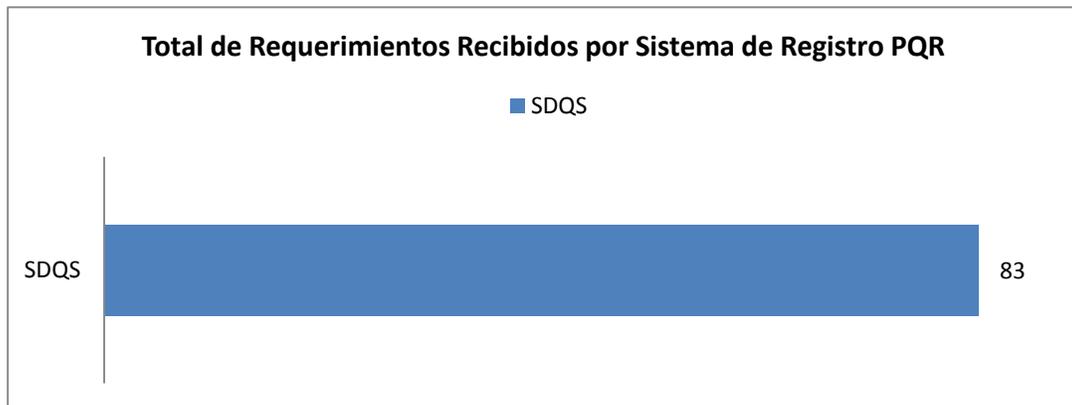
(en blanco)

12 - BARRIOS UNIDOS

(en blanco)

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

ENTIDAD: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC		SECTOR: Cultura,Recreacion y Deporte	
PERIODO DEL INFORME:	01 de Enero al	31 de enero de 2017	



Total de Requerimientos Recibidos 83

Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna	
Canal	SDQS	Total general
WEB	18	18
ESCRITO	62	62
E-MAIL	3	3
Total general	83	83

Análisis

De acuerdo a la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del SDQS, durante el mes de enero se registraron ochenta y tres (83) solicitudes, las cuales ingresaron así:

Escrito: 62 correspondientes al 74,70 %
 Web: 18 correspondientes al 21,69 %
 E- mail: 3 correspondiente al 3,61 %

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 excluyó las siguientes solicitudes del reporte: 179492017-179702017- 179782017- 179862017- 179952017 - 160312017- 173502017- 206872017 las cuales ingresaron el 31 de enero pero fueron registradas en el SDQS en el mes de febrero de 2017.

Para el mes de enero en el cuadro interno de control y seguimiento SDQS se registrarón noventa y un (91) solicitudes las cuáles ingresarón así:

Escrito: 69 correspondientes al 75,82 %

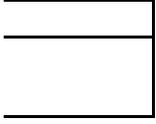
Logo Entidad que Realiza el Informe

Web:	21 correspondientes al 1,10 %
E-mail:	1 correspondientes al 23,08 %

ORIGINAL FIRMADO POR

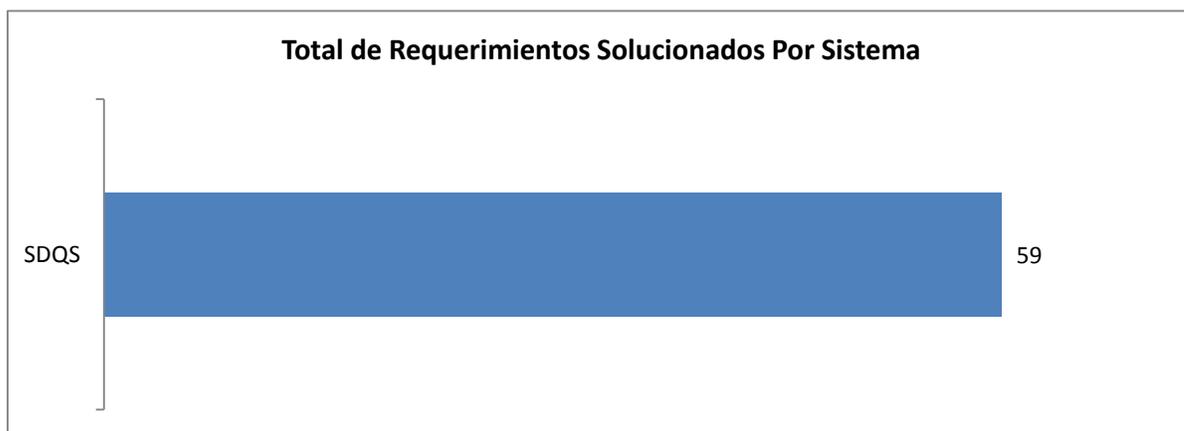
Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Subdirector de Gestión Corporativa
Revisó: Angela María Castro
Contratista Transparencia y Atención al
Proyectó: Marcela Ramírez Castillo
Contratista- Atención al Ciudadano

Logo Entidad que Realiza el Informe



Logo Entidad que Realiza el Informe

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



Top de Solucionados 59

Solucionados	Etiquetas de columna					
Sistema PQRS/Tipología	CONSULTA	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Total general
SDQS	36	2	1	11	9	59
Total general	36	2	1	11	9	59

Análisis

Durante el mes de enero de acuerdo a la información consolidada en el en formato 02-SdqS- Gestion_Peticiones del SDQS el resolvió cincuenta y nueve (59) solicitudes, sin embargo y como se advierte en la hoja de Total -Recibidos, esta cantidad no es 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 58 las cuales ingresaron así: 8 solicitudes que ingresaron en el mes de noviembre, 31 que ingresaron en el mes de diciembre y 18 ingresaron en el mes de enero.

Quedan pendientes por respuesta definitiva de los ingresos del mes de enero 17 solicitudes, de las cuales se encuentran respuesta parcial.

Logo Entidad que Realiza el Informe

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow

Subdirector de Gestión Corporativa

Revisó: Angela María Castro

Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo

Contratista- Atención al Ciudadano

]

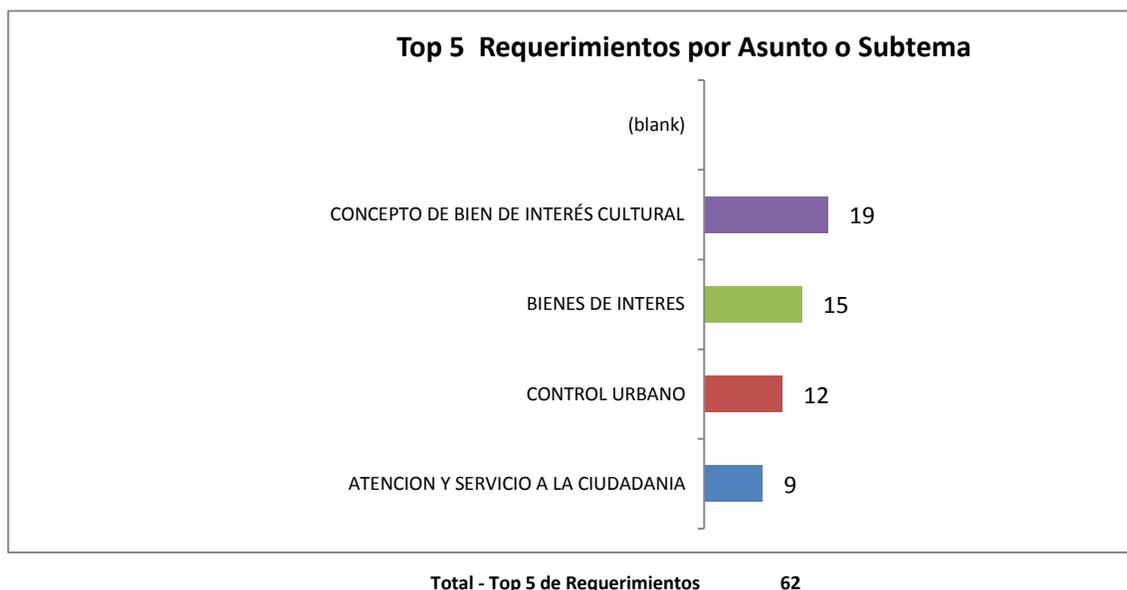
Instituto
coincide con

solicitudes
de las que

110 con

Logo Entidad que Realiza el Informe

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



Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna					
	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	QUEJA	(en blanco)
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	17	2				
BIENES DE INTERES	7	5	2	1		
CONTROL URBANO	10	1			1	
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA			9			
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS		6		1		
Total general	34	14	11	2	1	

Análisis

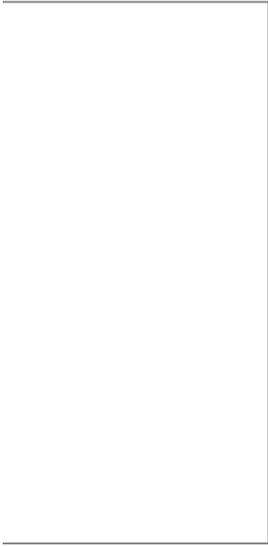
Se evidencia que las solicitudes realizadas por la ciudadanía son relacionadas con la Misión de nuestra Entidad, y con los progra
De igual forma se advierte que la información contenida en la tabla de datos y gráfica no coincide con la información registrada

ORIGINAL FIRMADO POR

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Subdirector de Gestión Corporativa
Revisó: Angela María Castro
Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano
Proyectó: Marcela Ramírez Castillo
Contratista- Atención al Ciudadano

Logo Entidad que Realiza el Informe

FORMACIÓN



SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Total general
			19
			15
			12
			9
			7
			62

mas que viene adelantando el Instituto.

en el presente informe.

Logo Entidad que Realiza el Informe

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 enero se se brindó respuesta a cuatro (4) solicitudes fuera de los terminos 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/Mar/2017

ORIGINAL FIRMADO POR

Pag 6 de 6

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow

Subdirector de Gestión Corporativa

Revisó: Angela María Castro

Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo

Contratista- Atención al Ciudadano