



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



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

## FORMATO: INFORME DE EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Código:SE-F07

Versión:00

|   |   |
|---|---|
| <b>MODALIDAD:</b>   | Verificación <input type="checkbox"/> Validación <input type="checkbox"/> Revisión <input checked="" type="checkbox"/>  |
| <b>NOMBRE DEL INFORME:</b>  | Informe Segundo Semestre 2016 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes IDPC  |
| <b>FECHA:</b>   | 30 enero de 2017  |
| <b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD A EVALUAR:</b> | Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Solicitudes en el IDPC  |
| <b>LIDER DEL PROCESO:</b>   | Juan Fernando Acosta Mirkow<br>Subdirector de Gestión Corporativa   |
| <b>RESPONSABLE OPERATIVA DEL SISTEMA:</b>                           | Marcela Ramírez C.<br>Contratista Responsable Operación SDQS  |
| <b>OBJETIVO DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO:</b>                      | Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la atención de PQRS  |
| <b>ALCANCE:</b>   | Informes mensuales y Semestral PQRS segundo semestre de 2016.   |
| <b>NORMATIVIDAD APLICABLE:</b>                                      | <p>Ley 1755/15. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</p> <p>Ley 1712/14. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 1474/11. 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.</p> <p>Decreto 392/15 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.</p> <p>Decreto 103/15. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712/14 y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 197/14 de la Alcaldía Mayor. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Decreto 19/12. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p> <p>Decreto 371/10. Se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.</p> |



|  |  |
|--|--|
|  | Circular 007/13. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo.  |
|  | Circular 087/15, Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital, sobre el Informe Estadístico Mensual de las PQRS. |
|  | Resolución 263/16 IDPC. Se designa el Defensor de Ciudadano.   |

## INFORME - RESULTADOS

El análisis se realiza con base en la información reportada en el formato interno de control de PQRS que tiene implementado el IDPC, y con el cual periódicamente se realiza seguimiento.

El IDPC viene implementado acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de las normas en la atención a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

Medios por los cuales se recibieron los requerimientos:

| Medio               | Total      | %     |
|---------------------|------------|-------|
| Presencial          | 2          | 0,4%  |
| Escrito             | 343        | 73,6% |
| Buzon de sugerencia | 37         | 7,9%  |
| mail                | 21         | 4,5%  |
| Red social          | 3          | 0,6%  |
| web                 | 58         | 12,4% |
| Teléfono            | 2          | 0,4%  |
| <b>Total</b>        | <b>466</b> |       |

| Medio               | dic       | nov       | oct       | sep       | agos      | julio      | Total      | %     |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-------|
| Presencial          | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0          | 2          | 0,4%  |
| Escrito             | 38        | 49        | 58        | 46        | 60        | 92         | 343        | 73,6% |
| Buzon de sugerencia | 2         | 5         | 0         | 0         | 0         | 30         | 37         | 7,9%  |
| mail                | 4         | 4         | 2         | 1         | 6         | 4          | 21         | 4,5%  |
| Red social          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 3          | 3          | 0,6%  |
| web                 | 5         | 11        | 11        | 8         | 12        | 11         | 58         | 12,4% |
| Teléfono            | 0         | 0         | 0         | 1         | 1         | 0          | 2          | 0,4%  |
| <b>Total</b>        | <b>49</b> | <b>70</b> | <b>72</b> | <b>56</b> | <b>79</b> | <b>140</b> | <b>466</b> |       |

Se registran mensualmente, para el segundo semestre de 2016, las siguientes PQR:

| Mes          | Recibido   | Fuera de Término | %          |
|--------------|------------|------------------|------------|
| Julio        | 140        | 92               | 66%        |
| Agosto       | 79         | 27               | 34%        |
| Septiembre   | 56         | 6                | 11%        |
| Octubre      | 72         | 13               | 18%        |
| Noviembre    | 70         | 4                | 6%         |
| Diciembre    | 49         | 1                | 2%         |
| <b>Total</b> | <b>466</b> | <b>143</b>       | <b>31%</b> |



En el semestre se reporta la información por área así:

| Área                        | Recibido   | Fuera de Término | %          |
|-----------------------------|------------|------------------|------------|
| Subdirección Intervención   | 369        | 134              | 36%        |
| Subdirección General        | 9          | 1                | 11%        |
| Subdirección de Divulgación | 42         | 4                | 10%        |
| Subdirección Corporativa    | 37         | 1                | 3%         |
| Asesoría Jurídica           | 8          | 3                | 38%        |
| Asesoría Control Interno    | 1          | 0                | 0%         |
| <b>Total</b>                | <b>466</b> | <b>143</b>       | <b>31%</b> |

En comparación con las cifras reportadas en el primer semestre de 2016 la entidad pasó de 46% a 31% de requerimientos contestados fuera de término; y en relación con las respuestas a los requerimientos que no se cargaban en el sistema SDQS se pasó del 13% al 0%. Hubo incremento del 108% de requerimientos recibidos, del primer al segundo semestre de 2016.

De los 466 requerimientos recibidos, en el segundo semestre, el 30% se recibió en julio, 17% en agosto, 15% en octubre y noviembre, 12% en septiembre y 11% en septiembre. El 32% de los requerimientos es consulta, 30% derechos de petición de interés particular y 14% solicitud de información. La Subdirección de Intervención es el área con más requerimientos (79%) y Control Interno la más baja (0.2%). El porcentaje de requerimientos por cada uno de los canales es: 74% escrito, 12% web, 8% buzón de sugerencias, 4.5% correo electrónico, 0.6% red social, y 0.4% presencial y telefónico.

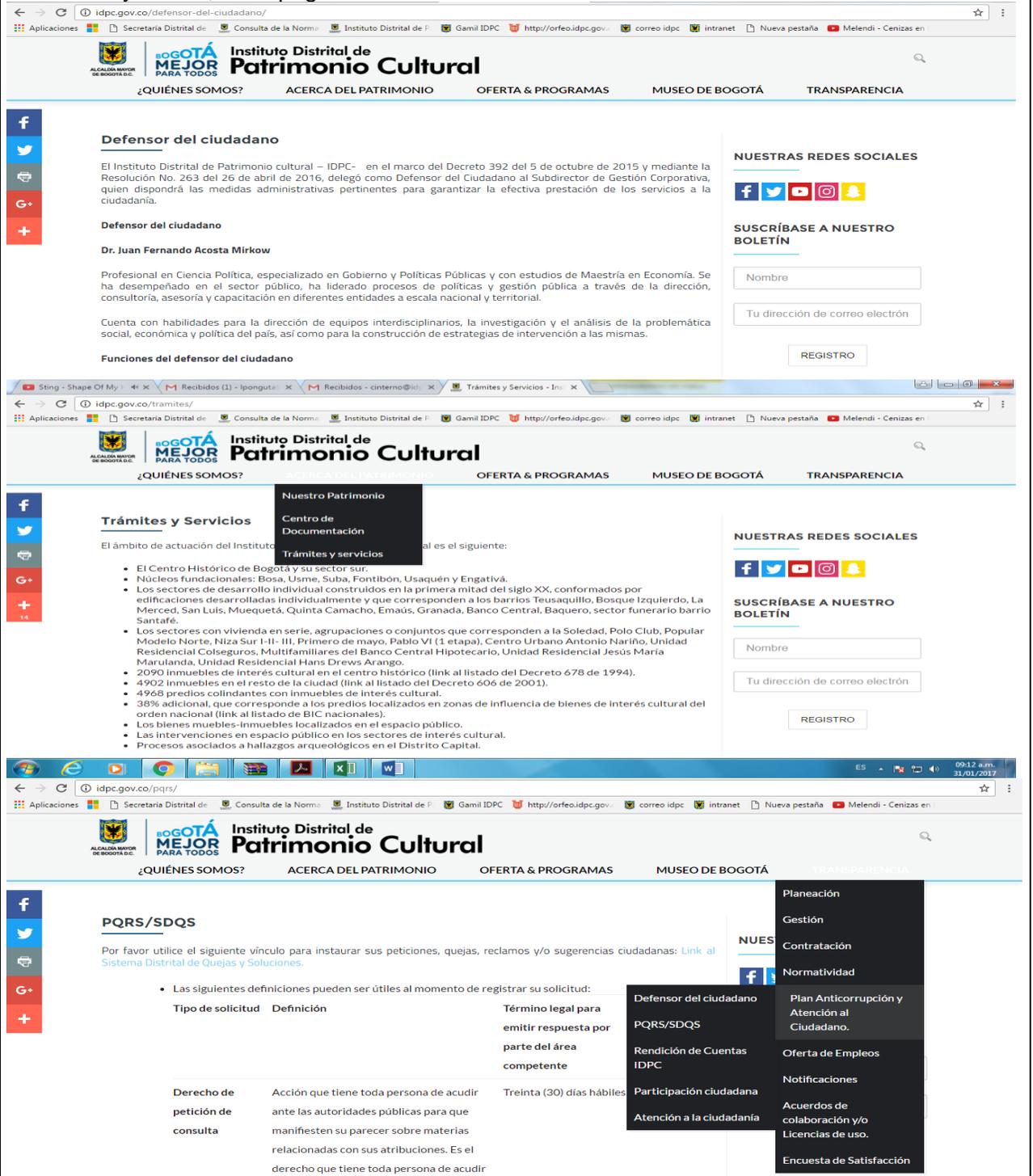
De julio a diciembre ha disminuido el número de requerimientos contestados por fuera de término, pasó del 66% al 2%. Así mismo, en éste período ha disminuido en un 65% el número de requerimientos recibidos; lo anterior, teniendo en cuenta la clasificación de éstos por “Trámite Administrativo propio de la Entidad”, cuyos tiempos de respuesta superan los establecidos en la Ley 1755 de 2015. Del total de los requerimientos recibidos, en el segundo semestre, el 31% se contestó por fuera de término. La Asesoría Jurídica registra el mayor porcentaje de requerimientos contestados por fuera de términos 38%.

Respecto al análisis de las respuestas a los requerimientos que realiza la Subdirección de Calidad del Servicio se evidencia por cada criterio lo siguiente: coherencia 86%, claridad 43% calidad 100% y oportunidad 86%. Los puntos de control no son efectivos para garantizar el cumplimiento de los criterios para las respuestas a la ciudadanía.

Persiste la dificultad de identificación de causas que determinen las diferencias entre el número de requerimientos (recibidos, tipología, contestados) que reporta el sistema SDQS, el registrado por la Entidad en el cuadro de control y los informes mensuales que se reportan a la Veeduría y Alcaldía Mayor. No se evidencia en los informes de PQR las justificaciones sobre las diferencias presentadas en cada uno de los reportes, ni se identifican los requerimientos donde se evidencia diferencia en tipología y/o tiempo (recepción /cierre).

Se evidencia aplicación de encuestas en puntos de atención, pero no relacionadas con las repuestas a los requerimientos. No se incluyen los resultados al proceso de mejora continua.

Se evidencia publicación de la información relacionada con atención a la ciudadanía, defensor al ciudadano y PQRS, en la página web así:



The screenshots show the following content:

- Defensor del ciudadano:**

El Instituto Distrital de Patrimonio cultural – IDPC – en el marco del Decreto 392 del 5 de octubre de 2015 y mediante la Resolución No. 263 del 26 de abril de 2016, delegó como Defensor del Ciudadano al Subdirector de Gestión Corporativa, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

**Defensor del ciudadano**  
**Dr. Juan Fernando Acosta Mirkow**

Profesional en Ciencia Política, especializado en Gobierno y Políticas Públicas y con estudios de Maestría en Economía. Se ha desempeñado en el sector público, ha liderado procesos de políticas y gestión pública a través de la dirección, consultoría, asesoría y capacitación en diferentes entidades a escala nacional y territorial.

Cuenta con habilidades para la dirección de equipos interdisciplinarios, la investigación y el análisis de la problemática social, económica y política del país, así como para la construcción de estrategias de intervención a las mismas.

**Funciones del defensor del ciudadano**
- Trámites y Servicios:**

El ámbito de actuación del Instituto es el siguiente:

  - El Centro Histórico de Bogotá y su sector sur.
  - Núcleos fundacionales: Bosa, Usme, Suba, Fontibón, Usaquén y Engativá.
  - Los sectores de desarrollo individual construidos en la primera mitad del siglo XX, conformados por edificaciones desarrolladas individualmente y que corresponden a los barrios Teusaquillo, Bosque Izquierdo, La Merced, San Luis, Muequetá, Quinta Camacho, Emaús, Granada, Banco Central, Baquero, sector funerario barrio Santafé.
  - Los sectores con vivienda en serie, agrupaciones o conjuntos que corresponden a la Soledad, Polo Club, Popular Modelo Norte, Niza Sur I-II-III, Primero de mayo, Pablo VI (1 etapa), Centro Urbano Antonio Nariño, Unidad Residencial Coseguros, Multifamiliares del Banco Central Hipotecario, Unidad Residencial Jesús María Marulanda, Unidad Residencial Hans Drews Arango.
  - 2090 inmuebles de interés cultural en el centro histórico (link al listado del Decreto 678 de 1994).
  - 4902 inmuebles en el resto de la ciudad (link al listado del Decreto 606 de 2001).
  - 4968 predios colindantes con inmuebles de interés cultural.
  - 38% adicional, que corresponde a los predios localizados en zonas de influencia de bienes de interés cultural del orden nacional (link al listado de BIC nacionales).
  - Los bienes muebles-inmuebles localizados en el espacio público.
  - Las intervenciones en espacio público en los sectores de interés cultural.
  - Procesos asociados a hallazgos arqueológicos en el Distrito Capital.
- PQRS/SDQS:**

Por favor utilice el siguiente vínculo para instaurar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias ciudadanas: [Link al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.](#)

  - Las siguientes definiciones pueden ser útiles al momento de registrar su solicitud:

| Tipo de solicitud               | Definición   | Término legal para emitir respuesta por parte del área competente |
|---------------------------------|--|---|
| Derecho de petición de consulta | Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir | Treinta (30) días hábiles   |

Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58  
 Teléfono: 355 0800 · Fax: 2813539  
 www.patrimoniocultural.gov.co  
 Información: Línea 195

### Actividades realizadas para la mejora:

- Actualización de la información en la página
- Publicación de informes de PQRS y del Defensor del ciudadano
- Aplicación de encuestas de percepción en puntos de atención
- Revisión y actualización de procedimientos relacionados con la atención a la ciudadanía y misionales – trámites y servicios (en proceso)
- Designación, acompañamiento y asesoría a los operadores laterales
- Realización de capacitación
- Participación en mesas de trabajo con la Veeduría Distrital
- Revisión y actualización de valores institucionales – Plataforma Estratégica 2016 -2020
- Publicación carta de trato digno
- Monitoreo permanente de los requerimientos y generación de alertas
- Compromiso del equipo directivo
- Cargue de todas las respuestas a los requerimientos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Realización de reunión y capacitación con el DAFP para temas de SUIT

### RECOMENDACIONES:

1. Incluir en el PIC Institucional 2017, en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, temas relacionados con la Atención al Usuario, componente ético, socialización de los principios del Servicio a la Ciudadanía y actividades de entrenamiento en el puesto de trabajo y manejo del SDQS.
2. Identificar, por cada requerimiento, las causas de las diferencias en la información que reporta el SDQS y el Cuadro de Control del IDPC:

| Medio               | Inf. SDQS  | Inf. IDPC  | Diferencia |
|---------------------|------------|------------|------------|
| Presencial          | 3          | 2          | 1          |
| Escrito             | 372        | 343        | 29         |
| Buzon de sugerencia | 36         | 37         | -1         |
| mail                | 27         | 21         | 6          |
| Red social          | 3          | 3          | 0          |
| web                 | 46         | 58         | -12        |
| Teléfono            | 4          | 2          | 2          |
| <b>Total</b>        | <b>491</b> | <b>466</b> | <b>25</b>  |

3. Incorporar los resultados de las encuestas de percepción de la ciudadanía al Proceso de Mejora Continua – SIG.
4. Establecer puntos de control que garanticen los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a la ciudadanía.
5. Continuar con acciones de mejora para disminuir número de requerimientos con respuesta fuera de término.
6. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia



de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial. “Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

7. Revisar y actualizar el Proceso “Atención a la Ciudadanía” de manera que se garantice una visión sistémica, puntos de control y articulación entre las actividades de los procesos misionales, trámites, servicios, puntos de atención a la ciudadanía, PQR, Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, y publicación información (SUIT, mapa callejero, web, entre otros).
8. Establecer, para la vigencia 2017, el líder en temas relacionados con los trámites y servicios.
9. Seguir monitoreando el cumplimiento de tiempos y criterios para la respuesta de los requerimientos de la ciudadanía.

**ORIGINAL FIRMADO POR ASESOR DE CONTROL  
INTERNO**

\_\_\_\_\_  
**AUDITOR LÍDER**

**PUBLICADO EN PÁGINA WEB Y RADICADO POR  
CORRESPONDENCIA No. 0530-3**

\_\_\_\_\_  
**LÍDER DEL PROCESO**

|                                       |           |           |             |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-------------|
| <b>FECHA DE ENTREGA Y PUBLICACIÓN</b> | <b>31</b> | <b>01</b> | <b>2017</b> |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-------------|