



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

MODALIDAD:	Verificación ___ Validación ___ Revisión <u>X</u>
NOMBRE DEL INFORME:	Informe Segundo Semestre 2015 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes IDPC
FECHA:	29 de enero de 2016
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD A EVALUAR:	Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Solicitudes en el IDPC
LIDER DEL PROCESO:	Diana Pérez Subdirectora de Gestión Corporativa
RESPONSABLE OPERATIVA DEL SISTEMA	Hadit Lorena Enciso – Planta Profesional PQRS – Subdirección Corporativa
OBJETIVO DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO:	Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la atención de PQRS
ALCANCE:	Informe Semestral PQRS vigencia 2015
NORMATIVIDAD APLICABLE:	<p>Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual 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 de 2014. Por medio de la cual 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 de 2011. Por la cual 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. Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</p>

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



	Acuerdo 348 de 2008. Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital. Artículo 58.
	Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor. Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Artículos 14 y 23.
	Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12 y 14.
	Decreto 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Artículo 3.
	Circular 007 de 2013. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo.
	Circular 087 de 2015, Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital, sobre el Informe Estadístico Mensual de las PQRS.
	Resolución 429 de 2014 IDPC. Por medio de la cual se designa el Defensor de Ciudadano.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

- Solicitud de informe a la responsable operativa de consolidar la información de PQRS
- Solicitud de informe al Defensor del Ciudadano
- Análisis de la información y de la normatividad
- Generación de informe

FORTALEZAS:

El 29 de julio de 2015, la Asesoría de Control Interno, entregó el Informe de Auditoría al Proceso de Atención al Cliente y Usuarios – Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía y partes interesadas, con las respectivas recomendaciones; hasta la fecha se han implementado las siguientes mejoras:

1. Se actualizaron algunos documentos del Proceso así:

PD-AU-P01	Procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía y Partes Interesadas	09/07/2015	Intranet	Público	Procedimiento
MN-AU-01	Manual de Servicio a la Ciudadanía	28/10/2015			Manual
FM-01-PD-AU-01	Formato Encuesta Satisfacción PQRS	09/07/2015			Formato
PT-01-PD-AU-01	Plantilla Comunicación Ampliación de Término	09/07/2015			Plantilla

<http://idpc.gov.co/wp-content/uploads/2015/10/MN-AU-01-Manual-Atencion-a-la-Ciudadania.pdf>

http://intranet.idpc.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=108&Itemid=13

2. El 21 de octubre de 2015, se publicó en la web la carta de trato digno a la Ciudadanía.

<http://idpc.gov.co/wp-content/uploads/2015/10/digno.pdf>

3. Se actualizó en la página web el link Atención Ciudadanía.



4. Se actualizaron algunos actos administrativos, relacionados con las aprobaciones de intervención de los bienes de interés cultural de la ciudadanía así:



Se incluye información relacionada con: tipo de inmueble, dirección, tipo de solicitud, acto administrativo, tipo de intervención, localidad, barrio, uso específico, resolución y fecha.

Dirección	Tipo de Inmueble	Tipo de Solicitud	Acto Administrativo Anterior	Tipo de Intervención	Localidad	Barrio	Uso - Especificos	Resolución de	No.	Fecha
CL 8 No 6-43 pisos 1,2,3,4/CL 7 No 6-54 Pisos 1 y 3 Garages 3 y 4/K: 8 A No 7-57	SIC - SA	R. Localitvas	Prorrogación anterior 039 del 22 de enero de 2014	Prórroga	La Candalaria	Centro Administrativo	Dotacional	Prorrogar	5	07/01/2015
CL 3 D No 1-61	SIC - SA	R. Localitvas		Reparaciones Localitvas	La Candalaria	Centro Administrativo	Dotacional	Aprobación	6	07/01/2015
Kr 5 No 12C-40	BIC - Intervención Arquitectónica	R. Localitvas		Reparaciones Localitvas	La Candalaria	La Catedral	Dotacional	Aprobación	7	07/01/2015

5. En la página web se publicó la normatividad urbana y los tiempos de respuesta.



6. Se elaboró y publicó el Portafolio de Servicios y Trámites del IDPC.

<http://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/servicios/>



7. Con el propósito de mejorar la comunicación con la ciudadanía, en el link de Trámites y Servicios, de la página web, se establecieron las opciones de traducción de página y ampliación del tamaño de la letra.



The screenshot shows the website idpc.gov.co/atencion-ciudadania/servicios/. The main content area features a blue arrow pointing right and the text: "ENGLISH VERSION" and "El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural desarrolla sus funciones de protección del patrimonio cultural en el Distrito Capital. Dentro de sus funciones se encuentran:". Below this is a list of five functions. The sidebar on the right includes the "Instituto Distrital de Patrimonio Cultural" name, address (Calle 12B 2-58, Bogotá D.C., 355 08 00), email (atencionciudadania@idpc.gov.co), a "Aumentar Tamaño Letra" button with a blue arrow pointing left, and a "Inscríbete a nuestro boletín de novedades" section with a sign-up form.

8. En diciembre de 2015 se aprobó el programa de gestión de ética, el cual tiene por objetivo *“Diseñar estrategias para fortalecer la gestión ética en el Instituto con el fin de tener una gestión más transparente hacia los ciudadanos y partes interesadas”*. PL-GT-01
<http://intranet.idpc.gov.co/sig/PL-GT-01.pdf>
9. Con el acompañamiento de la Subdirección de Calidad del Servicio – Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se capacitó en la metodología de implementación del SDQS. Participaron los operadores laterales del Sistema y los Subdirectores del IDPC. Se resaltó la importancia del manejo adecuado del sistema.
10. Con base en lo establecido en la Circular No.108 de 2015 frente al procedimiento para atender y tramitar el Derecho de Petición, establecido en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", la Entidad inicio la implementación de estrategias para la mejora del servicio a los ciudadanos frente a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información. como la expedición del Manual de Atención y de la Circular Interna 036 de 2015 (referencia temas como: Radicación; gestión y trámite; finalización y respuesta; y gestión, finalización y respuesta para requerimientos compartidos.

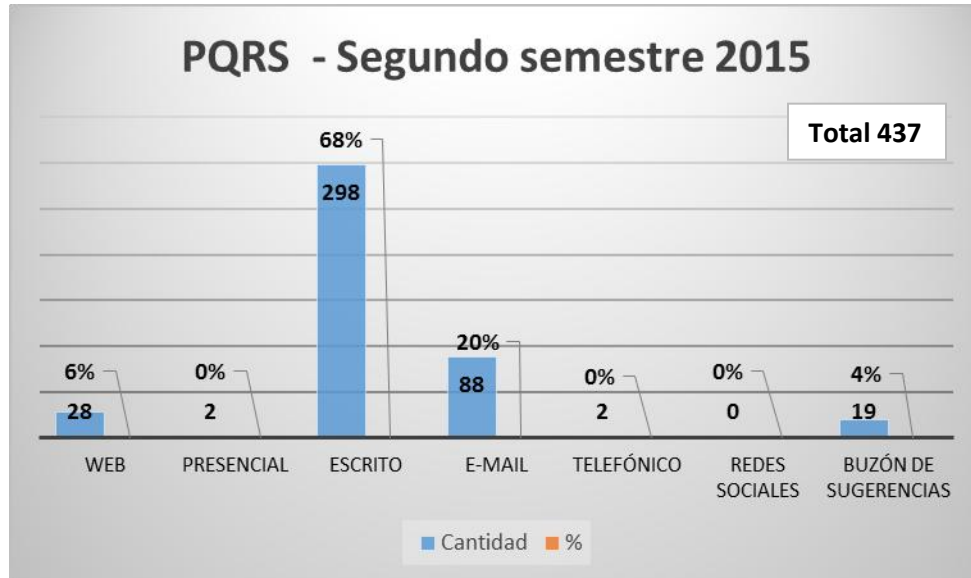
http://intranet.idpc.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=108&Itemid=13
http://idpc.gov.co/wp-content/uploads/2015/10/circular_36_2015.pdf

Se indicaba a los Subdirectores y Asesores del IDPC, la responsabilidad de generar acciones para garantizar respuestas oportunas y fomentar la cultura en los funcionarios y contratistas en torno a la calidad en la prestación del servicio de la Entidad.

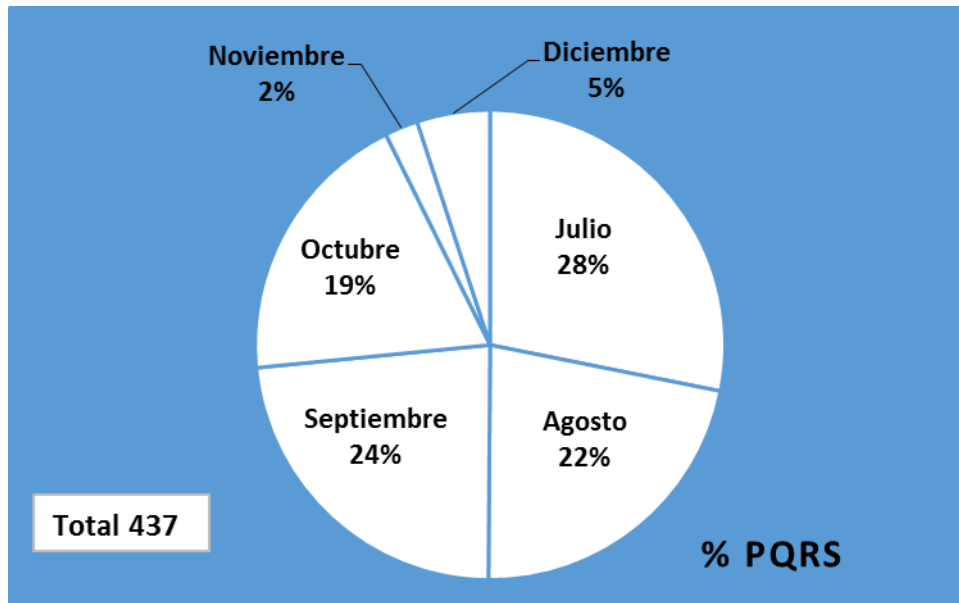


SITUACIÓN ACTUAL:

De acuerdo con los informes estadísticos mensuales de quejas, reclamos, sugerencia y solicitudes de información, reportados por la profesional responsable del sistema PQRS, se registran a 31dic2015 lo siguiente:



Fuente: Informe Semestral Profesional Atención a la Ciudadanía 14, 22 y 28 enero 2016





Se registran noventa y cinco (95) requerimientos de la Ciudadanía, sin respuesta, y por fuera del término legal así:

Área	Cantidad de requerimientos
Subdirección de Intervención	93
Subdirección Corporativa	2

Para la vigencia 2015, se registra un (1) requerimiento (Petición de interés particular) con número de radicado en ORFEO 20152100060622, del 2 de septiembre de 2014, Asignado a la Subdirección Técnica de Intervención, sin contestar. Y seis (6) requerimientos (cuatro peticiones de interés particular y dos solicitudes de información) con respuesta fuera de término.

De los requerimiento recibidos en la vigencia 2015, se registran cuatrocientos sesenta y cinco (465) respuestas a requerimientos, por fuera del término legal, de las cuales, cincuenta y nueve (59) no ha sido cargadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Por área se tiene la información siguiente:

Área	Cantidad de requerimientos contestados fuera de término	Sin cargar en el Sistema - SDQS
Subdirección de Intervención	373	52
Subdirección de Divulgación	59	4
Subdirección Corporativa	13	0
Subdirección General	13	2
Asesoría Jurídica	7	1
TOTAL	465	59

Del primer semestre de 2015, se registra lo siguiente:

Mes	Requerimientos con respuesta en término, sin cargar en el sistema	Requerimientos con respuesta fuera de término, sin cargar en el sistema	Requerimientos sin respuesta (31dic2015)
Enero	1	0	0
Febrero	0	0	0
Marzo	0	2	0
Abril	1	3	0
Mayo	1	4	0
Junio	1	0	3
TOTAL	4	9	3



Para el segundo semestre del 2015, se tiene la información siguiente:

Mes	Requerimientos con respuesta en término, sin cargar en el sistema	Requerimientos con respuesta fuera de término, sin cargar en el sistema	Requerimientos sin respuesta (31dic2015)
Julio	0	11	21
Agosto	0	5	17
Septiembre	3	10	27
Octubre	2	9	14
Noviembre	4	14	6
Diciembre	6	1	6
TOTAL	15	50	91

Problemáticas identificadas por el Defensor del Ciudadano¹

- Uso indebido de la ciudadanía de los canales de comunicación implementados por el Instituto para evaluar su gestión.
- Alto volumen de requerimientos de solicitudes de intervención vencidos y sin respuesta de la Subdirección de Intervención.
- Falta de atención oportuna a las solicitudes escritas formuladas por el Defensor del Ciudadano frente al estado actual de los trámites en que se solicita su intervención.

RECOMENDACIONES:

Recomendaciones del Defensor del Ciudadano²

1. Concientización por parte de los guías del Museo de Bogotá a los asistentes a las exposiciones y eventos organizados por éste, frente a la importancia del uso correcto de los formatos de quejas, reclamos y sugerencias ya que constituye el mecanismo más eficaz para afianzar las fortalezas y trabajar en las debilidades del Instituto en este aspecto.
2. Implementación de mecanismos de control al interior de cada dependencia de la entidad para evitar el vencimiento y la respuesta extemporánea de los requerimientos formulados por la ciudadanía a través de la organización de entrega de correspondencia, estudio y análisis de las cargas de trabajo y su distribución.
3. Buscar un mayor apoyo en los profesionales jurídicos de la entidad cuando se tengan inquietudes acerca de términos, veracidad, oportunidad y contenido de las respuestas dadas a la ciudadanía; pues muchos de los incumplimientos detectados obedecen a

¹ Informe Semestral Defensor del Ciudadano IDPC, 2016-210-000165-3, 20/01/2016

² Ibidem

desconocimiento de la normatividad aplicable y a las consecuencias disciplinarias que implica ello.

4. Del mismo modo, en atención a la promulgación del Decreto 392 de 2015 por la Alcaldía Mayor de Bogotá, es necesario que la entidad adopte las medidas administrativas y financieras necesarias tendientes a dar cabal cumplimiento a su contenido y en caso de considerarse necesario, se siga dando continuidad a las acciones adelantadas por los funcionarios designados como defensores del ciudadano en vicencias anteriores.

Recomendaciones de la Asesoría de Control Interno:

5. Tener en cuenta el Conpes 3785 de 2013³ y el Decreto 2573 de 2014, para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, teniendo en cuenta la satisfacción de los ciudadanos.

Tabla 1. Principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

Principio	Definición
<i>Eficiencia y oportunidad</i>	La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
<i>Efectividad</i>	Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
<i>Calidad</i>	Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
<i>Información completa y clara</i>	La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
<i>Transparencia</i>	Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
<i>Principio de buena fe en las actuaciones</i>	Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
<i>Consistencia</i>	El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
<i>Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas</i>	La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
<i>Colaboración - Información/servicios compartidos</i>	Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf

6. La gestión del proceso de Atención al Cliente y Usuarios no es una tarea exclusiva de quienes atienden las PQR, sino debe ser una labor integral, que requiere: articulación al interior del Instituto; compromiso de la Alta Dirección y gestión de recursos.
7. Realizar un diagnóstico y análisis del estado actual de la Atención a la Ciudadanía en la Entidad. Hacer una revisión integral del proceso. Identificar el nivel de cumplimiento de

³ Documento Conpes Consejo Nacional de Política Económica y Social. República de Colombia Departamento Nacional de Planeación. Página 21.



la norma: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.

8. Hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por el IDPC, y de la información que reposa en la Entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Para identificar así los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
9. Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de atender a la ciudadanía o dar respuesta a las PQR. Su contacto con el ciudadano y el ejercicio de la labor, son insumos para identificar aspectos por mejorar.
10. Establecer acciones concretas y efectivas que minimicen la brecha entre el cumplimiento normativo y la situación actual de la Entidad, es muy significativo el número de solicitudes sin respuesta, contestadas fuera de término y sin cargue en el SDQS.
11. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos y efectividad en las respuestas a los requerimientos.
12. 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.
13. Se reitera implementar de mecanismos de coordinación entre los servidores públicos responsables de atender las quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir la materialización de riesgos en el proceso.
14. Realizar mayor seguimiento a los cierres de requerimientos y establecer acciones de mejora.
15. Se reitera la revisión, actualización – documentación y divulgación del proceso de “Atención al Cliente y Usuarios”.
16. Actualizar la información, publicada en la página web, en el siguiente link:
<http://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/pqrs/>



← → ↻ idpc.gov.co/atencion-ciudadania/pqrs/

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL EL IDPC REVITALIZACIÓN DEL CENTRO FOMENTO NUESTRO PATRIMONIO ATENCIÓN CIUDADANÍA

PQRS

Inicio / Atención Ciudadanía / PQRS

Por favor utilice el siguiente vínculo para instaurar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias ciudadanas:

SDQS

Estadísticas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2014

- INFORME PRIMER SEMESTRE 2014
- INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2014

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Calle 12B 2-58
Bogotá D.C., ☎ 355 08 00
atencionciudadania@idpc.gov.co

Aumentar Tamaño Letra

A A A

← → ↻ idpc.gov.co/atencion-ciudadania/servicios/

NORMATIVA URBANA

1. Ley 1185 de 2008
2. Decreto 763 de 2009
3. Decreto 678 de 1994
4. Decreto 606 de 2001
5. Decreto 070 de 2015
6. Listados de declaratorias de BIC nacional, BIC distrital, monumentos conmemorativos
7. ↓ Poder autorización trámites de intervención

Formularios (reparaciones localivas, anteproyectos de intervención, espacio público, bienes muebles-inmuebles en el espacio público, publicidad exterior visual, equiparación a estrato 1)

ACTOS ADMINISTRATIVOS

- 2015

TIEMPOS DE RESPUESTA

Ley 1437 de 2011
Resolución 170 de 2011

idpc.gov.co/atencion-ciudadania/notificaciones/

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL EL IDPC REVITALIZACIÓN DEL CENTRO FOMENTO NUESTRO PATRIMONIO ATENCIÓN CIUDADANÍA

Notificaciones

Inicio / Atención Ciudadanía / Notificaciones

Buzón Electrónico Notificaciones Judiciales

De conformidad con las leyes 1437 de 2011 y 1564 de 2012. Nos permitimos informar a los despachos judiciales que el buzón electrónico designado para uso exclusivo de recepción de notificaciones judiciales es atencionciudadania@idpc.gov.co

RESOLUCIONES

Resolución 267 de 22 de Mayo de 2013: Por medio de la cual se justifica una contratación directa

Resolución 270 del 24 de mayo de 2013: Por medio de la cual se adjudica la licitación No. IDPC-LP-03-2013 cuyo objeto es: "EJECUCION A MONTO AGOTABLE DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO PARA EL ENLUCIMIENTO DE FACHADAS DE LOS INMUEBLES LOCALIZADOS SOBRE LA AVENIDA JIMÉNEZ COSTA NOROCCIDENTE, ENTRE CARRERAS 4 Y 10, CORRESPONDIENTE A LA LOCALIDAD DE SANTA FE DE BOGOTÁ"

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Calle 12B 2-58
Bogotá D.C., ☎ 355 08 00
✉ atencionciudadania@idpc.gov.co

Aumentar Tamaño Letra

⌵ ⌶ ⌷

idpc.gov.co/atencion-ciudadania/notificaciones/notificaciones-intervenciones-bic/

Notificaciones Intervenciones BIC

Inicio / Atención Ciudadanía / Notificaciones / Notificaciones Intervenciones BIC

0345-1_not_bic
0351-1_not_bic
0533-1_not_bic
0534-1_not_bic
0546-1_not_bic
0615-1_not_bic
0671-1_not_bic
0672-1_not_bic
0705-1_not_bic
0727-1_not_bic
0792-1_not_bic
0814-1_not_bic

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Calle 12B 2-58
Bogotá D.C., ☎ 355 08 00
✉ atencionciudadania@idpc.gov.co

Aumentar Tamaño Letra

⌵ ⌶ ⌷

Inscríbete a nuestro boletín de novedades



Finalmente, dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 392 (5 de octubre de 2015) en relación con: *“Artículo 1°.- En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.*

Parágrafo 1°: Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.

Parágrafo 2°: El representante legal dictará los lineamientos al interior de cada entidad u organismo distrital, con el fin de determinar la debida implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materias presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas”.

ORIGINAL FIRMADO POR ASESOR DE CONTROL
INTERNO

AUDITOR LÍDER

PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB Y ENTREGADO
CON RAD. 2016-210-000284-3

LÍDER DEL PROCESO



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

FECHA DE ENTREGA Y PUBLICACIÓN	29	01	2016
---------------------------------------	-----------	-----------	-------------

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**