|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** | **DÍA** | 31 | **MES** | 08 | **AÑO** | 2021 |
| **PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA** | Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes. | | | | | |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA** | Atención a la Ciudadanía | | | | | |
| **OBJETIVO GENERAL** | Realizar seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, incluido el seguimiento a las PQRS | | | | | |
| **ALCANCE** | Del 1 de enero al 30 de junio de 2021 | | | | | |
| **CRITERIOS** | * 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](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1952_2019_pr006.html#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. S**e reglamenta parcialmente la Ley**[1712](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882#0) 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. * Decreto 491 de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. | | | | | |
| **PRUEBAS DE AUDITORÍA** | Verificación documental y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” | | | | | |
| **EQUIPO AUDITOR** | Lilliana María Calle Carvajal | | | | | |
| **FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA** | 9 al 19 de agosto de 2021 | | | | | |
| **INSUMOS** | Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 2 de agosto de 2021 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20211200117903; información que fue remitida con radicado 20215100121733 del 5 de agosto de 2021, así como la consulta al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” y en el módulo de correspondencia ORFEO. | | | | | |
| **LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO** | Ninguna | | | | | |

1. **RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO**

Atendiendo los postulados contenidos en el artículo 3° del Decreto 371 de 2010 “***DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL*”,** se verificó su cumplimiento, con base en la información suministrada por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Igualmente, para la confirmación del cumplimiento en los términos de respuestas se acudió a los preceptuado en el Decreto 491 de 2020 “***Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.***”, el cual amplió temporalmente los plazos otorgados para los derechos de petición y se encuentra vigente al momento de este seguimiento.

Es importante mencionar que, al verificar el contenido de las respuestas otorgadas a los ciudadanos, si bien se confirma que esta sea de fondo, hay algunos temas que son técnicos y sobre los cuales esta Asesoría por falta de personal con conocimientos en dichas disciplinas, no se puede pronunciar, por tanto, el hecho de corroborar la respuesta, no se traduce en que se esté o no de acuerdo con lo allí consagrado.

Así las cosas, a continuación, se presenta el resultado de la evaluación:

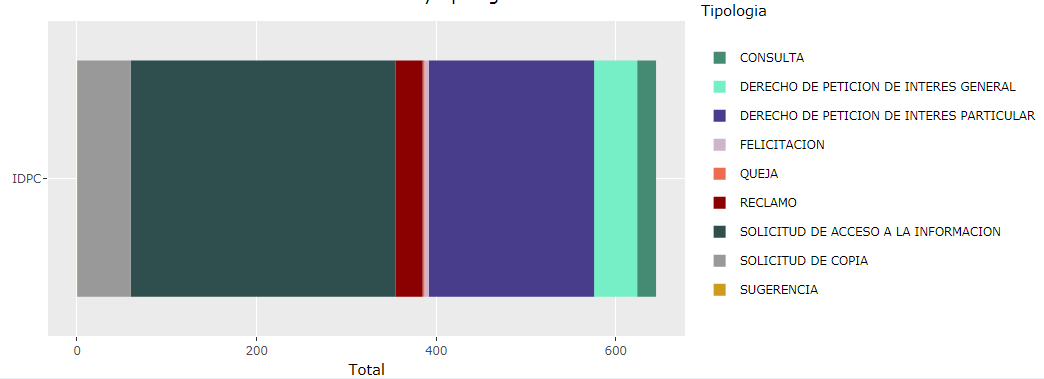
| **SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010  ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL** | | |
| --- | --- | --- |
| **QUÉ** | **CÓMO** | **OBSERVACIONES** |
| 1). La atención de los ciudadanos 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. | Revisados los contratos de las personas encargadas de desarrollar sus obligaciones en el proceso de atención al usuario, se evidencia que todos cuentan con el certificado de idoneidad expedido por el ordenador del gasto correspondiente.  Para el primer semestre, se evidencia asistencia a una capacitación por parte de algunas personas pertenecientes a Atención al Ciudadano, así:  \*23/04/2021 Capacitación en Enfoque Diferencial, asistieron Michell Suárez y Camila Acero Tinoco.  Las demás evidencias que aportan están por fuera del alcance del informe. |
| Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio. | Se evidencian dos (2) matrices en excel en las cuales se resume la medición de satisfacción a través de la encuesta de servicio a la ciudadanía, aplicada de manera telefónica y virtual a 608 ciudadanos (90 enero, 106 febrero, 70 marzo, 110 abril, 98 mayo y 134 en junio)  Es importante señalar que la Asesoría de Control Interno no tuvo acceso a las encuestas, se basó en los informes y matriz consolidada por el área de atención al ciudadano.  En el informe que se aporta del segundo semestre se evidencia una imprecisión en el número de respuestas telefónicas y virtuales, toda vez que se indica que fueron 216 y 47 respectivamente, sin embargo, al verificar el archivo en Excel se evidenció que fueron 174 y 168.  **Respuesta otorgada:**  Se realizó la verificación del Informe y en efecto hubo un problema de digitación en la primera parte. No obstante, el análisis y los datos suministrados se encuentran bien. La sumatoria total da como resultado 341 ciudadanxs encuestadxs.  Es importante aclarar que para el mes de junio una ciudadana no contestó la encuesta telefónica y no se aclaró está información en la matriz, por lo tanto, la sumatoria de encuestas telefónicas es 173.  Se adjunta nuevamente la matriz con la evidencia y los informes de satisfacción. Los informes ya se encuentran corregidos y disponibles en la página web.  **Valoración de la respuesta:**  El Proceso acepta el comentario y corrige los informes. |
| Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes. | Se evidencia un formulario denominado “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA”, el cual contiene una serie de preguntas relacionadas con los temas que se atienden en la entidad. Igualmente se elaboran informes mensuales generados desde Atención a la Ciudadanía, denominados “*Informe Mensual de Resultados de la Aplicación de Encuestas de Satisfacción de Servicio a la Ciudadanía*”, se verificó que el mismo contiene un ítem denominado “*satisfacción con el servicio*”, en el cual se realiza la evaluación de la respuesta oportuna y actitud del servicio, la cual obedece a tres preguntas del formulario de encuesta en el que se le pregunta al ciudadano: “*Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta”, “Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual” y “Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite”, por favor, valore como “Excelente”,” Bueno”, “Regular”, o "Malo"*  Verificados los citados informes, se evidencia que el grado de satisfacción de la respuesta dada a la consulta, por los usuarios fue el siguiente:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ***Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta*** | | | | | | Mes | Excelente | Bueno | Regular | Malo | | Ene | 68 | 22 | 0 | 0 | | Feb | 84 | 16 | 2 | 2 | | Mar | 57 | 11 | 1 | 0 | | Abr | 75 | 35 | 0 | 0 | | May | 85 | 11 | 0 | 1 | | Jun | 111 | 19 | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ***Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual*** | | | | | | Mes | Excelente | Bueno | Regular | Malo | | Ene | 73 | 17 | 0 | 0 | | Feb | 87 | 15 | 2 | 0 | | Mar | 59 | 9 | 1 | 0 | | Abr | 90 | 19 | 1 | 0 | | May | 82 | 14 | 1 | 0 | | Jun | 114 | 15 | 2 | 0 |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ***Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite*** | | | | | | Mes | Excelente | Bueno | Regular | Malo | | Ene | 65 | 24 | 1 | 0 | | Feb | 82 | 16 | 4 | 2 | | Mar | 59 | 9 | 1 | 0 | | Abr | 76 | 30 | 3 | 1 | | May | 79 | 17 | 0 | 1 | | Jun | 106 | 21 | 4 | 0 |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Consolidado Satisfacción General** | | | | | | Mes | Excelente | Bueno | Regular | Malo | | Ene | 206 | 63 | 1 | 0 | | Feb | 253 | 47 | 8 | 4 | | Mar | 175 | 29 | 3 | 0 | | Abr | 241 | 84 | 4 | 1 | | May | 246 | 45 | 1 | 2 | | Jun | 331 | 55 | 7 | 0 |   Revisados los informes mensuales de resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción de servicio a la ciudadanía se evidenció que:  La tabulación del mes de marzo es imprecisa en el entendido que según el ítem 3 nadie calificó el servicio como malo, pero sí hubo tres (3) calificaciones regular, sin embargo, en la tabla de tabulación del informe se presenta de forma inversa.  La tabulación correspondiente al mes de mayo, es imprecisa, toda vez que en el literal a) del ítem 3 se indica que 14 lo calificaron como bueno, sin embargo, al tabular señalan 11.  **Respuesta otorgada:**  En efecto la información se encontraba errada. En consecuencia, se realizó el ajuste de la tabulación de la encuesta del mes de mayo "11 ciudadanos calificaron la característica como buena". Los informes ya se encuentran modificados y publicados en la página web. Se adjunta la tabulación corregida.    **Valoración de la respuesta:**  El Proceso acepta el comentario y corrige los informes de marzo y mayo.  Se reitera que, la Asesoría de Control Interno no tuvo acceso a las encuestas, se basó en los informes y matriz consolidada por el área de atención al ciudadano.  **Respuesta otorgada:**  Con respecto a la observación que reiteran "*Se reitera que la Asesoría de Control Interno no tuvo acceso a las encuestas, se basó en los informes y matriz consolidada por el área de atención al ciudadano", nos permitimos informar que dado el "cómo*" al que se realiza seguimiento, consideramos desde la Subdirección y el equipo remitir como evidencia los Informes de Satisfacción que ya contienen los datos de las encuestas procesados y analizados, sin embargo, la OCI no realizó la solicitud de las encuestas al equipo de haberlo hecho se habrían suministrado. Está observación la tendremos presente para el próximo seguimiento.  **Valoración de la respuesta:**  En efecto, esta Asesoría no solicitó las encuestas, por tanto, serán requeridas en próximas solicitudes. Se retira el comentario. |
| 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. | El IDPC cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía:  En el siguiente link pueden ser consultados <https://idpc.gov.co/lineamientos-de-atencion-a-la-ciudadania/>  - Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés  - Procedimiento Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía  - Procedimiento para la Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía –  - Promesa del Valor del Servicio  - Carta de Trato Digno  -Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés en Lenguaje Ciudadano-Manual Operativo  - Protocolo para la Atención Presencial  - Protocolo para la Atención Virtual  - Protocolo para la Atención Telefónica  - Protocolo para la Atención por Correspondencia  - Protocolo para la Atención de Denuncias de Actos de Corrupción  - Resolución 373 de 2018: «Por la cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones»  - Resolución 263 de 2016: «Por medio de la cual se delega a un servidor público del nivel Directivo como Defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones».  - Informe Defensor del Ciudadano del 1 de junio de 2020 al 30 de junio de 2021.  - Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía  - Divulgación y Corresponsabilidad Ciudadana  Se mantiene la misma designación del Defensor del Ciudadano de la vigencia anterior, esto es, el Subdirector de Gestión Corporativa, Dr. Juan Fernando Acosta Mirkow. |
| 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. | El link <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/> de la página web de la entidad, contiene información amplia y detallada sobre el Defensor del Ciudadano, página que puede ser consultada por cualquier ciudadano. Allí se describe quién es el defensor, cuáles son sus funciones, en qué caso se debe acudir a él y los informes que hasta la fecha ha elaborado, incluyendo el denominado “[*Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano junio 2020*](https://idpc.gov.co/Transparencia/Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202019/Diciembre/Informe%20de%20Gestio%CC%81n%20del%20Defensor%20del%20Ciudadano%20II%20Semestre%202020.pdf)*-junio 2021* ” e “*Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano I semestre 2021*” |
| 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. | En el link <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/> de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual fue Delegado mediante Resolución 263 del 26 de abril del 2016, entre sus funciones están:   * Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento. * Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad. * Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS. * Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad. * Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.   Igualmente se encuentra definido en qué casos se debe acudir al Defensor al Ciudadano, su ubicación y cómo contactarlo. |
| 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.  De las 668 PQRS presentadas por la ciudadanía en el primer semestre de 2021, esta Asesoría determinó como muestra 50 PQRS, para lo cual, revisó las 32 quejas y reclamos y las otras 18 se verificaron de forma aleatoria, evidenciándose lo siguiente:  - 46 se respondieron dentro del término, lo que corresponde a un 92%.  - 4 Se respondieron por fuera de término, que corresponde a un 8%.  Se realizó algún tipo de observación a 27 peticiones, las que podrán ser verificadas en el Anexo a este informe.  Además, en el semestre se presentaron 32 Quejas y Reclamos.  Se observa pantallazos del cargue de publicación de los informes de febrero a junio en la página de la Red de la Veeduría, evidenciándose inconveniente en el mes de abril el cual fue solucionado.  No se evidencia pantallazo del cargue del mes de enero de 2021, aunque consultado en la página de la veeduría, este se observó. |
| 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. | El proceso aporta lo siguiente:  \*Invitación a través de correo electrónico “Conversación estado proyecto atención a la Ciudadanía lun 8 de mar de 2021 8:30am - 9:30am”  \*Invitación a través de correo electrónico “*Conversación Medición SudProtección lun 15 de mar de 2021 2pm - 4pm*”  \*Invitación a través de correo electrónico “COMITE DIRECTIVO vie 11 de jun de 2021 2:15pm - 4:15pm”  No obstante las citaciones aportadas, no se evidencian las actas para constatar los temas tratados, además es necesario reiterar que los resultados deben ser presentados en los comités institucionales quienes deberán identificar oportunidades de mejora.  Así además lo contempla el procedimiento denominado “*Elaboración del informe de satisfacción de atención a la ciudadanía*” |
| 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. | Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios. | 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.  Se evidencia la designación del operador para cada Subdirección y/u Oficinas, como también el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía y el informe de seguimiento a la calidad en la respuesta de las PQRS. |
| 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. | Se evidencia que dentro del SIG, el Procedimiento Atención de las Peticiones presentados por la Ciudadanía. Versión 4 02/08/2019 y Procedimiento Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía 02/08/2019, el cual en el numeral 5.3 del Capítulo 5 “Políticas de Operación” contempla que los resultados de la medición de satisfacción, deberán ser socializados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que se tomen decisiones o se realicen los aportes respectivos como línea estratégica del Sistema de Gestión del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.  También existen protocolos de atención al público de manera presencial, telefónica, virtual y a través de correspondencia, los cuales son de conocimiento de los operadores laterales; con las demás dependencias se interactúa a través de correos electrónicos, mediante los cuales se hace seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, para que estos se cumplan dentro de los términos señalados por la Ley.  En lo que respecta a la socialización de resultados, los informes son publicados en la página web de la entidad. |
| Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes). | Se evidencia acta de autoevaluación del proceso así:  Acta número 4 del 16/03/2021  El soporte aportado y relacionado con una invitación a reunión es del 8/07/2021, se encuentra por fuera del alcance de este seguimiento, por tanto no fue tenido en cuenta en este seguimiento. |
| 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, su ubicación se encuentra en la página Web de la Entidad https://idpc.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/ así como los medios de contacto disponibles para la atención.  **Casa Genoveva**  Dirección: Calle 12b No. 2-58  Ciudad: Bogotá  Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  **Sede Palomar del Príncipe**  Dirección: Calle 12b No. 2-96  Ciudad: Bogotá D.C  Horario Atención Asesoría Técnica Personalizada: martes de 8 a. m. a 12:30 p. m. y de 2 p. m. a 4 p. m.  \*La asesoría se presta de manera presencial y virtual con cita previa. Puede  solicitar la cita a través de los canales de atención habilitados.  Consulta de Archivo de Bienes de Interés Cultural: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.  \*La atención para la consulta de expedientes de archivo de Bienes de Interés Cultural se realiza con cita previa.  Consulta Centro de Documentación: Lunes y miércoles de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.  \*La atención para la consulta de expedientes de archivo de Bienes de Interés Cultural se realiza con cita previa.  **Casa  Pardo**  Punto de Radicación  Dirección: Calle 12b No. 2-91  Ciudad: Bogotá D.C.  Horario de Atención y radicación: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  **Casas Gemelas**  Dirección: Carrera 9 # 8-30/42  Ciudad: Bogotá D.C.  Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  **Museo de Bogotá – Colección Permanente Casa de los Siete Balcones** Dirección: Calle 10 No. 3 – 61 Ciudad: Bogotá D.C.  **Museo de Bogotá – Exposiciones Temporales Casa Sámano**: Dirección: Cra. 4 No. 10-18  Ciudad: Bogotá D.C.  **Teléfonos:**(57+1) 3550800 Ext 6000 **Celular:** 3158695159 **Horario de Atención:**  Martes a viernes de 9:00 a. m., a 5:00 p. m.  Sábados, domingos y festivos 10:00 a. m, a 5:00 p. m  **Canales de atención habilitados** Teléfono: (57+1) 3550800 ext 5020 **Celular:**3158695159 **Correo electrónico:** atencionciudadania@idpc.gov.co **Correo electrónico para radicación de correspondencia virtual:** correspondencia@idpc.gov.co [**A un clic del patrimonio**](http://190.26.194.251/virtualizacion/Formulario.php?)  Línea Gratuita: 195  **Correo Defensor del**  **Ciudadano:**[defensordelciudadano@idpc.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idpc.gov.co)    También a través de la plataforma *«A un Clic del Patrimonio» http://190.26.194.251/virtualizacion/Formulario.php?*  Con el fin de implementar mecanismos de atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva, el IDPC cuenta desde el segundo semestre de 2018 con contratistas registrados en el Centro de Relevo; quienes son los encargados de atender a la población con discapacidad auditiva.  Así mismo, se cuenta con link <https://bogota.gov.co/sdqs/> que direcciona al SDQS – “Bogotá te Escucha”. |
| 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, indicador de oportunidad e indicador de satisfacción, los cuales se presentan de la siguiente manera:  - SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS RESUELTOS EN TÉRMINOA LA CIUDADANÍA  - MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. |
| 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. | Para el primer semestre, se evidencia asistencia a capacitaciones por parte de algunos funcionarios de Atención al Ciudadano, así:  \* Danilo Sánchez (PLENARIA- Red Distrital de Quejas y Reclamos (22-02-2021))  \* Danilo Sánchez (ASISTENCIA NODO SECTORIAL CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - Red Distrital de Quejas y Reclamos (9-03-2021))  \* Danilo Sánchez (ASISTENCIA NODO INTERSECTORIAL COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO - Red Distrital de Quejas y Reclamos (18-03-2021))  \*Danilo Sánchez (ASISTENCIA MESA DE TRABAJO VALIDACIÓN Y APROBACIÓN SUBTEMAS COVID-19 - Red Distrital de Quejas y Reclamos (19-04-2021))  \* Danilo Sánchez (ASISTENCIA NODO DE COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO - Red Distrital de Quejas y Reclamos (17-06-2021))  Se resalta la participación de un funcionario a estos encuentros, no obstante, es importante mencionar que la norma es clara en indicar que se debe contar con “*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*.” (Numeral 7, Artículo 3°, Decreto 371 de 2010) |

Con el propósito de ser más ilustrativos, se realiza una comparación de las PQRS ingresadas en el segundo semestre del año 2020 vs el primer semestre del 2021, arrojando como resultado lo siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPARATIVO PQRS 2020 vs 2021** | | | |
|  | **SEGUNDO SEMESTRE 2020** | **PRIMER SEMESTRE 2021** | **VARIACIÓN PORCENTUAL** |
| **NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS** | 652 | 668 | **2,45%** |
| **QUEJAS Y/O RECLAMOS** | 17 | 32 | **88,24%** |
| **PQRS ATENDIDAS POR FUERA DE TÉRMINO** | 4 | 4 | **0%** |

De las Quejas/ Reclamos, se evidenció por dependencia cuántas se recibieron, evidenciando lo siguiente:

Es preciso indicar que la Veeduría dentro de su página, tabula todas las PQRS de las entidades, incluido el IDPC, por tanto, se muestra gráfica generada por la Veeduría que contiene la cantidad de PQRS recibidas para el semestre por el IDPC, las cuales están clasificadas por colores.



1. **FORTALEZAS EVIDENCIADAS**

* Se resaltan cuatro (4) Felicitaciones recibidas en el semestre, todas para la Subdirección de Protección e Intervención
* Radicación oportuna de las solicitudes en SDQS y en el ORFEO
* Líneas de atención virtual apropiadas para atender a la ciudadanía
* Reclamos atendidos en 1 día hábil

1. **OBSERVACIONES**

Se relaciona un resumen de las observaciones evidenciadas a las PQRS, las cuales podrán ser analizadas en su totalidad a través del Anexo.

* Demoras injustificadas en los términos de respuesta al ciudadano independiente del tipo de solicitud.
* Respuestas remitidas a correos electrónicos que no son aportadas por el peticionario.
* Reclamos por certificados laborales y/o contractuales con errores
* Respuesta cargada y que corresponde a otra SDQS
* Respuestas que no dan claridad en cuanto a los términos al peticionario o en cuánto tiempo se solucionará su solicitud.
* Respuestas que no cumplen con los términos establecidos en los procedimientos.
* No se le da respuesta al peticionario, únicamente se da traslado a las entidades competentes.

1. **NO CONFORMIDADES DETECTADAS**

* Tres (3) PQRS respondidas por fuera de término, incumpliendo con ello el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción…*” modificado por el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

**Respuesta otorgada:**

Con respecto al radicado Bogotá Te Escucha 1022202021 y el radicado Orfeo 20215110022212 se precisa lo siguiente: Esta solicitud fue ingresada por el Sistema Bogotá te Escucha, pero no corresponde a una PQRS, por lo tanto el administrador del sistema procedió a cerrar la petición informando al ciudadano que es un procedimiento administrativo del Instituto (Control Urbano).

El Control Urbano es un trámite que se ofrece al ciudadano desde la Subdirección de Intervención y no corresponde a una PQRSD, por lo tanto no debe ingresar por el sistema y tampoco se incluye como parte de los requerimientos ciudadanos que competen en este informe. Adicionalmente, el control urbano tiene un procedimiento asociado y el alcance del proceso de Atención a la Ciudadanía no incluye los procedimientos que involucran a las dependencias misionales, sino que se encarga de radicar la solicitud mediante el sistema de gestión documental Orfeo y posterior a su radicación le informa al ciudadano el número de radicado y las líneas de atención por las cuales puede realizar el seguimiento al trámite. Finalizado este paso desde el sistema Bogotá te escucha se cierra como respuesta definitiva y se da por tramitada la petición de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

Es importante tener presente que ningún trámite o servicio competencia del IDPC se tramita por el SDQS Bogotá.

**Valoración de la respuesta**:

Se acepta la observación relacionada con el radicado Orfeo 20215110022212, quedando la no conformidad por tres (3) PQRS respondidas por fuera de término. Se modifica el anexo.

* Una (1) PQRS trasladada por fuera de término, inobservando el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Funcionario sin competencia. *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de* ***los cinco (5) días siguientes*** *al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente*.” (negrita fuera de texto)

**Respuesta otorgada:**

Se acepta la no conformidad

**Valoración de la respuesta:**

Teniendo en cuenta la aceptación, esta se mantiene.

* Ausencia de lineamientos documentados para atender las respuestas a solicitudes de certificaciones contractuales, lo que ha propiciado reiteración de reclamos a interior de la entidad.

**Respuesta otorgada:**

No se acepta la no conformidad. El procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía tiene por objetivo "Recibir, tramitar, emitir respuesta y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción formuladas ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigente", y su alcance inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción de la ciudadanía (PQRSFD) a través de los diferentes canales de servicio, incluye las actividades relacionadas con el trámite y respuesta al peticionario, el seguimiento y la presentación de informes a las dependencias del Instituto y Entidades Distritales y termina con el cierre y archivo de la petición y su respuesta en el expediente de Orfeo". En concordancia con lo anterior el equipo no es responsable de emitir lineamientos ni documentar un procedimiento para atender las respuestas a las solicitudes de certificaciones contractuales que corresponde a la Oficina Asesora Jurídica en el marco de sus competencias.

Dados los continuos reclamos realizados por la ciudadanía desde el proceso de atención al ciudadano, en el marco de sus competencias, se solicitó al Defensor de la Ciudadanía realizar una mesa de trabajo para hacer seguimiento a la situación que se está presentando y encontrar una solución que responda a las demandas de la ciudadanía. Como constancia de la mesa de trabajo y de los compromisos establecidos se remite el acta de la reunión. Durante el segundo semestre de 2021 se dará continuidad al monitoreo de dichos compromisos.

**Valoración de la respuesta:**

Se valoraron los argumentos presentados por el proceso, evidenciando que en efecto a través del Defensor del Ciudadano se adelantó un seguimiento al estado de las certificaciones laborales emitidas, documentado a través del acta del 8 de abril de 2021, en la cual se plasmaron varios compromisos, sin embargo, estos no contienen fechas para su ejecución, como tampoco se evidencia un plan de mejoramiento con acciones y compromisos.

Es importante mencionar que este es un proceso transversal, y teniendo en cuenta que las certificaciones contractuales no están documentadas bien sea a través de un trámite o de un procedimiento, las quejas o reclamos que por este motivo se hacen, ingresan al sistema de PQRS, y es allí donde se ven reflejadas, por tanto se mantiene la no conformidad, sobre la cual se deberá adelantar un plan de mejoramiento por el área que tiene a cargo la expedición de las certificaciones, en este caso, la Oficina Asesora Jurídica.

1. **CONCLUSIÓN GENERAL**

De manera general se viene dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, aunque aún existen algunos aspectos que pueden ser mejorados.

Ahora bien, no se evidencia un aumento significativo en el número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, con respecto al semestre anterior, esto es, junio a diciembre de 2020, no obstante, los reclamos y quejas tuvieron un incremento del **88,24%,** los cuales obedecen en su mayoría por inconformidades en la atención de trámites y certificaciones contractuales, lo que sin duda repercute en la misionalidad e imagen de la entidad.

Pese a que los términos de respuesta se ampliaron a través del Decreto 491 de 2020 al doble de lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755, no se logró alcanzar una cobertura del 100% de PQRS atendidas dentro del término establecido para tal fin, manteniéndose en 4 las peticiones atendidas por fuera de término.

1. **RECOMENDACIONES**

* Adelantar gestiones en busca de minimizar al máximo las quejas y reclamos y de llegar a presentarse, procurar solucionarlas en el menor tiempo posible.
* Gestionar las PQRS de fondo en el menor término posible, independiente de los términos establecidos por Ley, en especial aquellas que no requieren mayor información.
* Verificar que se adjunten los soportes correspondientes a la SDQS
* Adoptar lineamientos para la atención de certificaciones contractuales, las cuales no están quedando inmersas dentro de la clasificación de PQRS.
* Evitar el cierre inmediato de aquellas peticiones en las cuales se solicita ampliación de información y continuar con su seguimiento hasta el límite del término.
* Revisar los correos y nombres de los peticionarios antes de enviar la respuesta
* Trasladar las PQRS dentro de los términos estipulados por Ley y a través de la plataforma SDQS según el caso.
* Enviar por correo físico aquellas respuestas en las que el peticionario no aportó correo electrónico
* Responder de fondo todas las solicitudes y remitirla al peticionario.