


	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 1 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

INFORMACIÓN GENERAL

- **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Responsable del proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Atención a la Ciudadanía.
- **Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normativa que rige las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Alcance:** Del 01 de enero al 30 de junio de 2023.
- **Criterios:**
 - 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. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
 - Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor. Se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
 - Decreto 293 de 2021 de la Alcaldía Mayor. Se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
 - Resolución 263 de 2016 IDPC. Se designa el defensor de la ciudadanía.
 - Resolución 19 de 2023 IDPC. Se designa a la defensora de la ciudadanía.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 2 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación del Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos.
- Sentencia C-007 de 2017, por la cual declaró EXEQUIBLES los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011.
- **Pruebas de auditoría:** Verificación documental y del Sistema Documental ORFEO.
- **Equipo evaluador:** Angie Paola Triana Montañez.
- **Fecha de ejecución del seguimiento o la evaluación:** Del 17 de julio al 18 de agosto de 2023.
- **Insumos:** Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 17 de julio de 2023 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20231200097663; información que fue remitida con radicado 20235100099713 del 21 de julio de 2023, así como la consulta del módulo de correspondencia ORFEO.
- **Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO



Hallazgos

- **Fortalezas evidenciadas:**

No.	Descripción Fortaleza
1	Se resaltan tres (3) felicitaciones recibidas en el semestre. Estas felicitaciones se encuentran registradas en ORFEO bajo los siguientes radicados: 20235110042862, 20235110052352 y 20235110052362.
2	Se evidencia idoneidad y capacitación de las personas que hacen parte del equipo de atención a la ciudadanía.

- **Observaciones:**



No.	Descripción Observación
1	Se presentan diferencias entre los informes mensuales y trimestrales de satisfacción de servicio a la ciudadanía.
2	Se identifican comentarios, en específico preguntas, realizados por ciudadanos en las publicaciones de la entidad en Facebook e Instagram que no recibieron respuesta y que se trataban de información pública como la programación y proceso de inscripción de recorridos y talleres.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 3 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
3	Se identifica el requerimiento SDQS 1069782023 (Número de requerimiento ORFEO 20235110014902 del 27 de febrero de 2023 y respuesta generada bajo el radicado 20234500008171 del 7 de marzo de 2023) para el cual la fecha de diligenciamiento del formato de buzón de sugerencias no es visible debido a que el sello de radicación fue ubicado sobre esta información, por lo que no es posible corroborar la oportunidad frente a la radicación.
4	<p>Se presentan tres (3) requerimientos para los cuales no se cuenta con un número ni radicado de salida en ORFEO. Adicionalmente, dos (2) requerimientos cuentan con número en ORFEO, pero no con radicado de salida.</p> <p>Se aclara que como parte de estas cifras no se incluyó ningún requerimiento clasificado como algún trámite, servicio, traslado dentro o cierre por no competencia dentro de la matriz de PQRSDF.</p>

- No conformidades detectadas:

No.	Descripción No conformidad
1	<p>Se identifica el requerimiento SDQS 963902023 cuya respuesta se dio fuera de término (Número de requerimiento ORFEO 20235110013142 del 21 de febrero de 2023 y respuesta generada bajo el radicado 20233010009051 del 10 de marzo de 2023).</p> <p>Por otra parte, se presenta el requerimiento SDQS 1530482023 para el cual se generaron dos respuestas, la primera dentro de los términos establecidos y la segunda fuera de ellos. Frente a este caso, si bien se evidencia la respuesta radicada bajo el número 20233080013551 con fecha del 30 de marzo de 2023 mediante la cual se realiza un traslado al Ministerio de Cultura, el radicado número 20233080017881 con fecha del 17 de abril proporciona algunas respuestas a la ciudadana con base en la información del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, razón por la cual se considera que la respuesta se proporcionó de una manera completa únicamente hasta el segundo radicado.</p> <p>(Número de requerimiento ORFEO del 20235110024552 del 24 de marzo de 2023 y respuesta generada bajo el radicado 20233080017881 del 19 de abril de 2023.</p> <p>Incumplimiento del artículo 3ª del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, numeral 6.</p>
2	Se observan los requerimientos SDQS 2208932023 (Número de

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 4 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción No conformidad
	<p>requerimiento ORFEO 20235110038872 del 8 de mayo de 2023 y respuesta generada bajo el radicado 20234000028611 del 30 de mayo de 2023) y SDQS 955062023 (Número de requerimiento ORFEO 20235110013532 del 21 de febrero de 2023 y respuesta generada bajo el radicado 20233010008601 del 10 de marzo de 2023) para los cuales se emitió una respuesta de no competencia, no obstante, no fueron trasladados dentro los términos establecidos al interior de la entidad.</p> <p>Incumplimiento de la política 5.2 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 5 con fecha del 30 de noviembre de 2020 vigente hasta el 01 de junio de 2023.</p>

Detalle de evaluación

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 ciudadanos, en el Distrito Capital*”, se verificó su cumplimiento, con base en la información suministrada por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

A continuación, se presenta de manera detallada el resultado obtenido, producto de la evaluación y seguimiento practicado:



1 Atención de la ciudadanía

Se observa que para el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural el servicio a la ciudadanía constituye un pilar fundamental en la gestión institucional y por esta razón estructuró el modelo de Atención a la Ciudadanía, grupos y partes interesadas.

1.1 Idoneidad

El equipo de Atención a la Ciudadanía y Transparencia está compuesto por una (1) funcionaria y tres (3) contratistas:

- Camila Giraldo Rivera, en nombramiento provisional mediante la Resolución No. 60 del 27 de febrero de 2023. Profesional en gobierno y relaciones internacionales, especialista en cooperación internacional y gestión de proyectos para el desarrollo, con experiencia laboral de más de tres años.
- José Alberto Domínguez Gabriel, contrato de prestación de servicios CPS-135-2023 cuyo objeto es “Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para apoyar actividades en el marco del Modelo y la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y de la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”. Internacionalista con experiencia laboral de más de tres años.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 5 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Danilo Sánchez Suarique, contrato de prestación de servicios CPS-123-2023 cuyo objeto es “Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para apoyar actividades y proyectos relacionados con las Políticas Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”. Psicólogo con más de tres años de experiencia laboral.
- Mayury Paola Gordon Cano, contrato de prestación de servicios CPS-257-2023 cuyo objeto es “Prestar servicios de apoyo a la gestión en la Subdirección de Gestión Corporativa en la guía, atención y orientación a la ciudadanía para facilitar el acceso a los servicios y trámites que presta el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”. Bachiller técnico con especialidad comercial y más de tres años de experiencia laboral.

Se evidencia la asistencia a capacitaciones por parte de personas que intervienen en el proceso de Atención a la Ciudadanía:



- Camila Giraldo Rivera, cursó el proceso de formación de Ofimática Nivel Avanzado – Medio con una intensidad de 60 horas, dictado desde el 15 de marzo de 2023 al 21 de abril de 2023.
- Camila Giraldo Rivera, José Alberto Domínguez y Danilo Sánchez Suarique asistieron al Seminario Web Diseño Universal para la Señalética impartido por la Veeduría Distrital el 7 de marzo de 2023.
- Camila Giraldo Rivera y Danilo Sánchez Suarique participaron de la Socialización de Guías Metodológicas de la Veeduría Distrital en el manejo de PQRS llevada a cabo el 26 de junio de 2023.

1.2 Encuesta de Satisfacción

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural aplica encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía como mecanismo de seguimiento y control con el propósito de garantizar la atención a los ciudadanos bajo el cumplimiento de los atributos del buen servicio. Los resultados de estas encuestas se presentan mediante informes mensuales y trimestrales que son publicados en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/informes-de-satisfaccion-de-servicio-a-la-ciudadania/>.

De acuerdo con los informes de satisfacción, durante el primer semestre se recibieron las siguientes respuestas:

Mes	Personas atendidas	Encuestas virtuales	Encuestas presenciales	Total encuestas	Porcentaje de diligenciamiento
Enero	21	2	0	2	10%
Febrero	310	12	67	79	25%
Marzo	270	12	77	89	33%
Abril	269	8	90	98	36%
Mayo	363	41	24	65	18%
Junio	313	9	43	52	17%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 6 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Mes	Personas atendidas	Encuestas virtuales	Encuestas presenciales	Total encuestas	Porcentaje de diligenciamiento
Total	1.546	84	301	385	25%

De esta forma, se evidencia un porcentaje de diligenciamiento del 25 con respecto al total de personas a las cuales se les brindó atención. Se resalta que, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se han definido las siguientes acciones con el fin de promover el diligenciamiento de estas encuestas de satisfacción:

- Se ha entregado a los arquitectos unos códigos QR plastificados con el objetivo de que al final de la asesoría técnica, se invite a diligenciar la encuesta desde el celular.
- Se han dispuesto habladores con códigos QR en el puesto de atención.
- Se ha dispuesto una Tablet con el enlace para diligenciar la encuesta.
- Se cuenta con encuestas físicas en el punto de atención.

Por otra parte, se señala que se presenta una diferencia en cuanto al total de personas atendidas en el mes de mayo que, en el informe mensual tiene un valor de 269 y en el trimestral es del 267. Lo anterior, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se presentó debido a un error de digitación en el informe trimestral, siendo 269 la cifra correcta.



Asimismo, se resalta que, a partir del mes de abril se incluyó en las encuestas la pregunta acerca de las veces que la persona ha visitado el Instituto y el propósito de su visita, se amplió el listado de tipos de gestión y se incluyeron preguntas de caracterización de la ciudadanía.

1.2.1 Calidad del Servicio

De acuerdo con los informes presentados, en lo referido a la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad, se encontró que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el primer semestre obtuvo las siguientes calificaciones:

Mes	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Sin información	Total
Enero	0	0	0	0	2	0	2
Febrero	3	1	0	16	59	0	79
Marzo	0	0	2	18	66	3	89
Abril	1	0	1	23	68	5	98
Mayo	0	2	2	8	52	1	65
Junio	0	0	2	13	37	0	52
Total	4	3	7	78	284	9	385

Se evidencia que el 94.03% de las calificaciones son favorables, en tanto, se encuentran en las categorías de bueno y excelente.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 7 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Se resalta que el valor de la calificación de satisfacción regular para el mes de abril es inconsistente con el total y con la información del informe del segundo trimestre debido a que, en el informe mensual es 2 y en el trimestral es 1. Lo anterior, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se presentó debido a un error de digitación en el informe mensual, siendo 1 el valor correcto.

Con respecto a las calificaciones de muy malo y regular, se identifica en los informes que a partir de abril se remitieron correos a los ciudadanos que expresaron inconformidades con el fin de detallar las situaciones y tomar acciones.

1.2.2 Efectividad en la respuesta

En cuanto a la respuesta efectiva a los requerimientos, de acuerdo con los informes presentados, se encontró que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural en el primer semestre obtuvo los siguientes resultados:

Mes	Si	No	Sin información	Total
Enero	2	0	0	2
Febrero	73	5	1	79
Marzo	79	7	3	89
Abril	87	4	7	98
Mayo	57	7	1	65
Junio	47	3	2	52
Total	345	26	14	385



Se identifica que el 89.61% de las calificaciones son positivas con respecto a la efectividad en la respuesta.

1.2.3 Aspectos del servicio

Para este punto se cuenta con 5 aspectos a evaluar por parte de los ciudadanos que corresponden a claridad de los requisitos y términos, conocimiento y manejo del tema por parte del profesional, cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario, amabilidad y satisfacción frente al servicio. A continuación, se presentan las calificaciones de muy malo, malo, regular, bueno y excelente y la opción de no respuesta, de acuerdo con los informes presentados:

Aspecto	MM	M	R	B	E	NR	Total
Claridad de los requisitos y términos.	5	5	6	114	253	2	385
Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional.	4	2	7	97	271	4	385
Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario.	5	2	3	81	291	3	385
Amabilidad.	3	3	2	75	295	7	385
Satisfacción frente al servicio.	5	4	4	81	287	4	385

Se resalta que frente a las calificaciones de regular y bueno de los aspectos “Claridad de los requisitos y términos”, así como, “Conocimiento y manejo del tema por parte del

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 8 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

profesional” se presentan diferencias en el total presentado en los informes mensuales de enero, febrero y marzo con respecto al correspondiente al primer trimestre.

Lo anterior debido a que, la suma de la información mensual indica que las calificaciones de claridad de los requisitos y términos da como resultado 55 y 1 en términos de buena y regular, respectivamente, frente a 54 y 2 en el informe trimestral; de igual forma, frente al aspecto de conocimiento y manejo del tema por parte del profesional el resultado de la suma de los valores mensuales corresponde a 49 y 4 calificaciones buenas y regulares, respectivamente, frente a 50 y 3 del informe trimestral.

Con respecto a este punto, los responsables señalan que se trató de un error de digitación en el informe final, siendo 54 y 2 las cifras correctas.

2 Documentación del proceso y Defensor del Ciudadano

2.1 Documentación del proceso



De acuerdo con la información remitida por los responsables, los documentos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía son los siguientes:

- Procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía versión 6 del 2 de junio del 2023.
- Procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de atención a la ciudadanía, versión 2 del 28 de junio de 2023.
- Protocolo para la atención presencial, versión 2 del 28 de abril de 2023.
- Protocolo para la atención telefónica, versión 2 del 1 de junio de 2023.
- Protocolo para la atención virtual, versión 2 del 28 de junio de 2023.

En este punto, vale la pena mencionar que, con respecto a la atención en redes sociales, la versión 1 del protocolo, vigente hasta el 27 de junio, recomendaba monitorear los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes. Asimismo, la versión 2 del protocolo establece que cuando la persona que administra las redes sociales identifique que se ha realizado una petición ciudadana a través de este medio o por publicaciones en los muros, espacios comunes o por mensajes internos a buzones de entrada, la persona encargada de esta actividad del equipo de Comunicaciones, de acuerdo con sus competencias, podrá identificar si se trata de una solicitud de información pública a la que se le pueda dar respuesta de forma inmediata a través de la misma red social.

No obstante, se identifican comentarios, en específico preguntas, realizados por ciudadanos en las publicaciones de la entidad en Facebook e Instagram que no recibieron respuesta y que se trataban de información pública como la programación y proceso de inscripción de recorridos y talleres.

De acuerdo con lo señalado por los responsables, esta situación se presentó debido a que la ejecución de la persona encargada de manejar las redes

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 9 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	



sociales de la entidad inició la ejecución de su contrato a partir de la última semana de febrero y se requirió de un periodo de ajuste para que la persona encargada adquiriera el control completo de las plataformas de la entidad.

Asimismo, los responsables resaltan que en las comunicaciones externas de la entidad prevalece el enfoque por proporcionar transparencia en cada una de sus publicaciones. Las invitaciones a actividades, recorridos u otros eventos se diseñan meticulosamente para incluir información detallada sobre cuándo, dónde y cómo se llevarán a cabo, así como los pasos necesarios para inscribirse. Este enfoque procura que no quede margen para confusiones ni interrogantes.

Estos documentos se encuentran publicados en el enlace de servicio al público, normas, formularios y protocolo de atención: <https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/servicio-al-publico/> y en el de lineamientos de atención a la ciudadanía de la página web de la entidad: <https://idpc.gov.co/lineamientos-de-atencion-a-la-ciudadania/>.

De igual forma, se resaltan los siguientes documentos referenciados en este último enlace de <https://idpc.gov.co/lineamientos-de-atencion-a-la-ciudadania/>:

- Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés, versión 2 con fecha del 30 de junio de 2021.
- Promesa del valor del servicio.
- Carta de trato digno.
- Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés, versión 4 con fecha del 8 de julio de 2022. Este documento también se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/servicio-al-publico/>.
- Manual operativo del defensor de la ciudadanía, versión 1 con fecha del 6 de octubre de 2022. Este documento también se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/servicio-al-publico/>.
- Protocolo para la atención de denuncias de actos de corrupción, versión 2 con fecha del 27 de septiembre de 2021. Este documento también se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/servicio-al-publico/>.
- Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital, versión 2 con fecha del 2022.
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, 2015.
- Guía del lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital. El documento no cuenta con una fecha, no obstante, se resalta la importancia de mantener actualizada la información, teniendo en cuenta que de acuerdo con una búsqueda realizada se

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 10 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	



identificó un documento denominado “Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional – diferencial y de género del año 2022”.

- Lineamientos de la política de comunicación incluyente.
- 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”.
- Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano. Se resalta que el enlace redirige a un documento del decreto 197 de 2024 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.
- Encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

Se evidencia la publicación de los formatos para el diligenciamiento de las siguientes encuestas:

- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía, versión 6 con fecha del 28 de abril de 2023.
- Encuesta de evaluación de ámbitos de participación ciudadana, versión 3 con fecha del 26 de agosto de 2022.
- Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá, versión 2 con fecha del 28 de abril de 2023.
- Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía del Museo de la Ciudad Autoconstruida, versión 2 con fecha del 28 de abril de 2023.
- Encuesta de recorridos urbanos y patrimoniales, versión 3 con fecha del 18 de abril de 2023.
- Encuesta de servicio a la ciudadanía del centro de documentación 3 de este formato con fecha del 28 de abril de 2023.
- Encuesta de servicio a la ciudadanía del archivo predial, versión 3 de este formato con fecha del 28 de abril de 2023.
- Encuesta de rendición de cuentas, versión 2 con fecha del 26 de agosto de 2022.

Se resalta que estas encuestas también se encuentran publicados en el enlace de servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 11 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

(<https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/servicio-al-publico/>).

Por otra parte, se señalan los siguientes documentos que también hacen parte del proceso y que se encuentran publicados en otros enlaces de la página web de la entidad:

- Política de tratamiento de datos personales.



Se identifica la publicación de la política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022, en los siguientes enlaces: <https://idpc.gov.co/politicas-y-lineamientos-sectoriales-e-institucionales-2/> y <https://idpc.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales>.

- Política antisoborno.

Se evidencia la publicación de la política antisoborno, versión 1 con fecha del 23 de diciembre de 2019, en los siguientes enlaces: <https://idpc.gov.co/politicas-y-lineamientos-sectoriales-e-institucionales-2> y <https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/servicio-al-publico>.

Adicionalmente, se relacionan los siguientes documentos que también hacen parte del proceso, de acuerdo con el Sistema de Gestión y Control:

- Caracterización del proceso de atención a la ciudadanía, versión 3 con fecha del 28 de febrero de 2023. Este documento se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/caracterizacion-de-procesos-y-procedimientos/>.
- Formato de esquema de publicación, versión 1 con fecha del 17 de junio de 2020.
- Formato de registro de buzón de sugerencias, versión 5 con fecha del 4 de abril de 2023. No obstante, se resalta que en el el enlace de servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención se encuentra publicada la versión 4 de este formato con fecha del 16 de febrero de 2022 (<https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/servicio-al-publico/>).
- Formato de recepción de requerimiento ciudadano verbal, versión 03 con fecha del 16 de febrero de 2022. Este documento se encuentra publicado en el enlace de servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención (<https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/servicio-al-publico/>).
- Formato de autorización de tratamiento de datos, versión 1 con fecha del 22 de septiembre de 2018.
- Formato de actualización o eliminación de datos personales, versión 1 con fecha del 22 de septiembre de 2018.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 12 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Formato de designación de operador lateral del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, versión 4 con fecha del 23 de noviembre de 2020.
- Anexo de acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información, versión 1 con fecha del 27 de septiembre de 2021.

Se resalta la importancia de revisar y actualizar continuamente los documentos del proceso en pro de una mejora continua y de garantizar el acceso a la información actualizada.

2.2 Defensora de la ciudadanía

La información correspondiente a la defensora de la ciudadanía, puede consultarse en la página web en el enlace <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/>.

Mediante la Resolución No. 19 del 31 de enero de 2023, se designó a la Defensora de la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC.

Se evidencia la difusión de información acerca de la defensora de la ciudadanía de la entidad mediante correo electrónico, la publicación en el banner de la página web de la entidad y la publicación de la carta de trato digno en el enlace <https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/> y de la resolución de designación y los informes generados por la defensora en el enlace de <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/>. Se resalta que en el enlace de atención a la ciudadanía también se incluye información de la defensora de la ciudadanía (<https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>).



De acuerdo con los informes del defensor del ciudadano, mediante Resolución 263 del 26 de abril de 2016 se delegó como defensor o defensora de la ciudadanía al Subdirector o a la Subdirectora de Gestión Corporativa, no obstante, no fue posible acceder a la resolución por lo que no es posible corroborar esta información.

En el marco de sus funciones la defensora de la ciudadanía pública en la página web de la entidad un Informe Semestral de Gestión. A continuación, se incluye, de manera informativa, la copia textual de la información presentada en informe de la defensora de la ciudadanía con respecto a las actividades realizadas durante el primer semestre:

1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*

Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio efectivo de sus derechos.

- Se continuó con la actualización de la plataforma A un clic del Patrimonio, para lo cual se realizó un grupo focal con colaboradores del Instituto con el propósito de revisar e identificar debilidades, fortalezas y mejoras de los trámites y servicios dispuestos en la plataforma. Adicionalmente, se incorporó el servicio de ChatBot “Melcocha” en la plataforma, para una mayor cercanía e interacción con la ciudadanía.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 13 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	



- Se actualizaron y divulgaron encuestas de satisfacción, protocolos y procedimientos:
 - Carta de trato digno.
 - Protocolo para la atención presencial.
 - Protocolo para la atención telefónica.
 - Protocolo para la atención virtual.
 - Procedimiento de atención a las peticiones presentadas por la ciudadanía,
 - Procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de atención a la ciudadanía.
 - Encuestas de satisfacción para los diferentes trámites y servicios.

Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.

- Se dotó a la sede del Palomar del Príncipe con diferentes herramientas de comunicación, entre las cuales se incluye un televisor, una tableta electrónica, un computador y códigos QR.
- Se implementó el Acuerdo de Nivel de Servicios del Convenio 42200000-926-2021, suscrito entre el IDPC y la Secretaría General para la participación del IDPC en la red SuperCade virtual, sobre el cual se han enviado las evidencias correspondientes y actualizado la Guía de trámites y servicios.
- Se gestionaron dos capacitaciones asociadas al proceso de atención a la ciudadanía, una en atención a personas con discapacidad y una al personal de vigilancia.

Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

- Se participó en las reuniones periódicas de articulación institucional de los Nodos de la Red de Atención de Quejas y Reclamos, liderada por la Veeduría Distrital.
- Se realizaron reuniones con la Secretaría del Hábitat con el fin de coordinar acciones de fortalecimiento de la Ventanilla Única de la Construcción -VUC, el canal único de entrada de información, solicitud, seguimiento y respuesta de los trámites asociados a procesos de urbanismo y construcción en Bogotá. De esta

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 14 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

forma, se capacitó al equipo de Atención a la Ciudadanía en el manejo de la Plataforma, cuya propiedad y administración es de la mencionada Secretaría.

- Se actualizó la información relacionada con trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a la información y otros servicios publicada en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía, así como en la página web de la entidad.



2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre el Instituto y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

- Se realizó monitoreo mensual de los indicadores de satisfacción de atención de atención ciudadana y de oportunidad en la respuesta de PQRS recibidas.
- Se enviaron correos solicitando la ampliación y descripción del motivo del malestar o inconformidad señalado en las encuestas de satisfacción en las que la ciudadanía calificó algún servicio o atributo de la atención entre regular y muy malo. Con corte al 31 de julio, la defensora envió trece (13) correos de los cuales cuatro (4) recibieron retroalimentación detallando su inconformidad.
- Se realizó seguimiento y monitoreo semanal, mensual, trimestral y cuatrimestral a las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, tanto por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como por el proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia de la Subdirección de Gestión Corporativa del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
- Se realizaron cruces de información entre el sistema de gestión documental Orfeo y el Bogotá Te Escucha, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el Bogotá Te Escucha.
- Se realizó retroalimentación mensual a los operadores laterales con relación al uso eficiente del sistema Bogotá Te Escucha.

Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Con base en los resultados del informe de satisfacción a la ciudadanía, se presentaron las siguientes recomendaciones:

- Generar una plataforma que permita al ciudadano agendar su cita desde la página web, según el trámite o servicio que requiera o crear un único instrumento de recopilación de información que sirva a los seguimientos y reportes que se deben realizar desde el proceso.
- Garantizar la claridad de la información tanto en el sitio web del IDPC como en la Guía de Trámites y Servicios.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 15 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Incorporar talento humano para dar respuesta oportuna al ciudadano debido al incremento de llamadas y solicitudes recibidas por los diferentes canales.
- Se debe analizar, junto con la Subdirección de Protección e Intervención, una manera más efectiva para responder a tiempo las solicitudes de la ciudadanía.

Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que llevan a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

- Se llevaron a cabo capacitaciones de seguimiento al Sistema Bogotá Te Escucha.



Recomendar y participar en la elaboración de estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Con base en los resultados del informe de satisfacción a la ciudadanía, se presentaron las siguientes recomendaciones:

- Analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la importancia de entregar folletos o algún tipo de pieza informativa sobre los trámites y servicios en general, con información clara, amable y en lenguaje claro de cara a la ciudadanía.
- Divulgar información sobre los buzones de sugerencias por parte del proceso de atención a la ciudadanía.
- Analizar las formas de divulgación de los canales de atención, disponibles para atención a la ciudadanía.
- Realizar capacitaciones, charlas, sensibilizaciones o campañas sobre la correcta atención a la ciudadanía de manera periódica.
- Brindar manuales prácticos a las diferentes áreas sobre atención a la ciudadanía.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore el área de Atención a la Ciudadanía y Transparencia o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

De acuerdo con el informe presentado por la defensora de la ciudadanía, durante el

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 16 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

primer semestre de 2023 el IDPC registró, recibió e ingresó las siguientes solicitudes:

Mes	Solicitudes
Enero	89
Febrero	109
Marzo	110
Abril	112
Mayo	120
Junio	114
Total	654

En cuanto al porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema, se señala que se resolvieron oportunamente todas las solicitudes registradas, recibidas e ingresadas dentro de los términos legales, no obstante, el cumplimiento del criterio de oportunidad se presenta en un 99,9% por lo que se deduce que no todas las solicitudes se resolvieron oportunamente como se mencionó. Lo anterior se presentó debido a un error de redacción.

4. *Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores y servidoras públicas, a los colaboradores y colaboradoras del IDPC y a la ciudadanía en general.*

- Se divulgaron piezas de comunicaciones asociadas a la defensora de ciudadanía y actos de corrupción en la página web de la entidad.
- Se divulgaron piezas de comunicaciones asociadas a la defensora de la ciudadanía y el protocolo para la atención presencial. De igual forma, se envió a todas las subdirecciones un correo informándoles de los protocolos actualizados de atención a la ciudadanía y de la carta de trato digno.



5. *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.*

- De manera permanente se actualiza y armoniza la información sobre Trámites y OPAs del IDPC en las plataformas de información a la ciudadanía: Página WEB, Guía de Trámites y Servicios, y SUIT, así como en la intranet de la entidad y el SuperCADE virtual.

Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales.

- Se han promocionado los canales de servicio a través de la página web y redes sociales del Instituto.

6. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones de la Defensora de la Ciudadanía que requieran la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 17 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Como respuesta a esta función se genera el informe sobre el cual se ha hecho mención y el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad (<https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/>)

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

La defensora de la ciudadanía participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del primer semestre.

Finalmente, se resalta que, de acuerdo con el informe de la defensora de la ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2023, se atendieron cuatro (4) quejas y setenta y cuatro (74) reclamos recibidos por diferentes canales, principalmente por demoras en los tiempos de trámites y servicios radicados en el Instituto.

3 Registro de PQRSDF

El equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano realiza informes mensuales y trimestrales de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, que evidencia en detalle las PQRSDF incluidas en el SDQS. Estos informes se encuentran publicados en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/10-9-informes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>.

Al comparar la matriz remitida con los informes mensuales y trimestrales se evidencian las siguientes cifras en cuanto a peticiones registradas, recibidas e ingresadas:



Mes	Matriz	Informe mensual	Informe trimestral	Diferencias
Enero	90	89	89	1
Febrero	110	109	109	1
Marzo	113	110	110	3
Abril	113	112	112	1
Mayo	122	120	120	2
Junio	119	114	114	5
Total	667	654	654	13

Con respecto a estas diferencias, los responsables realizan las siguientes aclaraciones:



Mensualmente la Alcaldía Mayor remite a la entidad la matriz de peticiones, que relaciona todas aquellas registradas directamente por la entidad o por la ciudadanía en el sistema "Bogotá te Escucha", entre el primero (1°) al treinta (30) o treinta y uno (31) de cada mes, y que es el insumo para elaborar el informe mensual.

Las diferencias se presentan debido a que existe otro tipo de ingreso, que son las solicitudes "recibidas" y que corresponden a los traslados de peticiones realizadas por otras entidades, las cuales no quedan incorporadas en el reporte de la alcaldía de acuerdo al corte generado por ellos.



Hecha la claridad, se presenta el cuadro comparativo donde se explican las diferencias identificadas mes a mes:

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 18 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	



Mes	Matriz	Diferencia	Aclaración
Enero	90	1	<p>La petición No 4714462022- Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SCRCD el 2022-12-23 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-01-11.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p>
Febrero	110	1	<p>La petición No 467142023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA GENERAL el 2023-01-30 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-02-01.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p>
Marzo	113	3	<p>La petición No 807672023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA DE AMBIENTE el 2023-02-14 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-03-01.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p> <p>La petición No 1101252023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA GENERAL el 2023-02-28 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-03-01.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p> <p>La petición No 905882023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la VEEDURÍA DISTRITAL el 2023-02-17 y fue trasladada por el</p>

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 19 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Mes	Matriz	Diferencia	Aclaración
			<p>sistema al IDPC el 2023-03-08.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p>
Abril	113	1	<p>La petición No 905882023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA DE HACIENDA el 2023-03-22 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-04-14.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p>
Mayo	122	2	<p>La petición No 2013202023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por el CONCEJO DE BOGOTÁ el 2023-04-25 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-05-12.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p> <p>La petición No 2013202023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA DE AMBIENTE el 2023-02-17 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-05-15.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p>
Junio	120	5	<p>La petición No 2290972023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la CATASTRO el 2023-05-12 y fue trasladada por</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 20 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Mes	Matriz	Diferencia	Aclaración
			<p>el sistema al IDPC el 2023-06-01.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p> <p>La petición No 2424852023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA DE PLANEACIÓN el 2023-05-23 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-06-01.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p> <p>La petición No 2391842023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA JURÍDICA el 2023-05-19 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-06-02.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p> <p>La petición No 2304912023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO el 2023-05-15 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-06-02.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado al IDPC.</p> <p>La petición No 2445772023 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA DE PLANEACIÓN el 2023-05-24 y fue trasladada por el sistema al IDPC el 2023-06-02.</p> <p>De acuerdo a lo anterior la solicitud se registra en la matriz del mes en el cual fue</p>

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 21 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Mes	Matriz	Diferencia	Aclaración
			asignado al IDPC.

De acuerdo con la matriz remitida se evidencian 667 requerimientos presentados por la ciudadanía en el primer semestre de 2023, de los cuales esta Asesoría determinó como muestra 34 registros, distribuidos en 5 reclamos, 25 derechos de petición, 2 quejas y 2 sugerencias, evidenciando lo siguiente:

- **SDQS 96032023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110001462 del 10 de enero de 2023, mediante el cual se solicita información acerca del estado del estudio de anteproyecto con número de radicado 20225110089062. La respuesta se genera el 31 de enero bajo el radicado 20233000002511, en el cual se informa que la solicitud se encuentra en etapa final de evaluación por parte de los profesionales de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio, indicando que en los próximos días se le contactará para notificarle del correspondiente acto administrativo que da respuesta de fondo a la solicitud.

Se identifica que el radicado 20225110089062 del 2 de diciembre de 2022 se dio como respuesta a los ajustes solicitados mediante el radicado 20223060055771 del 25 de octubre de 2022, firmada en ORFEO hasta el 8 de noviembre de 2022, para continuar con la gestión de la solicitud de intervención anteproyecto radicada bajo los números 20225110049612 – 20225110050022 del 19 de julio de 2022.

De esta forma, y teniendo en cuenta que para el trámite de solicitud de autorización de anteproyectos en bienes de interés cultural del Distrito Capital se ha establecido un tiempo de respuesta de 65 días hábiles contados a partir de la fecha en que se radican los documentos de forma correcta y completa, se identifica un incumplimiento de los términos en cuanto a la solicitud del 19 de julio de 2022 (20225110049612 – 20225110050022) y la respuesta generada el 25 de octubre de 2022, que en realidad se firmó en ORFEO el 8 de noviembre de 2022 (20223060055771).

Los responsables señalan que el incumplimiento se generó debido a la complejidad del inmueble y a que, en el momento, la entidad se encontraba realizando los procesos de contratación para la vigencia 2023, por lo que, no se contaba con el equipo profesional técnico para finalizar técnica y jurídicamente la evaluación de este proyecto.

De acuerdo con lo señalado por los responsables, mediante la Resolución No. 511 del 21 de julio de 2023 se dio respuesta al radicado del 2 de diciembre de

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 22 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

2022 (20225110089062) y al radicado del 19 de julio de 2022 (20225110049612 – 20225110050022).

Se evidencia que, si bien el radicado de respuesta 2023300000251 fue generado el 31 de enero de 2023 (fecha límite de respuesta), el envío correspondiente se realizó hasta el 3 de febrero de 2023.

- **SDQS 274332023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110003412 del 18 de enero de 2023 mediante la cual se realiza una petición de información asociada al PEMP del Centro Histórico. Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20231100003421 del 8 de febrero de 2023 (fecha límite de respuesta), enviada el 9 de febrero, de acuerdo con el soporte de envío y entrega de correo electrónico.

- **SDQS 275852023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110003952 del 19 de enero de 2023 mediante el cual se solicitan reparaciones locativas. Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060002921 el 6 de febrero de 2023, firmada el 7 de febrero (fecha límite de respuesta), mediante la cual también se da respuesta al radicado 20225110087942 del 29 de noviembre de 2022.

No obstante, teniendo en cuenta que para el trámite de solicitud de autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios en bienes de interés cultural del distrito se ha establecido un tiempo de respuesta de 45 días hábiles, se identifica un incumplimiento de los términos en cuanto a la solicitud del 29 de noviembre de 2022 (20225110087942) y la respuesta firmada el 7 de febrero de 2023 (20233060002921).



Los responsables señalan que el incumplimiento se generó debido a que, en el momento, la entidad se encontraba realizando los procesos de contratación para la vigencia 2023, por lo que, no se contaba con el equipo profesional técnico para finalizar técnica y jurídicamente la evaluación de este proyecto.

Se resalta que la respuesta otorgada no es definitiva, se solicita más información con el fin de evaluar la solicitud. Se evidencia soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 8 de febrero de 2023.

- **SDQS 341792023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110004952 del 24 de enero de 2023 mediante la cual se realiza una solicitud de acción de control urbano sobre un inmueble. Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233050006861 del 28 de febrero de 2023, firmada el 15 de marzo, mediante la cual también se da respuesta al radicado 20235110011412 del 15 de febrero de 2023.

No obstante, teniendo en cuenta que para el servicio de solicitud de control urbano se ha establecido un tiempo de respuesta de 30 días hábiles, se

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL</p>	 <p>Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 23 de 38</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

identifica un incumplimiento de los términos en cuanto a la solicitud del 24 de enero de 2023 (20235110004952) y la respuesta firmada el 15 de marzo de 2023 (20233050006861).

Los responsables señalan que el incumplimiento se generó debido a que, en el momento, la entidad se encontraba realizando los procesos de contratación para la vigencia 2023, por lo que, no se contaba con el equipo profesional técnico necesario para la visita y evaluación de este servicio.

Se evidencia soporte de envío y entrega de correo electrónico para la respuesta generada bajo el radicado 20233050006861 con fecha del 21 de marzo de 2023 y de la publicación de la comunicación por aviso en la página web de la entidad.

- **SDQS 301742023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110004232 del 20 de enero de 2023 mediante la cual se realiza una solicitud de autorización de intervención en un predio. Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060005591 del 21 de febrero de 2023, firmada el 08 de marzo de 2023, mediante la cual también se da respuesta a los radicados 20225110091122 del 09 de diciembre de 2022, 20235110009682 del 09 de febrero de 2023 y 20235110009702 del 09 de febrero de 2023.

Se evidencia soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 9 de marzo de 2023 para Mauricio Toscano (Subdirector de Infraestructura y Patrimonio Cultural), del 21 de marzo para Jorge Hernández (Requirente) y del 27 de marzo para Natalia Mendoza Novoa (Copia del requirente).

- **SDQS 420772023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110005982 del 26 de enero de 2023 mediante la cual se solicita información sobre el radicado 20225110093542 cuyo asunto es la aprobación del incentivo de equiparación de estrato uno (1).

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233050003091 del 07 de febrero de 2023, firmada el 16 de febrero (fecha límite de respuesta), mediante la cual también se da respuesta a los radicados 20225110093542 del 19 de diciembre de 2022, 20225110094392 del 21 de diciembre de 2022 y 20235110008112 del 6 de febrero de 2023.

Se evidencia soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 17 de febrero de 2023.

- **SDQS 784552023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110010222 del 13 de febrero de 2023 mediante la cual se solicitan respuestas y claridad frente a interrogantes sobre bienes de interés cultural.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 24 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060007871 del 6 de marzo de 2023 (fecha límite de respuesta). De igual forma, se evidencia soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 8 de marzo de 2023.

- **SDQS 842022023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110010782 del 14 de febrero de 2023 mediante la cual se solicita respuesta al radicado 20235110003852 del 19 de enero de 2023 cuyo asunto corresponde a una solicitud de orientación y aclaración sobre la respuesta obtenida en el radicado 20223010054421 en relación con un trámite de intervención y ocupación del espacio público.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233010007061 del 1 de marzo de 2023, firmada el 2 de marzo, mediante la cual también se da respuesta al 20235110003852 del 19 de enero 2023. De igual forma, se evidencia soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 4 de marzo de 2023.

- **SDQS 1083462023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110014672 del 24 de febrero de 2023 mediante la cual CORPOBIENES realiza solicitudes con respecto al PEMP de Teusaquillo.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236120010801 del 17 de marzo de 2023 (fecha límite de respuesta) y soportes de envío.

- **SDQS 1398622023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110020992 del 14 de marzo de 2023 mediante la cual la Curaduría Urbana 2 solicita información acerca del acceso a la información geográfica de la Resolución 0092 de 2023.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236000014031 del 3 de abril de 2023 con fecha de envío del 5 de abril.

- **SDQS 1457682023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110023752 del 21 de marzo de 2023 mediante la cual se solicita el envío de una copia de los actos administrativos generales, particulares o permisos que se hayan expedido en virtud de la política pública "Bogotá a cielo abierto".

Se identifica respuesta generado bajo el radicado 20233010013281 del 30 de marzo de 2023, firmada el 1 de abril y enviada el 4 de abril.

- **SDQS 2072952023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110035542 del 28 de abril de 2023 mediante el cual se solicita el reconocimiento del monumento de Sierra Morena.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233080026961 del 22 de mayo de 2023, firmado el 23 de mayo (fecha límite de respuesta), mediante el

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 25 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

cual se señalan los requerimientos y el proceso para la declaratoria de un bien como de interés cultural.

Se incluye dentro del expediente el soporte del envío de la respuesta correspondiente.

- **SDQS 2150332023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110036652 del 02 de mayo de 2023 mediante el cual CORPOBIENES presenta observaciones asociadas al PEMP de Teusaquillo.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236000027691 del 24 de mayo de 2023 (fecha límite de respuesta), en la cual se señala que las observaciones serán presentadas en las mesas de trabajo en el marco de la adopción del PEMP de Teusaquillo y una vez definidos los aspectos, se socializarán las conclusiones de las mesas interinstitucionales. De igual forma, se presenta el soporte de envío de la respuesta mediante correo electrónico el 25 de mayo de 2023.

- **SDQS 2208932023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110038872 del 8 de mayo de 2023 mediante el cual se presenta una denuncia sobre presuntos actos de corrupción en las convocatorias de becas de museo abierto de Bogotá para festivales de arte urbano.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20234000028611 del 29 de mayo de 2023 mediante la cual se señala que la respuesta no se encuentra dentro de la competencia del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por lo que se copia en la respuesta al Instituto Distrital de las Artes IDARTES. De igual forma, se presentan los soportes de envío y entrega del correo electrónico remitido el 31 de mayo con la respuesta correspondiente.

No obstante, se resalta que como tal no se generó un traslado a IDARTES, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 5 con fecha del 30 de noviembre de 2020 vigente hasta el 01 de junio de 2023, el cual establece que: "Cuando se identifique que la petición es de competencia de otras entidades Distritales, se trasladará a la entidad competente, a través del SDQS en un término máximo de 5 días".

- **SDQS 2335312023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110041732 del 16 de mayo de 2023 mediante el cual se hace un llamado de atención frente a los espacios de diálogo y participación campesina dentro de la consolidación del área arqueológica protegida de la Hacienda El Carmen.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL</p>	 <p>Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 26 de 38</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236110030951 del 6 de junio de 2023, firmada el 7 de junio (fecha límite de respuesta), mediante el cual se proporciona la información correspondiente. De igual forma, se evidencia el soporte del envío de la respuesta mediante correo electrónico el 8 de junio de 2023.

- **SDQS 2428072023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110043402 del 19 de mayo de 2023 mediante el cual se solicita información sobre el proceso de responsabilidad fiscal no. 170100-0180-20 de la Contraloría de Bogotá D.C.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20231100032431 del 13 de junio de 2023 remitida mediante correo electrónico.

- **SDQS 2478352023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110044052 del 24 de mayo de 2023 mediante el cual se solicita el cuidado del patrimonio arquitectónico de Bogotá.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233050032571 del 13 de junio de 2023, firmada el 15 de junio (fecha límite de respuesta), mediante el cual se proporciona la información correspondiente. De igual forma, se presentan los soportes de envío y entrega de correo electrónico.

Se resalta que, si bien la respuesta firmada el 15 de junio en ORFEO fue enviada hasta el 23 de junio de 2023. De acuerdo con lo señalado por los responsables, la respuesta se cargó directamente en la plataforma de respuesta de Bogotá Te Escucha el 15 de junio, en términos de oportunidad.



- **SDQS 2515992023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110048142 del 30 de mayo de 2023 mediante el cual se realiza una solicitud de control urbano de manera anónima.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233050042751 del 27 de julio de 2023, firmada el 7 de agosto, mediante la cual se dio respuesta a la solicitud. Esta respuesta se publicó como una comunicación por aviso en la página web de la entidad el 10 de agosto de 2023.

No obstante, se presenta un incumplimiento en cuanto a los tiempos de respuesta teniendo en cuenta que, para el servicio de solicitud de control urbano se ha establecido un tiempo de respuesta de 30 días hábiles.

Los responsables señalan que el incumplimiento se presentó debido a que este requerimiento fue evaluado bajo la trazabilidad de las acciones que el propietario ha realizado al inmueble, junto a la validación de la vigencia de sus correspondientes permisos, autorizaciones y licencias, las cuales finalizan el 9 noviembre de 2024, realizándose la correspondiente visita de inspección el 30 de junio de 2023, evidenciando el no cumplimiento del proyecto presentado y aprobado para su intervención; visita que al no ser atendida por su propietario, el

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 27 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Instituto requirió apoyo a la SCRD como ente de competencia evaluar una posible actuación administrativa sobre el inmueble.

De igual forma, se señala que los profesionales deben realizar la evaluación de todos los documentos y sus correspondientes antecedentes, previo a la solicitud de apoyo ante la secretaría de competencia.

- **SDQS 120862023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110001762 del 11 de enero de 2023 mediante el cual se solicita información sobre el radicado 56932 para el cual no se ha recibido respuesta.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233000001561 del 23 de enero de 2023, firmado el 25 de enero, en la cual se comunica que la solicitud se encuentra en evaluación por parte de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio. De igual forma, se evidencia el soporte de envío y entrega de correo electrónico del 26 de enero de 2023.

En cuanto al radicado en mención, 20225110056932 del 17 de agosto de 2022, corresponde a una solicitud de autorización para la intervención de un predio para el cual se generó una respuesta hasta el 13 de abril de 2023 bajo el radicado 20233060016331, firmado el 21 de abril. Vale la pena resaltar que esta respuesta también aplica al radicado 20235110029312 del 11 de abril de 2023.



Teniendo en cuenta que para el trámite de solicitud de autorización de anteproyectos en bienes de interés cultural del Distrito Capital se ha establecido un tiempo de respuesta de 65 días hábiles contados a partir de la fecha en que se radican los documentos de forma correcta y completa, se identifica un incumplimiento de los términos en cuanto a la solicitud inicial generada el 17 de agosto de 2022 (20225110056932) y la respuesta otorgada el 13 de abril de 2023 (20233060016331). De esta forma, se evidencia un retraso de alrededor de 100 días hábiles adicionales al tiempo definido que corresponde a 65 días.

Los responsables señalan que el incumplimiento se generó debido a la complejidad del inmueble y a que, en el momento, la entidad se encontraba realizando los procesos de contratación para la vigencia 2023, por lo que, no se contaba con el equipo profesional técnico para finalizar técnica y jurídicamente la evaluación de este proyecto.

- **SDQS 967382023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110013442 del 21 de febrero de 2023 mediante el cual se presenta una queja como consecuencia de la no atención en el centro de documentación.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20234000006461 del 27 de febrero de 2023 mediante el cual se proporciona información acerca de la coordinación de citas con el profesional de la Sala de Lectura del Centro de Documentación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL</p>	 <p>Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 28 de 38</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

Se resalta que en el formato de recepción de requerimiento ciudadano verbal únicamente se diligenció el correo colombiamillosandres@gmail.com, correo al cual se pudo entregar la información. No obstante, la información fue enviada el 28 de febrero a un correo adicional (bogotacolombiamillosandres@gmail.com).

De acuerdo con lo señalado por los responsables, se presentaron las siguientes situaciones:

El día 21 de febrero se genera requerimiento verbal por parte del señor Alfredo Lozano, con número de radicado 20235110013442.

El día 24 de febrero se realiza citación al ciudadano mediante Google Meet con el correo electrónico indicado en el requerimiento del 21 de febrero, sobre la cual el ciudadano no asiste.

El día 27 de febrero de 2023 nuevamente acude el señor Alfredo Lozano al Centro de Documentación, donde presenta sus inquietudes, allí se le solicita la confirmación de su dirección de correo electrónico con el fin de generar respuesta formal a la misma. Manifiesta que el correo que maneja es BOGOTACOLOMBIAMILLOSANDRES@GMAIL.COM, así mismo indica que los correos COLOMBIAMILOANDRES@GMAIL.COM y COLOMBIAMILLOSANDRES@GMAIL.COM no son de su propiedad.

El 27 de febrero se emite la respuesta correspondiente, en donde se disponen las tres direcciones suministradas durante la proyección de la SDQS. Lo anterior, con el fin de garantizar transparencia en la respuesta sobre el requerimiento y las direcciones registradas.

En el expediente se incluye el soporte de envío de la respuesta correspondiente.



- SDQS 1288102023

Número de requerimiento en ORFEO 20235110018682 de 8 de marzo de 2023 mediante el cual se solicita información sobre el radicado 2023511000972 que corresponde a una solicitud de concepto de alturas y usos del suelo.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060012811 del 28 de marzo de 2023 mediante el cual se indica que el 07 de marzo fue remitida una respuesta mediante el radicado 20233060008091. Se evidencia soporte de envío y entrega con fecha del 31 de marzo de 2023 del documento radicado bajo el número 20233060012811 del 28 de marzo de 2023.

Con respecto a la respuesta remitida bajo el radicado 20233060008091 del 7 de marzo de 2023, se resalta que también aplica para los radicados 20235110006842 del 31 de enero de 2023 y 20235110013302 del 2 de febrero de 2023 y que, de acuerdo con el soporte de envío y entrega de correo electrónico fue remitida el 09 de marzo de 2023.

- SDQS 1399102023

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 29 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Número de requerimiento en ORFEO 20235110021322 del 14 de marzo de 2023 mediante el cual se solicita autorización para la venta de bebidas alcohólicas en el Café Pasaje.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233000011641 del 22 de marzo de 2023 (fecha límite de traslado) mediante el cual se informa del traslado a la Alcaldía Local de Candelaria. De igual forma, se evidencian los soportes de envío y entrega de correo electrónico correspondientes con fecha del 24 de marzo de 2023.

- **SDQS 1400252023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110022252 del 15 de marzo de 2023 mediante el cual se solicita respuesta frente al compromiso adquirido en visita por parte de un colaborador del Instituto, con ocasión de la tutela llevada a cabo en el Juzgado 67 Civil Municipal el 21 de febrero de 2023.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20235500014531 del 5 de abril de 2023 por medio de la cual se informa al ciudadano la decisión frente a su solicitud. La respuesta fue remitida mediante correo electrónico.

- **SDQS 2008092023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110034302 del 25 de abril de 2023 mediante el cual se solicita respuesta al radicado 20235110003872 correspondiente a la solicitud de un concepto.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060025681 del 17 de mayo de 2023 (fecha límite de respuesta) por medio de la cual se presenta la respuesta correspondiente. Vale la pena resaltar que esta respuesta aplica tanto para el radicado 20235110003872 del 19 de enero de 2023 como para el 20235110034302 del 25 de abril de 2023. De igual forma, se presentan los soportes de envío y entrega de correo electrónico correspondientes con fecha del 19 de mayo de 2023.

No obstante, se presenta un incumplimiento frente a los tiempos de respuesta con respecto a la solicitud del 19 de enero de 2023 (20235110003872) y la respuesta generada el 17 de mayo de 2023 (20233060025681). Lo anterior teniendo en cuenta que el tiempo de respuesta establecido para el servicio de expedición de conceptos sobre bienes de interés cultural del distrito capital es de 30 días hábiles, por lo que, la respuesta debió generarse en el mes de marzo.

Los responsables señalan que el incumplimiento se generó debido a que, en el momento, la entidad se encontraba realizando los procesos de contratación para la vigencia 2023, por lo que, no se contaba con el equipo profesional técnico para realizar la evaluación de esta solicitud.

- **SDQS 2183702023**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 30 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Número de requerimiento en ORFEO 20235110038132 del 05 de mayo de 2023 mediante el cual se solicita información sobre una declaratoria de un bien inmueble como de interés cultural.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233080025551 del 16 de mayo de 2023, firmado el 17 de mayo, por medio de la cual se presenta la información asociada a la declaratoria y el proceso de revocación. De igual forma, se presenta el soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 19 de mayo de 2023.

- **SDQS 138702023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110002172 del 12 de enero de 2023 mediante el cual se solicita información sobre la gestión del radicado 20225110078422 correspondiente a la solicitud de primeros auxilios para un inmueble de la Candelaria.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233000001491 del 19 de enero de 2023 por medio del cual se indica que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio respuesta al radicado 20225110078422 del 27 de octubre de 2022 mediante radicado 20223060072051 del 30 de diciembre de 2022, remitido por correo electrónico con fecha del 4 de enero de 2023. Se resalta que esta comunicación no corresponde a una respuesta definitiva ya que se solicitó más información al interesado.

Por otra parte, se identifica el radicado 20233060005601 del 21 de febrero de 2023, firmado el 28 de febrero, mediante el cual se da respuesta a los radicados 20225110078422 del 27 de octubre de 2022 y 20225110094872 del 23 de diciembre de 2022 presentando la información correspondiente a la autorización otorgada.

Los responsables señalan que durante la evaluación se surtió atención personalizada mediante mesa de trabajo con el peticionario dentro de la cual se le explicó la razón del inicio de un desistimiento expreso; de igual manera se le indicó la información que debía aportar para continuar con el trámite, la cual fue reiterada mediante comunicación 20223060072051 del 30 de diciembre de 2022, enviada al peticionario el día 4 de enero de 2023 fecha en la cual los tiempos para la evaluación del proyecto fueron suspendidos a la espera de los documentos faltantes para su evaluación.

No obstante, el 12 de enero de 2023 el peticionario mediante radicado de entrada 20235110002172, presentó requerimiento de información asociado a el estado del trámite radicado 20225110078422, al cual se le dio respuesta en oportunidad el 19 de enero de 2023 bajo radicado 20233000001491, indicando que en el estado del trámite se cita en la respuesta de solicitud de documentos del 30 de diciembre de 2022 con el radicado 20223060072051. Así mismo bajo la información aportada dentro de los 30 días indicados en la misma por el peticionario al evaluador; se procedió a analizar la propuesta de anteproyecto de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL</p>	 <p>Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 31 de 38</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

manera integral dando concepto de aprobación el 21 de febrero de 2023 mediante comunicación radicado 20233060005601.

- **SDQS 205362023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110003702 del 18 de enero de 2023 mediante el cual se solicita la eliminación de datos personales del informe de monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de 2018.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20232200003181 del 08 de febrero de 2023 (fecha límite de respuesta) mediante la cual se confirma la eliminación de los datos sensibles. Se evidencia soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 9 de febrero de 2023.

- **SDQS 654132023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110008602 del 07 de febrero de 2023 mediante el cual se presenta una queja debido a una presunta interrupción del servicio debido a la terminación de contratos de los colaboradores de la entidad.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20231100006831 del 28 de febrero de 2023 (fecha límite de respuesta) mediante el cual se presenta una respuesta en cuanto a la prestación de servicio por parte de la entidad. Se presenta evidencia del envío mediante correo electrónico de la respuesta el 28 de febrero de 2023 y de la publicación de la comunicación por aviso en la página web de la entidad el 01 de marzo de 2023.



- **SDQS 955062023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110013532 del 21 de febrero de 2023 mediante la cual se solicita la restitución del espacio público en el Monumento a San Martín.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233010008601 del 8 de marzo de 2023, firmada el 10 de marzo, por medio de la cual se indica que el requerimiento no es competencia del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se eleva la solicitud a las entidades competentes. Se presentan los soportes de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 11 de marzo de 2023.

Sin embargo, se resalta que se generó un incumplimiento con respecto a lo establecido en el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 5 con fecha del 30 de noviembre de 2020 vigente hasta el 01 de junio de 2023, el cual establece que: "Cuando se identifique que la petición es de competencia de otras entidades Distritales, se trasladará a la entidad competente, a través del SDQS en un término máximo de 5 días".

- **SDQS 1069782023**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 32 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Número de requerimiento en ORFEO 20235110014902 del 27 de febrero de 2023 mediante el cual se informa que el contenido de una exposición del Museo de Bogotá no es claro. Se resalta que en el formato de buzón de sugerencias no es visible la fecha de diligenciamiento dado que el sello de radicación fue ubicado sobre esta información, por lo que no es posible corroborar la oportunidad frente a la radicación.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20234500008171 del 7 de marzo de 2023 por medio de la cual se proporciona información acerca de las visitas acompañadas. De igual forma, se presenta el soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 8 de marzo de 2023.

- **SDQS 1070112023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110014982 del 27 de febrero de 2023 mediante el cual se presenta una queja frente al procedimiento de solicitud de reprografía de documentación.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20232100007951 del 7 de marzo de 2023 mediante el cual se presenta la razón por la cual se ha establecido el procedimiento, de acuerdo con la normativa aplicable. De igual forma, se evidencia el soporte del envío y entrega de correo electrónico con fecha del 9 de marzo de 2023.

- **SDQS 1145722023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110019102 del 8 de marzo de 2023 mediante el cual se presenta información acerca de presuntas irregularidades en las obras que se adelantan en la fachada del Instituto Materno Infantil.



Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233070012451 del 27 de marzo, firmado el 29 de marzo (la fecha límite de respuesta correspondía al 30 de marzo de 2023). Se presenta evidencia de la publicación de la comunicación por aviso en la página web de la entidad el 31 de marzo.

- **SDQS 1208602023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110020142 del 9 de marzo de 2023 mediante el cual se solicita la revocatoria de un predio de interés cultural.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233080010651 del 16 de marzo de 2023, firmado el 21 de marzo, por medio de la cual se informa que el 17 de febrero de 2023 se recibió el radicado 20235110010152 para el cual se generó una respuesta mediante el radicado 20233080007021 del 1 de marzo de 2023 remitiendo la información correspondiente. De igual forma, se presentan los soportes de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 22 de marzo de 2023.

- **SDQS 1424012023**

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 33 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Número de requerimiento en ORFEO 20235110023132 del 17 de marzo de 2023 mediante el cual se solicita dar continuidad al desarrollo del primer encuentro para establecer los alcances y alternativas para el reconocimiento del Río Tunjuelito como Patrimonio Cultural.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236120015801 de 11 de abril de 2023 (la fecha límite de respuesta correspondía al 12 de abril de 2023) por medio del cual se presenta la información correspondiente. De igual forma, se presenta el soporte de envío y entrega de correo electrónico con fecha del 13 de abril de 2023.

En este punto, vale la pena mencionar que, de acuerdo con lo señalado por los responsables, la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio presentó un diagnóstico actual ante el comité directivo de la entidad, frente a la atención de las solicitudes, para lo cual realizó un análisis sobre las causas, situación actual de cantidad de entradas de requerimientos, cuantificación del personal técnico especializado para su atención y retos para el siguiente año referentes a la atención bajo los cambios normativos y entrada en vigencia de nuevos planes de protección para la ciudad; con el objetivo de brindar una respuesta oportuna a los diferentes trámites y servicios a cargo de esta Subdirección, donde además se incluyen las SDQS; siendo así al ser un tema de articulación con las demás subdirecciones y de solución de acciones conjuntas se espera tener las posibles soluciones a las necesidades expuestas, teniendo en cuenta que los temas se desbordan del alcance de solución o mitigación de esta sola Subdirección.



De igual forma, señalan que esta Subdirección realizó en varias mesas de trabajo con los equipos el análisis de diagnóstico antes mencionado, en donde realizó mejoras a los instrumentos de control y, además, ha estructurado pro-formas de respuesta, entre otras acciones, con el objetivo de implementar el mejoramiento continuo a los procesos y procedimientos y dar oportuna respuesta a la ciudadanía.

Por otra parte, se observan capturas de pantalla del cargue de publicación de los informes de enero a junio en la página de la Red de la Veeduría. Así mismo se evidencia que los informes de atención de PQRSDF se publicaron en la página web de la entidad dentro del mes siguiente al corte del reporte, con excepción del indicador de oportunidad del primer trimestre que fue publicado el 31 de mayo de 2023 y del informe correspondiente al mes de abril que fue publicado el 01 de junio de 2023.

Se evidencia la citación, lista de asistencia y la presentación del Comité Directivo llevado a cabo el 27 de abril de 2023, sin embargo, se resalta que no se presenta acta de reunión de este Comité. En la presentación se incluye la información del seguimiento a PQRSDF, evaluaciones de calidad de las respuestas emitidas, canales de atención, tipologías y tipo de requeriente

4 Mecanismos de Interacción

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 SDQS y con operadores laterales en

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 34 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 PQRSDF, 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.

Como mecanismo de control, se realizaron reuniones mensuales de seguimiento a PQRSDF con los operadores laterales los días 27 de febrero, 29 de marzo, 24 de abril, 31 de mayo y 30 de junio de 2023.

De igual forma, se realizó una reunión de seguimiento sobre el proceso de atención a la ciudadanía el 30 de junio de 2023. Como evidencia se presenta el acta de reunión en la cual se incluyen los siguientes temas:

- Revisión de temas del proceso y responsables.
- Revisión del POA – Actualización de la estrategia de comunicación.
- Diligenciamiento FURAG y recopilación de evidencias.
- Revisión de lineamientos de buzón de sugerencias e informes.
- Lineamientos correo defensor de la ciudadanía.
- Revisión de quejas y reclamos mediante atención telefónica y propuesta de acciones.
- Definición de buenas prácticas para el 2023.



4 Ubicación estratégica

Las instalaciones para la atención a la ciudadanía se encuentran ubicadas estratégicamente. La información sobre la ubicación y horarios de la sede de atención, Palomar del Príncipe, y del punto de radicación, Casa Pardo, se encuentra publicada en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>, incluyendo información acerca de los canales virtuales de atención de quejas, reclamos y solicitudes, facilitando el acceso de los ciudadanos.

De igual forma, se evidencian los recursos logísticos dispuestos en estas sedes para la atención a la ciudadanía.

5 Oportunidad en la atención de peticiones y calidad en la respuesta de las peticiones

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural viene atendiendo las peticiones de manera oportuna y con calidad en la respuesta, para lo cual el proceso realiza medición trimestral de los indicadores de oportunidad (<https://idpc.gov.co/10-9-informes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>) y satisfacción (<https://idpc.gov.co/informes-de-satisfaccion-de-servicio-a-la-ciudadania/>), identificando que para los meses de marzo a junio de 2023 la oportunidad se encuentra en 99.67% y la satisfacción se reporta en un promedio de 95.58%, de acuerdo con la información remitida por los responsables.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 35 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	



Con respecto al indicador de oportunidad, se resalta que la información correspondiente a los meses de enero y febrero de 2023 se incluyó directamente en el campo de medición de marzo, es decir, fue consolidada para el primer trimestre (<https://idpc.gov.co/10-9-informes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>). Es importante mencionar que el indicador se encuentra establecido con respecto al total de PQRSDF atendidas en el periodo oportunamente sobre el total de PQRSDF programadas para dar respuesta en el periodo.

Adicionalmente, producto de una revisión general de la matriz de PQRSDF de la entidad, se evidenció lo siguiente:

- De los 667 registros correspondientes al primer semestre de 2023, 20 no cuentan con número de requerimiento ni radicado de salida en ORFEO:
 - Trece (13) registros se encuentran clasificados en el estado de solucionado por traslado y de acuerdo con lo señalado por los responsables, el traslado se realiza directamente el SDQS por lo que no se requiere generar un radicado en ORFEO.
 - Dos (2) registros se encuentran clasificados en el estado de cierre por no competencia.
 - Un (1) registro se encuentra clasificado como solicitud del servicio de control urbano.
 - Un (1) registro se encuentra clasificado como solicitud del servicio de concepto de bien de interés cultural.

No obstante, para tres registros (3) que se encuentran clasificados como de atención y orientación general, que no presentan comentarios con respecto a traslados y para los cuales se solicitaron aclaraciones, no se encuentra diligenciado en la matriz el número de requerimiento ni el radicado de salida en ORFEO (SDQS: 1905392023, 1905912023 y 2737172023). Se resalta que si bien, para el requerimiento SDQS 2737172023, la fecha límite de respuesta se encuentra fuera del periodo de evaluación, de igual forma, no se ha diligenciado el número de requerimiento correspondiente.

- Por otra parte, 51 requerimientos cuentan con número de requerimiento en ORFEO, pero no con radicado de salida cuyo detalle se presenta a continuación.
 - Diecisiete (17) registros tienen una fecha límite de respuesta fuera del periodo de evaluación.
 - Tres (3) registros se encuentran clasificados en el estado de cierre por duplicidad y en ocho (8) registros adicionales se incluyó la observación de solicitud duplicada.
 - Quince (15) registros se encuentran clasificados como solicitudes del servicio de control urbano.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 36 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Cinco (5) registros se encuentran clasificados como solicitudes del servicio de concepto de bien de interés cultural.
- Un (1) registro se encuentra clasificado como trámite de evaluación de anteproyectos.

No obstante, dos (2) registros cuyo subtema corresponde al de atención y orientación general, se clasificaron como solucionados por respuesta y aun así cuenta con radicado de respuesta (SDQS: 905882023 y 1301902023).



- Un (1) requerimiento (SDQS 1530482023) cuya fecha de finalización SDQS diligenciada en la matriz es anterior a la fecha de firma del respectivo radicado, lo cual no es coherente con lo establecido en el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 5 con fecha del 30 de noviembre de 2020 y versión 6 con fecha del 2 de junio de 2023. En este documento se indica, en la actividad número 7 del procedimiento, que si la respuesta está conforme para aprobar en ORFEO se continúa con el trámite de revisión, aprobación y firma electrónica para luego, en la actividad número 8, descargar la respuesta de ORFEO y cargarla en el Sistema Bogotá Te Escucha SDQS.

De esta forma, se presenta una diferencia de 16 días entre la fecha de finalización en SDQS diligenciada en la matriz y la fecha de firma en ORFEO. De acuerdo con la matriz de PQRSDF, la fecha límite de respuesta correspondía al 18 de abril de 2023 y el radicado de salida fue firmado hasta el 19 de abril. Se resalta que, de acuerdo con el soporte de envío y entrega de correo electrónico, la respuesta fue remitida el 20 de abril de 2023.

Esta respuesta fuera de términos no se calificó como tal en la matriz de PQRSDF remitida por los responsables.

De acuerdo con lo señalado por los responsables, esta situación se presentó debido a que se generó una respuesta inicial bajo el 20233080013551 del 30 de marzo de 2023 con la cual se realizó el cierre del requerimiento en el Sistema Bogotá Te Escucha el 03 de abril de 2023. No obstante, se señala que si bien se evidencia la respuesta radicada bajo el número 20233080013551 con fecha del 30 de marzo de 2023 mediante la cual se realiza un traslado al Ministerio de Cultura, el radicado número 20233080017881 con fecha del 17 de abril proporciona algunas respuestas a la ciudadana con base en la información del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, razón por la cual se considera que la respuesta se proporcionó de una manera completa únicamente hasta el segundo radicado.

Dado lo anterior, se evidencia que, con respecto a la fecha de firma en ORFEO, las respuestas de dos (2) PQRSDF no se generaron dentro de la fecha límite de respuesta. En cuanto a la fecha de finalización en SDQS, se identifica la falta de oportunidad en dos (2) casos.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 37 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Se resalta que, para 82 casos, la fecha límite de respuesta se encuentra fuera del periodo evaluado (enero a junio de 2023).

6 Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes

La defensora de la ciudadanía participa activamente en el proceso de atención a la ciudadanía. En cuanto a la participación en los Nodos intersectoriales, se evidencia la participación de las siguientes personas:

- Aura López Salazar, Camila Giraldo Rivera y Danilo Sánchez Suarique, primera reunión de plenaria el 23 de febrero de 2023.
- Aura López Salazar, Camila Giraldo Rivera y Danilo Sánchez Suarique, nodo intersectorial de formación y capacitación el 10 de marzo de 2023.
- Aura López Salazar, Camila Giraldo Rivera, Danilo Sánchez Suarique y José Alberto Domínguez, nodos sectoriales de la red distrital de quejas y reclamos del 24 al 27 de abril de 2023.



De esta forma, se evidencia la asistencia de la Subdirectora de Gestión Corporativa y Defensora de la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Aura López Salazar.

CONCLUSIONES

Resultado de la evaluación y seguimiento realizado, se confirmó la aplicación y en términos generales, la efectividad de los controles definidos para asegurar la oportunidad y calidad en la prestación del servicio. No obstante, se evidencia la reiteración de PQRSDF debido al incumplimiento de los tiempos de respuesta para trámites y servicios.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con el proceso de capacitación de todos los funcionarios y colaboradores de la entidad en cuanto al proceso que se debe seguir al recibir algún requerimiento.
2. Adelantar gestiones en busca de minimizar al máximo las quejas y reclamos y de llegar a presentarse, procurar solucionarlas en el menor tiempo posible.
3. Gestionar las PQRSDF de fondo en el menor término posible, independiente de los términos establecidos por Ley, en especial aquellas que no requieren mayor información.
4. Tomar las acciones que correspondan para mejorar la calificación en las encuestas de satisfacción con respecto a la no efectividad de la respuesta, así como, los aspectos relacionados con el servicio con calificaciones regular, malo y muy malo.
5. Continuar con la ejecución del Plan de Trabajo del Equipo de Transparencia del Instituto y unificar los documentos que hacen parte del proceso en la sección de lineamientos de atención a la ciudadanía de la página web.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200112753 Fecha: 23-08-2023 Pág. 38 de 38
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

6. Gestionar el envío de las respuestas en el menor tiempo posible.

Documento 20231200112753 firmado electrónicamente por:

ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO, Asesora de Control Interno, Control Interno, Fecha firma: 23-08-2023 19:56:36

Proyectó: ANGIE PAOLA TRIANA MONTAÑEZ - Contratista Control Interno - Control Interno



28a8b34e1968c62de49cff90a5c0287627348e8977c83b7a165b39824ddd2170