

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 1 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

INFORMACIÓN GENERAL

- **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes.
- **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 y Solicitudes.
- **Alcance:** Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.
- **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 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor. Se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
 - Resolución 263 de 2016 IDPC. Se designa el Defensor del Ciudadano.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 2 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Resolución 411 de 2022 IDPC. Se designa al Defensor del Ciudadano.
 - 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 Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, Sistema Documental ORFEO y Tablero de Control Ciudadano – Veeduría Distrital.
- **Equipo evaluador:** Angie Paola Triana Montañez.
- **Fecha de ejecución del seguimiento o la evaluación:** Del 20 de febrero al 16 de marzo de 2023.
- **Insumos:** Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 20 de febrero de 2023 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20231200029153; información que fue remitida con radicado 20235100030753 del 24 de febrero de 2023, así como la consulta al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, módulo de correspondencia ORFEO y tablero de control ciudadano – Veeduría Distrital.
- **Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Hallazgos

- Fortalezas evidenciadas:

No.	Descripción Fortaleza
1	Se resaltan seis (6) felicitaciones recibidas en el semestre.
2	Idoneidad y capacitación de las personas que atienden a la ciudadanía
3	Premiación al mejor servidor público en atención a la ciudadanía, así como, al mejor equipo de trabajo.

- Observaciones:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 3 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
1	En materia de encuestas de satisfacción se presentan inconsistencias en los informes presentados, con respecto a las calificaciones de muy malo, malo y regular.
2	Los comentarios, en específico las preguntas, realizados por los ciudadanos en las publicaciones de la entidad en Facebook en su mayoría no recibieron respuesta.
3	En cuanto al informe del Defensor del Ciudadano se observa: <ul style="list-style-type: none"> - Se presentan inconsistencias en cuanto al índice de oportunidad en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos. - Incluye referencias del Decreto Distrital 392 de 2015 el cual fue derogado por el artículo 34 del Decreto Distrital 847 de 2019.
4	El líder del proceso de Atención a la Ciudadanía quien es el Subdirector de Gestión Corporativa únicamente participó en el nodo sectorial llevado a cabo el 18 de noviembre.
5	Se presentan observaciones con respecto a los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> - SDQS 2757712022: Se encuentra clasificado en el canal de atención de correo electrónico, no obstante, el reclamo se realizó de manera verbal. - SDQS 3123302022 y 3261852022: No se adjunta evidencia de la solicitud de autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales ni del mensaje directo en la red social en la cual se elevó la solicitud, de acuerdo con lo estipulado en el protocolo de atención virtual que hace parte del modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés, versión 04 con fecha del 08 de julio de 2022.
6	Se presentan requerimientos en los cuales la 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 ya que en este documento se indica que luego de la revisión, aprobación y firma electrónica, la respuesta se descarga de ORFEO y se carga en el SDQS.

- No conformidades detectadas:

No.	Descripción No conformidad
1	Se identifica que los requerimientos:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 4 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción No conformidad
	<ul style="list-style-type: none"> - SDQS 4240642022: reclamo debido a una solicitud que fue remitida con anterioridad al correo de proyectousme@idpc.gov.co sobre la cual no se recibió respuesta. No se identifica ningún radicado para la solicitud allegada al correo electrónico mencionado. - SDQS 3231632022: El reclamo se genera debido a que una solicitud de información radicada el 22 de julio bajo el número 20225110050642 no había sido contestada. Se resalta que el radicado inicial no fue incluido dentro de la matriz ni se reveló el incumplimiento en los términos de respuesta en los informes. <p>Incumpliendo el artículo 3ª del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, numeral 3.</p>

Detalle de Hallazgos

Atendiendo los postulados contenidos en el artículo 3º 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

En atención a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 en el numeral 1 “*La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales*” se observó, que para el IDPC 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

En revisión del cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato de prestación de servicios No CPS-061-2022 suscrito con el señor Danilo Sánchez Suarique, quien es Psicólogo y cuenta con más de 2 años de experiencia relacionada con el objeto “*Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para adelantar actividades relacionadas con el sistema Bogotá te escucha, atención y asignación de las peticiones presentadas por la ciudadanía ante la entidad*”, se verificó la ejecución de las siete (7) obligaciones específicas principales descritas en el numeral 4 del precitado contrato, y se observó que estas se vienen cumpliendo.

Adicionalmente, se evidencia capacitaciones a las personas que intervienen en el proceso de Atención a la Ciudadanía en Lengua de Señas, así como, el curso de introducción al servicio a la ciudadanía completado por Magally Susana Morea Peña, quien hace parte del equipo.

1.2 Encuesta de Satisfacción

Se encontró que el IDPC 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.

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

Mes	Encuestas virtuales	Encuestas presenciales	Total
Julio	23	66	89
Agosto	21	90	111
Septiembre	15	59	74
Octubre	13	63	76
Noviembre	18	87	105
Diciembre	6	40	46
Total	96	405	501

De acuerdo con lo señalado por el proceso, la información correspondiente a las encuestas de satisfacción de servicios puntuales tales como el centro de documentación, equiparación de tarifas de servicios públicos a estratos uno, control urbano, espacios públicos patrimoniales y de archivo predial, será incluido a partir de la vigencia 2023.

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 IDPC durante el segundo semestre obtuvo las siguientes calificaciones:

Mes	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Sin información	Total
Julio	0	0	2	18	69	0	89
Agosto	0	0	2	27	78	4	111
Septiembre	0	0	1	17	56	0	74
Octubre	1	0	2	13	60	0	76
Noviembre	0	0	2	23	76	4	105
Diciembre	0	0	0	17	28	1	46
Total	1	0	9	115	367	9	501

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 6 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Se evidencia que el 96% de las calificaciones son favorables, en tanto, se encuentran en las categorías de bueno y excelente.

Con respecto a las calificaciones de muy malo y regular, se identifica en los informes del defensor del ciudadano que a partir de septiembre se remitieron correos a los ciudadanos que expresaron inconformidades con el fin de detallar las situaciones y tomar acciones, sin embargo, no se obtuvieron respuestas.

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 IDPC en el segundo semestre obtuvo los siguientes resultados:

Mes	Si	No	Sin información	Total
Julio	88	1	0	89
Agosto	106	3	2	111
Septiembre	71	3	0	74
Octubre	73	1	2	76
Noviembre	97	2	6	105
Diciembre	43	1	2	46
Total	478	11	12	501

Se identifica que el 95% 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, de acuerdo con los informes presentados:

Aspecto	M M	M	R	B	E	Total
Claridad de los requisitos y términos.	1	1	8	158	334	502
Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional.	1	0	5	139	356	501
Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario.	1	0	9	123	369	502
Amabilidad.	1	0	5	104	392	502
Satisfacción frente al servicio.	2	0	10	126	364	502

Se evidencia que la suma de calificaciones reportada para cada aspecto, con excepción del conocimiento y manejo del tema por parte del profesional, no corresponde con el total de respuestas recibidas durante el semestre que es de 502, para lo cual el proceso indica que este aspecto fue dejado en blanco en una de las encuestas.

 <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: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 7 de 21</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

De igual forma, en cuanto a lo registrado en los informes y las encuestas presenciales remitidas, se identifican las siguientes inconsistencias con respecto a las calificaciones de muy malo, malo y regular:

- En cuanto al aspecto de claridad de los requisitos y términos, se identifican dos (2) calificaciones de muy malo, una correspondiente a una encuesta presencial del 23 de octubre y la otra, una encuesta virtual del 12 de julio.
- Con respecto al aspecto de conocimiento y manejo del tema por parte del profesional, se evidencia una (1) calificación de malo en la respuesta a una encuesta virtual del 8 de noviembre.
- En relación con el aspecto de cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario, se identifica el registro de dos (2) calificaciones de muy malo, una que corresponde a una encuesta virtual del 8 de noviembre y otra de una encuesta presencial con fecha del 23 de octubre.
- Sobre el aspecto de satisfacción frente al servicio, se evidencian tres (3) calificaciones de muy malo, una de ellas corresponde a una encuesta virtual del 16 de agosto y las otras dos son de encuestas presenciales del 4 y 23 de octubre.

2 Documentación del proceso y Defensor del Ciudadano

En lo referente al precitado decreto en el numeral 2 *“El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”* se observó:

2.1 Documentación del proceso

El IDPC cuenta con los siguientes documentos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía, los cuales pueden ser consultados en <https://idpc.gov.co/lineamientos-de-atencion-a-la-ciudadania/>

Se resalta que este espacio, está siendo objeto de actualización y depuración, de acuerdo con lo incluido en el Plan de Trabajo del Equipo de Transparencia del Instituto.

- Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés.
- Procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 5 con fecha del 30 de noviembre de 2020.
- Promesa del valor del servicio.
- Carta de trato digno.
- Modelo de atención a la ciudadanía en lenguaje ciudadano - Manual operativo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 8 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Se evidencia la publicación del documento actualizado, no obstante, la fecha de publicación no concuerda ya que en la página dice que es del 31 de agosto de 2022 pero en la revisión inicial realizada como parte de este seguimiento en 2023 no se encontraba publicada dicha versión del documento.

- Protocolo para la atención presencial, versión 1 con fecha 11 de diciembre de 2020.
- Protocolo para la atención virtual, versión 1 con fecha del 11 de diciembre de 2020.

Con respecto a la atención en redes sociales, el protocolo recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes. No obstante, se identifica que los comentarios, en específico las preguntas, realizados por ciudadanos en las publicaciones de la entidad en Facebook en su mayoría no recibieron respuesta.

- Protocolo para la atención telefónica, versión 1 con fecha del 11 de diciembre de 2020.
- Protocolo para la atención por correspondencia, versión 1 con fecha del 01 de marzo de 2021.
- Protocolo para la atención de denuncias de actos de corrupción.
- Manual de atención a la ciudadanía del Distrito Capital.
- Guía del lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital.
- 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»
- Encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

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

- Encuesta de atención a la ciudadanía.
- Encuesta de evaluación de ámbitos de participación ciudadana.
- Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá.
- Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía del Museo de la Ciudad Autoconstruida.
- Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía para trámites de espacio públicos patrimoniales.
- Encuesta de satisfacción de servicios a la ciudadanía para el trámite de control urbano.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 9 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía para trámites de equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno.
- Encuesta de recorridos urbanos y patrimoniales.
- Encuesta de servicio a la ciudadanía del centro de documentación.
- Encuesta de servicio a la ciudadanía del archivo predial.
- Encuesta de rendición de cuentas.

- Portafolio de trámites y servicios

Por otra parte, se señalan los siguientes documentos que también hacen parte del proceso 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 el siguiente enlace: <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>

- Manual operativo del Defensor de la Ciudadanía.

Se identifica la publicación del manual operativo del Defensor de la Ciudadanía, versión 1 con fecha del 06 de octubre de 2022, en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/Transparencia/Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202019/2022/octubre/>
 Manual_Operativo_del_Defensor_de_la_Ciudadania_V1.pdf

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

- Procedimiento de elaboración del informe de satisfacción de atención a la ciudadanía, versión 1, con fecha del 02 de agosto de 2019.
- Procedimiento de medición y evaluación de la satisfacción de atención a solicitudes o actividades misionales, versión 1 con fecha del 01 de marzo de 2022.
- Formato de esquema de publicación, versión 1 con fecha del 17 de junio de 2020.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 10 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Formato de registro de buzón de sugerencias, versión 4 con fecha del 16 de febrero de 2022.
- Formato de recepción de requerimiento ciudadano verbal, versión 03 con fecha del 16 de febrero de 2022.
- 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.
- 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.

2.2 Defensor del Ciudadano

La información correspondiente al Defensor al Ciudadano, puede consultarse en la página Web en el link <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano>

De acuerdo con los informes del defensor del ciudadano, mediante Resolución 263 del 26 de abril de 2016 se delegó como Defensor de la Ciudadanía al Subdirector de Gestión Corporativa, no obstante, no fue posible acceder a la resolución por lo que no es posible corroborar esta información. Por otra parte, el proceso de atención a la ciudadanía remite la resolución 411 del 09 de agosto de 2022, mediante la cual se designa al defensor de la ciudadanía en la entidad, la cual no se incluye en los informes.

En el marco de sus funciones el Defensor Ciudadano publica en la página Web botón de Transparencia y Acceso de la Información Pública el "*Informe Semestral de Gestión Defensor de la Ciudadanía*" en el cual se observó que durante el segundo semestre de 2022 se realizaron las siguientes actividades:

- Se continuó con el proceso de actualización y divulgación de la plataforma de A un clic del Patrimonio. Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, salieron a producción los servicios de solicitud de control urbano y expedición de certificaciones de categoría de bienes de interés cultural.
- Se garantizó un punto de atención con ventanilla de radicación y se contó con el apoyo de un profesional que brinda asesoría técnica personalizada antes de radicación para evitar errores, devoluciones y reprocesos.
- Se actualizó el Modelo de Atención a la Ciudadanía.
- Se implementó el Acuerdo de Nivel de Servicios del convenio suscrito entre el IDPC y la Secretaría General para la participación de la entidad en la red SuperCade virtual.

 <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: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 11 de 21</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

- Se realizaron cinco (5) capacitaciones, cuatro (4) en lenguaje de señas y una (1) en pueblos étnicos, a funcionarios y contratistas que participan del proceso de atención a la ciudadanía.
- Se participó en reuniones de articulación institucional de los Nodos de la Red de Atención de Quejas y Reclamos, liderada por la Veeduría Distrital.
- Se realizó la actualización de la caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés.
- Se implementó un Chatbot, el cual es una herramienta de mensajería automática que se integró al sitio web de la entidad, que fue programado para registrar información útil de los usuarios, procesarla y en función de ella, orientar o guiar a la ciudadanía para que tenga la posibilidad de acceder a información de la guía de trámites y servicios del Instituto.
- Se mantuvieron dispuestas las encuestas de satisfacción en línea en la página web de la entidad y se dispusieron códigos QR en el punto de atención presencial, Sede El Palomar del Príncipe, para que la ciudadanía pueda acceder directamente a las encuestas.
- Se realizaron informes de satisfacción de forma mensual y trimestral, los cuales se encuentran publicados en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/informes-de-satisfaccion-de-servicio-a-la-ciudadania>
- Se creó el reconocimiento de Ciudadanía y Transparencia con el cual se busca exaltar el compromiso de los funcionarios y colaboradores con la articulación de cada dependencia misional entre las políticas que facilitan la relación del Estado y los ciudadanos.
- Se estableció el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.
- Se trabajó en el desarrollo del Manual de buenas prácticas del servicio.
- Se realizó monitoreo permanente sobre los indicadores de oportunidad y satisfacción y, se realizó seguimiento al plan de control y manejo de riesgos del proceso.
- Se aseguraron dentro del presupuesto anual los recursos requeridos para el Proceso de Atención a la Ciudadanía y se incluyó la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en los Planes Operativos de la entidad.
- Se realizaron recomendaciones para el fortalecimiento del proceso.
- Se supervisó la realización de informes mensuales de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública por parte del equipo de Atención a la Ciudadanía.
- Se atendieron tres (3) quejas y veinticinco (25) reclamos a causa de demoras en los tiempos de trámites y servicios radicados en el Instituto, las cuales se atendieron con base en la información suministrada por la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio y, se realizó el seguimiento pertinente

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 12 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

hasta la finalización de los trámites. Se resalta que la información exacta sobre el número de quejas y reclamos atendidas por el Defensor del Ciudadano no es clara en el informe debido a errores de digitación.

- Se continuó realizando un seguimiento y monitoreo permanente a las respuestas de solicitudes ciudadanas semanal, mensual, trimestral y cuatrimestralmente.
- Se realizaron cruces de información entre el sistema de gestión documental Orfeo y el Bogotá Te Escucha.
- Se retroalimentó mensualmente a los operadores laterales con relación al uso eficiente del sistema Bogotá Te Escucha.
- Se realizaron capacitaciones de seguimiento al sistema Bogotá Te Escucha. Como evidencia se presentan actas de reunión, no obstante, se resalta que estas solo se encuentran firmadas por una persona.
- Se realizaron informes mensuales y trimestrales de peticiones ingresadas a la entidad, los cuales 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>
- Se continuó con la radicación virtual (opcional) de PQRS a través de los canales de atención correspondencia@idpc.gov.co o atencionciudadania@idpc.gov.co y se encuentra habilitado el correo defensorciudadano@idpc.gov.co para la recepción de quejas y reclamos sobre inconformidades respecto a la ejecución de trámites y servicios.
- Se envió información referente a la atención a la ciudadanía a nivel interno.
- Se continuó con la modificación de la página web con el fin de garantizar el acceso a las personas en situación de discapacidad, se incluyeron gif de lengua de señas en el menú principal.
- Se generó un cronograma frente al desarrollo y divulgación de la plataforma A un clic del Patrimonio como estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
- De manera permanente se actualiza y armoniza la información sobre trámites y OPAs del IDPC en las plataformas de información a la ciudadanía.
- Se divulgó la información correspondiente a canales de servicio mediante redes sociales.
- Se realizó la entrega oficial, por parte de la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, de la integración entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental ORFEO que administra la entidad.
- Se presentaron de forma semestral los informes del defensor de ciudadano, los cuales se encuentran publicados en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano>

- Se realizó de forma anual un informe del defensor del ciudadano que da cuenta de los resultados de sus funciones que se encuentra publicado en la página web de la entidad.

De acuerdo con el informe presentado por el Defensor del Ciudadano, durante el segundo semestre de 2022 el IDPC registró, recibió e ingresó las siguientes solicitudes:

Mes	Solicitudes
Julio	53
Agosto	71
Septiembre	95
Octubre	73
Noviembre	64
Diciembre (A 15 de diciembre)	35
Total	391

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 cumpliendo con el criterio de oportunidad al 100% (Página 18). No obstante, se resalta que, en el mismo informe, en párrafos anteriores (Página 14) se menciona que una de las solicitudes quedó por fuera de los términos establecidos por la ley y que, por tanto, el instituto alcanzó una oportunidad del 99% en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos.

De igual forma, se resalta que el informe incluye referencias del Decreto Distrital 392 de 2015 el cual fue derogado por el artículo 34 del Decreto Distrital 847 de 2019.

3 Registro de PQRS

En lo referente al precitado decreto en el numeral 3 “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad*” se observó:

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 PQRS incluidas en el SDQS.

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
Julio	60	53	53	7
Agosto	69	71	71	-2
Septiembre	100	97	97	3

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 14 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Mes	Matriz	Informe mensual	Informe trimestral	Diferencias
Octubre	75	73	73	2
Noviembre	65	64	64	1
Diciembre	61	62	62	-1
Total	430	420	420	10

Se resalta que el informe mensual de septiembre hace referencia a un total de 95 solicitudes, pero se trata de un error de digitación debido a que como se mencionó con anterioridad en el mismo informe se registraron 75 peticiones y se recibieron 22 más para gestión.

De acuerdo con la información remitida, las diferencias presentadas se justifican de la siguiente forma:

Mes	Aclaración
Julio	<p>2358842022- Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SCRD el 2022-06-22 y fue trasladada al IDPC el 2022-07-05, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado.</p> <p>2438512022- Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la IDPAC el 2022-06-30 y fue trasladada al IDPC el 2022-07-06, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignada.</p> <p>2364532022 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la Veeduría el 2022-06-22 y fue trasladada al IDPC el 2022-07-11, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignada.</p> <p>2415312022 - Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SCRD el 2022-06-28 y fue trasladada al IDPC el 2022-07-10, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignada.</p> <p>2359792022- Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SCRD el 2022-06-22 y fue trasladada al IDPC el 2022-07-13, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignada.</p> <p>2786302022 – Se registró en el sistema de gestión Documental Orfeo el día 28-07-28 y en el sistema Bogotá te escucha el día 2022-08-01, esto debió a que se identificó la petición el mes siguiente a su radicación, quedando registro en el mes de agosto por el Bogotá te Escucha.</p> <p>2787322022– Se registró en el sistema de gestión Documental Orfeo el día 28-07-26 y en el sistema Bogotá te escucha el día 2022-08-01, esto debió a que se identificó la petición el mes siguiente a su radicación, quedando registro en el mes de agosto por el Bogotá te Escucha.</p>
Agosto	La diferencia se presenta porque el mes de julio ingresaron dos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 15 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

	<p>peticiones por el sistema de gestión documental Orfeo en los últimos días del mes y se registró en el Sistema Bogotá te Escucha el 01 de Agosto.</p>
Septiembre	<p>2989992022- Fue registrada en el sistema Bogotá te Escucha por el IDPAC el 2022-08-18 y fue trasladada al IDPC el 2022-09-02, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignada.</p> <p>3124812022- Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA GENERAL el 2022-08-18 y fue trasladada al IDPC el 2022-09-16, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignada.</p> <p>3124812022- Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA GENERAL el 2022-08-31 y fue trasladada al IDPC 2022-09-06, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignada.</p> <p>De acuerdo al número total de las peticiones reportadas en el informe mensual si fue un error de digitación como lo informaron en las observaciones.</p>
Octubre	<p>3357372022- Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la IDPAC el 2022-09-19 y fue trasladada al IDPC el 2022-10-05, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignada.</p> <p>3124812022- Fue registrada en el sistema Bogotá te escucha por la SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL el 2022-09-26 y fue trasladada al IDPC 2022-10-10, se registra en la matriz del mes en el cual fue asignado.</p>
Noviembre	<p>Una vez verificada la matriz interna de registro de PQRS, se verificó que el total son 64 peticiones las cuales son las que están reportadas en el informe mensual, no se encontró diferencias.</p>
Diciembre	<p>Una vez verificada la matriz interna de registro de PQRS, se verificó que el total son 62 peticiones las cuales son las que están reportadas en el informe mensual, no se encontró diferencias.</p>

De acuerdo con la matriz remitida se evidencian 430 PQRS presentadas por la ciudadanía en el segundo semestre de 2022, de las cuales ésta Asesoría determinó como muestra 25 PQRS, distribuidas en 1 consulta, 2 denuncias, 6 derechos de petición, 1 queja, 11 reclamos, 3 solicitudes de información y 1 sugerencia, evidenciando lo siguiente:

- SDQS 2528172022: De acuerdo con la información diligenciada en la matriz, el reclamo se genera debido a que una solicitud de servicio radicada el 5 de mayo bajo el número 20225110029342 que no había sido contestada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 16 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- SDQS 2415312022: Se resalta que en la respuesta aportada se menciona un requerimiento realizado con anterioridad (Radicado 20225110014202 del 7 de marzo de 2022), que corresponde a un trámite.
- SDQS 2629852022: La solicitud hace referencia a un requerimiento que se había radicado con anterioridad y sobre el cual no se había obtenido respuesta oportunamente (Radicado 20225110033532 del día 19 de mayo del 2022), que corresponde a un trámite.
- SDQS 2757712022: El requerimiento se encuentra clasificado en el canal de atención de correo electrónico, no obstante, el reclamo se realizó de manera verbal.
- SDQS 2807652022: El reclamo se origina por una certificación de un contrato de prestación de servicios que fue emitida con errores.
- SDQS 2817342022: El requerimiento se origina debido a que no se había informado a la personería de Bogotá sobre un paz y salvo.
- SDQS 2860262022: En la respuesta aportada se menciona un requerimiento realizado con anterioridad (Radicado 20225110040442 del 13 de junio de 2022), que corresponde a una solicitud de servicio.
- SDQS 2962502022: En la matriz no se incluye información acerca del radicado de salida, no obstante, se identifica el radicado 20223050052421 firmado el 20 de octubre en ORFEO el cual corresponde a la respuesta frente a una solicitud de un servicio
- SDQS 3073882022: La fecha de firma del radicado de respuesta 20223060046051 corresponde al 23 de septiembre de 2022, siendo este un trámite.
- SDQS 3123302022: No se adjunta evidencia de la solicitud de autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales ni del mensaje directo en la red social en la cual se elevó la solicitud, de acuerdo con lo estipulado en el protocolo de atención virtual que hace parte del modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés, versión 04 con fecha del 08 de julio de 2022.
- SDQS 3231632022: El reclamo se genera debido a que una solicitud de información radicada el 22 de julio bajo el número 20225110050642 no había sido contestada. Se resalta que el radicado inicial no fue incluido dentro de la matriz ni se reveló el incumplimiento en los términos de respuesta en los informes.
- SDQS 3261852022: No se adjunta evidencia de la solicitud de autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales ni del mensaje directo en la red social en la cual se elevó la solicitud, de acuerdo con lo estipulado en el protocolo de atención virtual que hace parte del modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés, versión 04 con fecha del 08 de julio de 2022.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 17 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

De igual forma, se señala la importancia de que en la evidencia de los mensajes recibidos se haga visible la fecha con el fin de corroborar con respecto a la fecha de radicación. Finalmente, se resalta que, aunque la solicitud fue contestada dentro de los tiempos establecidos, preguntas como estas pueden ser incluidas en un listado de preguntas frecuentes con el fin de agilizar su respuesta.

- SDQS 3644602022: El reclamo se contestó en los términos establecidos, no obstante, el requerimiento que se había realizado con anterioridad no fue respondido con este documento (Radicado 20225110046782 del 11 de julio de 2022). Es decir, la respuesta al reclamo sólo hacía referencia a que el trámite se encontraba en proceso, sin indicar una fecha de respuesta, aun cuando ya se habían vencido los términos del trámite y no se habían remitido observaciones.
- SDQS 3786712022: La solicitud hace referencia a un requerimiento que se había radicado con anterioridad (Radicado 20225110031712 del 13 de mayo de 2022), que corresponde a un servicio.
- SDQS 3974392022: El reclamo se genera debido a una solicitud realizada con anterioridad (Radicado 20225110065942 del 14 de septiembre de 2022) que corresponde a un servicio.
- SDQS 4240642022: El reclamo se genera debido a una solicitud que fue remitida con anterioridad al correo de proyectousme@idpc.gov.co sobre la cual no se recibió respuesta. No se identifica ningún radicado para la solicitud allegada al correo electrónico mencionado.

Se observa pantallazos del cargue de publicación de los informes de julio a diciembre en la página de la Red de la Veeduría, así mismo se evidencia que los informes de atención de PQRS se publicaron en la página web de la entidad dentro del mes siguiente al corte del reporte.

Se evidencia la presentación y listado de asistencia del Comité Directivo llevado a cabo el 23 de septiembre de 2022, sin embargo, se resalta que no se presenta acta de reunión de este Comité. En la presentación se incluye la información del seguimiento a PQRS, evaluaciones de calidad de las respuestas emitidas, canales de atención, tipologías y tipo de requerente.

4 Mecanismos de Interacción

En lo referido al numeral 4 *“El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”* se observó que en el segundo semestre de 2022 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 cada área encargada de dar respuesta a los requerimientos, el administrador central se encarga de realizar la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 18 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

recepción, la clasificación y el direccionamiento de las PQRS, así mismo lleva un control semanal en los tiempos de respuesta, el cual es informado a los operadores laterales como también a los respectivos Subdirectores y Asesores, según sea el caso.

Como mecanismo de control, se realizó una reunión de seguimiento sobre el proceso de atención a la ciudadanía el 25 de noviembre de 2022. Como evidencia se presenta el acta de reunión.

5 Ubicación estratégica

En atención al numeral 5 *“La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”* se observó que 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-a-la-ciudadania>. De igual forma, se incluye información acerca de los canales virtuales de atención de quejas, reclamos y solicitudes, facilitando el acceso de los ciudadanos.

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

Respecto al numeral 6 *“La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido”* se encontró que el IDPC 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 y satisfacción, identificando que para el segundo semestre de 2022 la oportunidad se encuentra en 100% y la satisfacción se reporta en un promedio de 98%.

Se resalta que estos indicadores se calculan tomando como referencia el total de solicitudes registradas, recibidas e ingresadas que se presentan en los informes mensuales y trimestrales.

De igual forma, se señala la inconsistencia con respecto a la información de la página 14 de informe del defensor del ciudadano del segundo semestre de 2022 en el que se menciona que una de las solicitudes quedó por fuera de los términos establecidos por la ley y que, por tanto, el instituto alcanzó una oportunidad del 99% en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos.

No obstante, nuevamente se resaltan las diferencias e inconsistencias con respecto a la consolidación de encuestas presenciales que señalaron en el primer punto de este reporte.

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

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 19 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- De los 430 registros correspondientes al segundo semestre de 2022, 24 no cuentan con número de requerimiento ni de salida en ORFEO.
- Por otra parte, 30 requerimientos cuentan con radicado de entrada en ORFEO, pero no con radicado de salida. De estos 30 registros, se identifica un requerimiento duplicado (SDQS 2526132022)
- 141 requerimientos 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. 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 SDQS.

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 <p>Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 20 de 21</p>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

En relación al numeral 7 *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”* se observó que el defensor 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:

- Danilo Sánchez, nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro el 30 de septiembre de 2022.
- Danilo Sánchez y Eugenia Arboleda, nodo intersectorial de comunicación y lenguaje el 29 de junio de 2022.
- Juan Fernando Acosta, Eugenia Arboleda Balbín y Danilo Sánchez, nodo sectorial de cultura, recreación y deporte, seguridad, convivencia y justicia, desarrollo económico y mujeres el 18 de noviembre de 2022.
- Eugenia Arboleda Balbín, Camila Giraldo Rivera y Danilo Sánchez, segunda reunión plenaria de la red distrital de quejas y reclamos el 06 de diciembre de 2022.

Sin embargo, la norma es clara en indicar que se debe contar con la participación del funcionario del más alto nivel en la Red Distrital, en este caso, el líder del proceso de Atención a la Ciudadanía es el Subdirector de Gestión Corporativa quien participó únicamente del nodo sectorial llevado a cabo el 18 de noviembre.

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 calidad en la prestación del servicio. No obstante, se evidencian inconsistencias en cuanto al cumplimiento de algunos documentos del proceso.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar a 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 PQRS 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.

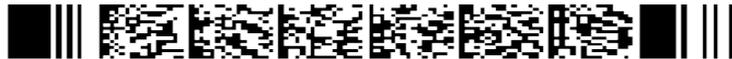
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20231200041903 Fecha: 17-03-2023 Pág. 21 de 21
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

5. Contar con la participación del funcionario del más alto nivel en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.
6. 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.

Documento 20231200041903 firmado electrónicamente por:

ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO, Asesora Control Interno, Control Interno, Fecha firma: 17-03-2023 19:31:44

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



1a6be1c43d241a84974182d3a9f965d17c6699dfb5eb0eb0f3b6908166c6899b