


	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 1 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

INFORMACIÓN GENERAL

- **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Responsable del proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la Información.
- **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 2024.
- **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 Alcaldía Mayor de Bogotá. 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 Alcaldía Mayor de Bogotá. 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 Alcaldía Mayor de Bogotá. 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.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 2 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Resolución 19 de 2023 IDPC. Se designa a la defensora de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
 - Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación del formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
 - Circular 003 de 2024 Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Ajustes del manual operativo del defensor de la ciudadanía.
- **Pruebas de auditoría:** Verificación documental y observación.
 - **Equipo evaluador:** Angie Paola Triana Montañez.
 - **Fecha de ejecución del seguimiento o la evaluación:** Del 02 de julio al 30 de agosto de 2024.
 - **Insumos:** Los resultados se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 05 de julio de 2024 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20241200113153, información que fue presentada con radicado 20245100113733 del 10 de julio de 2024, así como en la consulta del módulo de correspondencia ORFEO y el sistema Bogotá Te Escucha.
 - **Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna.



RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Hallazgos

- Fortalezas evidenciadas:

No.	Descripción Fortaleza
1	Se recibieron dos felicitaciones durante el semestre (Bogotá Te Escucha 2420732024 – Requerimiento ORFEO 20245110038562 y Bogotá Te Escucha 3136182024 – Requerimiento ORFEO 20245110055092).
2	Se evidencia idoneidad y capacitación de las personas que hacen parte del equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información.



- Observaciones:

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 3 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
1	<p><i>Reclamos asociados trámites y servicios</i></p> <p>Se identificaron los siguientes reclamos generados debido al incumplimiento de los tiempos establecidos para la gestión de trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bogotá Te Escucha 920212024 – Requerimiento ORFEO 20245110010992. - Bogotá Te Escucha 1968972024 – Requerimiento ORFEO 20245110027972. - Bogotá Te Escucha 2646552024 – Requerimiento ORFEO 20245110043672. - Bogotá Te Escucha 3091432024 – Requerimiento ORFEO 20245110053432.
2	<p><i>Respuesta de la petición</i></p> <p>Con respecto al cumplimiento de las condiciones para la respuesta, se identificaron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La respuesta de la petición Bogotá Te Escucha 1143882024 – Requerimiento ORFEO 20245110015142 no indica la consecuencia. - La respuesta de la petición Bogotá Te Escucha 2492512024 – Requerimiento ORFEO 20245110040382 no es precisa ni indica consecuencia. <p>Lo anterior podría incumplir lo establecido en la política de operación No.4 el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023.</p>
3	<p><i>Acciones frente a sugerencias</i></p> <p>Frente a las peticiones Bogotá Te Escucha 2598392024 – Requerimiento ORFEO 20245110041842 y Bogotá Te Escucha 2598452024 – Requerimiento ORFEO 20245110041852, clasificadas como sugerencias, no se evidencia la ejecución de acciones de mejora o la efectividad de las acciones, en tanto, las situaciones manifestadas se siguen presentando.</p>

- No conformidades detectadas:

No.	Descripción No conformidad
1	<p><i>Cierre por desistimiento tácito</i></p> <p>Con respecto a las peticiones Bogotá Te Escucha 598192024 y Bogotá Te Escucha 1463162024 – Requerimiento ORFEO 20245110026212 se</p>

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 4 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción No conformidad
	incumple con lo establecido en la actividad No. 5 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, y en el artículo No. 17 de la Ley 1755 de 2015, en tanto, no se evidencia el cargue del acto administrativo junto con la constancia de notificación personal realizada al peticionario/a en el Sistema Bogotá Te Escucha para el cierre de estas peticiones por desistimiento tácito.
2	<p><i>Oportunidad de la respuesta</i></p> <p>La petición Bogotá Te Escucha 2112502024 – Requerimiento ORFEO 20245110030782 se respondió fuera de término, incumpliendo con lo establecido en la política de operación No. 3 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, y en el artículo No.14 de la Ley 1755 de 2015. De igual forma, se observa un incumplimiento de la política No. 2 del procedimiento, en tanto, la petición no fue radicada oportunamente.</p>
3	<p><i>Oportunidad del traslado</i></p> <p>La petición Bogotá Te Escucha 1823742024 – Requerimiento ORFEO 20245110029432 se trasladó fuera de los términos establecidos, incumpliendo con lo establecido en el en la política de operación No. 6 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, y en el artículo No. 21 de la Ley 1755 de 2015.</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 atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información.

A continuación, se presenta de manera detallada el resultado obtenido, producto del 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

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 5 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

El equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información actualmente se encuentra conformado por una funcionaria y tres contratistas, cuya formación académica y experiencia laboral se presenta a continuación:



- Sandra Catalina Bustos González, profesional especializada, cuyo nombramiento se efectuó a través de la Resolución No. 408 del 16 de mayo de 2024. Psicóloga con especialización en gerencia de proyectos y más de 15 años de experiencia laboral.
- José Alberto Domínguez Gabriel, contrato de prestación de servicios CPS-287-2024 cuyo objeto es “Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para apoyar las actividades e informes relacionadas con el cumplimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía, la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”. Pregrado en relaciones internacionales y máster en desarrollo, instituciones e integración económica, con más de nueve años de experiencia laboral.
- Danilo Sánchez Suarique, contrato de prestación de servicios CPS-286-2024 cuyo objeto es “Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para apoyar la administración y manejo del sistema Bogotá Te Escucha, y realizar el acompañamiento en las diferentes actividades, informes y comunicaciones relacionadas con el desarrollo de las políticas públicas de atención a la ciudadanía, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”. Psicólogo con más de quince años de experiencia laboral.
- Mayury Paola Gordon Cano, contrato de prestación de servicios CPS-288-2024 cuyo objeto es “Prestar servicios de apoyo a la gestión al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, ejecutando actividades relacionadas con la atención y orientación a la ciudadanía, a través de diferentes canales para facilitar su acceso a los servicios, trámites y demás actividades que adelanta el IDPC, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano”. Bachiller técnico con especialidad comercial y más de seis años de experiencia laboral.

Adicionalmente, en el marco de la oferta de cualificación de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para mejorar el conocimiento y aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, se evidencia la asistencia a las siguientes capacitaciones por parte de colaboradores de la entidad:

- Módulo de introducción de servicio a la ciudadanía llevada a cabo el 06 de mayo de 2024.
- Módulo de gestión de peticiones ciudadanas realizada el 08 de mayo de 2024.
- Módulo de introducción a lo público desarrollada el 12 de junio de 2024.
- Módulo de políticas públicas llevada a cabo el 21 de junio de 2024.

1.2. Encuestas de satisfacción

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural aplica encuestas 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 que son

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 6 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

publicados en el sitio web de la entidad en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia/informes-de-satisfaccion/>.

De acuerdo con los informes de satisfacción, durante el primer semestre de 2024 se recibieron las respuestas relacionadas en la tabla 1.

Tabla 1. Relación de encuestas de satisfacción aplicadas primer semestre 2024.

Mes	Personas atendidas	Total encuestas	Porcentaje de diligenciamiento
Enero	158	37	23%
Febrero	293	63	22%
Marzo	279	43	15%
Abril	430	148	34%
Mayo	1157	214	18%
Junio	676	118	17%
Total	2993	623	21%

Fuente: Elaboración propia a partir de informes de satisfacción publicados.



De esta forma, se evidencia un porcentaje de diligenciamiento del 21% 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 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 han dispuesto encuestas físicas en el punto de atención.
- Se ha incluido un enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción en los oficios de respuesta a los PQRS.

En lo referido directamente a la satisfacción en la atención prestada por la entidad, se encontró que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el primer semestre de 2024 obtuvo el 97% de las calificaciones favorables, en tanto, se encuentran en las categorías de bueno y excelente, como se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2. Calificaciones encuestas de satisfacción primer semestre 2024.

Mes	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	Sin información	Total
Enero	0	0	0	8	27	2	37
Febrero	0	0	1	12	49	1	63
Marzo	0	0	3	8	32	0	43
Abril	0	0	0	17	129	2	148
Mayo	2	0	1	38	171	2	214
Junio	0	0	3	16	96	3	118
Total	2	0	8	99	504	10	623

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 7 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Fuente: Elaboración propia a partir de informes de satisfacción publicados.

En cuanto a las calificaciones negativas en las encuestas, se presenta evidencia de los correos electrónicos enviados por parte de la defensora de la ciudadanía a los ciudadanos que expresaron inconformidades con el fin de detallar las situaciones y tomar acciones.

Es importante mencionar que, de acuerdo con lo señalado en los informes, en abril de 2024 se inició el registro de nuevas personas atendidas y encuestas respondidas procedentes de las diferentes subdirecciones que atienden a la ciudadanía: Subdirección de Protección e Intervención, Subdirección de Divulgación y Subdirección de Gestión Territorial, lo cual no permite realizar comparaciones con periodos anteriores.

2. Documentación del proceso y Defensor de la Ciudadanía



2.1. Documentación del proceso

Los documentos que hacen parte del proceso de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información pública son los siguientes:

- Procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre del 2023.
- Procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de atención a la ciudadanía, versión 3 del 27 de marzo de 2024.
- 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.

Estos documentos se encuentran publicados en el enlace de servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención del sitio web de la entidad: <https://idpc.gov.co/transparencia/servicio-al-publico-normas-formularios-protocolos-de-atencion/>. De igual forma, se encuentran publicados en este enlace los siguientes documentos:

- Política de tratamiento de datos personales, versión 1 con fecha del 26 de agosto de 2022.
- Manual de protección de datos personales, versión 1 con fecha del 02 de octubre de 2023.
- Manual operativo del defensor de la ciudadanía, versión 2 con fecha del 31 de octubre de 2023.
- Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés, versión 4 con fecha del 8 de julio de 2022.
- Política antisoborno, versión 1 con fecha del 23 de diciembre de 2019.
- Procedimiento de publicación y desfije de información, versión 2 con fecha del 29 de abril de 2024.
- Formato de recepción de requerimiento ciudadano verbal, versión 4 con fecha del 16 de noviembre de 2023.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 8 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Formato de encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía del equipo de patrimonio inmaterial, versión 1 con fecha del 18 de diciembre de 2023.
- Formato de evaluación de ámbitos de participación ciudadana, versión 3 con fecha del 26 de agosto de 2022.
- Formato de encuesta del proceso de rendición de cuentas, versión 2 con fecha del 26 de agosto de 2022.
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Este 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”.



Adicionalmente, se encuentran listados los enlaces para el diligenciamiento virtual de las siguientes encuestas:

- Registro del buzón de sugerencias.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía de Intervención y Protección del Patrimonio.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía del Museo de la Ciudad Autoconstruida.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía de recorridos patrimoniales.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía del Centro de Documentación.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía de Archivo Predial.

Por otra parte, en el enlace de atención a la ciudadanía se encuentra publicada la carta de trato digno (<https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>).

Asimismo, 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, transparencia y acceso a la información pública, versión 4 con fecha del 22 de diciembre de 2023. Este documento se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia/procesos-y-procedimientos/caracterizacion-procesos-y-procedimientos/>.
- Formato de designación de operador lateral del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones BOGOTÁ TE ESCUCHA, versión 5 con fecha del 16 de noviembre de 2023.
- Formato de informe mensual del Sistema “Bogotá Te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones BOGOTÁ TE ESCUCHA, versión 1 con fecha del 27 de marzo de 2024.
- Formato de comunicación oficial externa – Respuesta PQRSFD, versión 1 con fecha del 27 de marzo de 2024.
- Formato de informe de satisfacción, versión 1 con fecha del 29 de abril de 2024.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 9 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Formato de matriz de registro de PQRSFD, versión 1 con fecha del 20 de mayo de 2024.

Se resalta la importancia de revisar y actualizar continuamente los documentos del proceso en pro de una mejora continua.

Con respecto al manual operativo del defensor de la ciudadanía, los responsables señalan que se encuentra en proceso de ajuste, de acuerdo con la actualización del manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital formalizada mediante la Resolución 216 de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2.2. Defensora de la ciudadanía

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.

La información correspondiente a la defensora de la ciudadanía puede consultarse en el sitio web de la entidad, en el enlace <https://idpc.gov.co/transparencia/informes-del-defensor-del-ciudadano/>. En esta página se encuentra publicado el correo electrónico, la resolución de designación, las funciones, los casos en los que la ciudadanía debe acudir a esta figura y los informes semestrales generados por la defensora.

En el marco de sus funciones, la defensora de la ciudadanía debe publicar en el sitio web de la entidad un informe semestral de gestión. No obstante, teniendo en cuenta los ajustes realizados al manual operativo del defensor de la ciudadanía del Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la Circular No. 003 de 2024, amplió el plazo para la presentación del informe correspondiente al primer semestre de 2024 hasta el 30 de agosto de 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior y los plazos de ejecución de ese seguimiento, el informe y las actividades desarrolladas por la defensora de la ciudadanía durante el primer semestre de 2024 se incluirán en el informe del segundo semestre de 2024.



3. Registro de PQRSDF

El equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información realiza informes mensuales y trimestrales de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, que evidencian en detalle las PQRSDF. Estos informes se encuentran publicados en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia/informes-acceso-a-informacion/>.

Al comparar la matriz remitida con los informes mensuales y trimestrales se evidencian diferencias en cuanto a peticiones registradas, recibidas e ingresadas, como se observa en la tabla 3.

Tabla 3. Comparación cifras PQRSDF primer semestre 2024

Mes	Matriz	Informe mensual (Peticiones registradas)	Informe trimestral (Recibidas en el periodo)
Enero	184	154	180
Febrero	152	131	147

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 10 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Mes	Matriz	Informe mensual (Peticiónes registradas)	Informe trimestral (Recibidas en el periodo)
Marzo	102	76	101
Abril	151	142	151
Mayo	129	104	124
Junio	107	91	105
Total	825	698	808

Fuente: Elaboración propia a partir de informes publicados y matriz remitida.

Con respecto a las diferencias presentadas, los responsables han realizado las siguientes aclaraciones en seguimientos previos:

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 al treinta o treinta y uno 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 con el corte generado por ellos.

De acuerdo con la matriz remitida se evidencian 825 requerimientos presentados por la ciudadanía en el primer trimestre de 2024, de los cuales esta Asesoría determinó como muestra 39 registros, distribuidos en 4 consultas, 2 copias, 13 derechos de petición, 3 quejas, 10 reclamos, 5 solicitudes de información y 2 sugerencias, identificando las siguientes situaciones:

3.1. BOGOTÁ TE ESCUCHA 5804922023



La petición se clasificó como queja. Se registró en Bogotá Te Escucha el 27 de diciembre de 2023, fue trasladada a la entidad el 02 de enero de 2024 y ese mismo día la entidad la trasladó al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, IDPAC. Los traslados se realizaron directamente en Bogotá Te Escucha.

Esta petición se encontraba relacionada con un proceso conciliatorio y/o jurídico por daño en bien inmueble. La respuesta fue otorgada por la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.2. BOGOTÁ TE ESCUCHA 982024

El requerimiento se clasificó como un derecho de petición de interés particular. Se registró en Bogotá Te Escucha el 02 de enero de 2024, ese mismo día fue trasladada a las entidades distritales, incluyendo el IDPC, y se radicó en ORFEO (20245110000292) y el 05 de enero de 2024 se cerró por no competencia en Bogotá Te Escucha.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 11 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

En el comentario del estado en Bogotá Te Escucha se indicó que se realizaba el cierre de la petición por instrucción de la Secretaría Distrital de Planeación, con el objetivo de generar una respuesta unificada para todo el Distrito, lo anterior, teniendo en cuenta que en la petición se solicitaba información sobre el empalme de la Administración Distrital.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.3. BOGOTÁ TE ESCUCHA 375812024

La petición se clasificó como una queja. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110001772) el 09 de enero de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 10 de enero de 2024 y la respuesta (20245300003631) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 25 de enero de 2024.

Esta petición se presentó debido a un presunto acoso y la respuesta a una queja interpuesta previamente sobre el mismo tema, respuesta que había sido proyectada por la persona señalada en la queja, situación que llevó a una observación por parte de esta Asesoría de Control Interno en el informe correspondiente al segundo semestre de 2023.

En la respuesta a esta nueva petición se comunicó, por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno, la apertura de una indagación previa y se solicitó la comparecencia para ampliación de la queja y aportación de pruebas.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.4. BOGOTÁ TE ESCUCHA 386042024



La petición se clasificó como un reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110002402) el 10 de enero de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 11 de enero de 2024 y la respuesta (20245610004211) se generó el 29 de enero de 2024 y fue registrada en Bogotá Te Escucha el 30 de enero de 2024.

Se presentó debido a que no se había realizado el pago de unas intervenciones a monumentos. En la respuesta se informó que la entidad remitió las aceptaciones de indemnización y solicitudes de giro de los siniestros y que la empresa Previsora S.A. Compañía de Seguros se encargaría del desembolso.

Se resalta que el tema se había estado gestionando con el proceso de gestión financiera, mediante correos electrónicos, desde el 31 de julio de 2023, razón que llevó a que la petición se registrará como un reclamo.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.5. BOGOTÁ TE ESCUCHA 339682024

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL</p>	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 12 de 28
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

La petición se clasificó como una consulta. Se registró en Bogotá Te Escucha el 09 de enero de 2024 y ese mismo día la entidad realizó una solicitud de aclaración, no obstante, debido a la no respuesta por parte del peticionario, el 22 de enero de 2024 se generó una alerta por vencimiento de términos y el 24 de enero de 2024 la petición fue cerrada automáticamente por vencimiento de términos.

En la petición se mencionaba el tema de una colaboración para un proyecto audiovisual de diferentes localidades de Bogotá. En la solicitud de aclaración se indicó que no era comprensible la finalidad y se sugirió la información mínima que debía contener la respuesta a la solicitud de aclaración.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.6. BOGOTÁ TE ESCUCHA 519252024

La petición se clasificó como un derecho de interés particular. Se registró en Bogotá Te Escucha el 16 de enero de 2024, se radicó en ORFEO (20245110004392) el 17 de enero de 2024 y la respuesta (20245500002671) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 19 de enero de 2024.

Se solicitaba la copia de la póliza de un vehículo. En la respuesta de la entidad se indicó que una vez verificados los registros históricos de los vehículos de propiedad de la entidad, se observó que el vehículo en mención no hacía parte del parque automotor.

La petición fue recibida inicialmente por la Secretaría General, quien la trasladó a las entidades del Distrito, incluyendo el IDPC, el 16 de enero de 2024.



No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.7. BOGOTÁ TE ESCUCHA 598192024

La petición se clasificó como una consulta. Se registró en Bogotá Te Escucha el 21 de enero de 2024 y el 22 de enero de 2024 se realizó una solicitud de ampliación, sin embargo, al no registrarse respuesta por parte del peticionario, en Bogotá Te Escucha el estado de cerrado por desistimiento tácito se encuentra pendiente por gestionar.

Lo anterior incumple con lo establecido en la actividad No.5 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, y en el artículo No. 17 de la Ley 1755 de 2015, en tanto, no se evidencia el cargue del acto administrativo junto con la constancia de notificación personal realizada al peticionario/a en el Sistema Bogotá Te Escucha para el cierre de la petición por desistimiento tácito.

Mediante la petición se solicitaba información sobre las dependencias que maneja la entidad al igual que las dependencias para las entidades asociadas a

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 13 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

RED CADE de Bogotá, sin embargo, la redacción se podía prestar para confusiones.

Los responsables señalan que el ciudadano aportó la información el 27 de mayo con el radicado 20245110046922, al cual se le brindó la respectiva respuesta.

3.8. BOGOTÁ TE ESCUCHA 760802024

La petición se clasificó como un derecho de interés general. Se registró en Bogotá Te Escucha el 30 de enero de 2024, fue radicada en ORFEO (20245110008832) el 31 de enero de 2024 y la respuesta (20243010008131) fue generada y registrada en Bogotá Te Escucha el 19 de febrero de 2024.

Se solicitaba un concepto técnico favorable para la instalación de una red de telecomunicaciones. En la respuesta se indicó que para intervenir los predios objeto de consulta no requería de la autorización por parte de la entidad pero que sí debía cumplir con la norma vigente y gestionar los demás permisos y autorizaciones correspondientes.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.9. BOGOTÁ TE ESCUCHA 785872024

La petición se clasificó como un derecho de petición de interés general. Se registró en Bogotá Te Escucha el 31 de enero de 2024, se solicitó una aclaración el 01 de febrero de 2024 y se generó una alerta por vencimiento de términos el 14 de febrero de 2024, no obstante, al no recibir respuesta por parte del peticionario, se genera un cierre automático por vencimiento de términos en Bogotá Te Escucha.



En la petición se mencionaba la respuesta a solicitud de concepto técnico previo favorable para la regularización de una estación radioeléctrica (20233010077751), sin embargo, no se proporcionaba más información. En la solicitud de aclaración se indicó que los datos proporcionados no eran suficientes para poder dar respuesta a la solicitud y también se sugirió la información mínima que debía contener la respuesta a la solicitud de aclaración.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.10. BOGOTÁ TE ESCUCHA 901802024

La petición se clasificó como un reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110010512) el 06 de febrero de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 07 de febrero de 2024 y la respuesta (20241100008651) se generó el 19 de febrero de 2024 y se registró en Bogotá Te Escucha el 20 de febrero de 2024.

El reclamo se presentó debido a la falta de respuesta al radicado 20235110114182 del 19 de diciembre de 2023, mediante el cual se solicitó la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 14 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

certificación de un contrato. En la respuesta se indicó que el documento había sido enviado a un correo errado y se adjuntó una certificación.

Al revisar en ORFEO, se evidencia que efectivamente desde el proceso de gestión contractual se había enviado la respuesta a un correo totalmente diferente.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.11. BOGOTÁ TE ESCUCHA 920212024

La petición se clasificó como un reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110010992) el 07 de febrero de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 08 de febrero de 2024 y la respuesta (20243050009991) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 28 de febrero de 2024.

El reclamo se presentó con relación a la gestión de un trámite, cuya solicitud, de acuerdo con lo señalado en la respuesta, había sido radicada el 6 de diciembre de 2023 (20235110108892). El trámite correspondía al de equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno en inmuebles de interés cultural, el cual, de acuerdo con la información publicada en el sitio web de la entidad, la duración de este trámite es de 45 días hábiles.

En la respuesta se indicó que en los próximos días le llegaría al correo de la persona un requerimiento para presentar información complementaria, es decir, el trámite no se había finalizado.



En cuanto a la gestión del trámite, los responsables señalan que al revisar la solicitud se evidenció que no habían sido presentados algunos anexos, los cuales fueron incluidos al radicado hasta el 19 de diciembre de 2023, fecha en la cual inició el término para su respuesta. Al revisar la documentación en ORFEO, se identifica que el 28 de febrero de 2024 se remitió al ciudadano un requerimiento (20243050006391) con el fin de complementar la información, al cual el ciudadano dio respuesta mediante el radicado 20245110020942 del 6 de marzo de 2024 y que derivó en la respuesta definitiva generada el 26 de marzo de 2024 a través del radicado (20243050016761).

Teniendo en cuenta estas fechas, se identifica que el reclamo se presentó debido al incumplimiento de los tiempos establecidos para la gestión de trámites.

3.12. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1045722024

La petición se clasificó como un reclamo. Se registró en Bogotá Te Escucha el 15 de febrero de 2024, fecha en que fue remitida a la entidad y radicada en ORFEO (20245110013782) y la respuesta (20245200012531) se generó el 07 de marzo de 2024.

Se solicitaba una investigación de los nombramientos consecutivos de una persona como funcionaria de planta temporal de la entidad. En la respuesta se

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 15 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

presentó información sobre inhabilidades y se expresó que no se encontraba mérito para atender la solicitud de investigar los nombramientos consecutivos de la persona.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.13. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1143882024

La petición se clasificó como una solicitud de copia. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110015142) el 20 de febrero de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 21 de febrero de 2024 y la respuesta (20242100010471) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 29 de febrero de 2024.

Se solicitaba la copia de documentación de la plaza de mercado Las Cruces. En la respuesta se indica que para la solicitud de esta información se requiere enviar una documentación específica, sin embargo, en la petición se adjuntaba dicha información. En la respuesta no se referenció la información ya recibida ni se aclaró que era lo que se encontraba mal o hacía falta.

Lo anterior incumple con lo establecido en la política de operación No. 4 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, en tanto, la respuesta no indica la consecuencia.

3.14. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1189652024



La petición se clasificó como una consulta. Se registró en Bogotá Te Escucha el 23 de febrero de 2024, se radicó el 26 de febrero en ORFEO (20245110017232) y la respuesta (20243010011151) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 04 de marzo de 2024.

Se solicitaba el estado del trámite de respuesta al comunicado 20245110003292 del 15 de enero de 2024, sobre un contrato de consultoría. En la respuesta se presentó información sobre temas puntuales, no obstante, se informó que la Subdirección de Protección e Intervención se encontraba adelantando el proceso de revisión de la documentación jurídica y técnica anexa al radicado del 15 de enero de 2024 con el fin de expedir una respuesta de fondo para la solicitud objeto de consulta.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.15. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1671332024

La petición se clasificó como un derecho de petición de interés general. Se recibió, se radicó en ORFEO (20245110023562) y se registró en Bogotá Te Escucha el 14 de marzo de 2024, el 23 de marzo de 2024 se generó la respuesta (20243010016121) y el 29 de marzo de 2024 se registró en Bogotá Te Escucha.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 16 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Se solicitaba información sobre intervenciones urbanas de tala de árboles. En la respuesta se indicaron las autorizaciones que son competencia de la entidad y también se señaló que las solicitudes de aprobación de intervención en espacio público de dichos segmentos se encontraban en evaluación por parte de la entidad.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.16. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1771452024

La petición se clasificó como una solicitud de copia. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110024182) el 15 de marzo de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 18 de marzo de 2024 y la respuesta (20245300016361) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 22 de marzo de 2024.

Se solicitaba la copia de un documento de versión libre entregado como parte de un proceso de control disciplinario. En la respuesta se indicó que se había ordenado la expedición de las copias y que se enviaron por correo electrónico el 20 de marzo de 2024. También se adjunta evidencia del envío de ese correo.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.17. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1765802024

La petición se clasificó como una consulta. Se registró en Bogotá Te Escucha y se radicó en ORFEO (20245110024782) el 18 de marzo de 2024 y la respuesta (20243020019751) se generó el 12 de abril de 2024 y se registró en Bogotá Te Escucha el 13 de abril de 2024.



En la petición se solicitaban las razones por las cuales no se habían tomado acciones sobre la colocación de los monumentos luego de que fueran retirados por los actos vandálicos en el paro nacional, de igual forma, se solicitaba indicar cuando se colocarían en su sitio previo y/o su destinación. En la respuesta se indicaron las acciones que se habían realizado con respecto a cada monumento mencionado.

Se identifica un pequeño error de ortografía en la respuesta, respecto a una tilde en la palabra número.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.18. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1833102024

La petición se clasificó como un derecho de petición de interés general. Se remitió directamente a la entidad el 18 de marzo de 2024, fue radicada en ORFEO (20245110025132) el 19 de marzo de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 20 de marzo de 2024, fue trasladada a la entidad el mismo día

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 17 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

mediante Bogotá Te Escucha y la respuesta también se registró en Bogotá Te Escucha el 20 de marzo de 2024.

La petición hacía referencia al manejo de una problemática ciudadana. En la respuesta se indicó que la petición ya había sido radicada y que estaba siendo tramitada bajo el radicado ORFEO 20245110025132 con fecha del 19 de marzo de 2024 y con el radicado Bogotá Te Escucha 1809572024.

El radicado mencionado fue registrado en Bogotá Te Escucha el 19 de marzo de 2024 y la respuesta definitiva se generó el 12 de abril de 2024.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.19. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1463162024

El requerimiento se clasificó como un derecho de interés particular. Se registró en Bogotá Te Escucha el 07 de marzo de 2024, se trasladó a la entidad y se radicó en ORFEO (20245110026212) el 20 de marzo de 2024, se solicitó una ampliación el 11 de abril de 2024 (20241000020791) y se generó una alerta de cierre por vencimiento de términos el 10 de mayo de 2024; al no registrarse respuesta por parte del peticionario, en Bogotá Te Escucha el estado de cerrado por desistimiento tácito se encuentra pendiente por gestionar.

Lo anterior incumple con lo establecido en la actividad No.5 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, y en el artículo No. 17 de la Ley 1755 de 2015, en tanto, no se evidencia el cargue del acto administrativo junto con la constancia de notificación personal realizada al peticionario/a en el Sistema Bogotá Te Escucha para el cierre de la petición por desistimiento tácito.



El asunto correspondía a una propuesta para la reparación integral de las víctimas, la protección y el enriquecimiento del patrimonio cultural, la reactivación económica y la integración de los pueblos de América Latina y del Caribe. Se solicitó que se aclarara la solicitud con el fin de poder darle el alcance a la respuesta de la forma más integral posible dentro del ámbito de las competencias de la entidad o realizar el traslado que correspondiera.

3.20. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1908372024

La petición se clasificó como un reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110026532) el 21 de marzo de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 22 de marzo de 2024 y la respuesta (20241100018341) se generó el 03 de abril de 2024 y se registró en Bogotá Te Escucha el 04 de abril de 2024.

El peticionario solicitaba la corrección de un certificado contractual. El radicado de respuesta correspondía a un nuevo certificado.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 18 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

3.21. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1968972024

La petición se clasificó como un reclamo. Se recibió, radicó en ORFEO (20245110027972) y se registró en Bogotá Te Escucha el 27 de marzo de 2024 y la respuesta (20245130022271) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 16 de abril de 2024.

El reclamo se generó debido a la falta de respuesta para el radicado 20235110101162 del 10 de noviembre de 2023, mediante el cual se solicitaba la autorización de anteproyectos en bienes de interés cultural del Distrito Capital. De acuerdo con la información publicada en el sitio web de la entidad, la duración de este trámite es de 65 días hábiles.

En la respuesta al reclamo se indicó que se había gestionado la respuesta a los radicados 20235110101162 del 10 de noviembre de 2023 y 202351100104762 del 23 de noviembre del 2023, la cual se adjuntó, radicado 20243060017731 del 02 de abril de 2024.

Sin embargo, se resalta que el radicado mencionado no correspondía a la respuesta definitiva, solo se solicitaba al peticionario ajustar la propuesta para continuar con la gestión del trámite, es decir, el trámite no se había finalizado, incumpliendo con los tiempos establecidos. A la fecha, no se identifica la respuesta definitiva para el trámite.

3.22. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1813602024



La petición se clasificó como un derecho de petición de interés particular. Se registró en Bogotá Te Escucha el 19 de marzo de 2024, se trasladó a la entidad el 04 de abril de 2024 y ese mismo día se generó la respuesta (20245130020691).

Se solicitaba información sobre el defensor de la ciudadanía. En la respuesta se indicó que la petición ya había sido radicada en el sistema y que estaba siendo tramitada con el radicado Orfeo 20245110025902 con fecha del 20 de marzo de 2024 y con los radicados Bogotá Te Escucha 1813192024 y 1813532024. La respuesta se registró en Bogotá Te Escucha el 11 de abril de 2024.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.23. BOGOTÁ TE ESCUCHA 1823742024

La petición se clasificó como un derecho de interés particular. Se registró en Bogotá Te Escucha el 20 de marzo de 2024, se trasladó directamente a la entidad y radicó en ORFEO (20245110029432) el 22 de marzo de 2024, se trasladó a la entidad en el Bogotá Te Escucha el 02 de abril de 2024 y la respuesta (20245100019481) se generó el 05 de abril de 2024 y se registró en Bogotá Te Escucha el 08 de abril de 2024.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 19 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Se solicitaba copia de la planimetría de Monserrate. En la respuesta se indicó que la petición fue trasladada al Ministerio de Cultura, se adjunta comunicación y evidencia de la radicación en dicha entidad el 05 de abril de 2024.

Teniendo en cuenta que se realizó un traslado, se incumplieron los términos establecidos para esta gestión. Lo anterior incumple con lo establecido en la política de operación No. 6 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, y en el artículo No. 21 de la Ley 1755 de 2015, en el cual se indica que los traslados por competencia deberán realizarse dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la petición.

3.24. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2112502024

La petición se clasificó como una solicitud de acceso a la información. Se recibió el 03 de abril de 2024, se radicó en ORFEO (20245110030782) el 05 de abril de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 08 de abril de 2024 y la respuesta (20243040022691) el 19 de abril de 2024. Sin embargo, el 22 de abril de 2024 se registró una aclaración o corrección de respuesta en SDQS, agregando un documento.



La peticionaria solicitaba el video de la socialización del nuevo formulario virtual para la solicitud de autorización de anteproyectos de bienes de interés cultural. En la respuesta se anexó el video y además se proporcionó información de dónde podía ser consultado en el sitio web de la entidad, al igual que el formulario.

Teniendo en cuenta que la petición se recibió el 03 de abril, la solicitud se respondió fuera de término, al no radicarse oportunamente. Lo anterior, con base en lo establecido en las políticas de operación 2 y 3 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023 y en el artículo No.14 de la Ley 1755 de 2015, en los cuales se indica que las peticiones recibidas por colaboradores deben ser enviadas para radicación a más tardar el día hábil siguiente y que las respuestas para solicitudes de acceso a la información deben generarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

3.25. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2492512024

La petición se clasificó como una queja. Se recibió, radicó en ORFEO (20245110040382) y se registró en Bogotá Te Escucha el 06 de mayo de 2024 y la respuesta (20245500032701) se generó y registró En Bogotá Te Escucha el 24 de mayo de 2024.

La queja hacía referencia a la atención recibida por parte del vigilante del Museo de Bogotá, se solicitaba que se retirara a la persona de la atención al público y que se enviara una copia del documento de la sanción. En la respuesta se indicó que se procedió a capacitar al personal de seguridad y se presentaron

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 20 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

claridades sobre otros temas señalados en la petición. No obstante, se resalta que, sobre el tema de la sanción, no se proporciona ningún tipo de aclaración.

Lo anterior incumple con lo establecido en la política de operación No.4 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, en cuanto a la precisión y consecuencias, ya que la respuesta debe desarrollar lo solicitado y se debe informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales se considera no procedente.

3.26. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2598392024

La petición se clasificó como una sugerencia. Se recibió el 09 de mayo de 2024, se radicó en ORFEO (20245110041842) el 10 de mayo de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 14 de mayo de 2024 y la respuesta (20244500032691) se generó el 24 de mayo de 2024 y se registró en Bogotá Te Escucha el 28 de mayo de 2024.

En la petición se señalaba que no fue posible el acceso al Museo de Bogotá debido a que la persona no contaba con conexión a internet para diligenciar un formulario. En la respuesta se indicó que hubo una falla en el cumplimiento del procedimiento, se señaló que el personal de vigilancia y mediación está capacitado y obligado a asistir a los visitantes que no cuenta con acceso a internet para registrarse en la entrada del Museo y que se tomarían las medidas necesarias para que esta situación no volviera a ocurrir.



Sin embargo, como parte de las verificaciones realizadas por esta Asesoría de Control Interno, el 17 de agosto de 2024 se visitaron las sedes del Museo de Bogotá de Casa Sámano y de los Siete Balcones. Al manifestar al personal de seguridad de la entrada que no se contaba con acceso a internet para el registro del formulario, en Casa Sámano se permitió el ingreso sin el registro y en Casa de los Siete Balcones, no se permitió el ingreso, se indicó que la única opción para la entrada sería solicitarle ayuda para el registro del formulario a otro ciudadano que se encontrará cerca.

En ninguno de los casos se mencionó la posibilidad de obtener la ayuda para el registro por parte del personal de seguridad. Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia la ejecución o efectividad de las acciones que se señaló en la respuesta que se tomarían.

Se resalta que en la respuesta se presenta un pequeño error en el nombre del ciudadano, en el saludo.

3.27. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2598452024

La petición se clasificó como una sugerencia. Se recibió el 09 de mayo de 2024, se radicó en ORFEO (20245110041852) el 10 de mayo de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 14 de mayo de 2024 y la respuesta (20245100035081) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 31 de mayo de 2024.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 21 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La sugerencia hacía referencia a la falta de personal para la atención telefónica. En la respuesta se pide excusas y se indica que la manifestación de la inconformidad promueve la mejora de los procesos en la prestación del servicio, no presenta ninguna solución o mejora.

El proceso de atención a la ciudadanía señala que ha gestionado la habilitación de extensiones telefónicas para los diferentes procesos de orientación e información. No obstante, como parte de las verificaciones efectuadas por esta Asesoría de Control Interno, el martes 20 de agosto de 2024, se realizaron varias llamadas al número celular que se encuentra publicado en el sitio web de la entidad para la atención a la ciudadanía sin recibir respuesta; vale la pena resaltar que este tema también se señaló en el informe de visita de monitoreo del canal presencial, virtual y telefónico elaborado por la Secretaría General el 26 de marzo de 2024.

3.28. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2646552024

La petición se clasificó como un reclamo. Se recibió, radicó en ORFEO (20245110043672) y se registró en Bogotá Te Escucha el 17 de mayo de 2024 y la respuesta (20243060035611) se generó el 11 de junio de 2024.

El reclamo se generó por falta de respuesta al radicado 20235110089732 del 09 de octubre de 2023, mediante el cual se solicitaba la autorización de anteproyectos en bienes de interés cultural del Distrito Capital. De acuerdo con la información publicada en el sitio web de la entidad, la duración de este trámite es de 65 días hábiles.



En la respuesta se indicó que una vez culminada la revisión multidisciplinar se emitirá un oficio con las observaciones correspondientes, es decir, el trámite no se había finalizado, incumpliendo con los tiempos establecidos. A la fecha no se identifica respuesta definitiva.

3.29. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2695092024

La petición se clasificó como una solicitud de acceso a la información. Se recibió el 19 de mayo de 2024, se radicó en ORFEO (20245110044502) el 20 de mayo de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 21 de mayo de 2024 y la respuesta (20243000035371) se generó el 04 de junio de 2024 y se registró en Bogotá Te Escucha y se envió mediante correo electrónico el 05 de junio de 2024. La petición se respondió fuera del término establecido.

Se incumple con lo establecido en la política de operación No. 3 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023 y en el artículo No.14 de la Ley 1755 de 2015, que establecen que las respuestas a las solicitudes de acceso a la información deben generarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

Se resalta que, el 5 de junio de 2024, el equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información, informó el incumplimiento a la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 22 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio y a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Teniendo en cuenta que se están tomando acciones con respecto a esta situación identificada, esta petición no se incluye en las no conformidades.

El peticionario solicitaba información sobre un recorrido patrimonial al San Juan de Dios. En la respuesta se indicó la página web de la entidad en la que se puede consultar la información de las actividades y se señaló el formulario, fechas y horarios de los recorridos informativos que adelanta la entidad alrededor de los patrimonios integrados enfocados a la salud en el Hospital San Juan de Dios.

Se resalta que, en este caso, no se incluyó el enlace de la encuesta de satisfacción, ni en el correo ni en el oficio de respuesta.

3.30. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2865572024

La petición se clasificó como una solicitud de acceso a la información. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110048402) el 30 de mayo de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 31 de mayo de 2024 y la respuesta (20244500036441) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 12 de junio de 2024.

Se solicitaba información sobre el Museo de la Ciudad Autoconstruida. En la respuesta se presentó información del Museo, se señaló el formulario para agendar recorridos acompañados y se mencionó la posibilidad de agendar una reunión.



No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.31. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2847252024

La petición se clasificó como un derecho de petición de interés general. Se registró en Bogotá Te Escucha el 30 de mayo de 2024, el 31 de mayo de 2024 se trasladó a la entidad y se radicó en ORFEO (20245110048992) y el 27 de junio de 2024 se generó y se registró en Bogotá Te Escucha la respuesta (20242200042171). La petición se respondió fuera de los términos establecidos.

Se incumple con lo establecido en la política de operación No. 3 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023 y en el artículo No.14 de la Ley 1755 de 2015 que establecen que las respuestas a los derechos de petición de interés general deben generarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Se resalta que, el 2 de julio de 2024, el equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información, informó el incumplimiento a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Teniendo

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 23 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

en cuenta que se están tomando acciones con respecto a esta situación identificada, esta petición no se incluye en las no conformidades.

En la petición se indicaba que se buscaba trabajar de la mano de la comunidad rural Mochuelo Alto de Ciudad Bolívar y ver qué impacto positivo se había generado a través de las actividades propuestas por la Secretaría de Cultura y las entidades adscritas y, de esta forma, establecer a qué problemáticas de la comunidad se había dado solución. En la respuesta se presentó información sobre las actividades desarrolladas por la entidad.

3.32. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2834562024

La petición se clasificó como un derecho de petición de interés particular. Se registró en Bogotá Te Escucha el 30 de mayo de 2024, ese mismo día se trasladó a la entidad, el 31 de mayo de 2024 la entidad solicitó una aclaración y, finalmente, la petición fue cerrada por vencimiento de términos. Todo se realiza directamente en Bogotá Te Escucha.

La petición era una comunicación para acreedores por una fusión por absorción. Se solicitó la aclaración de la información aportada especificando con mayor detalle la pretensión y el requerimiento.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.33. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2846292024

La petición se clasificó como un derecho de interés general. Se registró en Bogotá Te Escucha el 30 de mayo de 2024, el 31 de mayo de 2024 se trasladó a la entidad y fue radicada en ORFEO (20245110048992) y el 04 de junio de 2024 se generó la respuesta (20242200042171) en Bogotá Te Escucha.



Se solicitaba información sobre las actividades realizadas año por año para la zona rural de Ciudad Bolívar. En la respuesta se indicó que la petición ya había sido radicada en el sistema y que estaba siendo tramitada con el radicado Orfeo 20245110048992 y con el radicado Bogotá Te Escucha 2847252024. Esta última petición también se encuentra incluida en la muestra.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.34. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2958402024

La petición se clasificó como una solicitud de acceso a la información. Se recibió y se radicó en ORFEO (20245110050522) el 06 de junio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 10 de junio de 2024 y la respuesta (20244000038591) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 17 de junio de 2024.

El peticionario solicitaba información sobre un recorrido guiado por el Cementerio Central. En la respuesta se indicó que la entidad que normalmente realiza los recorridos en este lugar es el Instituto Distrital de Turismo pero que

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 24 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

esa entidad informó que en ese momento se encontraban suspendidos, sin embargo, también se presentó información de los recorridos que la entidad sí estaba en capacidad de ofrecer.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.35. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2958412024

La petición se clasificó como un reclamo. Se recibió en el buzón de sugerencias el 04 de junio de 2024, se radicó en ORFEO (20245110050642) el 07 de junio de 2024, se registró el Bogotá Te Escucha el 10 de junio de 2024 y la respuesta (20241000042851) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 02 de julio de 2024.

La respuesta se encuentra dentro de los términos, contados a partir del siguiente día hábil de radicación. Lo anterior, teniendo en cuenta que la política de operación 5.3 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023, establece que los buzones de sugerencias de la entidad se revisarán una vez por semana para realizar la debida radicación para su gestión, tanto en el caso de los físicos como en el de los que lleguen a la entidad de manera virtual.



En la petición se señalaba que la plataforma ‘A un clic del patrimonio’ no acelera los procesos. En la respuesta se indicó que el proceso en la plataforma inicia con el cargue de la información y verificación de la documentación, señalando que la solicitud no se radica si se encuentra incompleta, de igual forma, se mencionó que la verificación puede tomar unos días, teniendo en cuenta la cantidad de trámites y servicios que recibe la entidad y que las acciones de revisión se realizan en orden consecutivo.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.36. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2996412024

La petición se clasificó como un derecho de petición de interés general. Se recibió y radicó en ORFEO (20245110051212) el 11 de junio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 12 de junio de 2024 y la respuesta (20243010042031) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 02 de julio de 2024.

Se solicitaba información de una mesa de trabajo con líderes de Teusaquillo sobre el paisajismo y diseño de espacio público bajo el viaducto en el Metro, tramo 5, línea 1. En la respuesta se mencionó directamente una pregunta dirigida a la entidad, asociada a unas autorizaciones, la entidad señaló la normativa aplicable y se indicó que se estaba realizando la evaluación al proyecto bajo esa normativa.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 25 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.37. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2996992024

La petición se clasificó como un reclamo. Se recibió, radicó en ORFEO (20245110051652) y se registró en Bogotá Te Escucha el 12 de junio de 2024 y la respuesta (20244000040211) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 20 de junio de 2024.

El reclamo se generó por un presunto plagio en un proyecto de la beca de activación de procesos de memoria y patrimonio en Bogotá, el cual, de acuerdo con lo señalado en la petición, se pudo haber presentado por el uso indebido de la información por parte de la entidad. En la respuesta se presentó información sobre el programa de fomento y se indicó que la entidad no había divulgado la información y que tampoco tenía relación con la empresa que se mencionaba.

Se resalta que, debido a la clasificación asignada por el equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información a esta petición, la respuesta se generó desde la Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio. No obstante, posterior a la generación del informe preliminar se verificó y, debido a los temas abordados en la petición, se realizará el traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su análisis.

3.38. BOGOTÁ TE ESCUCHA 2963392024

La petición se clasificó como una consulta. Se registró en Bogotá Te Escucha el 11 de junio de 2024, fue trasladada a la entidad el 13 de junio de 2024 y el IDPC la trasladó a la Secretaría de Gobierno el 14 de junio de 2024, entidad que emitió la respuesta definitiva.



En la petición se solicitaba información sobre el edificio abandonado de la nueva sede de la Alcaldía Local de Teusaquillo.

No se presentan observaciones por parte de esta Asesoría de Control Interno frente a este requerimiento.

3.39. BOGOTÁ TE ESCUCHA 3091432024

La petición se clasificó como un reclamo. Se radicó el ORFEO (20245110053432) el 18 de junio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 19 de junio de 2024 y la respuesta (20243060043851) se generó y registró en Bogotá Te Escucha el 10 de julio de 2024.

Se solicitaba información de los radicados 20235110096512 del 27 de octubre de 2023 y 20245110042842 del 15 de mayo de 2024, mediante los cuales se solicitaba y se daba alcance a la información para una autorización de anteproyectos en bienes de interés cultural del Distrito Capital. De acuerdo con la información publicada en el sitio web de la entidad, la duración de este trámite es de 65 días hábiles.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 26 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

En la respuesta se indicó que el radicado 20235110096512 contaba con un proyecto de acto administrativo con la decisión final y que en ese momento se encontraba en proceso de las revisiones necesarias para su suscripción y que una vez se encontrara firmado y numerado, en los próximos días se invitaría al solicitante a notificarse presencialmente en la sede de la entidad, es decir, el trámite no se había finalizado, incumpliendo con los tiempos establecidos.

Finalmente, la resolución por la cual se resuelve la solicitud fue emitida con fecha del 25 de julio de 2024.

Con respecto al tema de las peticiones que se derivan de la gestión de trámites, desde la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio se señala que la disminución de los equipos durante los periodos de cambio de vigencia, por finalización de contratos y en transiciones de administración, afectan la evaluación continua y la efectividad de las respuestas; situación que se ha manifestado en diferentes mesas y comités de la entidad.

Por otra parte, se observan capturas de pantalla del reporte de informes de enero a junio de 2024 en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

Se evidencia presentación y listado de asistencia del comité directivo llevado a cabo el 16 de abril de 2024, en el cual se incluyó información del seguimiento a PQRSF, atención a la ciudadanía en la sede Palomar del Príncipe, encuestas de satisfacción, resultados del informe y capacitación de cualificación de la Secretaria General y la propuesta de creación de la Mesa Técnica para la implementación el Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.



4. Mecanismos de interacción

El equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información 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 sistema Bogotá Te Escucha y con operadores laterales en cada área encargada de dar respuesta a los requerimientos. El administrador central realiza la recepción, la clasificación y el direccionamiento de las PQRSDF y lleva un control semanal en los tiempos de respuesta, el cual es informado a los operadores laterales como también a los respectivos Subdirectores, Jefes de Oficina y Asesores, según sea el caso.

Como mecanismo de control, se realizaron reuniones mensuales de seguimiento a PQRSDF con los operadores laterales los días 31 de enero, 29 de febrero, 26 de marzo, 25 de abril, 29 de mayo y 28 de junio de 2024.

De igual forma, se presenta acta de seguimiento y autoevaluación del proceso de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información pública llevada a cabo el 19 de junio de 2024.

5. Ubicación estratégica

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 27 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 el sitio 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 la ciudadanía.

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

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

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, a nivel general, 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/transparencia/informes-acceso-a-informacion/>) y satisfacción (<https://idpc.gov.co/transparencia/informes-de-satisfaccion/>), identificando que para los meses de enero a junio de 2024 la oportunidad se encuentra en 100% y la satisfacción se reporta en un promedio de 96%, de acuerdo con la información publicada.



Es importante mencionar que el indicador de oportunidad se encuentra establecido como el total de PQRSDF atendidas en el periodo oportunamente sobre el total de PQRSDF programadas para dar respuesta en el periodo.

No obstante, en cuanto a la oportunidad, producto de una revisión general de la matriz de PQRSDF de la entidad, se identifican directamente dos peticiones clasificadas como fuera de términos (Bogotá Te Escucha 2695092024 – Requerimiento ORFEO 20245110044502 y Bogotá Te Escucha 2847252024 – Requerimiento ORFEO 20245110048992), las dos peticiones se incluyeron en la muestra, por lo que, el detalle se incluyó en el numeral previo de este informe. Además, en la revisión de la muestra se identificó otra petición fuera de término (Bogotá Te Escucha 2112502024 – Requerimiento ORFEO 20245110030782) y un traslado fuera de término (Bogotá Te Escucha 1823742024 – Requerimiento ORFEO 20245110029432).

Se resalta que el incumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta de las peticiones Bogotá Te Escucha 2695092024 – Requerimiento ORFEO 20245110044502 y Bogotá Te Escucha 2847252024 – Requerimiento ORFEO 20245110048992 ya fue informado por parte del equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la Información a la Oficina de Control Disciplinario Interno y se están tomando acciones, por lo que, no se incluyen en las no conformidades.

Con respecto a la calidad y al cumplimiento de las condiciones para la respuesta, en la revisión de la muestra se identificaron las siguientes situaciones:

- La respuesta de la petición Bogotá Te Escucha 1143882024 – Requerimiento ORFEO 20245110015142 no indica la consecuencia.
- La respuesta de la petición Bogotá Te Escucha 2492512024 – Requerimiento ORFEO 20245110040382 no es precisa ni indica consecuencia.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200144413 Fecha: 30-08-2024 Pág. 28 de 28
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Lo anterior incumple con lo establecido en la política de operación No.4 el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 7 del 26 de diciembre de 2023.

7. Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen


La defensora de la ciudadanía, Subdirectora de Gestión Corporativa, participa activamente en el proceso de atención a la ciudadanía. En cuanto a la participación en las actividades organizadas por la Veeduría Distrital, los responsables reportan una actividad, presentando el listado de asistencia del conversatorio de diseño universal de planes de emergencia desarrollado el 15 de mayo de 2024, en el que se identifica la participación tanto de la defensora de la ciudadanía como de dos personas más que hacen parte del equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información de la entidad.

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 PQRS asociadas 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. Tomar las acciones que correspondan para mejorar la calificación en las encuestas de satisfacción e incentivar su diligenciamiento.
3. Con respecto a las respuestas asociadas al estado de trámites y servicios, se señala la importancia de proporcionar información detallada acerca del proceso y etapa en la que se encuentra, así como, de los pasos y tiempos que se requieren para finalizar dicho trámite o servicio.
4. Consultar con la Oficina de Control Disciplinario Interno en los casos en los cuales se presenten dudas sobre la clasificación de peticiones.

Documento 20241200144413 firmado electrónicamente por:	
ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO	Asesora Control Interno Control Interno Fecha firma: 30-08-2024 18:25:26
Proyectó:	ANGIE PAOLA TRIANA MONTAÑEZ - Contratista Control Interno - Control Interno
 4819468b54000cb2e2b8e2090885616f7abbb03462435b8ed7246302921a0fb5 Codigo de Verificación CV: f16d7	