


	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 1 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

INFORMACIÓN GENERAL

- **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Responsable del proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Atención a la ciudadanía, 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 julio al 31 de diciembre de 2023.
- **Criterios:**
 - Ley 1474 de 2011. Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, Investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
 - Ley 1712 de 2014. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
 - Ley 1755 de 2015. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 - Decreto 371 de 2010. Se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
 - Decreto 19 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
 - Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
 - Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
 - Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor. Se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
 - Decreto 293 de 2021 de la Alcaldía Mayor. Se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
 - Resolución 19 de 2023 IDPC. Se designa a la defensora de la ciudadanía.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 2 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación del Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos.
- **Pruebas de auditoría:** Verificación documental.
- **Equipo evaluador:** Angie Paola Triana Montañez.
- **Fecha de ejecución del seguimiento o la evaluación:** Del 07 de febrero al 31 de marzo de 2024.
- **Insumos:** Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 01 de febrero de 2023 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20241200023193; información que fue remitida con radicado 20245100029063 del 07 de febrero de 2023, así como la consulta del módulo de correspondencia ORFEO.
- **Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO



Hallazgos

- **Fortalezas evidenciadas:**

No.	Descripción Fortaleza
1	Se resalta una felicitación recibida durante el semestre (SDQS 4053652023).
2	Se evidencia idoneidad y capacitación de las personas que hacen parte del equipo de atención a la ciudadanía.

- **Observaciones:**



No.	Descripción Observación
1	Los formatos de autorización de tratamiento de datos personales y de actualización o eliminación de datos personales no contienen información sobre su versión y fecha.
2	De acuerdo con los informes del defensor del ciudadano, mediante Resolución 263 del 26 de abril de 2016 se delegó como defensor o defensora de la ciudadanía al Subdirector o a la Subdirectora de Gestión Corporativa, no obstante, no fue posible acceder a la resolución por lo que no es posible corroborar esta información.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 3 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
3	La respuesta a la petición SDQS 5408342023 relacionada con el tema de acoso y persecución en un contrato de prestación de servicios profesionales fue proyectada por la persona señalada de cometer estos actos.
4	La radicación de la petición SDQS 3558592023 fue realizada cinco semanas después de recibido el comentario en la red social Facebook, por lo que, no se evidencia oportunidad en la identificación de PQRSDf por parte del administrador de las redes sociales de la entidad.
5	Se presenta un requerimiento para el cual no se diligenció el número de radicado de salida en la matriz (SDQS 3512942023) y al realizar la búsqueda directamente en ORFEO, no se identifica respuesta. Se aclara que como parte de estas cifras no se incluyó ningún requerimiento clasificado como algún trámite, servicio, traslado dentro o cierre por no competencia en la matriz de PQRSDf.
6	Se identifican tres peticiones para las cuales el traslado se realizó fuera del plazo de 5 días establecido en la Ley 1755 de 2021: <ul style="list-style-type: none"> - SDQS 3006672023 - SDQS 3407242023 - SDQS 3978302023 Se resalta que en estos casos, en traslado se realizó generando una respuesta en la cual se dejó en copia a la entidad correspondiente, no se identifica propiamente un traslado en el sistema.
7	No se evidencia 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 durante el periodo, de acuerdo con el numeral 7° del artículo 3° del Decreto 371 de 2010.

- No conformidades detectadas:

No.	Descripción No conformidad
1	Se identifican dos requerimientos (SDQS 4977332023 y 5373142023) cuya finalización SDQS diligenciada en la matriz es anterior a la fecha de firma del radicado de respuesta correspondiente, lo cual no es coherente con lo establecido en el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 6 con fecha del 2 de junio de 2023 y versión 7

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 4 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción No conformidad
	<p>con fecha del 26 de diciembre de 2023.</p> <p>De igual forma, se resalta que, al evaluar la oportunidad en la respuesta con respecto a la fecha de firma del radicado en ORFEO, estos requerimientos se encuentran fuera del límite de respuesta. Incumplimiento del artículo 3^a del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, numeral 6.</p> <p>En cuanto al requerimiento SDQS 4257922023, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se presentó un error en el sistema que no permitió la visualización de la respuesta por parte del ciudadano, por lo que se envió posteriormente. No obstante, la información sobre la notificación de envío de respuesta corresponde a un correo diferente al registrado en SDQS.</p>

Detalle de evaluación

Atendiendo los postulados contenidos en el artículo 3° del Decreto 371 de 2010 “*De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital*”, se verificó su cumplimiento, con base en la información suministrada por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

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



1 Atención de la ciudadanía

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

1.1 Idoneidad

El equipo de Atención a la Ciudadanía y Transparencia está compuesto por una (1) funcionaria y tres (3) contratistas, cuya formación académica y experiencia laboral se presenta a continuación:

- Camila Giraldo Rivera, en nombramiento provisional mediante la Resolución No. 60 del 27 de febrero de 2023, prorrogada por la Resolución 626 del 01 de septiembre de 2023. Profesional en gobierno y relaciones internacionales, especialista en cooperación internacional y gestión de proyectos para el desarrollo y máster en construcción y representación de identidades culturales y en pensar y gobernar las sociedades complejas, con experiencia laboral de más de ocho años.
- José Alberto Domínguez Gabriel, contrato de prestación de servicios CPS-135-2023 cuyo objeto es “Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 5 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Patrimonio Cultural para apoyar actividades en el marco del Modelo y la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y de la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”. Pregrado en relaciones internacionales y máster en desarrollo, instituciones e integración económica, con más de nueve años de experiencia.

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

Adicionalmente, se evidencia la asistencia a las siguientes capacitaciones por parte de personas que intervienen en el proceso de Atención a la Ciudadanía:

Camila Giraldo Rivera participó en la capacitación sobre seguridad de la información llevada a cabo el 21 de julio de 2023 al interior de la entidad, en el seminario de atención a las personas con discapacidad psicosocial en los canales de servicio a la ciudadanía llevado a cabo por la Veeduría Distrital el 27 de julio de 2023 y en el MOOC innovación pública organizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con fecha del 30 de agosto de 2023. De igual forma, realizó, el 10 de agosto, el curso anticorrupción “Manos Limpias”, dispuesto virtualmente por la Veeduría Distrital.



De igual forma, todos los integrantes del equipo de atención a la ciudadanía participaron en por lo menos una de las capacitaciones en lengua de señas colombiana, llevadas a cabo al interior de la entidad el 25 de octubre y el 28 de noviembre de 2023.

1.2 Encuesta 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 y trimestrales que son 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 segundo semestre se recibieron las respuestas relacionadas en la tabla 1.

Tabla 1. Relación de encuestas de satisfacción aplicadas segundo semestre 2023

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 6 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Mes	Personas atendidas	Encuestas virtuales	Encuestas presenciales	Total encuestas	Porcentaje de diligenciamiento
Julio	285	66	3	69	24.21%
Agosto	352	77	5	82	23.30%
Septiembre	300	66	1	67	22.33%
Octubre	357	68	4	72	20.71%
Noviembre	277	89	6	95	34.30%
Diciembre	190	51	1	52	27.37%
Total	1761	417	20	473	24.82%

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

De esta forma, se evidencia un porcentaje de diligenciamiento del 24.82% con respecto al total de personas a las cuales se les brindó atención. Se resalta que, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se han definido las siguientes acciones con el fin de promover el diligenciamiento de estas encuestas de satisfacción:

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

1.2.1 Satisfacción en la atención prestada



De acuerdo con los informes presentados, en lo referido a la satisfacción en la atención prestada por la entidad, se encontró que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el segundo semestre obtuvo el 93.82% 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 segundo semestre 2023

Mes	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	Sin información	Total
Julio	0	0	1	19	49	0	69
Agosto	1	0	1	19	59	2	82
Septiembre	0	0	3	18	46	0	67
Octubre	0	0	2	9	55	6	72
Noviembre	1	0	0	17	72	5	95
Diciembre	1	1	2	11	36	1	52
Total	3	1	9	93	317	14	437

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

En cuanto a las calificaciones negativas en las encuestas, se identifica en los informes que mensualmente se han remitido correos a los ciudadanos que expresaron inconformidades con el fin de detallar las situaciones y tomar acciones. No obstante, se

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 7 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

recomienda incluir en los informes el seguimiento con respecto a correos enviados en meses anteriores.

1.2.2 Efectividad en la respuesta

En cuanto a la respuesta efectiva a los requerimientos, de acuerdo con los informes presentados, se encontró que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural en el segundo semestre obtuvo el 88.78% de las calificaciones positivas, como se evidencia en la tabla 3.

Tabla 3. Efectividad en la respuesta segundo semestre 2023

Mes	Si	No	Sin información	Total
Julio	64	2	3	69
Agosto	75	5	2	82
Septiembre	57	4	6	67
Octubre	65	3	4	72
Noviembre	84	1	10	95
Diciembre	43	4	5	52
Total	388	19	30	437

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

1.2.3 Aspectos relacionados con el servicio recibido



Para este punto se cuenta con 5 aspectos a evaluar por parte de los ciudadanos que corresponden a claridad de los requisitos, tiempo y proceso, conocimiento y manejo del tema por parte de la persona que atendió la solicitud, cumplimiento del horario de atención, amabilidad y satisfacción frente a la atención de la persona que atendió al ciudadano. En la tabla 4, se presentan las calificaciones de muy malo, malo, regular, bueno y excelente y la opción de no respuesta, de acuerdo con los informes presentados.

Tabla 4. Aspectos relacionados con el servicio recibido segundo semestre 2023

Aspecto	MM	M	R	B	E	NR	Total
Claridad de los requisitos, tiempo y proceso.	3	5	18	117	289	5	437
Conocimiento y manejo del tema por parte de la persona que atendió la solicitud.	1	1	5	103	315	12	437
Cumplimiento del horario de atención.	1	0	5	89	334	8	437
Amabilidad.	1	0	1	63	348	24	437
Satisfacción frente a la atención de la persona que atendió al ciudadano.	2	2	5	71	347	10	437

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

2 Documentación del proceso y Defensor del Ciudadano

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 8 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

2.1 Documentación del proceso



De acuerdo con la información remitida por los responsables, los documentos que hacen parte del proceso de Atención a la Ciudadanía 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 2 del 28 de junio de 2023.
- Protocolo para la atención presencial, versión 2 del 28 de abril de 2023.
- Protocolo para la atención telefónica, versión 2 del 1 de junio de 2023.
- Protocolo para la atención virtual, versión 2 del 28 de junio de 2023.

Estos documentos se encuentran publicados en el enlace de servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención: <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 2022.
- 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 1 con fecha del 28 de septiembre de 2023.
- Formato de autorización de tratamiento de datos personales. Se resalta que este documento no contiene información sobre su versión y fecha. De acuerdo con lo señalado por los responsables, conforme al plan de trabajo de la Subdirección de Gestión Corporativa, este formato entra en proceso de revisión y ajuste en el mes de abril, por lo tanto, se prevé que para mayo se encuentre actualizado.
- Formato de actualización o eliminación de datos personales. Se resalta que el documento no contiene información sobre su versión y fecha. De acuerdo con lo señalado por los responsables, conforme al plan de trabajo de la Subdirección de Gestión Corporativa, este formato entra en proceso de revisión y ajuste en el mes de abril, por lo tanto, se prevé que para mayo se encuentre actualizado.
- Formato de requerimiento verbal, versión 4 con fecha del 16 de noviembre de 2023.
- 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, 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 9 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano. 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 buzón de sugerencias.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá – Ciudad Autoconstruida.
- Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía de recorridos urbanos y 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/caracterizacion-de-procesos-y-procedimientos/>.
- Formato de designación de operador lateral del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, versión 5 con fecha del 16 de noviembre de 2023.



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

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.

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

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 10 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

En el marco de sus funciones la defensora de la ciudadanía publica en el sitio web de la entidad un informe semestral de gestión. A continuación, se incluye, de manera informativa, la copia de información presentada en informe de la defensora de la ciudadanía con respecto a las actividades realizadas durante el segundo semestre:

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

1.1 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Con el liderazgo de la Defensora y, a partir de la revisión y compilación de informes, se estableció la relación de la diferentes necesidades que el proceso de Atención a la ciudadanía tiene para el 2024. Las necesidades se establecieron en cuanto a adecuaciones de estructura física al punto de atención a la ciudadanía, accesibilidad para personas con discapacidad y tecnología y mobiliario.

1.2 Verificar y promover que en el plan de acción y/o plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

La Defensora de la Ciudadanía verificó y promovió tanto la incorporación como la implementación en el Plan Operativo Anual (POA), actividades y metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

1.3 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía; que la coherencia con la información documentada se ajuste a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la emisión de recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.



Durante el segundo semestre, con el apoyo de la defensora de la ciudadanía, el proceso de atención a la ciudadanía y transparencia actualizó el manual de protección de datos personales, el manual operativo del defensor a la ciudadanía, el procedimiento de publicación y desfije de la información y el normograma.

1.4 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Durante el segundo semestre se realizó una capacitación al personal de vigilancia orientada hacia cómo recibir y atender personas con discapacidad.

1.5 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Con la Subdirección de Protección e Intervención se trabajó la racionalización y conversión a lenguaje claro del documento del trámite de expedición de conceptos sobre bienes de interés cultural del Distrito Capital y con la misma

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 11 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Subdirección y el Equipo de Sistemas de la entidad se logró la actualización y racionalización del trámite de solicitud de equiparación a estrato uno para el cobro de tarifas de servicios públicos que se encuentra en la plataforma de A un clic del Patrimonio.

2 *Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*

2.1 *Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*



De forma mensual, desde el proceso de atención a la ciudadanía y con el apoyo de la defensora de la ciudadanía, se realiza monitoreo permanente de la efectividad de las actividades y controles y se aplican de forma trimestral indicadores de satisfacción a la ciudadanía y de oportunidad en la respuesta de PQRS recibidas.

2.2 *Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.*

Teniendo en cuenta la importancia de la gestión de las peticiones ciudadanas, la defensora de la ciudadanía recomendó realizar reuniones mensuales con los operadores laterales del Sistema Bogotá Te Escucha para conocer el estado de las peticiones del Instituto e identificar problemas, dificultades o resolver dudas con respecto a las peticiones, elaborar una matriz con los asuntos recurrentes que ingresan al IDPC y no son competencia del Instituto para dar traslado oportuno a las peticiones ciudadanas, elaborar publicaciones que informen y recuerden a los servidores la correcta gestión de las peticiones ciudadanas e incluir una encuesta de satisfacción con respecto a la respuesta que se le da a la ciudadanía por parte del IDPC frente a la petición.

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

Como parte de las recomendaciones plasmadas en los informes de satisfacción a la ciudadanía se incluye generar una plataforma que permita al ciudadano agendar su cita desde la página web, garantizar la claridad de la información tanto en el sitio web del IDPC como en la Guía de Trámites y Servicios, incorporar talento humano para dar respuesta oportuna al ciudadano debido al incremento de llamadas y solicitudes recibidas por los diferentes canales y

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 12 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

analizar, junto con la Subdirección de Protección e Intervención, una manera más efectiva para responder a tiempo las solicitudes de la ciudadanía.

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

Se entregó el reconocimiento de Ciudadanía y Transparencia el 28 de noviembre de 2023, logrando exaltar la labor de los y las servidoras y los equipos de trabajo del IDPC que obtuvieron los mejores resultados, a partir de las respuestas dadas por la ciudadanía en las encuestas de satisfacción frente a la atención recibida.

- 2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.*

En los informes de satisfacción que se realizan mensualmente, la defensora ha recomendado, debido al aumento en el volumen de llamadas al Instituto, mejorar el formato de llamadas para mayor facilidad en el registro y análisis de las llamadas, realizar sensibilizaciones a la persona de la recepción en la clasificación de las llamadas, posibles respuestas y/o canalización de la solicitud del ciudadano, realizar reuniones con las subdirecciones para mostrar los resultados de las encuestas de satisfacción y escuchar las experiencias que el equipo del IDPC tiene con la ciudadanía y mantener el reconocimiento al mejor servidor o servidora y equipo de trabajo en atención a la ciudadanía.

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



Durante el segundo semestre de 2023, se elaboraron los informes mensuales y trimestrales de peticiones ingresadas al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

- 4 Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*

- 4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.*

Se continuó con la promoción por parte del proceso de atención a la ciudadanía en cooperación con la defensora de la ciudadanía y el proceso de comunicación estratégica, mensajes alusivos a la defensora, al cómo debe ser la atención presencial y a los trámites y servicios del IDPC.

- 4.2 Realizar jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, al personal que presta servicio a la ciudadanía.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 13 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

En el mes de octubre se realizó una jornada de inducción y reinducción a los funcionarios y contratistas de todas las áreas del Instituto en los temas de procedimiento de atención a las peticiones presentadas por la ciudadanía y de transparencia y derecho de acceso a la información pública.

- 4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que se consideren pertinentes.*

A partir de la calificación mensual de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se realiza de manera mensual la socialización de los resultados con el administrador del Sistema Bogotá Te Escucha y los operadores designados para el manejo de cada Subdirección y Oficina Asesora del IDPC, junto con la participación de la defensora de la ciudadanía, en la cual se analizan las observaciones dadas y se retroalimenta permanentemente el correcto manejo del sistema con la finalidad de identificar los diferentes acontecimiento que puedan afectar la gestión de las peticiones.

Adicionalmente, en la intranet del IDPC se publican guías e instructivos relacionados con el correcto manejo de las peticiones.



- 4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad en el marco del Acuerdo 559 de 2014.*

Teniendo en cuenta que el IDPC cuenta con 20 publicaciones relacionadas con trámites, Otros Procedimiento Administrativos OPA, consultas de acceso a la información pública y otros servicios, que se encuentran tanto en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía como en el sitio web del Instituto, desde el proceso de atención a la ciudadanía se mantuvo el ejercicio de mantener armonizada las 20 publicaciones, de tal manera que la ciudadanía pueda encontrar información de forma accesible, organizada y concordante.

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

- 5.1 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.*

Durante el segundo semestre del año 2023, se continuó con la actualización de la plataforma -A un clic del Patrimonio, en concreto sobre el trámite "Solicitud de Equiparación a Estrato Uno Para el Cobro de Tarifas de Servicios Públicos", para lo cual se realizaron observaciones de mejora a la plataforma y se realizó una capacitación a las personas responsables de la atención a la ciudadanía y correspondencia, con el propósito de poder orientar a la ciudadanía en su uso.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 14 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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

Durante el segundo semestre se realizó ajuste y mejora al botón de consulta el estado de tu solicitud, permitiendo a la ciudadanía hacer un seguimiento más fácil, rápido y claro del estado de su solicitud.

Adicionalmente, se implementó un servicio interno para la Oficina de Atención a la Ciudadanía con el que puede monitorear y conocer el uso que las personas hacen de este servicio, es decir, puede conocer estadísticas, lo cual permite hacer ajustes y mejoras permanentes al servicio.

5.3 Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

Con la finalidad de garantizar el correcto manejo, registro y oportunidad de las PQRSDF que ingresan al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), desde el año 2021 este Instituto realizó la integración del sistema de gestión documental Orfeo con el Sistema Bogotá te Escucha, manteniendo la operatividad de manera continua hasta la fecha.

3 Registro de PQRSDF

El equipo de transparencia y atención al ciudadano realiza informes mensuales y trimestrales de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, que evidencia en detalle las PQRSDF incluidas en Bogotá Te Escucha. 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 5.



Tabla 5. Comparación cifras PQRSDF segundo semestre 2023

Mes	Matriz	Informe mensual	Informe trimestral
Julio	97	86	95
Agosto	125	105	120
Septiembre	125	109	124
Octubre	117	100	117
Noviembre	100	92	99
Diciembre	144	133	142
Total	708	625	697

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

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

Mensualmente la Alcaldía Mayor remite a la entidad la matriz de peticiones, que

 <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: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 15 de 27
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

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

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

De acuerdo con la matriz remitida se evidencian 708 requerimientos presentados por la ciudadanía en el segundo semestre de 2023, de los cuales esta Asesoría determinó como muestra 34 registros, distribuidos en 2 consultas, 2 copias, 13 derechos de petición, 1 queja, 12 reclamos, 2 solicitudes de información y 2 sugerencias, evidenciando lo siguiente:

- SDQS 3006672023

Número de requerimiento en ORFEO 20235110058952 del 05 de julio de 2023, mediante el cual se solicita información acerca del estado de la relocalización y construcción del monumento a Los Héroes. Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233020041741 del 24 de julio de 2023, firmado el 26 de julio de 2023.



En la respuesta se proporciona información del contexto acerca del monumento a Los Héroes pero no se indica claramente el estado de la relocalización, lo anterior debido a que, de acuerdo con lo señalado en la respuesta la Empresa Metro de Bogotá se encuentra a cargo de los proyectos de restauración, traslado y reimplantación, por lo que se traslada la solicitud a esta entidad, dejándola en copia en la respuesta, no se identifica propiamente un traslado en el sistema.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad no da una respuesta de fondo a la solicitud y el traslado no lo realiza en el plazo de 5 días establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2021. No obstante, se resalta que bajo el radicado 20235100153303 con fecha del 20 de noviembre de 2023 se formalizaron nuevas acciones a desarrollar en el marco de los planes de mejoramiento asociadas al traslado oportuno de PQRSDF, por lo que, la situación se califica como una observación y la ejecución, así como, la efectividad de las acciones será evaluada en el seguimiento de planes de mejoramiento.

- SDQS 3026032023

Número de requerimiento en ORFEO 20235110058012 del 04 de julio de 2023, mediante el cual se solicita una aclaración sobre el estado el trámite radicado con número 0235110034132 del 25 de marzo de 2023.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060041181 del 24 de julio de 2023, firmado el 25 de julio de 2023, en la cual se presenta la información sobre todo el proceso que ha surtido la solicitud y se indica que se buscará agilizar a evaluación de la respuesta al requerimiento.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 16 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- **SDQS 3048102023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110059262 del 06 de julio de 2023 mediante la cual se solicita el estado actual del anteproyecto radicado bajo el número 20225110033992.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060042561 del 26 de julio de 2023, firmada el 28 de julio de 2023, en la cual se indica la etapa en la cual se encuentra la resolución de aprobación.

- **SDQS 2991682023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110060132 del 10 de julio de 2023 mediante el cual se solicita la actualización de la información del PEMP de Teusaquillo.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236000042391 del 25 de julio de 2023 en la cual se indica que se realizará el ajuste correspondiente, sin embargo, también se señala que se deberá revisar el tema con la Secretaría Distrital de Planeación, por lo que la respuesta también se envía en copia a esta entidad.

- **SDQS 3084692023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110060202 del 10 de julio de 2023 mediante el cual se informa de una solicitud realizada previamente de la que, de acuerdo con lo señalado, no se ha recibido respuesta transcurridos dos meses.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20235100038721 del 12 de julio de 2023 en la cual se informa que la solicitud correspondía a un servicio de Control Urbano que fue respondida con el radicado 20233050034231 del 21 de junio de 2023, firmado el 09 de julio de 2023.



- **SDQS 3132972023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110061562 del 13 de julio de 2023 mediante el cual se solicita algún documento gráfico o escritural sobre el tema de lavaderos comunitarios y el evento que aconteció en diciembre del 2022, además, se solicita el contacto de algún líder o lideresa comunitaria.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236120042451 del 26 de julio de 2023 mediante la cual se comparte la información solicitada en su totalidad.

- **SDQS 3157432023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110062762 del 17 de julio de 2023 mediante el cual se expone una inconformidad con respecto a la respuesta de un trámite radicado con anterioridad y frente al cual, de acuerdo con lo señalado, ya se había allegado la información requerida y aun así se volvió a solicitar dicha información por parte de la entidad posteriormente.

 <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: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 17 de 27</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060041761 del 24 de julio de 2023, firmada el 27 de julio de 2023, en la cual se presenta la trazabilidad de la solicitud y se indica que el proceso aún se encuentra en términos para realizar la subsanación del requerimiento, ya que la planimetría presentada no cumple a cabalidad con las observaciones, indicando que de no subsanar estas observaciones el trámite será desistido, por lo que, también se programa una reunión con la ciudadana para abordar el tema.

- **SDQS 3166062023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110062952 del 17 de julio de 2023 mediante el cual se solicita información actualizada acerca de los radicados 20225110089332 del 05 de diciembre de 2022 y 20235110004282 20 de enero de 2023 y, además, se solicita que la información de contacto sea actualizada debido al cambio en el apoderado del proyecto.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060041631 del 24 de julio de 2023, firmada el 27 de julio de 2023, mediante la cual se informa que el acto administrativo que resuelve la petición para el proyecto se encuentra en proceso de adopción y de revisión jurídica y de coordinación.

Se resalta que, si bien mediante radicado 20235110004282 del 20 de enero de 2023 se recibió la actualización de datos del apoderado durante el desarrollo de la evaluación para el procedimiento de intervención, el radicado 20233060019261 con fecha del 20 de abril de 2023 en el cual se daba respuesta a los radicados 20225110089332 del 05 de diciembre de 2022 y 20235110004282 20 de enero de 2023, fue remitido al anterior apoderado del proyecto, por lo que la actualización de los datos no se presentó oportunamente. No obstante, la Resolución No. 794 del 17 de octubre de 2023, fue notificada a la nueva apoderada del proyecto, es decir, con la información actualizada

- **SDQS 3174652023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110063192 del 18 de julio de 2023 mediante el cual se solicita una aclaración respecto de la respuesta al radicado 20235110055902 del 26 de junio de 2023.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233010043641 del 03 de agosto de 2023, firmada el 07 de agosto de 2023, en la que se proporciona la información correspondiente.

- **SDQS 3197852023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110063772 del 19 de julio de 2023 mediante el cual se solicitan indicaciones sobre la solicitud a presentar para el trámite de reconocimiento de un proyecto.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060048131 del 24 de agosto de 2023, firmada el 29 de agosto de 2023, en la que se proporciona la información correspondiente.

 <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: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 18 de 27</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

- **SDQS 3269282023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110065262 del 25 de julio de 2023 mediante el cual se solicita se aclare si aplica silencio administrativo al haber transcurrido los 65 días hábiles máximos para una respuesta de solicitud de intervención.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060044621 del 08 de agosto de 2023, firmada el 09 de agosto de 2023, mediante la que se proporciona la información correspondiente.

- **SDQS 3269792023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110065682 del 26 de julio de 2023 mediante el cual se solicita información sobre un trámite.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060044961 del 09 de agosto de 2023 en la cual se informa que el trámite se encuentra en evaluación arquitectónica por parte de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio.

- **SDQS 3383022023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110068632 del 03 de agosto de 2023 mediante el cual se solicita que se incluya nuevamente una vivienda dentro del patrimonio cultural y arquitectónico de la ciudad.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233050046551 del 16 de agosto de 2023, firmada el 22 de agosto de 2023, mediante la cual se proporciona la información correspondiente.

- **SDQS 3412762023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110069872 del 08 de agosto de 2023 mediante el cual se solicita información de inmuebles objeto del trámite de declaratoria como bienes de interés cultural ubicados en el barrio Las Aguas, localidad Santafé de Bogotá.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236070046751 del 16 de agosto de 2023 en la que se proporciona la información correspondiente.

- **SDQS 3438472023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110069932 del 08 de agosto de 2023 mediante el cual se indica que la plataforma de radicación de proyecto presenta errores y no es posible realizar el proceso, además, se señala que la atención telefónica es pésima debido a que nunca contestan.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20235100047301 del 22 de agosto de 2023 en la cual se proporcionan justificaciones a las situaciones presentadas y se brinda información sobre otros canales de atención.

 <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: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 19 de 27</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

- SDQS 3407242023

Número de requerimiento en ORFEO 20235110069982 del 08 de agosto de 2023 mediante el cual se realiza una solicitud de información de historia, hallazgos históricos o cronología evolutiva de un proyecto.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233030055631 del 18 de septiembre de 2023, firmada el 20 de septiembre de 2023, en la cual se indica que el requerimiento fue trasladado al ICANH mediante el radicado 20233030054451 el 13 de septiembre de 2023, no obstante, se presenta evidencia el traslado directamente en el sistema.

Teniendo en cuenta que la solicitud fue radicada el 08 de agosto y que el traslado se realizó el 13 de septiembre, se observa un incumplimiento del plazo de 5 días establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2021. No obstante, se resalta que bajo el radicado 20235100153303 con fecha del 20 de noviembre de 2023 se formalizaron nuevas acciones a desarrollar en el marco de los planes de mejoramiento asociadas al traslado oportuno de PQRSDF, por lo que, la situación se califica como una observación y la ejecución y efectividad de las acciones será evaluada en el seguimiento de planes de mejoramiento.

- SDQS 3483472023

Número de requerimiento en ORFEO 20235110072562 del 16 de agosto de 2023 mediante el cual la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, con radicado del 20233300134371 del 14 de agosto de 2023, solicita la evaluación de antecedentes de un trámite con el fin de definir el área objeto de una declaratoria.



Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233080052621 del 06 de septiembre de 2023, firmada el 07 de septiembre de 2023, en la cual se indica que ya se realizó una reunión el 06 de septiembre y se propone una mesa de trabajo con el fin de aclarar algunos aspectos requeridos.

- SDQS 3558592023

Número de requerimiento en ORFEO 20235110073012 del 17 de agosto de 2023 mediante el cual se realiza un reclamo asociado el Parque Arqueológico y del Patrimonio Cultural de Usme.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20234000052321 del 06 de septiembre de 2023 en la cual se resumen parte de los procesos y avances con el proyecto de Parque y sus impactos en el territorio a corto, mediano y largo plazo. No obstante, se resalta que el reclamo se recibió por redes sociales cinco semanas previo a su radicación, por lo que, no se evidencia oportunidad en la identificación de PQRSDF por parte del administrador de las redes sociales de la entidad.

- SDQS 3613822023

 <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: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 20 de 27</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	

Número de requerimiento en ORFEO 20235110072552 del 16 de agosto de 2023 mediante el cual se solicita información acerca del trámite de intervención del espacio público para instalación de medidores del acueducto en una casa.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233010050821 del 01 de septiembre de 2023 en la que se presenta la información correspondiente.

- **SDQS 3844362023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110081352 del 13 de septiembre de 2023 mediante el cual se plantea la pregunta sobre con quién se debe hablar para conseguir contratos de prestación de servicios en la entidad, señalando que una persona en específico lleva muchos años con estos contratos.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20231100057701 del 29 de septiembre de 2023 mediante la que se presentan las aclaraciones correspondientes.

- **SDQS 3924402023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110081932 del 14 de septiembre de 2023 mediante el cual se realiza un consulta acerca de la respuesta al radicado 20235110013752.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060057131 del 27 de septiembre de 2023, firmada el 28 de septiembre de 2023, en la cual se indica que el radicado señalado se encuentra en evaluación por parte de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio, no obstante, no se presenta información detallada acerca de los pasos que ha surtido el trámite y que le falta por surtir, además de los tiempos requeridos para su finalización.

- **SDQS 4273532023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110084922 del 25 de septiembre de 2023 mediante el cual se solicita la actualización de datos personales en la base de datos de la entidad.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20231100061831 del 17 de octubre de 2023 en la cual se presenta el proceso que se debe seguir para la actualización correspondiente.

- **SDQS 4204462023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110085182 del 25 de septiembre de 2023 mediante el cual se manifiesta una inconformidad frente a las publicaciones realizadas en la redes sociales de la entidad en cuanto al horario de atención en el Hospital San Juan de Dios.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20234000060191 del 06 de octubre de 2023 mediante la cual se expresan excusas a la ciudadana y se

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 21 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

informa de cambios en la experiencia de visita a la exposición y en los horarios implementados para mejorar.

- **SDQS 4291612023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110085962 del 27 de septiembre de 2023 mediante el cual se realiza una sugerencia indicando que el Museo de Bogotá Casa Sámano como se encuentra en renovación en algunas partes y disponible al público, se ve pobre, con carencias, deprimente. Se resalta que la sugerencia fue diligenciada en el formulario virtual el 24 de septiembre de 2023.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20234500060001 del 06 de octubre de 2023 en la cual se indica que se tendrán en cuenta los comentarios para futuros proyectos.

- **SDQS 4440942023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110088272 del 04 de octubre de 2023 mediante el cual se solicita información acerca del estado actual de ocupación de una vacante.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20235200061801 del 17 de octubre de 2023 en la cual se remite la información correspondiente.

- **SDQS 4485132023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110089432 del 09 de octubre de 2023 mediante el cual se solicita información acerca del descanso compensado de diciembre para los funcionarios.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20235200063941 del 26 de octubre de 2023 en la cual se presenta la justificación correspondiente.

- **SDQS 4579182023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110091462 del 13 de octubre de 2023 mediante el cual se presenta una queja debido a fallas en la página web y la falta de atención telefónica por parte de la entidad.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20235100062581 del 20 de octubre de 2023 en la cual se presentan excusas y justificaciones con respecto a los inconvenientes causados.

- **SDQS 4613062023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110092972 del 18 de octubre de 2023 mediante el cual se presenta una sugerencia indicando que hay mucho de la cultura bogotana, histórica económica y evolución que no se ve en el Museo.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20234500063571 del 25 de octubre de 2023, firmada el 31 de octubre de 2023, en la cual se agradecen los

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 22 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

comentarios y se presenta información acerca de la divulgación de temáticas en los museos y los canales digitales.

- **SDQS 4718482023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110094392 del 23 de octubre de 2023 mediante el cual se expresa una queja en relación con la respuesta tardía de un trámite de solicitud de autorización de anteproyectos, solicitando también una fecha clara de entrega del acta de requerimientos.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233060067511 del 10 de noviembre de 2023 en la cual se informa que la evaluación de la solicitud del anteproyecto cursó un proceso de evaluación integral que contó con una revisión de los aspectos arquitectónicos, jurídicos y normativos, sobre los cuales se presentan observaciones, por lo cual, en la semana del 20 de noviembre de 2023, se enviará un oficio comunicando los aspectos que deben ser subsanados.

- **SDQS 4916892023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110099142 del 07 de noviembre de 2023 mediante el cual se solicita copia del archivo o reproducción del material recopilado para un predio con el objetivo de adelantar la gestión de aprobación de anteproyecto.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20232100067561 del 10 de noviembre de 2023 en la que se remite la información solicitada.

- **SDQS 5052352023**



Número de requerimiento en ORFEO 20235110101422 del 14 de noviembre de 2023 mediante el cual se realiza un reclamo debido a la falta de respuesta a la solicitud de préstamo del espacio del Parque Arqueológico Hacienda el Carmen.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236110073211 del 30 de noviembre de 2023, firmada el 01 de diciembre de 2023, en la cual se proporciona una justificación e información sobre la solicitud de acceso y uso del Parque Arqueológico y del Patrimonio Cultural de Usme.

- **SDQS 4981482023**

Número de requerimiento en ORFEO 20235110101252 del 10 de noviembre de 2023 mediante el cual se realiza una solicitud de información acerca del interés en iniciar un intercambio con la Red Argentina de Municipios frente al cambio climático. Se resalta que la petición fue radicada el 09 de noviembre como traslado realizado por la Secretaría de Planeación.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20236000073251 del 01 de diciembre de 2023 en la cual se manifiesta el interés por parte de la entidad de compartir experiencias.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 23 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- SDQS 5408342023

Número de requerimiento en ORFEO 20235110106922 del 30 de noviembre de 2023 mediante el cual se interpone una queja por acoso y persecución en un contrato de servicios profesionales en el marco del Convenio Interadministrativo celebrado entre la entidad y la Secretaria Distrital de Salud.

Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233000077731 del 22 de diciembre de 2023 en la cual se da respuesta a cada una de las observaciones presentadas, no obstante, se resalta que ésta es proyectada por la misma persona que había sido señalada por acoso y persecución.

De acuerdo con lo establecido en el modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés, versión 04 con fecha del 08 de julio de 2022, el IDPC presta el servicio a la ciudadanía, responde las PQRS y atiende las denuncias por posibles actos de corrupción, aplicando los principios de la función administrativa, que son: economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, igualdad, transparencia y moralidad. En este caso se resalta el principio de imparcialidad.

- SDQS 5459762023

Número de requerimiento en ORFEO 20235110107632 del 04 de diciembre de 2023 mediante el cual se presentan interrogantes con respecto al espacio público Plazoleta Paulo VI Primera Etapa.



Se identifica respuesta generada bajo el radicado 20233010075891 del 14 de diciembre de 2023, firmada el 18 de diciembre de 2023, en la que se resuelven los interrogantes presentados.

Por otra parte, se observan capturas de pantalla 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 PQRSDF se publicaron en el sitio web de la entidad.

Se evidencia presentación y listado de asistencia de los comités directivos llevados a cabo el 28 de julio y el 29 de noviembre de 2023 en los cuales se incluyó información del seguimiento a PQRSDF, evaluaciones de la calidad de las respuestas emitidas, canales de atención, tipologías, tipo de requirente, encuestas de satisfacción aplicadas, situaciones para tener en cuenta y divulgación de información a colaboradores.

4 Mecanismos de Interacción

El equipo de transparencia y atención al ciudadano es quien realiza la coordinación de los procesos institucionales para la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía; para ello, cuenta con un administrador central del 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 24 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 julio, 31 de agosto, 29 de septiembre, 31 de octubre, 29 de noviembre y 21 de diciembre de 2023.

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 05 de diciembre de 2023.

4 Ubicación estratégica

Las instalaciones para la atención a la ciudadanía se encuentran ubicadas estratégicamente. La información sobre la ubicación y horarios de la sede de atención, Palomar del Príncipe, y del punto de radicación, Casa Pardo, se encuentra publicada en 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 los ciudadanos.

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



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

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural viene atendiendo las peticiones de manera oportuna y con calidad en la respuesta, para lo cual el proceso realiza medición trimestral de los indicadores de oportunidad (<https://idpc.gov.co/transparencia/informes-acceso-a-informacion/>) y satisfacción (<https://idpc.gov.co/transparencia/informes-de-satisfaccion/>), identificando que para los meses de julio a diciembre de 2023 la oportunidad se encuentra en 100% y la satisfacción se reporta en un promedio de 86,27%, de acuerdo con la información remitida por los responsables.

Es importante mencionar que el indicador de oportunidad se encuentra establecido con respecto al total de PQRSDf atendidas en el periodo oportunamente sobre el total de PQRSDf programadas para dar respuesta en el periodo.

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

- De los 708 registros correspondientes al segundo semestre de 2023, 17 no cuentan con número de requerimiento ni radicado de respuesta en ORFEO, de los cuales:
 - 13 registros se encuentran clasificados en el estado de solucionado por traslado y de acuerdo con lo señalado por los responsables, el traslado se realiza directamente el SDQS por lo que no se requiere generar un radicado en ORFEO.
 - 1 registro se encuentra clasificado en el estado de cierre por no competencia.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 25 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	



- 1 registro se encuentra clasificado como solicitud de aclaración.
- 2 registros se encuentran clasificados en el estado de respuesta definitiva, estos correspondían a los temas de evaluación de publicidad exterior y control urbano.
- Por otra parte, 43 requerimientos cuentan con número de requerimiento en ORFEO, pero no con radicado de salida, cuyo detalle se presenta a continuación:
 - 12 registros se encuentran clasificados en el estado de cierre por duplicidad.
 - 2 registros se encuentran clasificados en el estado de cierre por no petición.
 - 12 registros se encuentran clasificados como solicitudes del servicio de control urbano.
 - 14 registros se encuentran clasificados como solicitudes de concepto de bien de interés cultural.
 - 1 registro se encuentra clasificado bajo el tema de mantenimiento e intervención de bienes muebles.
 - 1 registro se encuentra clasificado bajo el tema de evaluación de reparaciones locativas y obras mínimas.

No obstante, 1 registro cuyo subtema corresponde al de atención y orientación general, se clasificó como solucionado por respuesta definitiva y aun así no se cuenta con radicado de respuesta (SDQS 3512942023). Adicionalmente, al realizar la búsqueda directamente en ORFEO, no se identifica respuesta.

- 2 requerimientos (SDQS 4977332023 y 5373142023) cuya finalización SDQS diligenciada en la matriz es anterior a la fecha de firma del radicado de respuesta correspondiente, lo cual no es coherente con lo establecido en el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 6 con fecha del 2 de junio de 2023 y versión 7 con fecha del 26 de diciembre de 2023.

De igual forma, se resalta que, al evaluar la oportunidad en la respuesta con respecto a la fecha de firma del radicado en ORFEO, estos requerimientos se encuentran fuera del límite de respuesta, incumpliendo el artículo 3ª del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, numeral 6.

En cuanto al requerimiento SDQS 4257922023, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se presentó un error en el sistema que no permitió la visualización de la respuesta por parte del ciudadano, por lo que se envió posteriormente. No obstante, la información sobre la notificación de envío de respuesta corresponde a un correo diferente al registrado en SDQS.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 26 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Se señala que para el caso del requerimiento SDQS 4103662023, de acuerdo con la información remitida por los responsables, se cargó inicialmente una respuesta que no correspondía, la cual se corrigió días posteriores.

Se resalta que, para 130 casos, la fecha límite de respuesta se encuentra fuera del periodo evaluado (julio a diciembre de 2023), por lo cual no fueron objeto de verificación.

6 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 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, se evidencia la participación de las siguientes personas:

- Camila Giraldo Rivera y Danilo Sánchez Suarique, plenaria final de la Red Distrital de Quejas y Reclamos llevada a cabo el 14 de diciembre de 2023.
- Camila Giraldo Rivera y Danilo Sánchez Suarique, socialización de la guía metodológica de inducción y reinducción para el manejo de PQRS y BTE con fecha del 02 de noviembre de 2023.



De esta forma, no se evidencia la asistencia de la Subdirectora de Gestión Corporativa y defensora de la ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Aura López Salazar en las actividades organizadas por la Veeduría Distrital durante el periodo, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7° del artículo 3° del Decreto 371 de 2010.

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. 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.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20241200054863 Fecha: 27-03-2024 Pág. 27 de 27
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

4. Tomar las acciones que correspondan para mejorar la calificación en las encuestas de satisfacción e incentivar su diligenciamiento.
5. Establecer encuestas de satisfacción con respecto a las respuestas generadas para las PQRSD e incluir el enlace de diligenciamiento en el mismo documento de respuesta.
6. Incluir en los informes de satisfacción el seguimiento con respecto a los correos enviados en meses anteriores para las calificaciones negativas en las encuestas.
7. Con respecto a las respuestas asociadas al estado de trámites y servicios, se señala la importancia de proporcionar información detallada acerca del proceso y paso en el que se encuentra y de los pasos y tiempos que se requieren para finalizar dicha trámite o servicio.

Documento 20241200054863 firmado electrónicamente por:	
ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO	Asesora de Control Interno Control Interno Fecha firma: 27-03-2024 20:23:20
Proyectó:	ANGIE PAOLA TRIANA MONTAÑEZ - Contratista Control Interno - Control Interno
 c49c2d134dc94fedcb73d6da6511008c783d3554ad2846cb57c046c3ab6f8f7c Codigo de Verificación CV: 3ebd0	