



**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN**

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>DÍA</b>	05	<b>MES</b>	08	<b>AÑO</b>	2020
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA</b>	Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes.					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA</b>	Atención a la Ciudadanía					
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Realizar seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las PQRS.					
<b>ALCANCE</b>	Del 1 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020					
<b>CRITERIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único -Ley derogada, a partir del 1 de julio de 2021, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019-</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Decreto 19 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</li> <li>➤ Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</li> <li>➤ Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</li> <li>➤ Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor. Se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.</li> <li>➤ Resolución 263 de 2016 IDPC. Se designa el Defensor del Ciudadano.</li> <li>➤ Circular 006 de 2017 De la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos.</li> </ul>					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sentencia C-007 de 2017, por la cual declara EXEQUIBLES los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011.</li> <li>➤ Decreto 491 de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.</li> </ul>
<b>PRUEBAS DE AUDITORÍA</b>	Verificación documental y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Lilliana María Calle Carvajal
<b>FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>	30 de julio a 5 de agosto de 2020
<b>INSUMOS</b>	Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 7 de julio de 2020 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20201200029223; información que fue remitida con radicado 20205100037073 del 21 de julio de 2020, así como la consulta al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” y en el módulo de correspondencia ORFEO.
<b>LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	Ninguna

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

Para realizar el seguimiento al cumplimiento en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Soluciones del IDPC se realizó verificación de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, con base en la información suministrada por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación:

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
1). La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos	Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.	Revisados los contratos de las personas encargadas de desarrollar sus obligaciones en el proceso de atención al usuario, se evidencia que todos cuentan con el certificado de idoneidad expedido por el

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
legales.		ordenador del gasto correspondiente.  En la presente vigencia se aportó listado sin fecha, sin embargo, se observa que fueron contratadas las mismas personas que ya venían prestando este servicio, quienes han sido capacitados en anteriores periodos.
	Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	Durante el primer semestre de 2020 el IDPC realizó la medición de satisfacción a través de la encuesta de servicio a la ciudadanía, aplicada a 307 ciudadanos (79 enero, 134 febrero, 55 en marzo y 38 en junio), para los meses de abril y mayo, con ocasión de la pandemia la atención presencial quedó suspendida, por lo tanto en estos meses se enviaron correos y se realizaron llamadas para informar sobre los canales de atención, además en el mes de mayo si bien se enviaron encuestas de satisfacción, solo se recibió una.  Es importante señalar que la Asesoría de Control Interno no tuvo acceso a las encuestas, se basó en los informes y matriz consolidada por el área de atención al ciudadano.
	Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.	Conforme a los informes mensuales generados desde Atención a la Ciudadanía, denominados " <i>Informe Mensual de Resultados de la Aplicación de Encuestas de Satisfacción de Servicio a la Ciudadanía</i> ", se verificó que el mismo contiene un ítem denominado "Grado de Satisfacción", el cual obedece a una pregunta del formulario de encuesta en el que se le pregunta al ciudadano: " <i>Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con la atención recibida, en una escala de 1 a 4, donde 4 es "Completamente Satisfecho" y 1 es "Completamente Insatisfecho"</i> "  Verificados los citados informes, se evidencia que el grado de satisfacción porcentual de los usuarios por mes fue el siguiente:  Enero 78% Febrero 80% Marzo 80% Junio 63%

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		<p>Para los meses de abril y mayo no hubo medición.</p> <p>Se reitera, que la Asesoría de Control Interno no tuvo acceso a las encuestas, se basó en los informes y matriz consolidada por el área de atención al ciudadano.</p>
<p>2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.</p>	<p>Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.</p>	<p>El IDPC cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento Atención de las -Peticiones Presentadas por la Ciudadanía</li> <li>-Procedimiento para la Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía –</li> <li>-Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés- Manual Operativo</li> <li>- Promesa de Valor</li> <li>- Carta de Trato Digno</li> <li>- Protocolo para la Atención Presencial</li> <li>-Protocolo para la Atención Virtual</li> <li>-Protocolo para la Atención Telefónica</li> <li>-Protocolo para la Atención por Correspondencia</li> <li>-Protocolo para la Atención de Denuncias de Actos de Corrupción</li> <li>-Caracterización de Ámbitos de Interacción con la Ciudadanía, Actores, Usuarios y Grupos de Interés</li> <li>-Resolución 373 de 2018: «Por la cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones»</li> <li>-Resolución 263 de 2016: «Por medio de la cual se delega a un servidor público del nivel Directivo como Defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones».</li> <li>-Informe Defensor del Ciudadano II semestre de 2019.</li> </ul> <p>Se mantiene la misma designación del Defensor del Ciudadano de la vigencia anterior, esto es, el Subdirector de Gestión Corporativa, Dr. Juan Fernando Acosta Mirkow.</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

### PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

#### INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

#### SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010

#### ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL

QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
	Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.	<p>El link <a href="https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/">https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/</a> de la página web de la entidad, contiene información amplia y detallada sobre el Defensor del Ciudadano, página que puede ser consultada por cualquier ciudadano. Allí se describe quién es el defensor, cuáles son sus funciones, en qué caso se debe acudir a él y los informes que hasta la fecha ha elaborado, sin embargo, se evidencia que a la fecha, no se ha publicado el informe correspondiente al primer semestre de esta vigencia.</p>
	Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto.	<p>En el link <a href="https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/">https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/</a> de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual fue Delegado mediante Resolución 263 del 26 de abril del 2016, entre sus funciones están:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.</li><li>• Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.</li><li>• Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.</li><li>• Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.</li></ul>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.</li> </ul> <p>Igualmente se encuentra definido en qué casos se debe acudir al Defensor al Ciudadano, su ubicación y cómo contactarlo.</p>
<p>3). El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.</p>	<p>Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p>	<p>El equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano realiza informes mensuales estadísticos de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, se evidencia en detalle las PQRS incluidas en el SDQS, así mismo se identifican y presentan las diferencias existentes entre lo registrado en el sistema con el cuadro de control que lleva y alimenta el IDPC.</p> <p>Se realizó revisión aleatoria de 62 peticiones, quejas y solicitudes recibidas por la Entidad de un total de 431 presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2020, de dicha revisión se pudo evidenciar que, de la muestra seleccionada, el 99% se entregó dentro de los términos establecidos.</p> <p>Se evidencia además que dos (2) peticiones no fueron respondidas de fondo.</p> <p>En un (1) caso, no se evidencia el oficio de traslado a la entidad competente. <b>Ver Anexo.</b></p>
	<p>Evidenciar que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos.</p>	<p>Durante el primer semestre de 2020 el equipo de Transparencia y Atención al ciudadano presenta los informes mensuales de los resultados de las peticiones al Subdirector de Gestión Corporativa quien los avala para que sean publicados en la página web institucional y en la página de la Red de Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital.</p> <p>No se observa que se hayan socializado los informes de resultados de las PQRS en los comités institucionales.</p>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN**

**SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010**

**ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL**

QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
<p>4). El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.</p>	<p>Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.</p>	<p>Se evidencia que el equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano es quien realiza la coordinación de los procesos institucionales para la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía; para ello, cuenta con un administrador central del SQDS y con operadores laterales en cada área encargada de dar respuesta a los requerimientos, el administrador central se encarga de realizar la recepción, la clasificación y el direccionamiento de las PQRS, así mismo lleva un control semanal en los tiempos de respuesta, el cual es informado a los operadores laterales como también a los respectivos Subdirectores y Asesores, según sea el caso.</p> <p>Se evidencian los correos electrónicos enviados en el semestre, así: Enero: correos enviados los días 2 y 28. Febrero: correos enviados los días 7,13,14,21 y 27 Marzo: correos enviados los días 6,13, 20 y 27. Abril: correos enviados los días 4, 13, 20, 27 y 30.l. Mayo: correos enviados los días 13, 20 y 28. Junio: correos enviados los días 3, 9, 16, 17, 23 y 30.</p>
	<p>Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.</p>	<p>Se evidencia que dentro del SIG, el Procedimiento Atención de las Peticiones presentados por la Ciudadanía. Versión 4 02/08/2019 y Procedimiento Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía 02/08/2019, el cual en el numeral 5.3 del Capítulo 5 "Políticas de Operación" contempla que los resultados de la medición de satisfacción, deberán ser socializados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que se tomen decisiones o se realicen los aportes respectivos como línea estratégica del Sistema de Gestión del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.</p> <p>También existen protocolos de atención al público de manera presencial, telefónica, virtual y a través de correspondencia, los cuales son de conocimiento de los operadores laterales; con las demás</p>

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		<p>dependencias se interactúa a través de correos electrónicos, mediante los cuales se hace seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, para que estos se cumplan dentro de los términos señalados por la Ley.</p> <p>En lo que respecta a la socialización de resultados, los informes son publicados en la página web de la entidad.</p>
	<p>Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes).</p>	<p>No se evidencia que el proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía en el semestre haya realizado autoevaluaciones.</p> <p>No obstante, se evidenció que en el semestre se realizó un autodiagnóstico de la política de servicios al ciudadano teniendo en cuenta los procedimientos y acciones adelantadas por el equipo de atención a la ciudadanía y las actividades que resultan prioritaria para su mejoramiento.</p> <p>Ahora bien, la Asesoría de Control Interno, en su calidad de evaluador independiente, realizó auditoría al proceso de atención a la ciudadanía, el cual abarcó un periodo de 12 meses, esto es, desde el 1 de marzo de 2019 al 29 de febrero de 2020, y una muestra aleatoria de 90 PQRS, cuyo informe final fue comunicado al proceso y publicado en la web el 29 de mayo de 2020, en el que se pueden evidenciar las fortalezas, oportunidades de mejora, cumplimientos parciales, no conformidades, conclusiones y recomendaciones.</p>
<p>5). La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.</p>	<p>Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde no existe una ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos.</p>	<p>Las instalaciones para la atención a la ciudadanía se encuentran ubicadas estratégicamente en la Sede Casa Fernández y la Sede Palomar. Su ubicación se encuentra en la página Web de la Entidad, así como los medios de contacto disponibles para la atención.</p> <p>Teléfonos Fijos y móviles, líneas gratuitas y fax</p> <p>Sede Principal: Dirección: carrera 9 # 8-30/42 (Casas Gemelas) – calle 8 # 8-52 (Casa Fernández) Teléfono: (57+1) 3550800 Fax: (57+1) 2813539 Línea Gratuita: 195</p>



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		<p>Línea de Atención a la Ciudadanía 3550800 ext. 138 Correo Institucional: atencionciudadania@idpc.gov.co Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@idpc.gov.co Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Departamento: Bogotá D.C. Ciudad: Bogotá D.C.</p> <p>Con el fin de implementar mecanismos de atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva, el IDPC cuenta desde el segundo semestre de 2018 con contratistas registrados en el Centro de Relevo; quienes son los encargados de atender a la población con discapacidad auditiva.</p> <p>Así mismo, se cuenta con link <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a> que direcciona al SDQS – “Bogotá te Escucha”.</p> <p>Ahora bien, teniendo en cuenta la situación de pandemia por la que atraviesa el País, se vienen recibiendo todas las solicitudes de manera virtual y la respuesta también se envía por este medio, lo cual ha facilitado el acceso a la ciudadanía.</p>
6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario.	<p>El proceso de atención al ciudadano cuenta con dos indicadores de medición trimestral, los cuales evidencian la satisfacción ciudadana en la atención recibida y de las solicitudes y requerimientos resueltos en término y son:</p> <p>-Indicadores PQRDS - SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS RESUELTOS EN TÉRMINO</p> <p>-Indicador Satisfacción Atención-MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>
7). La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a	Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta	Verificada la información aportada, se evidencia listado de asistencia (sin fecha) a capacitación Nodo Intersectorial-articulación PQRS y ciudadanía, de dos contratistas de la dependencia de Atención al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

### PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

#### INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

#### SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010

#### ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL

QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	red.	No obstante, no se evidencia la participación de un funcionario del más alto nivel en actividades programadas por la Veeduría Distrital.  Tampoco se evidencian nuevas medidas adoptadas conforme a las recomendaciones que pueda haber efectuado la Veeduría Distrital, en el seno de esa instancia.

## 2. FORTALEZAS EVIDENCIADAS

- ✓ Presencia del Defensor del Ciudadano en un caso de reclamo, lo que sin duda fortalece este proceso y da acompañamiento al reclamante.
- ✓ Mejora sustancial en los tiempos de respuesta a la ciudadanía
- ✓ Radicación oportuna de las solicitudes en SDQS y en el ORFEO
- ✓ Seguimiento adecuado a las solicitudes para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.
- ✓ Líneas de atención virtual apropiadas para atender las solicitudes a los peticionarios.
- ✓ Se resalta una felicitación para el equipo de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio, por su labora en el monumento banderas.

## 3. OBSERVACIONES

- No se evidencia la asistencia de un funcionario del más alto nivel en actividades programadas por la Veeduría Distrital.
- Para este semestre no se observan informes del Defensor del ciudadano
- No se presentaron los informes de PQRS en los comités para la toma de decisiones en los casos que lo amerite.
- Se evidencia una (1) petición competencia de otra entidad, y si bien se informa al peticionario que esta se trasladó, no se observó que estuviera enlazado el oficio de remisión a la entidad competente, para facilitar su ubicación en ORFEO.
- Dos (2) respuestas al peticionario se hicieron de forma incompleta, por lo que se hace necesario tener en cuenta los pronunciamientos de la corte, en cuanto a la respuesta que se debe dar a los ciudadanos, esto es, que esta sea clara, congruente, concisa y de fondo.
- Si bien las certificaciones de contratos no son tenidas en cuenta como PQRS, se requiere se haga un llamado al responsable para que estas solicitudes sean atendidas en término, esto teniendo en cuenta que, debido al incumplimiento, se evidencia una (1) queja por falta de esta certificación, la cual fue atendida 5 meses y 15 días después, situación que afecta la imagen de la entidad y desgasta al personal de atención al ciudadano.

#### 4. NO CONFORMIDADES DETECTADAS

Una respuesta por fuera de término, incumpliendo con ello el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*

#### 5. CONCLUSIÓN GENERAL

La entidad, en general, viene asegurando la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto al ciudadano, facilitándole además el acceso a estos mecanismos, tal y como lo demanda el Decreto 371 de 2010. No obstante, se insta al proceso para que en lo posible se pueda alcanzar una cobertura del 100%, cumpliendo además todos los mecanismos del citado Decreto, esto teniendo en cuenta que aún persisten algunas inobservancias.

#### 6. RECOMENDACIONES

- ✓ Procurar que exista mayor interacción del Defensor del ciudadano con los procesos y personas de la entidad.
- ✓ Socializar en los comités Institucionales los avances de seguimiento a las PQRS, y de esta forma atender las recomendaciones efectuadas por los miembros del Comité.
- ✓ Lograr tramitar en un 100% las PQRS dentro del término legal, de forma clara, congruente, concisa y de fondo.
- ✓ Efectuar los traslados por competencia dentro de los términos establecidos por Ley, dejando la evidencia en el mismo radicado para facilitar su ubicación.
- ✓ Gestionar la participación en capacitaciones ante la Veeduría Distrital, de un funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes. Igualmente, seguir capacitando a los encargados de atención a la ciudadanía y operadores laterales.
- ✓ Continuar acompañando las quejas y reclamos por parte del Defensor del Ciudadano.

Original Firmado

**ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO**  
**ASESOR DE CONTROL INTERNO**

Elaboró: Lilliana María Calle Carvajal – Contratista Control Interno

Nohora Adriana Botero – Contratista Control Interno

Revisó: Eleana Marcela Páez Urrego – Asesora Control Interno

Anexo: Matriz con observación a radicados



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

### PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

#### INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
3031002019	20205110000362	3/01/2020	6/01/2020	15	27/01/2020	20203000002211	22/01/2020	EN TÉRMINO	Respuesta incompleta, esto teniendo en cuenta que el peticionario solicita que se le indique el valor de la obra y si esta se encuentra en ejecución, sin embargo, al leer la respuesta, estos datos no fueron suministrados al peticionario.
30522020	20205110001052	8/01/2020	9/01/2020	15	29/01/2020	20203060003201	28/01/2020	EN TÉRMINO	
36922020	20205110001242	9/01/2020	10/01/2020	15	30/01/2020	20204400002531	29/01/2020	EN TÉRMINO	
103902020	20205110002532	14/01/2020	15/01/2020	10	28/01/2020	20202100002071	22/01/2020	EN TÉRMINO	
	20205110002752	15/01/2020	16/01/2020	15	5/02/2020	20206030004551	3/02/2020	EN TÉRMINO	
74062020		14/01/2020	15/01/2020	15	4/02/2020		31/01/2020	EN TÉRMINO	
121042020	20205110006522	23/01/2020	24/01/2020	15	13/02/2020	20205400005131	4/02/2020	EN TÉRMINO	
116102020	20205110006512	23/01/2020	24/01/2020	15	13/02/2020	20203050005841	12/02/2020	EN TÉRMINO	
158752020	20205110007752	30/01/2020	31/01/2020	10	13/02/2020	20202100005561	10/02/2020	EN TÉRMINO	
182442020	20205110009542	4/02/2020	5/02/2020	30	17/03/2020		5/02/2020	EN TÉRMINO	
214942020	20205110011302	7/02/2020	10/02/2020	15	28/02/2020	20203020008101	21/02/2020	EN TÉRMINO	



**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN**

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
218412020	20205110009902	10/02/2020	11/02/2020	10	24/02/2020	20202100006121	14/02/2020	EN TÉRMINO	
228332020	20205110011462	11/02/2020	12/02/2020	10	25/02/2020	20202100007401	19/02/2020	EN TÉRMINO	
229992020	20205110011402	11/02/2020	12/02/2020	15	3/03/2020	20203080008521	26/02/2020	EN TÉRMINO	
230762020	20205110011752	11/02/2020	12/02/2020	30	25/03/2020		12/02/2020	EN TÉRMINO	
229902020		13/02/2020	14/02/2020	15	5/03/2020			EN TÉRMINO	
228462020	20205110013222	17/02/2020	18/02/2020	10	2/03/2020	20201100008651	26/02/2020	EN TÉRMINO	
285292020	20205110013632	18/02/2020	19/02/2020	15	10/03/2020	20204000009571	4/03/2020	EN TÉRMINO	
285922020	20205110013912	18/02/2020	19/02/2020	15	10/03/2020	20205200009951	6/03/2020	EN TÉRMINO	
303922020	20205110014042	20/02/2020	21/02/2020	15	12/03/2020	20203050010381	10/03/2020	EN TÉRMINO	
305032020	20205110013542	18/02/2020	19/02/2020	10	3/03/2020	20202100008901	27/02/2020	EN TÉRMINO	
306152020	20205110013822	19/02/2020	20/02/2020	15	11/03/2020	20203050009981	10/03/2020	EN TÉRMINO	
316782020	20205110014352	21/02/2020	24/02/2020	15	13/03/2020	2020400009621	4/03/2020	EN TÉRMINO	
326942020	20205110014502	24/02/2020	25/02/2020	15	16/03/2020	20204000011321	12/03/2020	EN TÉRMINO	
330112020	20205110014662	24/02/2020	25/02/2020	10	9/03/2020	20205500009891	5/03/2020	EN TÉRMINO	

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
345112020	20205300006851	27/02/2020	28/02/2020	30	14/04/2020		27/02/2020	EN TÉRMINO	
403632020	20205110016222	2/03/2020	3/03/2020	15	24/03/2020	20204000011961	16/03/2020	EN TÉRMINO	
408362020		3/03/2020	4/03/2020	30	17/04/2020		4/03/2020	EN TÉRMINO	
404262020	20205110017102	2/03/2020	3/03/2020	15	24/03/2020	20201100010561	16/03/2020	EN TÉRMINO	
384572020	20205110017092	2/03/2020	3/03/2020	15	24/03/2020	20201100010541	16/03/2020	EN TÉRMINO	
429562020	20205110017312	3/03/2020	4/04/2020	10	17/03/2020	20201100011401	16/03/2020	EN TÉRMINO	
454192020	20205110017892	9/03/2020	10/03/2020	15	31/03/2020	20201100013821	30/03/2020	EN TÉRMINO	
452452020	20205110018362	9/03/2020	10/03/2020	15	31/03/2020	20203070013361	28/03/2020	EN TÉRMINO	Se resalta esta Felicitación
482052020	20205110018322	10/03/2020	11/03/2020	15	1/04/2020	20203060013841	2/04/2020	FUERA DE TÉRMINO	Se finaliza el 2/04/2020 en SDQS, es decir, por fuera de término
482792020	20205110018282	10/03/2020	11/03/2020	10	25/03/2020	20202100011541	16/03/2020	EN TÉRMINO	
506162020	20205110018972	13/03/2020	16/03/2020	15	6/04/2020	20204500012621	19/03/2020	EN TÉRMINO	
506302020	20205110019032	13/03/2020	16/03/2020	10	30/03/2020	20206030013071	19/03/2020	EN TÉRMINO	Enlazar en ORFEO los traslados a las PQRS para facilitar su ubicación.
564572020	20205110020682	20/03/2020	24/03/2020	15	15/04/2020	20201100013921	2/04/2020	EN TÉRMINO	
580922020	20205110020702	24/03/2020	25/03/2020	15	16/04/2020	20202100014201	8/04/2020	EN TÉRMINO	





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

### PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

#### INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
598022020	20205110020762	25/03/2020	26/03/2020	15	17/04/2020	20203060014851	14/04/2020	EN TÉRMINO	
679412020	20205110021582	3/04/2020	6/04/2020	20	6/05/2020	20205200014891	15/04/2020	EN TÉRMINO	
696572020	20205110021822	6/04/2020	7/04/2020	20	7/05/2020	20203060017741	5/05/2020	EN TÉRMINO	
729032020		8/04/2020	13/04/2020	30	26/05/2020		13/04/2020	EN TÉRMINO	
737712020	20205110022112	13/04/2020	14/04/2020	20	12/05/2020	20204300016001	21/04/2020	EN TÉRMINO	
756302020	20205110022302	14/04/2020	15/04/2020	20	13/05/2020	20204300015391	21/04/2020	EN TÉRMINO	
776522020	20205110022602	16/04/2020	17/04/2020	20	15/05/2020	20203060018771	13/05/2020	EN TÉRMINO	
803022020	20205110022862	20/04/2020	21/04/2020	20	19/05/2020	20203020017261	29/04/2020	EN TÉRMINO	
803112020	20205110022872	20/04/2020	21/04/2020	20	19/05/2020	20205200018851	18/05/2020	EN TÉRMINO	
814342020	20205110023162	20/04/2020	21/04/2020	30	3/06/2020	20203000019561	28/05/2020	EN TÉRMINO	Respuesta incompleta esto teniendo en cuenta que no se le responde a la pregunta "...Decir puntualmente quiénes eran los responsables de las mismas..."
834232020	20205110023442	22/04/2020	23/04/2020	20	21/05/2020	20203060017851	13/05/2020	EN TÉRMINO	
886962020	20205110024052	27/04/2020	28/04/2020	20	27/05/2020	20203010019551	21/05/2020	EN TÉRMINO	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

### PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

#### INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
893522020	20205110024242	28/04/2020	29/04/2020	20	28/05/2020	20203060019731	20/05/2020	EN TÉRMINO	
902492020	20205110024472	28/04/2020	29/04/2020	30	11/06/2020	20203060019301	5/06/2020	EN TÉRMINO	
915452020	20205110024732	29/04/2020	30/04/2020	30	12/06/2020	20203050022941	11/06/2020	EN TÉRMINO	
923892020	20205110024862	30/04/2020	4/05/2020	20	1/06/2020	20204000018561	26/05/2020	EN TÉRMINO	
1050062020	20205110026852	13/05/2020	14/05/2020	30	30/06/2020	20201100019481	20/05/2020	EN TÉRMINO	
1109352020	20205110028122	19/05/2020	20/05/2020	30	6/07/2020	20201100020481	26/05/2020	EN TÉRMINO	Se clasificó como un reclamo, pero no se identifica el documento de solicitud para determinar si fue un reclamo o una queja
1138912020	20205110028692	21/05/2020	22/05/2020	30	8/07/2020	20204000020941	9/06/2020	FUERA DE TÉRMINO	Si bien en la base se indica que está por fuera de término, al revisar se encontró que se respondió dentro del término
1187432020	20205110029162	26/05/2020	27/05/2020	30	10/07/2020	20205100026311	26/06/2020	EN TÉRMINO	
1189732020	20205110029092	26/05/2020	27/05/2020	30	10/07/2020	20205130025311	24/06/2020	EN TÉRMINO	Se resalta la actuación del Defensor del ciudadano al



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

NUMERO DE REQUERIMIENTO SDQS	NUMERO DE REQUERIMIENTO ORFEO	FECHA DE INGRESO IDPC ORFEO	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
									solicitar a la encargada de la respuesta se le otorgue respuesta de fondo al peticionario
1205312020	20205110029382	27/05/2020	28/05/2020	30	13/07/2020	20204300021071	1/06/2020	EN TÉRMINO	
1311332020	20205110031052	4/06/2020	5/06/2020	30	22/07/2020	20202100026511	17/07/2020	EN TÉRMINO	Si bien el reclamo se responde dentro de los términos hay que tener en cuenta que había solicitado una certificación desde el 5 de febrero y se le responde 5 meses y 15 días después.