



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	DÍA	05	MES	02	AÑO	2020
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA	Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes.					
RESPONSABLE DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA	Atención a la Ciudadanía					
OBJETIVO GENERAL	Realizar seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las PQRS.					
ALCANCE	Del 1 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2020					
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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- ➤ Ley 1474 de 2011. Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, Investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. ➤ Ley 1712 de 2014. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. ➤ Ley 1755 de 2015. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. ➤ Decreto 371 de 2010. Se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. ➤ Decreto 19 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. ➤ Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. ➤ Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. ➤ Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor. Se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. ➤ Resolución 263 de 2016 IDPC. Se designa el Defensor del Ciudadano. ➤ 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. 					

	➤ 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.
PRUEBAS DE AUDITORÍA	Verificación documental y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”
EQUIPO AUDITOR	Lilliana María Calle Carvajal
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	29 y 30 de enero de 2020
INSUMOS	Los resultados, se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 8 de enero de 2020 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20201200000393; información que fue remitida con radicado 20205100000713 del 13 de enero de 2020 y complementada a través del radicado 20205100001503 del 17 de enero de 2020, así como la consulta al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”.
LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	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 legales.	Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.	Verificada la información aportada, se pudo evidenciar que el 16 de julio, 13 de agosto, 25 de octubre y 18 de noviembre de 2019, el señor Danilo Sánchez, contratista de la dependencia de Atención al Ciudadano, asistió a la capacitación “Nodo Intersectorial de Comunicaciones”, citada por la Veeduría Distrital. El 3 de diciembre asistió a “taller de petición de las metodologías” e igualmente participó en la Tercera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos el 19 de diciembre de

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
		2019, actividades programadas por la Veeduría Distrital.
	Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	Durante el segundo semestre de 2019 el IDPC realizó la medición de satisfacción a través de la encuesta de servicio a la ciudadanía, aplicada a 525 ciudadanos (110 julio, 88 agosto, 69 septiembre, 104 octubre, 84 noviembre y 70 diciembre), 511 usuarios de los servicios prestados en la sede Palomar del Príncipe, y los demás en línea a través de la página web.
	Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.	<p>Conforme a los informes mensuales generados desde Atención a la Ciudadanía, denominados "Informe Mensual de Resultados de la Aplicación de Encuestas de Satisfacción de Servicio a la Ciudadanía", se verificó que el mismo contiene un ítem denominado "5. Grado de Satisfacción", el cual obedece a una pregunta del formulario de encuesta en el que se le pregunta al ciudadano: "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"</p> <p>Verificados los citados informes, se evidencia que el grado de satisfacción porcentual de los usuarios por mes fue el siguiente:</p> <p>Julio 75% Agosto 77% Septiembre 71% Octubre 80% Noviembre 81% Diciembre 89%</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.	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>El IDPC cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés. Versión 1- 12/12/2019 2. Política Antisoborno. Versión 1 - 23/12/2019. 3. Procedimiento Atención de las Peticiones presentados por la Ciudadanía. Versión 4



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>2/08/2019.</p> <p>4. Procedimiento Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía 2/08/2019.</p> <p>Así mismo, cuenta con Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, el cual fue creado y aprobado el 01 de octubre de 2018, mediante Comité SIG y estrategia de transparencia, atención a la ciudadanía y participación 2017-2019, la cual se ha venido desarrollando.</p> <p>Se mantiene la misma designación del Defensor del Ciudadano de la vigencia anterior.</p>
	<p>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>	<p>Como interacción con los procesos y las personas, el Defensor del Ciudadano publica un informe semestral de gestión, para este segundo semestre del año presentó el avance en la implementación de:</p> <p>1-Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el cual abordó temas como:</p> <ul style="list-style-type: none">-Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio de sus derechos.-Infraestructura Tecnológica-Cualificación de los equipos de trabajo-Articulación Institucional <p>2-En el seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá te Escucha-SDQS.</p> <p>3-Seguimiento al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>4-Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos –OPAs del IDPC.</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 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 https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/ 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">• 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.• 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.• 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.• 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.• 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. <p>Igualmente se encuentra definido en qué casos se debe acudir al Defensor al Ciudadano.</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>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 90 peticiones, quejas y solicitudes recibidas por la Entidad de un total de 258 presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2019, significando que dada la intermitencia del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, no fue posible verificarlas todas a través de esta plataforma. Sin embargo, las 90 se consultaron en ORFEO, en el cual se pudo evidenciar que de la muestra seleccionada, el 99% se entregó dentro de los términos establecidos. Se observó además que tres (3) peticiones que no eran competencia de la entidad, se trasladan a la entidad competente por fuera de los términos establecidos, es decir, posterior a cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la misma –Artículo 21 Ley 1755 de 2015- Igualmente se tiene que de la muestra hubo dos (2) quejas, a las cuales, según la evidencia, no se adoptaron medidas para que situaciones iguales no se vuelvan a repetir. En algunos casos, el traslado por competencia está catalogado como “solucionado por respuesta definitiva”.</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 segundo semestre de 2019 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>En el comité de Gestión y Desempeño del 26/12/2019, la Jefe de Oficina Asesora de Planeación presentó la actualización y</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>armonización del Modelo de Atención a la Ciudadanía y grupos de interés del IDPC.</p> <p>No se observa que se hayan socializado los informes de resultados de las PQRS en los comités institucionales.</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>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 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 2/08/2019 y Procedimiento Elaboración del Informe de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía 2/08/2019, 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>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 en el semestre se realizaron actividades de sensibilización y capacitación para los funcionarios y contratistas con los funcionarios administradores de la plataforma "A un clic del Patrimonio" el 27/08/2019; "Transferencia de Conocimiento para los Administradores" Tema "Agendamiento para la asesoría técnica personalizada, agendamiento para la</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>consulta de expedientes del archivo de Bienes de Interés Cultural" con la asistencia de Michell Suárez, Omar Patiño y Camilo Acero.</p> <p>Taller de servicio al ciudadano y protocolos de servicio accesible en el IDPC, con el fin de mejorar los procedimientos de atención para la población en condición de discapacidad. El taller se realizó el 14 de agosto de 2019 con el apoyo del DNP.</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 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 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 https://bogota.gov.co/sdqs/ que direcciona al SDQS – “Bogotá te Escucha”.</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>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.</p>	<p>Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario.</p>	<p>El proceso de atención al ciudadano cuenta con dos indicadores de medición trimestral, los cuales dan cuenta de la satisfacción ciudadana en la atención recibida y de las solicitudes y requerimientos resueltos en término.</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>
<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 acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.</p>	<p>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 red.</p>	<p>Verificada la información aportada, se pudo evidenciar que el 16 de julio, 13 de agosto, el 25 de octubre y el 18 de noviembre de 2019, el señor Danilo Sánchez, contratista de la dependencia de Atención al Ciudadano, asistió a la capacitación "Nodo Intersectorial de Comunicaciones", citada por la Veeduría Distrital.</p> <p>El 3 de diciembre asistió a "taller de petición de las metodologías" e igualmente participó en la Tercera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos el 19 de diciembre de 2019, actividades programadas por la Veeduría Distrital.</p> <p>No obstante, no se evidencia la participación de un funcionario del más alto nivel en actividades programadas por la Veeduría Distrital.</p> <p>Como medidas para la implementación el plan de acción de la política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, se han puesto en producción servicios a la ciudadanía en línea, en el marco del proyecto de virtualización de trámites y OPAs, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Asesoría técnica personalizada para la intervención del patrimonio cultural material. 2) Certificación de declaratoria como Bien de Interés Cultural del Distrito Capital. 3) Asesoría para el enlucimiento de fachadas. 4) Programa "Adopta un Monumento". 5) Solicitud de Control urbano. 6) Fomento a las prácticas del Patrimonio Cultural.

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
		7) Solicitud de imágenes digitales de la colección del Museo de Bogotá. 8) Actividades educativas y culturales del Museo de Bogotá. 9) Recorridos patrimoniales, urbanos y naturales. 10) Consulta de la colección del Centro de Documentación. 11) Asesoría técnica para la salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial. 12) Consulta de expedientes del archivo de bienes de interés cultural.

2. FORTALEZAS EVIDENCIADAS

- ✓ 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 y físicas apropiadas para atender las solicitudes y a los peticionarios.
- ✓ Las respuestas se están otorgando de forma clara, congruente, concisa y de fondo.

3. OBSERVACIONES

Prestar la atención necesaria e importancia a las quejas, dándole un trámite adecuado, para lo cual se deberán adoptar medidas de fondo que impidan que se presenten nuevas quejas por un mismo hecho, procurando que el quejoso pueda percibir que las acciones tomadas satisfacen su inconformidad.

4. NO CONFORMIDADES DETECTADAS

Incumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “*Funcionario sin competencia*. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

5. CONCLUSIÓN GENERAL

Se observa una mejora sustancial en el cumplimiento dentro de los términos establecidos para la atención a las PQRS, esto teniendo en cuenta que el 99% de las solicitudes fueron

respondidas conforme a la Ley, sin embargo, se hace necesario mejorar en los traslados por competencia y en la atención a las quejas.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Conforme a las recomendaciones evidenciadas en el informe del primer semestre de 2019, se debe tener en cuenta la socialización en los comités Institucionales los avances de seguimiento a las PQRS, y de esta forma atender las recomendaciones efectuadas por los miembros del Comité.
- ✓ Para este semestre si bien se logró un 99% de atención oportuna a las PQRS, la meta debe apuntar a lograr responder el 100% de 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.
- ✓ Dar un trámite prioritario a las quejas, encaminadas a satisfacer la inconformidad del quejoso, brindando toda la atención necesaria e informándolo sobre las acciones adoptadas, para lo cual se deberá aportar las evidencias que den cuenta del desarrollo de la misma.

ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO
ASESOR DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Lilliana María Calle Carvajal – Contratista Control Interno
Revisó: Eleana Marcela Páez Urrego – Asesora Control Interno



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
1565802019	20195110047242	02/07/2019	03/07/2019	15	23/07/2019	20193070045791	16/07/2019	EN TÉRMINO	
1609582019	20195110048532	08/07/2019	09/07/2019	10	22/07/2019	20192100045311	19/07/2019	EN TÉRMINO	
1628572019	20195100050912	15/07/2019	16/07/2019	15	05/08/2019	20193000045891	17/07/2019	EN TÉRMINO	
1691762019	20195100051102	16/07/2019	17/07/2019	30	29/08/2019	20193060046961	24/07/2019	EN TÉRMINO	
1671892019	20195100051542	16/07/2019	17/07/2019	15	06/08/2019	20191100048161	01/08/2019	EN TÉRMINO	
1733322019	20195100053182	23/07/2019	24/07/2019	15	14/08/2019	20193020049291	02/08/2019	EN TÉRMINO	
1758542019	20195110052772	23/07/2019	24/07/2019	10	06/08/2019	20193050048311	31/07/2019	EN TÉRMINO	
1758962019	20195110052802	23/07/2019	24/07/2019	10	06/08/2019	20193060048501	31/07/2019	EN TÉRMINO	
1759082019	20195110053032	23/07/2019	24/07/2019	10	06/08/2019	20195200048341	31/07/2019	EN TÉRMINO	
1736202019	20195110053732	24/07/2019	25/07/2019	15	15/08/2019		24/07/2019	EN TÉRMINO	
1723362019	20195100053782	24/07/2019	25/07/2019	15	15/08/2019	20195200050121	12/08/2019	EN TÉRMINO	
1777482019	20195110053712	24/07/2019	25/07/2019	15	15/08/2019	20193050051201	13/08/2019	EN TÉRMINO	
1786632019	20195110054042	25/07/2019	26/07/2019	10	09/08/2019	20192100048221	05/08/2018	EN TÉRMINO	
1786772019	20195100054782	29/07/2019	30/07/2019	15	21/08/2019		30/07/2019	EN TÉRMINO	
1832692019	20195100055572	31/07/2019	01/08/2019	15	23/08/2019	20193050052471	16/08/2019	EN TÉRMINO	
1823822019	20195100055612	31/07/2019	01/08/2019	15	23/08/2019	20193020051671	14/08/2019	EN TÉRMINO	
1848102019	20195110056242	02/08/2019	05/08/2019	15	27/08/2019	20193020052101	16/08/2019	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 TÉRMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
1782822019	20195110056282	02/08/2019	05/08/2019	15	27/08/2019	20193050053101	22/08/2019	EN TÉRMINO	Verificada en Orfeo, se entregó personalmente el 23/08/2019, se cierra en SDQS el 22/08/2019, se traslada por competencia por fuera del término.
1892412019	20195110057202	08/08/2019	09/08/2019	10	23/08/2019	20191000051641	20/08/2019	EN TÉRMINO	
1892402019	20195110057202	08/08/2019	09/08/2019	10	23/08/2019	20191000051641	20/08/2019	EN TÉRMINO	
1928622019	20195110057982	13/08/2019	14/08/2019	10	28/08/2019	20192100052521	22/08/2019	EN TÉRMINO	
1928872019	20195110058002	13/08/2019	14/08/2019	10	28/08/2019	20196030054011	27/08/2019	EN TÉRMINO	
1957122019	20195110059132	14/08/2019	15/08/2019	10	29/08/2019	20196020054071	27/08/2019	EN TÉRMINO	
1957382019	20195110058692	14/08/2019	15/08/2019	10	29/08/2019	20192100052651	22/08/2019	EN TÉRMINO	
1956172019	20195110059872	16/08/2019	20/08/2019	15	09/09/2019	20193020054401	28/08/2019	EN TÉRMINO	
1992082019	20195110060202	20/08/2019	21/08/2019	15	10/09/2019	20193050057061	04/09/2019	EN TÉRMINO	
1930932019	20195110060332	21/08/2019	22/08/2019	15	11/09/2019	20191100054791	29/08/2019	EN TÉRMINO	
562822004742019	20195110060132	21/08/2019	22/08/2019	15	11/09/2019	20195000054121	02/09/2019	EN TÉRMINO	
2015012019	20195110060972	22/08/2019	23/08/2019	15	12/09/2019	20195130059131	10/09/2019	EN TÉRMINO	Corresponde a una Queja, ¿Qué medidas se tomaron? No se evidencia soporte de la capacitación realizada y que se mencionó en la respuesta se le iba a hacer a la contratista.
1990992019	20195110061042	22/08/2019	23/08/2019	15	12/09/2019	20192200057001	02/09/2019	EN TÉRMINO	
2012412019	20195110061002	22/08/2019	23/08/2019	30	03/10/2019	20193080061611	24/09/2019	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 TÉRMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
1992312019	20195110061822	26/08/2019	27/08/2019	15	16/09/2019	20195110055261	09/09/2019	EN TÉRMINO	
2107282019	20195110063032	30/08/2019	02/09/2019	10	13/09/2019	20193080058291	06/09/2019	EN TÉRMINO	
2129672019	20195110063882	03/09/2019	04/09/2019	15	24/09/2019	20195130061371	20/09/2019	EN TÉRMINO	
2174852019	20195110065822	06/09/2019	09/09/2019	10	20/09/2019	20194000061111	19/09/2019	EN TÉRMINO	
2104912019	20195110066732	11/09/2019	12/09/2019	15	02/10/2019	20195000063961	01/10/2019	EN TÉRMINO	
2201882019	20195110067342	11/09/2019	12/09/2019	15	02/10/2019	20194500061531	23/09/2019	EN TÉRMINO	
2221802019	20195110067352	12/09/2019	13/09/2019	10	26/09/2019	20194500060981	23/09/2019	EN TÉRMINO	
2229512019	20195110067752	12/09/2019	13/09/2019	10	26/09/2019	20195500061431	24/09/2019	EN TÉRMINO	
2229652019	20195110067502	12/09/2019	13/09/2019	15	03/10/2019	20193050062751	27/09/2019	EN TÉRMINO	
2275382019	20195110069122	18/09/2019	19/09/2019	15	09/10/2019	20192200064301	07/10/2019	EN TÉRMINO	
2285252019	20195110069312	19/09/2019	20/09/2019	15	10/10/2019	20193060063931	03/10/2019	EN TÉRMINO	
2295402019	20195110069722	19/09/2019	20/09/2019	30	01/11/2019	20193060063361	09/10/2019	EN TÉRMINO	Verificada en Orfeo y SDQS, se finalizó el 9/10/2019, se trasladó por fuera del término y se cierra por traslado a otra entidad.
2296672019	20195110070012	20/09/2019	23/09/2019	15	11/10/2019	20193020064311	04/10/2019	EN TÉRMINO	
2320742019	20195110070312	23/09/2019	24/09/2019	10	07/10/2019	20193060063091	27/09/2019	EN TÉRMINO	
2341732019	20195110071242	25/09/2019	26/09/2019	30	08/11/2019		25/09/2019	EN TÉRMINO	
2343012019	20195110071912	26/09/2019	30/09/2019	30	12/11/2019	20193050065731	17/10/2019	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 TÉRMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
2353262019	20195110071952	26/09/2019	30/09/2019	30	12/11/2019	20193060066281	21/10/2019	EN TÉRMINO	
2376252019	20195110072262	30/09/2019	01/10/2019	10	15/10/2019	20192100065271	15/10/2019	EN TÉRMINO	
2384842019	20195110073692	04/10/2019	07/10/2019	15	28/10/2019	20195200064841	15/10/2019	EN TÉRMINO	
2431842019	20195110074062	07/10/2019	08/10/2019	15	29/10/2019	20196030066191	23/10/2019	EN TÉRMINO	
2431942019	20195110074072	07/10/2019	08/10/2019	15	29/10/2019	20196030066991	28/10/2019	EN TÉRMINO	
2432072019	20195110074092	07/10/2019	08/10/2019	10	22/10/2019	20192100065251	15/10/2019	EN TÉRMINO	
2433472019	20195110074112	07/10/2019	08/10/2019	17	31/10/2019	20192100065261	15/10/2019	EN TÉRMINO	
2430142019	20195110074502	08/10/2019	09/10/2019	30	22/11/2019		09/10/2019	EN TÉRMINO	
2448832019	20195110074442	08/10/2019	09/10/2019	10	23/10/2019	20192100065211	15/10/2019	EN TÉRMINO	
2519222019	20195110077072	17/10/2019	18/10/2019	15	08/11/2019	20195130068651	31/10/2019	EN TÉRMINO	
2519452019	20195110077102	17/10/2019	18/10/2019	15	08/11/2019	20191100068211	05/11/2019	EN TÉRMINO	
2523482019	20195110077242	17/10/2019	18/10/2019	15	08/11/2019	20193050069571	05/11/2019	EN TÉRMINO	Verificado en ORFEO, se trasladó a la entidad competente el 5/11/2019, por fuera de término.
2535092019	20195110077732	18/10/2019	21/10/2019	10	01/11/2019	20194600068641	24/10/2019	EN TÉRMINO	
2603472019	20195110079452	25/10/2019	28/10/2019	15	19/11/2019	20193060069051	01/11/2019	EN TÉRMINO	
2611612019	20195110079552	25/10/2019	28/10/2019	10	12/11/2019	20192100068741	05/11/2019	EN TÉRMINO	
2611802019	20195110079272	25/10/2019	28/10/2019	10	12/11/2019	20192100068731	05/11/2019	EN TÉRMINO	
2619582019/2619612019/2619642019	20195110079842	28/10/2019	29/10/2019	15	20/11/2019	20194400070801	12/11/2019	EN TÉRMINO	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Trabajo 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
2644622019	20195110080712	30/10/2019	31/10/2019	10	15/11/2019	20192100070871	14/11/2019	EN TÉRMINO	
2650892019	20195110080542	31/10/2019	01/11/2019	10	18/11/2019	20192100070071	08/11/2019	EN TÉRMINO	
2651062019	20195110080812	31/10/2019	01/11/2019	15	25/11/2019	20196030070961	12/11/2019	EN TÉRMINO	
2655252019	20195110081082	31/10/2019	01/11/2019	10	18/11/2019	20192100070741	14/11/2019	EN TÉRMINO	
2678222019	20195110081782	05/11/2019	06/11/2019	10	20/11/2019	20194000070581	08/11/2019	EN TÉRMINO	
2687272019		06/11/2019	07/11/2019	15	28/11/2019		26/11/2019	EN TÉRMINO	Se trata de una queja por horario, se debió atender sin necesidad de solicitar ampliación, esta debe tener un tratamiento prioritario.
2703792019	20195110082312	06/11/2019	07/11/2019	15	28/11/2019	20193060073061	19/11/2019	EN TÉRMINO	
2711082019	20195110082462	08/11/2019	12/11/2019	15	02/12/2019	20193050073551	19/11/2019	EN TÉRMINO	
2715502019	20195110083422	08/11/2019	12/11/2019	15	02/12/2019	20193050073471	19/11/2019	EN TÉRMINO	
2729502019	20195110083622	12/11/2019	13/11/2019	15	03/12/2019	20193050076331	02/12/2019	EN TÉRMINO	
2773332019	20195110085362	18/11/2019	19/11/2019	15	09/12/2019	20196030076431	04/12/2019	EN TÉRMINO	
2749072019	20195110085702	18/11/2019	19/11/2019	10	02/12/2019	20195200075551	29/11/2019	EN TÉRMINO	
2788852019	20195110085942	19/11/2019	20/11/2019	10	03/12/2019	20193050074931	27/11/2019	EN TÉRMINO	
2803622019	20195110086202	20/11/2019	21/11/2019	10	04/12/2019	20192100075001	27/11/2019	EN TÉRMINO	
2813072019	20195110086632	22/11/2019	25/11/2019	15	13/12/2019	20193050076781	05/12/2019	EN TÉRMINO	
2841772019	20195110087772	27/11/2019	28/11/2019	10	11/12/2019	20193050076791	05/12/2019	EN TÉRMINO	
2684612019	20195110088082	27/11/2019	28/11/2019	15	18/12/2019	20195200079001	17/12/2019	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 TÉRMINOS DE LEY DIAS HÁBILES	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE FINALIZACION SDQS	EN TÉRMINO/FUERA DE TÉRMINO/PROXIMA A VENCERSE	OBSERVACIONES
2853022019	20195110087912	28/11/2019	29/11/2019	10	12/12/2019	20192100078121	11/12/2019	EN TÉRMINO	
2860812019	20195110088572	29/11/2019	02/12/2019	10	13/12/2019	20194000077171	10/12/2019	EN TÉRMINO	
2861362019	20195110088292	29/11/2019	02/12/2019	15	20/12/2019	20193000079771	18/12/2019	FUERA DE TÉRMINO	Verificado en ORFEO, se entregó físicamente el 23/12/2019, y si bien se finalizó en SDQS el 18/12/2019, al no contar con correo electrónico en su petición, se entregó extemporáneo
2871812019	20195110088722	02/12/2019	03/12/2019	15	23/12/2019	20193010078351	17/12/2019	EN TÉRMINO	
2881632019	20195110089432	03/12/2019	04/12/2019	15	24/12/2019	20193050078541	17/12/2019	EN TÉRMINO	
2920102019	20195110090542	09/12/2019	10/12/2019	15	31/12/2019	20193080081561	31/12/2019	EN TÉRMINO	
2920152019	20195110091042	09/12/2019	10/12/2019	15	31/12/2019	20193060079311	19/12/2019	EN TÉRMINO	
2920872019	20195110091192	09/12/2019	10/12/2019	15	31/12/2019	20193010080081	20/12/2019	EN TÉRMINO	
2932292019	20195110091702	10/12/2019	11/12/2019	15	01/01/2020	20193060081031		EN TÉRMINO	