

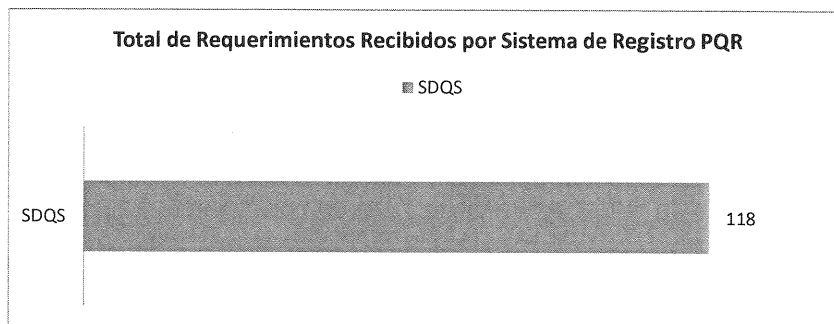
Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro POR	Recibidos	Localidad de los hechos
CONSULTA	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
CONSULTA	INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	E-MAIL	SPOS	1	(en blanco)
CONSULTA	CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	ESCRITO	SPOS	2	13 - TEUSAQUILLO
CONSULTA	CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	ESCRITO	SPOS	2	3 - SANTA FE
CONSULTA	CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	ESCRITO	SPOS	36	(en blanco)
CONSULTA	CONTROL URBANO	ESCRITO	SPOS	11	(en blanco)
CONSULTA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	SPOS	1	(en blanco)
NUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Y CONTROL: ASUNTOS ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	ESCRITO	SPOS	2	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	WEB	SPOS	1	13 - TEUSAQUILLO
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	WEB	SPOS	1	8 - KENNEDY
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	WEB	SPOS	6	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PROGRAMA ENLUCCIMIENTO DE FACHADAS	WEB	SPOS	1	17 - LA CANDELARIA
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	WEB	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	WEB	SPOS	2	17 - LA CANDELARIA
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	WEB	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	ESCRITO	SPOS	3	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	ESCRITO	SPOS	2	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONTROL URBANO	E-MAIL	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO	ESCRITO	SPOS	2	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	WEB	SPOS	2	13 - TEUSAQUILLO
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	GESTIÓN DE PATRIMONIO	ESCRITO	SPOS	2	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	EGALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PROGRAMA ENLUCCIMIENTO DE FACHADAS	ESCRITO	SPOS	1	17 - LA CANDELARIA
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PROGRAMA ENLUCCIMIENTO DE FACHADAS	ESCRITO	SPOS	16	(en blanco)
HO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLES	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
QUEJA	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	BUZON	SPOS	1	(en blanco)
QUEJA	CONTROL URBANO	WEB	SPOS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLES	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	ESCRITO	SPOS	5	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	TELEFONO	SPOS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GESTIÓN DE PATRIMONIO	E-MAIL	SPOS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	WEB	SPOS	1	9 - FONTIBON
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	WEB	SPOS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLES	ESCRITO	SPOS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	SPOS	1	19 - CIUDAD BOLIVAR
SUGERENCIA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	SPOS	1	50 - INTERLOCAL
TOTAL				118	

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Subdirector de Gestión Corporativa
Revisó: Angela María Castro
Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano

Proyecto: Hadit Lorena Enciso Galindo
Profesional Especializado Atención al Ciudadano

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC	SECTOR: Cultura, Recreación y Deporte
PERIODO DEL INFORME: 01-feb	28-feb
de 2017	



Total de Requerimientos Recibidos 118

Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna	Total general
Canal	SDQS	Total general
WEB	21	21
TELEFONO	1	1
ESCRITO	92	92
E-MAIL	3	3
BUZON	1	1
Total general	118	118

Análisis

De acuerdo a la información consolidada en el formato 02-SdqS- Gestión Peticiones del SDQS, durante el mes de febrero se registraron ciento dieciocho (118) solicitudes, las cuales ingresaron así:

Web: 21 correspondientes al 17,80 %
 Telefónico: 1 correspondiente al 0,85%
 Escrito: 92 correspondientes al 77,97 %
 E- mail: 3 correspondientes al 2,54 %
 Buzón: 1 correspondiente al 0,85%

Sin embargo, se evidenció que la información consolidada en el sistema SDQS y el cuadro de seguimiento y control de SDQS de la entidad, en el que se registran las solicitudes ingresadas al sistema no coincide, teniendo en cuenta que en el formato 02-SDQS- Gestión -Peticiones que genera el sistema excluyó las siguientes solicitudes del reporte: 143092017, 356772017 y 389222017.

Así mismo el Sistema no reportó el ingreso de las peticiones 424042017, 424512017, 424992017, 425062017, 425102017, 425142017, 425212017, 425262017, 425282017, las cuales ingresaron por escrito el 28 de febrero pero fueron registradas en el SDQS en el mes de marzo de 2017.

Para el mes de febrero en el cuadro interno de control y seguimiento SDQS se registraron ciento treinta (130) solicitudes las cuáles ingresaron así:

Web: 25 correspondientes al 19,23 %
 Telefónico: 1 correspondiente al 0,77%
 Escrito: 99 correspondientes al 76,15 %
 E- mail: 4 correspondientes al 3,08 %
 Buzón: 1 correspondiente al 0,77%

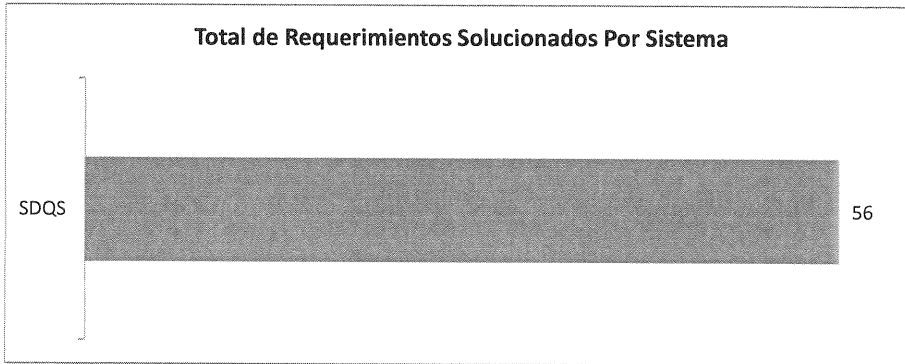
Pag 3 de 6

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
 Subdirector de Gestión Corporativa

Revisó: Angela María Castro
 Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano

Proyectó: Hadit Lorena Enciso Galindo
 Profesional Especializado Atención al Ciudadano

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Top de Solucionados 56

Solucionados	Etiquetas de columna								
Sistema PQRS/Tipología	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Total general
SDQS	28	1	1	1	1	1	11	12	56
Total general	28	1	1	1	1	1	11	12	56

Análisis

De acuerdo a la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del SDQS, durante el mes de febrero el Instituto solucionó a través del Sistema (56) solicitudes, sin embargo y como se advierte en la hoja de Total -Recibidos, esta cantidad no coincide con el número de requerimientos solucionados por nuestra entidad dentro del mes.

De acuerdo al cuadro de seguimiento y control de registro SDQS de la entidad, el Instituto solucionó en el sistema 72 requerimientos, de los cuales 49 ingresaron en el mes de enero y 24 ingresaron en el mes de febrero.

Quedando pendientes por respuesta definitiva 1 requerimiento del mes de enero y 42 del mes de febrero.

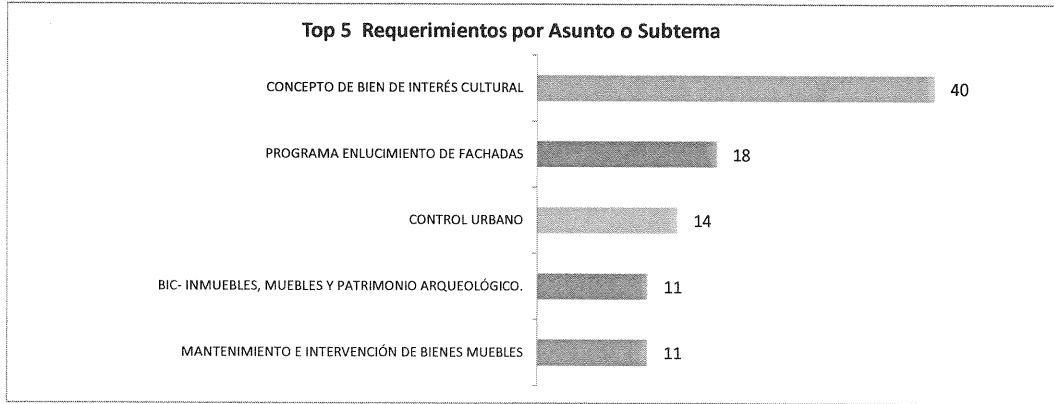
Pag 4
de 6

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Subdirector de Gestión Corporativa

Revisó: Angela María Castro
Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano

Proyectó: Hadit Lorena Enciso Galindo
Profesional Especializado Atención al Ciudadano

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Total - Top 5 de Requerimientos 94

Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Categorías de columna								Total general
	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	40								40
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS		17	1						18
CONTROL URBANO	11	2			1				14
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	1	3	2	5					11
MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES		1	8	2					11
Total general	52	23	11	7	1				94

Análisis

Se evidencia que la mayoría de las solicitudes realizadas por la ciudadanía se encuentran relacionadas con la Misión de nuestra Entidad, particularmente con las funciones desarrolladas por la Subdirección Técnica de Intervención. El subtema sobre el cual se presentan más solicitudes es el relacionado con los conceptos de norma, ello obedece a que los ciudadanos requieren conocer esta información para determinar las cargas y beneficios que tienen sus inmuebles por estar declarados como Bienes de Interés Cultural, ser colindantes o estar ubicados en sector de Interés Cultural.

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Subdirector de Gestión Corporativa

Revisó: Angela María Castro
Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano

Proyectó: Hadit Lorena Enciso Galindo
Profesional Especializado Atención al Ciudadano


Avances de las acciones de mejora.


Descripción del hallazgo	Causa del hallazgo	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
Falta de oportunidad en la respuesta brindada a la ciudadanía.	En el mes de febrero se resolvieron once (11) solicitudes fuera de los terminos establecidos.	Socializar y sensibilizar a los servidores sobre la importancia y consecuencias que conllevan la no oportunidad en la respuesta.	Número de Servidores socializados y sensibilizados / total Servidores públicos de la entidad.*100%	30/jun/2017

Pag 6 de 6

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Subdirector de Gestión Corporativa



Revisó: Angela María Castro 
Contratista Transparencia y Atención al Ciudadano

Proyectó: Hadit Lorena Enciso Galindo 
Profesional Especializado Atención al Ciudadano