



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC

Calle 12b No. 2-58

Correo Electrónico: correspondencia@idpc.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DE 2022.

Respetado Doctor:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de octubre de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento del plan de mejoramiento de la visita de monitoreo llevada a cabo en la vigencia 2022.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

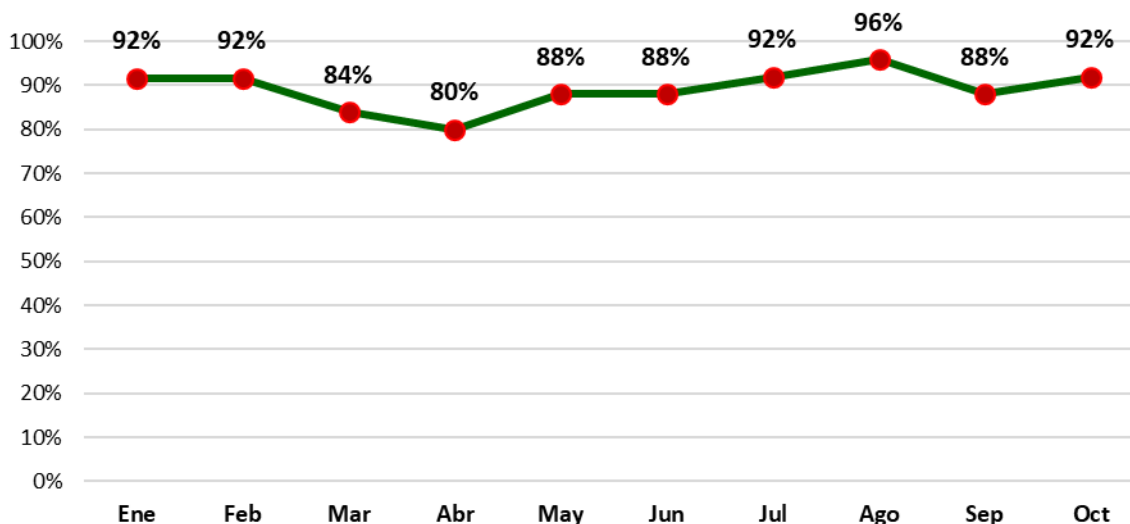
efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento Octubre	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
25	2 (9%)	92%	89%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	25	0	25	0	25	0	24	1	23	2
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	96%	4%	92%	8%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

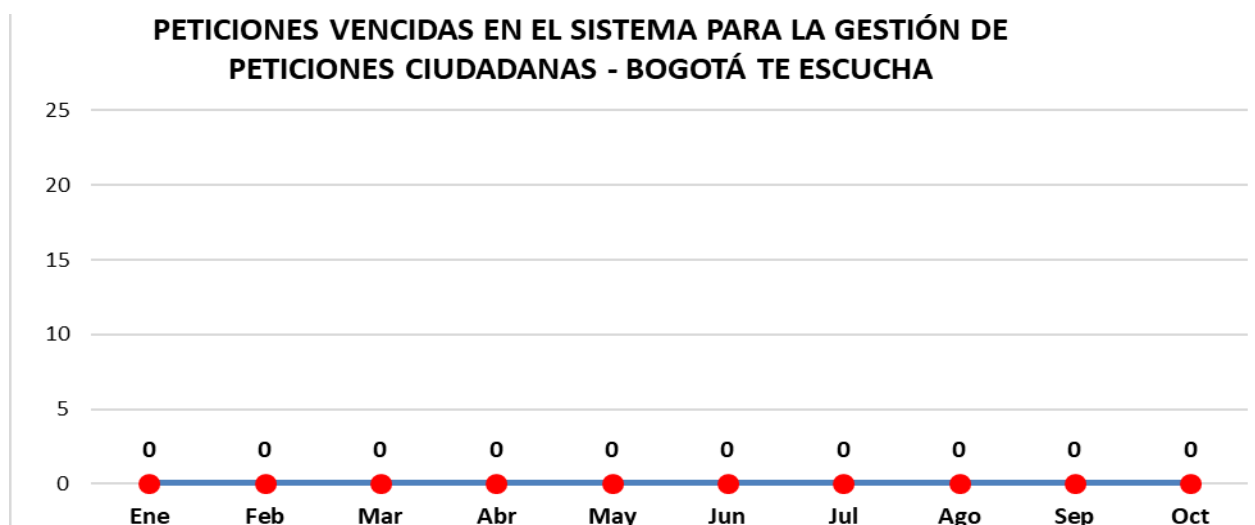
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3268152022	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
3633842022	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	Si	Si	Si	Si	No	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, la entidad a corte 31 de octubre de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de octubre de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - OCTUBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el mes de octubre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural fue del **92%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con el **8%**.

Al respecto, en el marco del plan de mejoramiento presentado por la entidad en el mes de marzo de 2022 mediante oficio No. 20225100010871, hemos podido evidenciar que la entidad ha aumentado en 4 puntos porcentuales el índice de calidad en las respuestas con respecto al mes inmediatamente anterior, por lo cual los invitamos a continuar el cumplimiento de las acciones definidas con el fin de mejorar la gestión de peticiones en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA OCTUBRE DE 2022

Para el mes de octubre de 2022, la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha², en ese sentido, consideramos pertinente recomendar que se mantengan las acciones definidas para lograr el cumplimiento en los términos de respuesta a las peticiones, al igual que el cargue de las mismas al Sistema Bogotá Te Escucha.

4. Seguimiento al plan de mejoramiento visita de monitoreo vigencia 2022:

De acuerdo con los resultados del monitoreo a la calidad del servicio del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC., acusamos recibido el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio No. 20225100054021 del 19 de octubre de 2022, en donde la Subdirección de Gestión Corporativa puso en conocimiento las siguientes acciones correctivas para mejorar los aspectos del servicio observados:

² Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibidem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto define la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."

Hallazgo	Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta	Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción	Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades	Responsable de la acción.
<p>3. Oportunidad en el servicio.</p> <p>El punto de atención al ciudadano no cuenta con sistema de turnos no cumpliendo con lo establecido en el artículo 7 ley 1437 de 2011.</p>	<p>El numeral 4 del artículo 7 de la Ley establece que se debe establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código. (Atención preferente). En este sentido el Instituto cuenta con un sistema de turnos establecido a partir de la generación de citas previas, las cuales se asignan por teléfono o a través de la página web de la entidad. Debido a la afluencia de público consideramos que por ahora no se hace necesario el uso de digiturno.</p>			
<p>4. Atención</p> <p>La servidora no porta carné visible ni chaqueta institucional de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.1 Canal de Atención presencial del Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 2.</p>	<p>Se adelanta acción correctiva para favorecer la identificación y presentación personal de los y las colaboradoras.</p>	<p>1.Hacer listado de profesionales que atienden público en la sede Palomar del Príncipe para identificar si tienen carne y chaqueta institucional.</p> <p>2.Realizar solicitud al proceso de almacén para que se gestionen los distintivos para aquellas personas que no los tengan.</p> <p>3.Remitir circular a los colaboradores y colaboradoras que prestan atención a la ciudadanía en la sede Palomar del Príncipe, para que porten los distintivos institucionales.</p>	<p>Fecha Inicio/finalización</p> <p>30 de septiembre hasta el 5 de octubre de 2022.</p> <p>05 de octubre al 11 de octubre de 2022</p> <p>12 de octubre de 2022</p>	<p>Magaly Morea</p> <p>Eugenia Arboleda Balbín (AC)- Laura Melgarejo (Almacén)</p> <p>Juan Fernando Acosta Subdirector Gestión Corporativa.</p>

<p>D) Presencia Institucional El servicio prestado por las entidades o áreas de atención en el punto, es de jornada continua. Espacio de 12:30 a 2:00 pm</p>	<p>Acción correctiva para garantizar la atención al público en jornada continua.</p>	<p>Mediante circular se hace ajuste del horario para garantizar que se brinde atención en el horario que a la fecha no se hace 12:30 a 2:00 p.m.</p>	<p>12 de octubre en adelante.</p>	<p>Juan Fernando Acosta-subdirector Gestión Corporativa.</p>
<p>E) Administración No funciona correctamente el monitor de seguridad</p>	<p>Acción correctiva para que existan cámaras de seguridad funcionando.</p>	<p>Hacer solicitud al área de almacén encargada de la supervisión del contrato de vigilancia</p>	<p>07 de octubre de 2022 en adelante</p>	<p>Eugenia Arboleda Balbín-Atención a la Ciudadanía.</p>

Analizado el plan de mejoramiento, estamos seguros que, una vez llevadas a cabo la totalidad de acciones diseñadas, la entidad podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual

de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC - ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO - correspondencia@idpc.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 251da9b1-3571-4851-a139-2449816d0478

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL