



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACION Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC-

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Junio 2019**

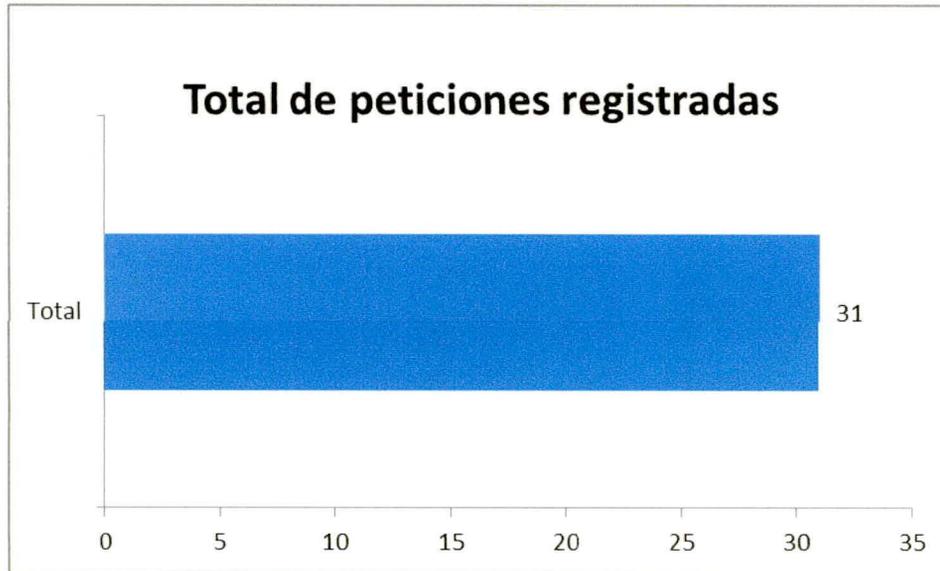
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Junio 2019



INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO 2019

1. Total de Peticiones recibidas en el mes.



Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SdqS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de junio el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural recibió treinta y un (31) peticiones ciudadanas, que se encuentran registradas tanto en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. De esta manera, el IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

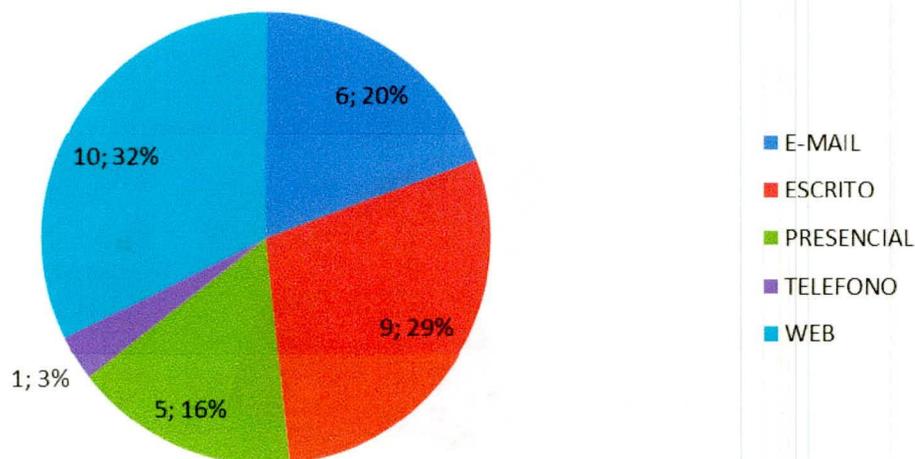
2. Canales de interacción.

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, durante el mes de junio los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

¹ **Artículo 3° - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 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.



Canales de Interacción



Fuente: SDQS y ORFEO

De los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó la web como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 32% de los requerimientos; seguido de los siguientes canales: escrito con el 29%, correo electrónico con el 20%, presencial con el 16% y telefónico con el 3% del total de las peticiones registradas.

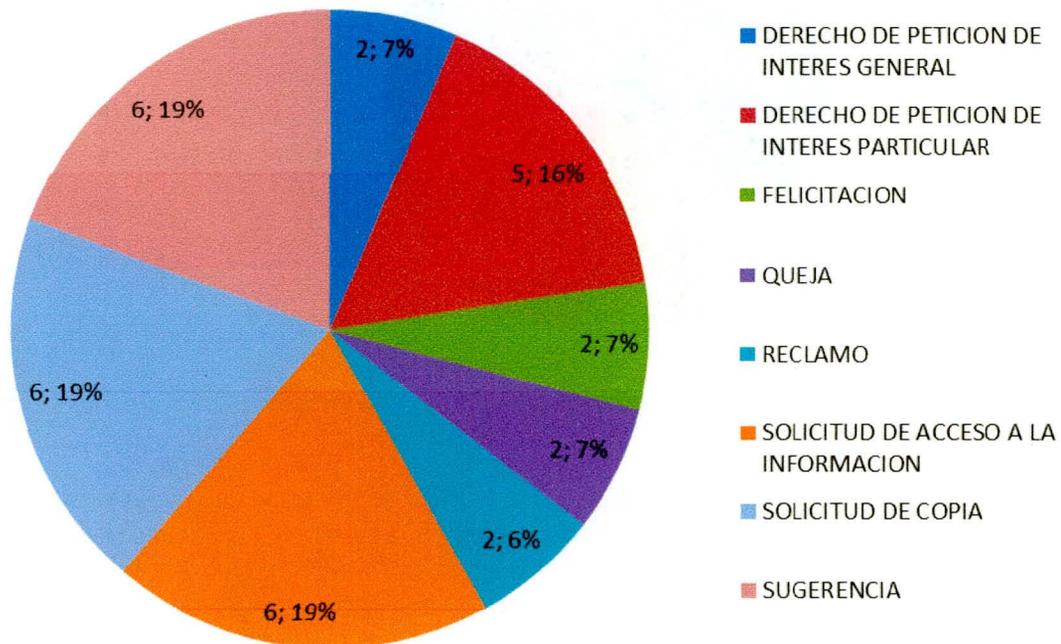
3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el SDQS y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el "PD-AC-P-1_v3: procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía", los requerimientos registrados en el mes de junio corresponden a:

M



Tipologías



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimiento recibidos (31), se evidencia que la solicitud de acceso a la información, solicitud de copia y sugerencia fueron las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 19% cada una; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 16%, derecho de petición de interés general, felicitación y queja con el 7% cada una, y reclamo con el 6%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron dos (2) reclamos y dos (2) quejas, se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:



(Reclamos)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 1528782019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195100045942; y se está realizando seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano. El reclamo tiene que ver con que el peticionario no está recibiendo el boletín informativo o newsletter a pesar de que rellenó el formulario de inscripción a la difusión de eventos y no a una actividad en particular.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 1319522019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195100039492; y se está realizando seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano. El peticionario solicita la respuesta referente al acta de observaciones con radicado 20195110011232 del proyecto de intervención de la Calle 67B No. 57-31. A este reclamo se le dio respuesta definitiva con el radicado 20195130039541.

(Quejas)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 1342712019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110040432; se reclasificó como una consulta relativa a una solicitud de Control Urbano en el predio de la Calle 119 No. 70 C -32. Se dio respuesta final en el SDQS indicando al peticionario que su requerimiento obedece a un procedimiento administrativo del Instituto que corresponde a un Control Urbano y que con el número de radicado suministrado podrá realizar seguimiento, a través de las líneas de atención del Instituto. Adicionalmente, se le invita a visitar la página web para conocer los trámites y servicios que brinda el IDPC, en el siguiente link <http://idpc.gov.co/tramites/>.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 1342902019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110040422; se reclasificó como una consulta relativa a una solicitud de Control Urbano en el predio de la Carrera 71 D No. 121 - 22. Se dio respuesta final en el SDQS indicando al peticionario que su requerimiento obedece a un procedimiento administrativo del Instituto que corresponde a un Control Urbano y que con el número de radicado suministrado podrá realizar seguimiento, a través de las líneas de atención del Instituto. Adicionalmente, se le invita a visitar la página web para conocer los trámites y servicios que brinda el IDPC, en el siguiente link <http://idpc.gov.co/tramites/>.



4. Subtemas.

A partir de este mes de junio de 2019, el reporte del Sistema Bogotá te escucha – SDQS incluye en la relación de los subtemas tanto aquéllos de las peticiones registradas y cerradas en el periodo del informe (22 de 31 en junio de 2019), como los subtemas de las peticiones de periodos anteriores cerradas en el periodo del informe (23 de mayo de 2019), para un total de 45 peticiones con su respectiva clasificación de subtema, como se observa en la siguiente tabla.

SUBTEMA	TOTAL	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	7,5%
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	3	7,5%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	2	4%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	2	4%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	9	20%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTA	1	2%
INFORMACION GENERAL	23	51%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	1	2%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	2%
Total general	45	100%

De acuerdo con lo anterior, los principales subtemas de las peticiones atendidas y cerradas durante el mes de junio corresponden a:

- Información General: Se resolvieron 23 solicitudes, que representan el 51% de las peticiones ciudadanas atendidas. Este subtema corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.



- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se resolvieron 9 solicitudes, que representan el 20% de las peticiones ciudadanas atendidas. Este subtema incluye las solicitudes de los ciudadanos sobre conceptos técnicos relacionados con la norma aplicable al patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad.
- Administración del Talento Humano: Se resolvieron 3 solicitudes, que representan el 7,5% de las peticiones ciudadanas atendidas. Este subtema incluye las solicitudes de información general frente a temas de pasantías, historias laborales y ofertas laborales.
- Administrativo Gestión Administrativa: Se resolvieron 3 solicitudes, que representan el 7,5% de las peticiones ciudadanas atendidas.
- Atención y orientación general y Administrativo Gestión Jurídica y Legal: Se resolvieron 2, solicitudes que representan el 4% de las peticiones ciudadanas atendidas.
- Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá, Patrimonio Cultural Inmaterial y Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural. Se resolvió 1 solicitud de cada subtema, que representa cada una el 2% de las peticiones ciudadanas atendidas.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 31 solicitudes registradas durante el mes de mayo el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó dos (2) peticiones, las cuales fueron enviadas de la siguiente manera: una (1) a la Secretaria de Cultura Recreación y Deporte (SCRD), y una (1) a la Secretaría de Integración Social.

Entidad	Total	PORCENTAJE
SECRETARIA DE CULTURA	1	50%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	50%
Total general	2	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

6. Subtema Veedurías Ciudadanas.

Durante este periodo no se registraron peticiones referentes a "Veedurías Ciudadanas".



7. Peticiones cerradas del período.

En la siguiente tabla se despliega la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el periodo de análisis, así como las peticiones cerradas de periodos anteriores.

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
ASESORIA JURIDICA		1	1
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	2	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	4		4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	2	4
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	6	4	10
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	6	11	17
SUBDIRECCION GENERAL	3	3	6
Total general	22	23	45

Fuente: SDQS, Matriz de seguimiento y control al SDQS y ORFEO

- De los requerimientos ingresados, recibidos y registrados en el SDQS en el periodo actual se cerraron 22 requerimientos.
- Ahora bien, de los 31 requerimientos registrados en el SDQS en junio de 2019, 14 debían ser resueltos durante el mismo periodo. De estos 14, uno (1), correspondiente al 7% se respondió con un día de demora.
- De los requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron 23 requerimientos, correspondientes al 100%.

M



8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta promedio utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones, discriminados por tipo de requerimiento:

	CONSULTA (30 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 Días Hábiles)	RECLAMO (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 Días Hábiles)	QUEJA (15 Días Hábiles)	FELICITACION (15 Días Hábiles)	SUGERENCIA (15 Días Hábiles)
ASESORIA JURIDICA			6						
DEFENSOR DEL CIUDADANO				8				4	
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		1					1		
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL		10	13		8				4
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			6		6	8			
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	14	5	10		7	6			8
SUBDIRECCION GENERAL			11		11				
Total general	14	4	10	8	8	8	1	4	6

Fuente: SDQS y ORFEO

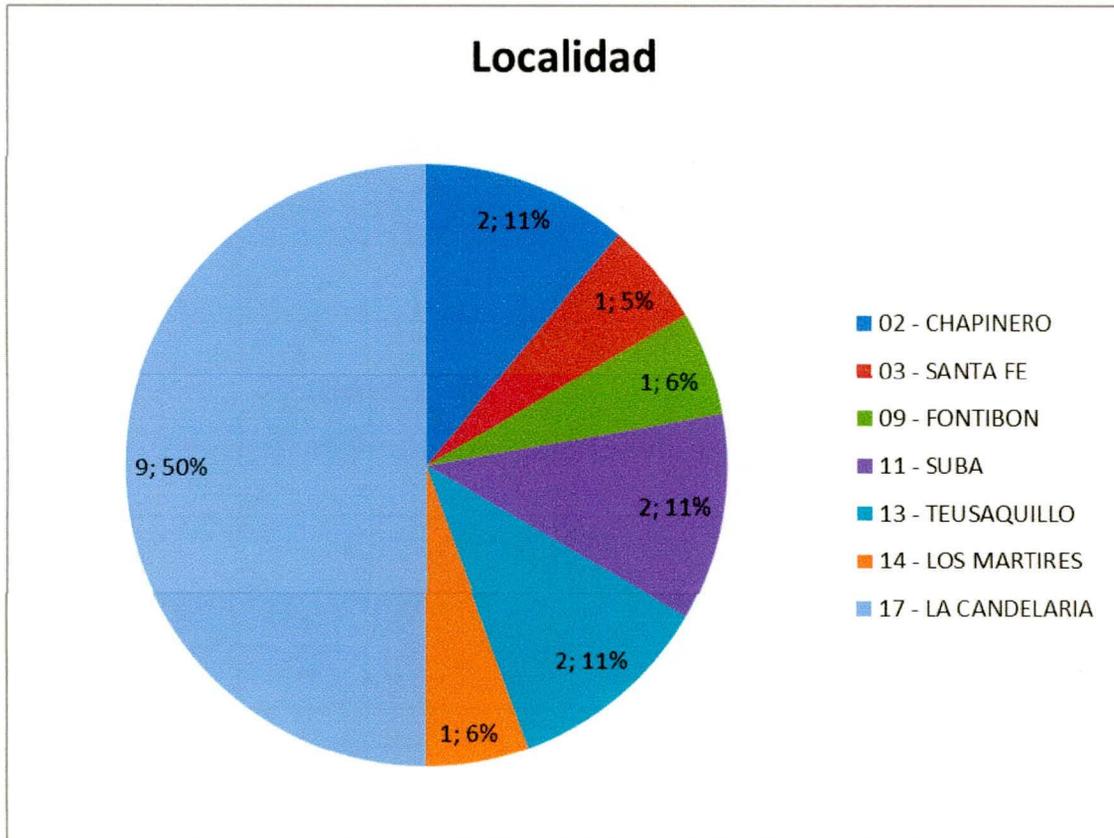
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 14 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 4 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Reclamo: 8 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de copias: 8 días promedio.
- Queja: 1 día promedio.
- Felicitación: 4 días promedio.
- Sugerencia: 6 días promedio.

Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término, próximos a vencerse y fuera de término.



9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.

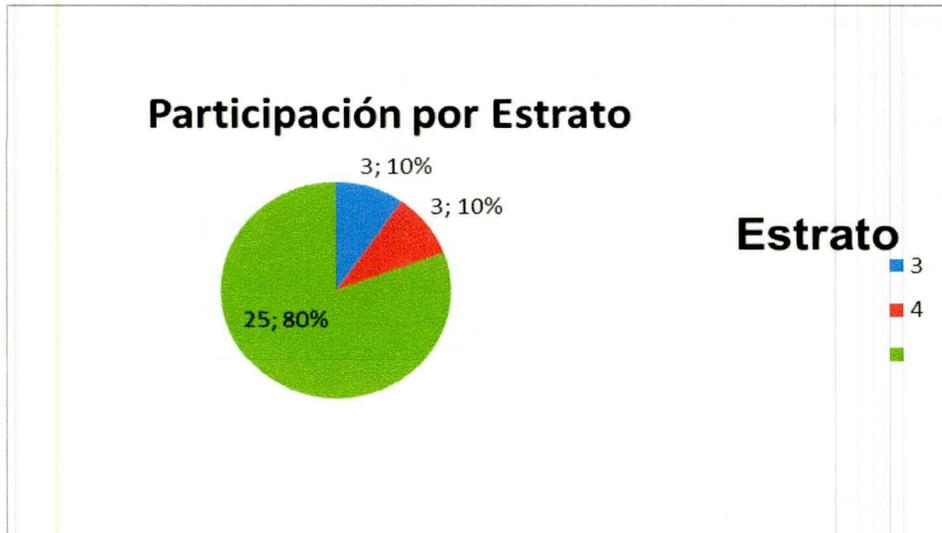


Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en 31 peticiones se registró la localidad, así: 9 requerimientos de la Localidad de La Candelaria; 2 requerimientos de las localidades de Chapinero, Suba y Teusaquillo cada una; y 1 requerimientos de las localidades de Santa Fe, Fontibón y Los Mártires cada una. En los demás requerimientos (13) no se reportó la localidad.

10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 3 peticiones correspondientes al estrato 3, y 3 peticiones correspondientes al estrato 4; en las demás peticiones (25), correspondientes al 80% de las peticiones registradas en junio, no se reportó el estrato, como se observa en la siguiente gráfica:



Fuente: SDQS y ORFEO

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 31 peticiones registradas en el SDQS en el mes de junio, 25 fueron realizadas por personas naturales (81%) y 2 por personas jurídicas (6%); el 13% restante no se identificó.

Lo anterior, de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de junio de 2019.



Fuente: SDQS y ORFEO

N



12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% a ciudadanos anónimos.

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
ANONIMO	4	13%
IDENTIFICADO	27	87%
Total general	31	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

13. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registró la totalidad de las peticiones (31) en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, así como en la plataforma de gestión documental Orfeo de la entidad.

La Subdirección de Gestión Corporativa, en cumplimiento del plan de mejora establecido en 2018, continúa haciendo seguimientos semanales a la atención de las peticiones ciudadanas recibidas, con el envío de correos electrónicos a cada uno de los responsables, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Luiz Patricia Quintanilla Parra
LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA
Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Dumlos.
Catalina Nagy