



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN 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-
Octubre de 2018

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

Octubre 2018



INFORME MENSUAL SDQS MES DE OCTUBRE DE 2018

1. Peticiones recibidas por la entidad durante el periodo del informe.



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 octubre se registraron ciento ochenta requerimientos (180), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

2. Canales de interacción.

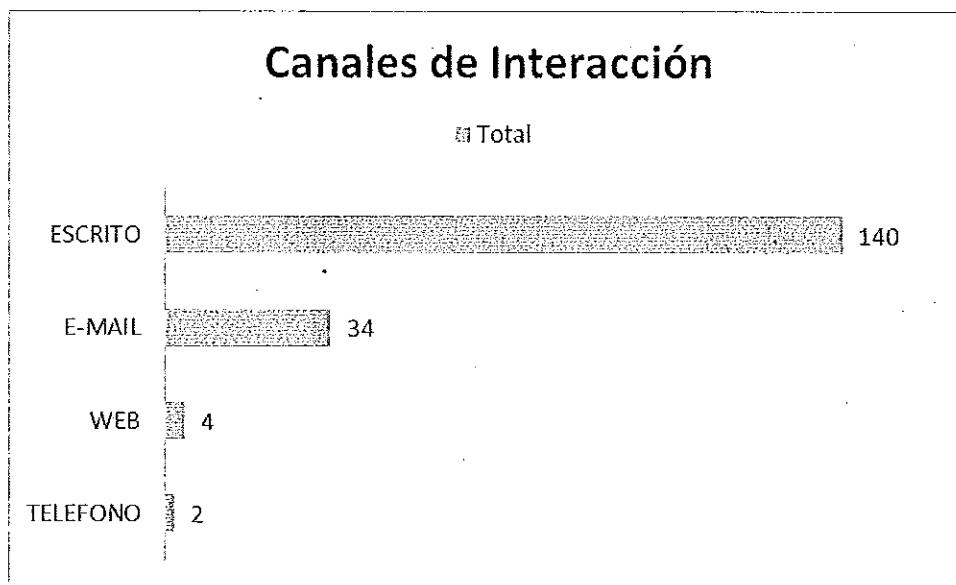
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la

N7

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 CUIDADANOS, 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.



interacción con la ciudadanía, durante el mes de septiembre los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:



Fuente: SDQS y ORFEO

El canal "Escrito" representa el 77,8% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas seguido por los canales "E-Mail", con el 18,9%, "Web", con el 2,2%, y "Teléfono", con el 1,1%.

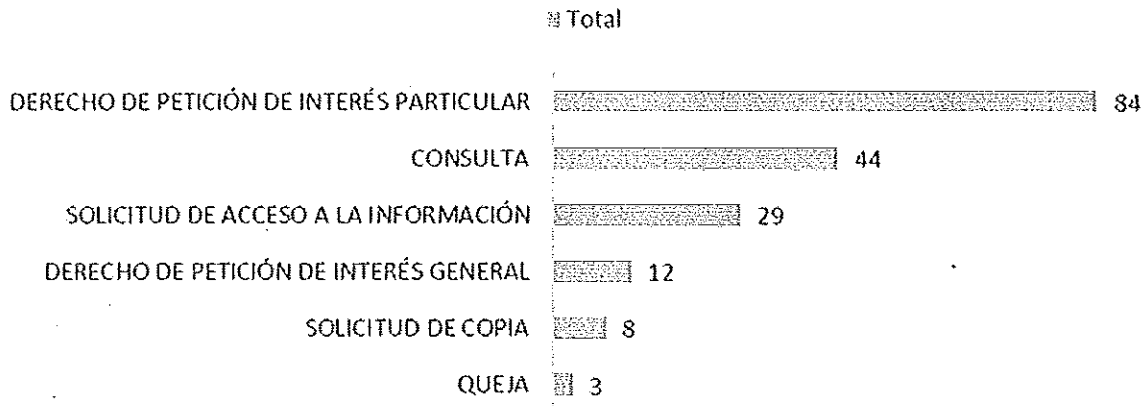
3. Tipologías o modalidades.

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-AU-01 procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía", los requerimientos registrados en el mes de octubre corresponden a:

15



Tipologías o Modalidades



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos (180), el Derecho de Petición en Interés Particular con un 46,7% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Consulta el 24,4%, Solicitud de Acceso a la Información el 16,1%, Derecho de Petición en Interés General el 6,7%, Solicitud de Copia EL 4,4% Y Queja el 1,7%.

2465582018 Queja:

Asunto: Solicitud limpieza monumento Barrio Sierra Morena II Transversal 73 D N° 70-52 Sur

Se recibió a través del SDQS el 5 de octubre de 2018. Frente a la anterior solicitud, el Instituto mediante radicado de respuesta 20183000075701 cargada en el sistema SDQS el día 29 de octubre de 2018 manifestó a la peticionaria que en la dirección señalada no existía ningún bien o escultura que hiciera parte del inventario del IDPC y en consecuencia, solicitó al peticionario confirmar la dirección de ubicación del monumento.

*Teniendo en cuenta que esta solicitud no es una queja, se procederá a reclasificar como derecho de petición de interés general en el mes de noviembre.

2562312018 Queja:

Asunto: Solicitud para obtener respuesta definitiva respecto a la solicitud de un proyecto de intervención

Se recibió a través del SDQS el 19 de octubre de 2018. Frente a la anterior solicitud, el Defensor del Ciudadano del Instituto mediante radicado de respuesta 20185130078861 cargada en el sistema SDQS el día 9 de noviembre de 2018 informó al peticionario todas las actuaciones administrativas desplegadas por el Instituto para expedir la resolución de intervención del proyecto solicitado y



además le comunicó la actualización de los procesos y procedimientos que viene adelantando el instituto para hacer más eficientes los procesos de atención a la ciudadanía.

2562402018 Queja:

Asunto: Demora en trámite para la aprobación de radicado

Se recibió a través del SDQS el 19 de octubre de 2018. Frente a la anterior solicitud, el Defensor del Ciudadano del Instituto mediante radicado de respuesta 20185130079561 cargada en el sistema SDQS el día 9 de noviembre de 2018 informó al peticionario las razones que originaron el retraso en el estudio de la solicitud formulada y la expedición de la resolución de aprobación del proyecto.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 165 requerimientos recibidos durante el mes de octubre, que representan el 91,6%, no incluyen el subtema.

Lo anterior obedece a que con las nuevas funcionalidades del Sistema "Bogotá te escucha" Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, las peticiones ciudadanas se registran y asignan en el mismo paso, y en ese momento no es posible asignar un Subtema a la solicitud; la asignación de subtema se realiza en el momento en que se da respuesta al peticionario.

Por lo anterior, se realizó la integración entre la información consolidada en el formato 02-SDQS-Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la reportada en la Matriz de seguimiento al SDQS, la cual contiene la relación de los subtemas desde el momento en que la petición es registrada en el SDQS.

De acuerdo con lo anterior, los subtemas registrados durante el mes de octubre son:

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Concepto de bien de interés cultural	36	20.0
Administrativo: gestión jurídica y legal	34	18.9
Control urbano	23	12.8
Solicitud asesoría técnica para la intervención del patrimonio cultural	15	8.3
Evaluación de reparaciones locativas y obras mínimas	13	7.2
Administración del talento humano	8	4.4
Atención y orientación general	8	4.4
Solicitud de concepto para la equiparación a estrato uno	8	4.4
Gestión de patrimonio	5	2.8
Defensor de la ciudadanía	4	2.2
Estudio de solicitudes de intervención de bienes muebles y monumentos en espacio público	3	1.7



Protección e intervención del patrimonio cultural inmueble	3	1.7
Servicio de estudio de solicitud de intervenciones en espacio público en sectores de interés cultural	2	1.1
Bic- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico.	2	1.1
Enlucimiento de fachadas	2	1.1
Transparencia y participación ciudadana	2	1.1
Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural	2	1.1
Administrativo: gestión administrativa	2	1.1
Evaluación de anteproyectos	2	1.1
Circulación y apropiación del patrimonio cultural	2	1.1
Traslado a entidades distritales	1	0.6
Gestión de colecciones del museo de Bogotá	1	0.6
Planes especiales de manejo y protección del patrimonio cultural	1	0.6
Autorización para el uso de fotos y planos que pertenezcan a la colección del museo de Bogotá.	1	0.6
Total General	180	100.0

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

De acuerdo con lo anterior, el subtema "*Concepto Bien de Interés Cultural*" con 36 solicitudes, las cuales representan el 20% de los requerimientos registrados, es el subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que buscan conocer el carácter patrimonial o no de un inmueble, tipo de uso, modificaciones que se le pueden realizar y demás información que permite a los propietarios e inversionistas conocer las acciones que se pueden adelantar en los Bienes de Interés Cultural y en sus colindantes.

"*Administrativo: Gestión jurídica y Legal*" con 34 solicitudes, las cuales representan el 18,9% de los requerimientos registrados, es el segundo subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que tienen por objeto se informe si un ciudadano labora o tiene contratos vigentes en la Entidad.

"*Control urbano*" con 23 solicitudes, las cuales representan el 12.8% de los requerimientos registrados, es el tercer subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que tienen por objeto que se supervise el cumplimiento de las normas urbanísticas y arquitectónicas de los Bienes de Interés Cultural - BIC y se articule con Alcaldías Locales acciones para la protección y conservación de inmuebles, sectores y barrios

"*Solicitud asesoría técnica para la intervención del patrimonio cultural*" con 15 solicitudes, las cuales representan el 8.3% de los requerimientos registrados, se encuentra en la cuarta posición de



relevancia; en éste se incluyen las solicitudes de citas para obtener información sobre proyectos radicados sobre bienes de interés cultural o realizar consultas al respecto.

“Evaluación de reparaciones locativas y obras mínimas” con 13 solicitudes, las cuales representan el 7.2% de los requerimientos registrados, se encuentra en la quinta posición de relevancia; en ese se incluyen las solicitudes tendientes a intervenir inmuebles de interés cultural o para inmuebles que colinden con un bien de interés cultural o un inmueble que se encuentre en sector de Interés Cultural.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 135 solicitudes recibidas durante el mes de septiembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por “no competencia” una 1 solicitud, correspondiente al 0.7%.

Entidad	Total	Porcentaje de peticiones trasladadas traslado
Secretaría de Integración Social	1	0.5%

Fuente: SDQS y ORFEO

6. Subtemas veedurías ciudadanas.

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

7. Peticiones cerradas del período.

En las siguientes tablas 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 anteriores periodos.

Para realizar el análisis de manera adecuada fue necesario integrar la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la reportada en la celda “área responsable” de la Matriz de seguimiento al SDQS, por cuanto aparecían 114 peticiones sin tramitar a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa –Oficina de atención a la ciudadanía, las cuales fueron asignadas el mismo día de su ingreso a la dependencia competente.

✓



Tabla 1. Peticiones recibidas y cerradas dentro del periodo

Subdirección u Oficina	Total requerimientos Recibidos periodo actual	Total requerimientos Cerrados periodo actual	Total de requerimientos pendientes periodo actual	% total requerimientos cerrados periodo actual	% total requerimientos pendientes periodo actual
Subdirección de Intervención del Patrimonio Cultural	111	87	24	78.4%	21.6%
Asesoría Jurídica	34	11	23	32.4%	67.6%
Subdirección de Gestión Corporativa	10	9	1	90%	10%
Subdirección de Divulgación De Los Valores del Patrimonio Cultural	8	8	0	100%	-
Oficina de Atención a la Ciudadanía	7	7	0	100%	-
Subdirección General	6	6	0	100%	-
Defensor del Ciudadano	4	4	0	100%	-
Total	180	132	48	73.3%	26.7%

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

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de septiembre	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de septiembre	% total requerimientos anteriores pendientes
Subdirección De Intervención Del Patrimonio Cultural	64	64	0	100%	-
Asesoría Jurídica	35	32	3	91.4%	8.6%
Subdirección De Gestión Corporativa	1	1	0	100%	-
Subdirección De Divulgación De Los Valores Del Patrimonio Cultural	3	3	0	100%	-
Oficina De Atención A La Ciudadanía	0	0	0	100%	-
Subdirección General	0	0	0	100%	-
Defensor Del Ciudadano	0	0	0	100%	-
Control Interno Disciplinario	1	0	1	-	100%
Total General	104	100	4	96.2%	3.8%

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



- De los 180 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 132 requerimientos correspondientes al 73.3%.
- De los 104 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 100 requerimientos correspondientes al 96.2%.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

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

Dependencia	Consulta			Petición interés general			Petición interés particular			Queja o Reclamo		
Términos Ley 1755 de 2015	30*			15*			15*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesora Jurídica				7	7	7	8	19	30			
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía				1	1	1	1	16	21			
Subdirección de Intervención	6	18.5	31	1	16.5	32	6	12	18	15	15	15
Subdirección General							8	10	12			
Defensor del Ciudadano							8	11.5	15	14	14	14
Subdirección de Gestión Corporativa							8	11.5	15			
Subdirección de Divulgación	25	25	25	13	13	13	6	10	14			

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de Acceso a la Información			Felicitación		
Términos Ley 1755 de 2015	10*			10*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesora Jurídica				3	3	3			
Subdirección de Intervención	5	5	5	4	7.5	11			
Subdirección General	7	8.5	10	4	12.5	21			
Subdirección de Gestión Corporativa	10	10	10	6	8	10			
Subdirección de Divulgación	4	7	10	3	8	13			

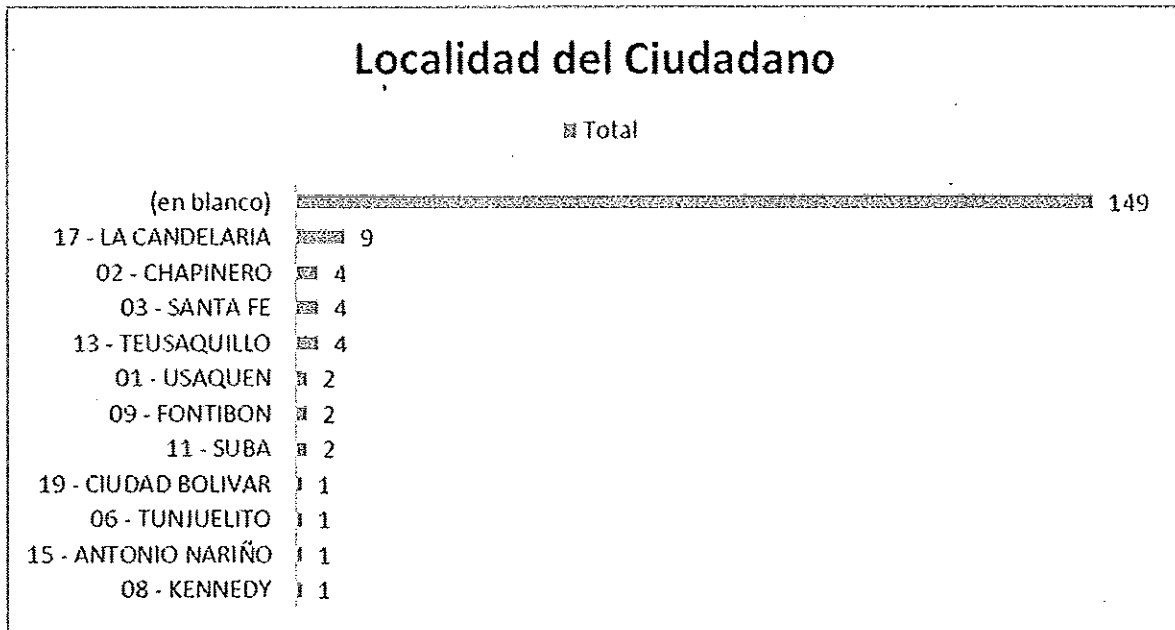
*Días hábiles

Fuente: SDQS y ORFEO



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 se registró la localidad a la que pertenecen 31 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 149 ciudadanos, pero el Sistema no les asignó la localidad sino a los 31 que aparecen en el reporte.

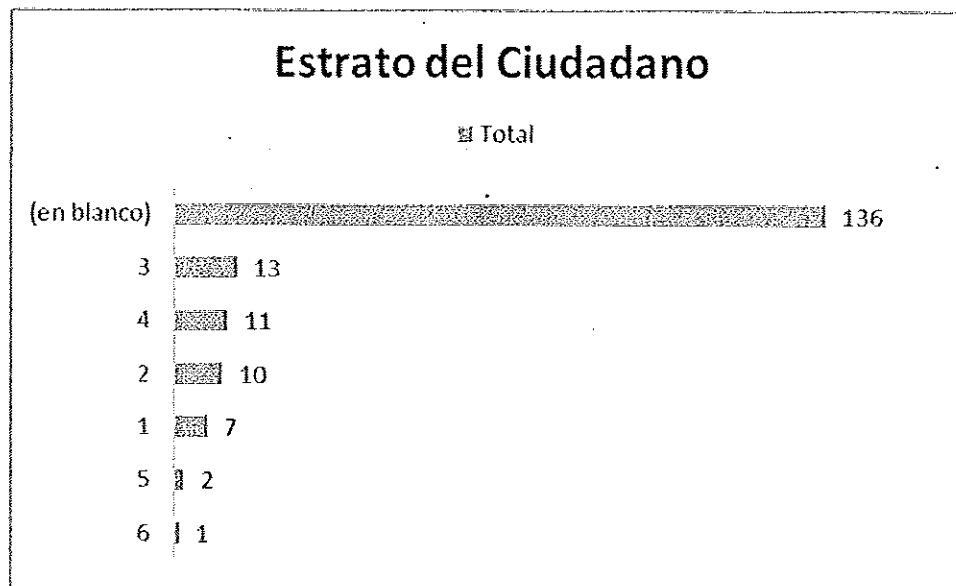
Del análisis de las 31 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: La Candelaria con un 5% de participación, Chapinero, Santa Fe y Teusaquillo con un 2.2% de participación respectivamente; así mismo, Usaquén, Fontibón y Suba con un 1.1% y finalmente, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Antonio Nariño y Kennedy con un 0.6% de participación.

Ms



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

Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



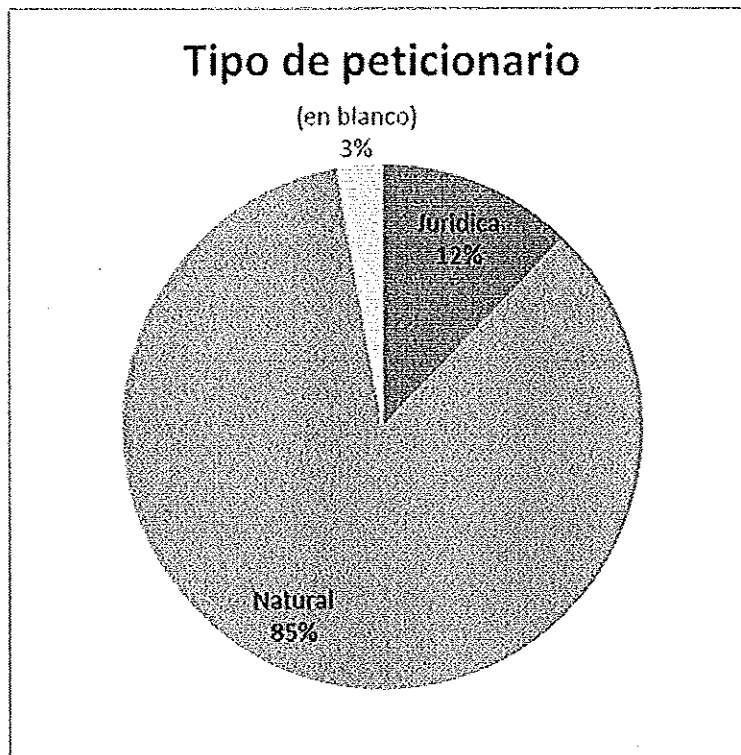
Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante, del análisis de los 44 datos registrados se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de los estratos: 3 con un 7.2%, 4 con un 6.1%, 2 con un 5.5%, 1 con un 3.8%, 5 con un 1.1% y 6 con un 0.5%.

N=



11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

El 85% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 12% corresponde a personas jurídicas; lo anterior, de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de septiembre de 2018. El porcentaje restante, 3%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	5	3%
Identificado	175	97%
Total	180	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

Ac



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

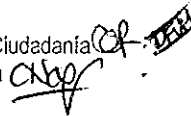
13. Conclusiones y recomendaciones.

Se puede concluir que el IDPC viene cumpliendo con el registro de todas las solicitudes ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como con la atención de solicitudes por los diferentes canales de interacción con la ciudadanía incluidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía.

Sin embargo, es importante mencionar que debido a las falencias que presenta el aplicativo fue necesario solicitar en cuatro ocasiones la base de datos del mes de octubre ya que contenía información de septiembre, no tenía datos de periodos anteriores, entre otras dificultades concernientes a la falta de datos o error en los mismos, en los ítems por dependencia, subtema, estado final de petición y fecha de finalización de la solicitud.


JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectaron: Cindy Orjuela y Diego Valencia – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía


C.O. DE

