



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-
Septiembre de 2018

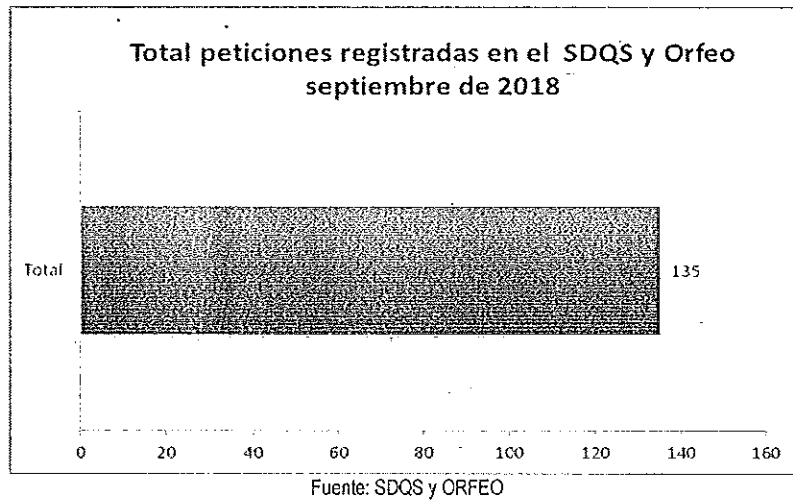
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "*Estatuto Orgánico de Bogotá*", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Septiembre 2018



INFORME MENSUAL SDQS MES DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

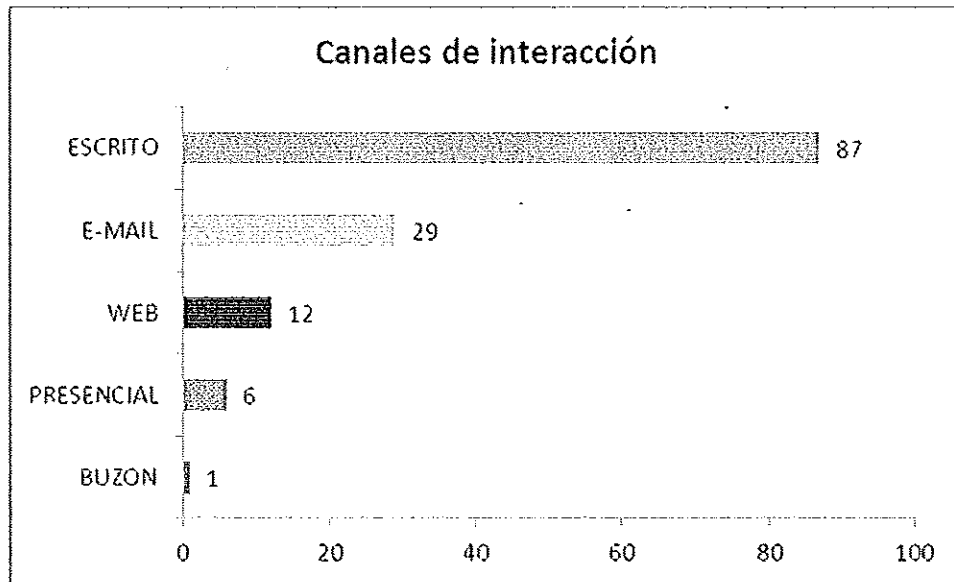


De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs-Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de septiembre se registraron ciento treinta y cinco requerimientos (135), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión 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 interacción con la ciudadanía, durante el mes de septiembre los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

¹ Artículo 3º - 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.

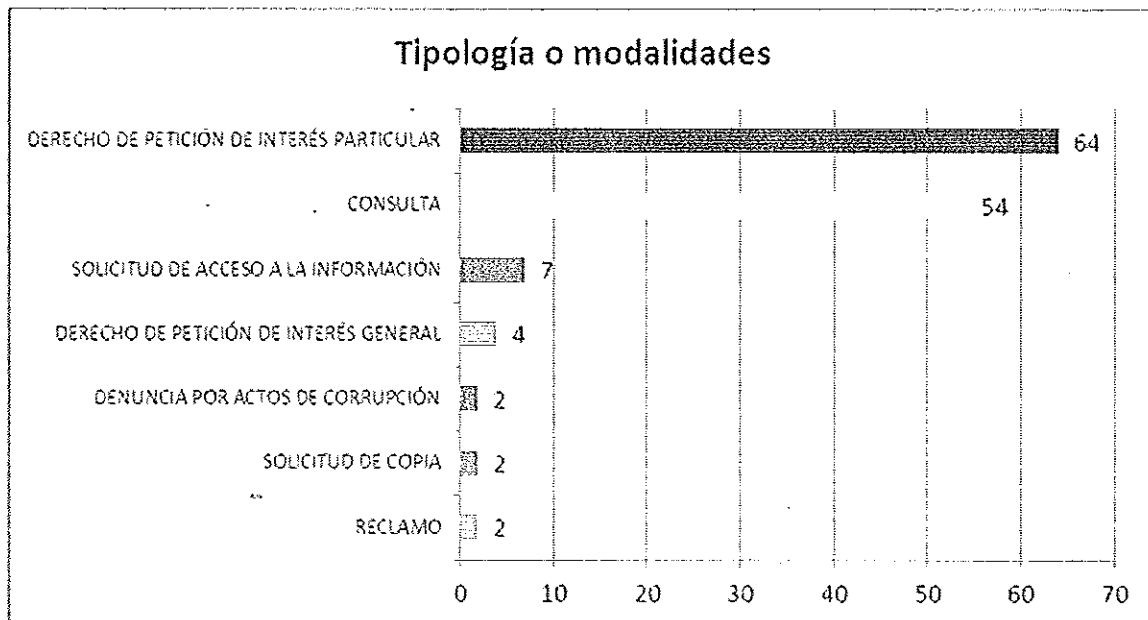


Fuente: SDQS y ORFEO

El canal "Escrito" representa el 64,4% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas seguido por los canales "E-Mail", con el 21,5%, "Web", con el 8,9%, "Presencial", con el 4,4% y "Teléfono", con el 0,7%.

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 septiembre corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos (135), el Derecho de Petición en Interés Particular con un 47.4% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Consulta el 40%, Solicitud de Acceso a la Información el 5.2%, Derecho de Petición en Interés General el 3%, Denuncia por actos de corrupción, Reclamo y Solicitud de Copia el 1.5% cada uno.

2272402018 Denuncia por actos de corrupción:

Asunto: Inconvenientes con la Junta de Acción Comunal urbanización Altamar

Se recibió a través del SDQS el 13 de septiembre de 2018 por parte del grupo de Control Interno Disciplinario, quienes determinaron que la petición no es de competencia de la Entidad, razón por la cual se efectuó el traslado el día 14 de septiembre al Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal -IDPAC.

2408782018 Denuncia por actos de corrupción:

Asunto: Intervención Deportiva el Salitre – Liga de Gimnasia de Bogotá

Se recibió a través del SDQS el 28 de septiembre de 2018 por parte del grupo de Control Interno Disciplinario, quienes determinaron que la petición no es de competencia de esa dependencia, razón por la cual se efectuó el traslado el día 5 de octubre a la Subdirección de Intervención de este Instituto.



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

1887082018 y 1887232018 Reclamo:

Asunto: Solicitud de control urbano al predio ubicado en la calle 70 b bis N° 120 - 53.

Se recibió a través del SDQS el 27 de julio de 2018, sin embargo este tipo de solicitud no puede ser considerado como reclamo toda vez que es una actuación administrativa que ejecuta el IDPC en razón a su misión. Por lo tanto, se procedió a su reclasificación.

2254132018 Reclamo:

Asunto: Demora excesiva en trámite de Resolución

Se recibió a través del canal correo electrónico el 6 de septiembre de 2018, se radicó en la Entidad con el número 20185110080442 del 6 de septiembre de 2018; fue asignada al Defensor del Ciudadano, quien realizó las gestiones pertinentes, dando respuesta mediante radicado de Orfeo 20185100067391 del 19 de septiembre de 2018.

2280742018 Reclamo:

Asunto: Demora en envío de copias solicitadas mediante radicado 2172762018.

Se recibió a través del SDQS el 13 de septiembre de 2018, se radicó en la Entidad con el número 20185110082692 del 14 de septiembre de 2018; fue asignada a la Subdirección General, quien realizó las gestiones pertinentes, dando respuesta mediante radicado de Orfeo 20182300068381 del 24 de septiembre de 2018.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 125 requerimientos recibidos durante el mes de septiembre, que representan el 93%, 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.



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

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

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	33	24.4
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	30	22.2
CONTROL URBANO	18	13.3
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9	6.7
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	8	5.9
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERES CULTURAL	4	3.0
EVALUACIÓN DE ANTEPROYECTOS	4	3.0
GESTIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	2.2
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	2.2
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	2.2
ESTUDIO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES Y MONUMENTOS EN ESPACIO PÚBLICO	2	1.5
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	1.5
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1.5
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	2	1.5
SOLICITUD DEL CONCEPTO TÉCNICO PARA LA EQUIPARACIÓN A ESTRATO UNO	2	1.5
ASUNTOS DEL DESPACHO	1	0,7
RECORRIDOS PATRIMONIALES	1	0,7
GESTIÓN DEL PATRIMONIO	1	0,7
EVALUACIÓN DE REPARACIONES LOCATIVAS Y OBRAS MÍNIMAS	1	0,7
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	0,7
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	1	0,7
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	0,7
CONTENIDOS DE LA PÁGINA WEB	1	0,7
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	1	0,7
PRESTAMO DE ESPACIOS DE LA ENTIDAD	1	0,7
TOTAL GENERAL	135	100%

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

De acuerdo con lo anterior, el subtema "Concepto Bien de Interés Cultural" con 33 solicitudes, las cuales representan el 24.4% 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 30 solicitudes, las cuales representan el 22,2% 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 18 solicitudes, las cuales representan el 13.3% 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

"Administrativo: Gestión Administrativa" con 9 solicitudes, las cuales representan el 6.7% de los requerimientos registrados, se encuentra en la cuarta posición de relevancia; en éste se incluyen las solicitudes de préstamo o uso de los inmuebles o muebles que son administrados por el IDPC.

"Protección e intervención del patrimonio cultural inmueble" con 8 solicitudes, las cuales representan el 5.9% 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 traslado
IDPAC	1	0.7%

Fuente: SDQS y ORFEO

6. Subtemas veedurías ciudadanas.

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

7. Peticiones cerradas del periodo.

En las siguientes tablas se despliega la información del total de requerimientos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC que fueron requeridas por la ciudadanía 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 80 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 período

Subdirección u Oficina	Total requerimientos Recibidos período actual	Total requerimientos Cerrados período actual	Total de requerimientos pendientes período actual	% total requerimientos cerrados período actual	% total requerimientos pendientes período actual
Defensor del ciudadano	1	1	0	100%	-
Atenc. Ciudadanía	2	2	0	100%	-
Sub. Intervención	82	18	64	22%	78%
Sub. Corporativa	4	3	1	75%	25%
Oficina Jurídica	32	2	30	6.3%	93.7%
Sub. General	4	4	0	100%	-
Sub. Divulgación	5	2	3	40%	60%
C. Disciplinario	2	1	1	50%	50%
Dirección General	3	3	0	100%	-
Total	135	36	99	26.7%	73.3%

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
Asesoría jurídica	38	33	5	86,8%	13,2%
Oficina de atención a la ciudadanía	1	1	-	100%	-
Subdirección de divulgación de los valores del patrimonio cultural	7	7	-	100%	-
Subdirección de intervención del patrimonio cultural	76	76	-	100%	-



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 general	3	3	-	100%	-
Subdirección de gestión corporativa	5	5	-	100%	-
Defensor del ciudadano	0	0	-	-	-
Total	130	125	5	96,2%	3,8%

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

- De los 135 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 36 requerimientos correspondientes al 26,7%.
- De los 130 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 125 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			Reclamo		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Términos Ley 1755 de 2015	30*			15*			15*			15*		
Asesora Jurídica				31	31	31	6	17	28			
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía							5	5	5			
Subdirección de Intervención	6	26,5	47	5	25,5	46	6	18,5	31	24	26,5	29
Subdirección General										7	7	7
Defensor del Ciudadano												
Subdirección de Gestión Corporativa							11	17,5	24			
Subdirección de Divulgación							9	11,5	14			

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles



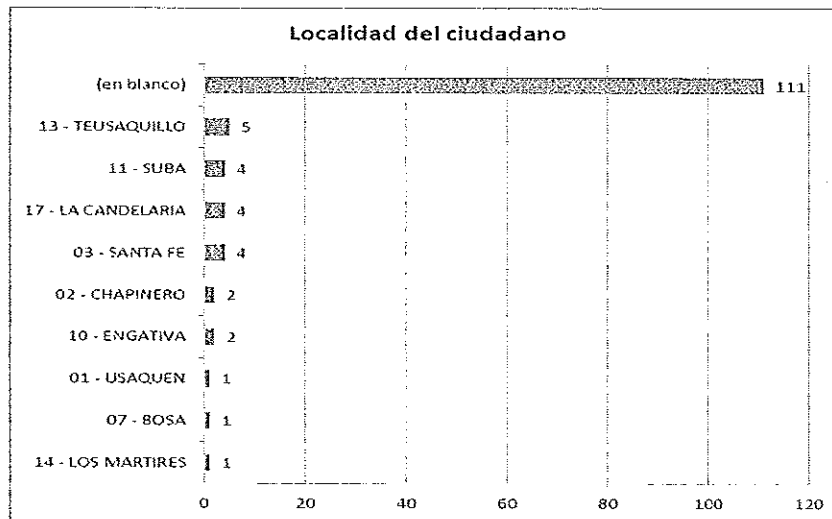
Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de Acceso a la Información		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Términos Ley 1755 de 2015	10*			10*		
Asesora Jurídica						
Subdirección de Intervención				18	18	18
Subdirección General						
Subdirección de Gestión Corporativa				11	11	11
Subdirección de Divulgación				8	8,5	9

*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

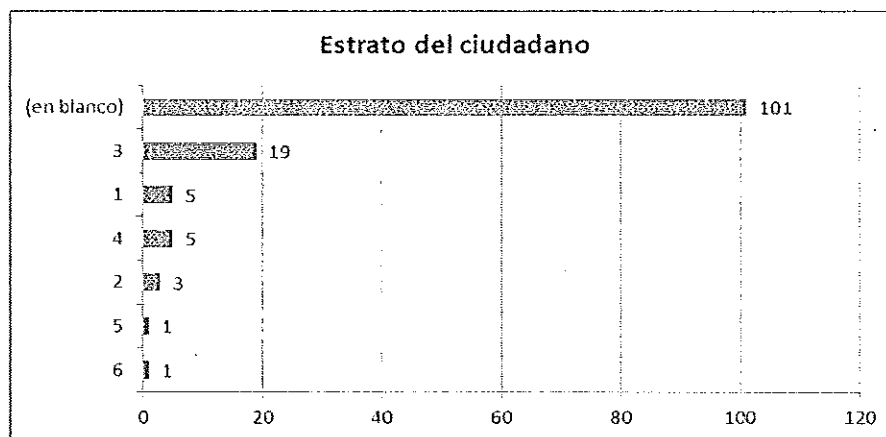
Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registró la localidad a la que pertenecen 24 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 72 ciudadanos, pero el Sistema no les asignó la localidad sino a los 24 que aparecen en el reporte.



Del análisis de las 24 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Teusaquillo con un 3,7% de participación, Suba, Candelaria y Santa Fe con un 3,0% de participación respectivamente.

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

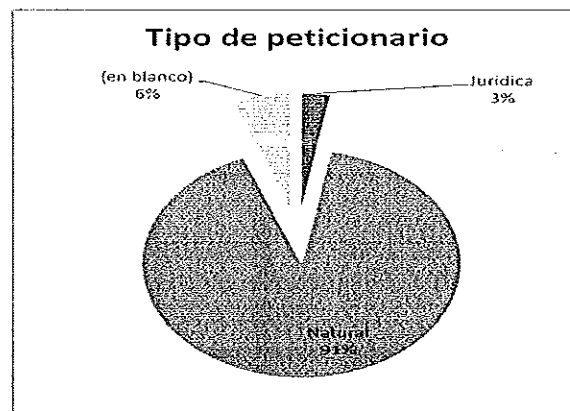
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante, del análisis de los 34 datos registrados se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de los estratos: 3 con un 14.1%, 1 y 4 con un 3.7%, 2 con 2.2% y 6 con un 0.7%.

11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO



El 91% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 3% 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, 6%, 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 94% corresponde a ciudadanos identificados y el 6% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	8	6%
Identificado	127	94%
Total	135	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

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.

Para el mes de octubre se comenzará a dar aplicación al procedimiento actualizado para la atención de PQRS, con el que se busca reducir los tiempos de respuesta de la Entidad a las peticiones recibidas, ejerciendo un mayor control por parte del Administrador central del SDQS en la gestión de las mismas; lo cual incluye la clasificación, aplicación de la TRD institucional y agendamiento de plazos de respuesta por tipo de petición, así como la asignación directa a los responsables de dar respuesta dentro de los términos de ley.



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