



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-
Enero 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

Enero 2019

M
Calle 8 N° 8-52
Teléfono: 355 0800
www.idpc.gov.co
Información: Línea 195

1 de 13

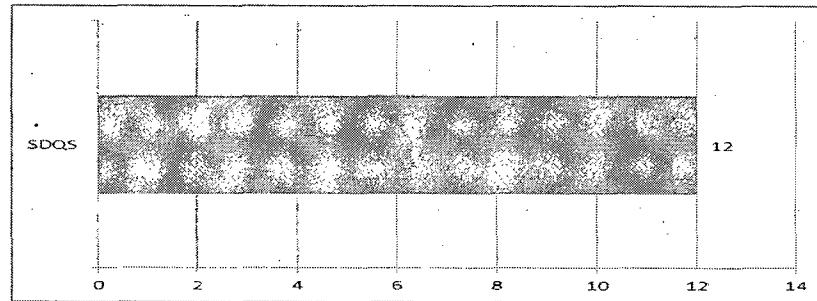
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

El logo consiste en un símbolo abstracto que parece una letra 'K' o una flecha, con una línea horizontal que se extiende a la izquierda.



INFORME MENSUAL SDQS MES DE ENERO 2019

1. Total de Peticiones recibidas en el mes.

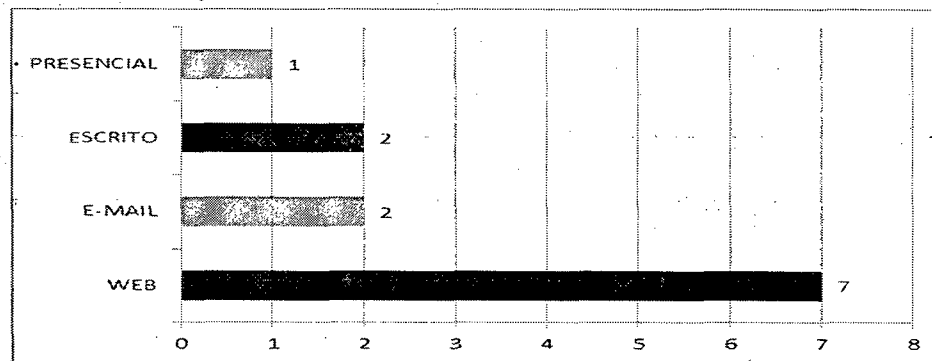


Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de enero el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural recibió doce (12) 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 enero 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 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.

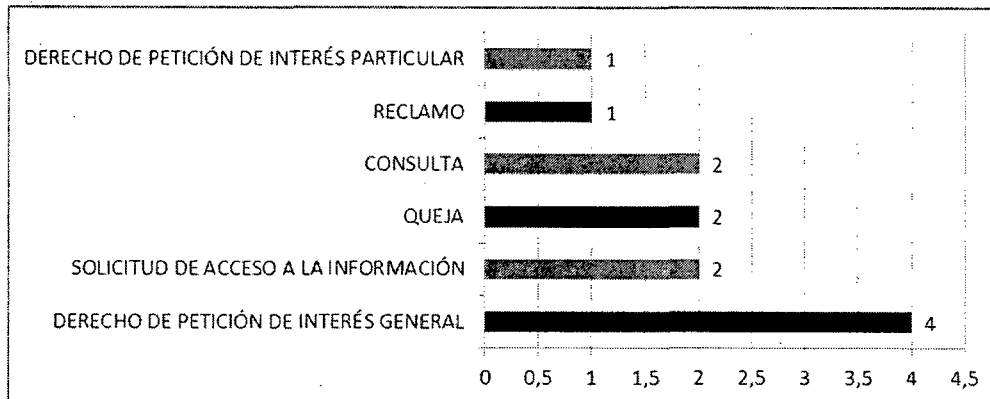


Fuente: SDQS y ORFEO

De los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó como principal canal el web: el 58% de los requerimientos se recibieron en la entidad por ese canal, seguido por el correo electrónico y el escrito con 17% cada uno, y el canal presencial con 8% 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 enero corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimiento recibidos (12), se evidencia que los derechos de petición de interés general fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 33%, las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: Solicitud de acceso a la información, queja y consulta 17% cada una, reclamo y derecho de petición de interés particular 8% respectivamente.

4. Subtemas.

SUBTEMA	Total	%
CONTROL URBANO	7	58%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	2	17%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	1	8%
CONSULTA DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	1	8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	8%
Total General	12	100%

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



Para identificar los subtemas principales durante el mes de enero se articuló la información registrada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con la reportada en la Matriz de seguimiento al SDQS, que contiene la relación de los subtemas desde el momento en que la petición es registrada en el SDQS.

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 del subtema se realiza en el momento en que se da respuesta al peticionario.

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

Control Urbano: Se recibieron 7 solicitudes que representan el 58% de las peticiones recibidas durante el periodo. A través de los controles urbanos el IDPC verifica el cumplimiento de las normas urbanísticas y arquitectónicas en lo concerniente a inmuebles de interés cultural del ámbito distrital, inmuebles colindantes a estos e inmuebles o áreas de espacio público pertenecientes a Sectores de Interés Cultural, a partir de la inspección visual de las obras de intervención que se ejecutan o ejecutaron en dichos inmuebles y sectores, teniendo en cuenta la existencia o no de los respectivos permisos.

Atención y Orientación General: Se recibieron 2 solicitudes, las cuales representan el 17% del total los requerimientos registrados. Este subtema incluye las solicitudes de la ciudadanía sobre información general de trámites y el portafolio de servicios prestados por las diferentes áreas misionales y de apoyo del IDPC.

Administrativo, Gestión de Planeación, Procesos y Seguimiento a la Gestión: Se recibió 1 solicitud, que representan el 8% del total de los requerimientos registrados. Este subtema incluye todos los requerimientos que corresponden a información sobre el seguimiento a planes, proyectos y/o programas que lidera el IDPC.

Consulta de Expedientes del Archivo de Bienes de Interés Cultural: Se recibió 1 solicitud, que corresponde al 8% del total de los requerimientos registrados. Estas solicitudes corresponden a la consulta de expedientes de Bienes Inmuebles de Interés Cultural, de predios colindantes y de los ubicados en sectores de interés cultural que reposan en el Archivo de Bienes de Interés Cultural de la entidad; fichas de valoración de BIC, proyectos de intervención en el espacio público de sectores de interés cultural e información técnica sobre los monumentos localizados en espacio público de sectores de interés cultural.

Traslado a Entidades Distritales: Se trasladó una solicitud por no ser competencia del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 12 solicitudes recibidas durante el mes de enero el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" una 1 (8%) solicitud que se realizó a la Veeduría Distrital.

Entidad	Total	Porcentaje sobre peticiones recibidas
Veeduría Distrital	1	8%
Total de traslados por no competencia	1	8%

Fuente: SDQS y ORFEO



6. Subtema 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 periodos anteriores.

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 gran cantidad de peticiones sin tramitar a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa –Oficina de atención a la ciudadanía sin ser de su competencia, las cuales fueron asignadas el mismo día de su ingreso a la dependencia competente.

Tabla 1. Peticiones recibidas y cerradas dentro del periodo

	Total requerimientos recibidos Período actual	Total requerimientos cerrados Período actual	%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	8	3	38%
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACION Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	2	100%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	1	50%
TOTAL	12	6	50%

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

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos cerrados de Periodos Anteriores	%
SUBDIRECCION DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	8	8	100%
SUBDIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	3	100%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	2	2	100%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN	1	1	100%



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

	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
TERRITORIAL			
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	100%
	15	15	100%

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

- De los 12 requerimientos recibidos en el periodo actual, se cerraron 6 requerimientos correspondientes al 50%.
- De los 15 requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron todos, es decir, el 100%.

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:

Promedio de Días Gestión	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total
OFICINA ASESORA JURÍDICA							20	20
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA			0			0		0
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL		8				11		10
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA			17	6			6	11
SUBDIRECCION DE INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	28	13	18		0			22
SUBDIRECCION DE GESTIÓN TERRITORIAL		25						25
Total general	28	15	14	6	0	6	13	17

Fuente: SDQS y ORFEO

Con respecto a lo anterior, se observa que en promedio las dependencias requieren de diecisiete (17) días para dar respuesta a los requerimientos. 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.

M

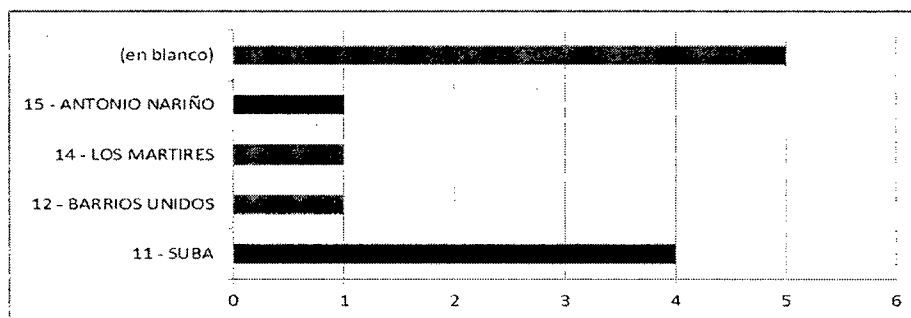
Calle 8 N° 8-52
Teléfono: 355 0800
www.idpc.gov.co
Información: Línea 195



Durante el mes de enero, de las 12 peticiones que ingresaron al sistema se debía dar respuesta dentro del periodo a siete (7), de las cuales solo seis (6) se respondieron en término, correspondiente al 86%.

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

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registraron cuatro (4) solicitudes de la localidad Suba, y una solicitud por cada una de las siguientes localidades Los Mártires, Antonio Nariño y Barrios Unidos. Frente a los demás requerimientos (5) no se conoce la localidad.



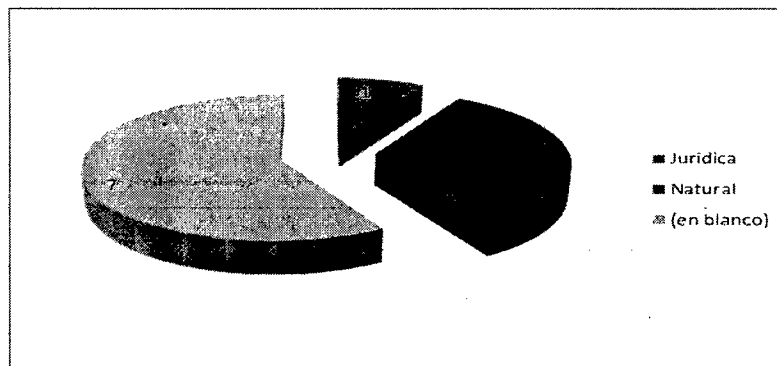
Fuente: SDQS y ORFEO

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.

11. Participación por tipo de requirente.

El 67% de las peticiones son realizadas por anónimos, el 33% corresponde a personas naturales y el 8% restante corresponde a personas jurídicas, de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de enero de 2018.



Fuente: SDQS y ORFEO



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

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 42% corresponde a ciudadanos identificados y el 58% a ciudadanos anónimos.

Nombre del petitorio	N	%
Anónimo	7	58%
Identificado	5	42%
Total	12	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

13. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se presentó un retraso en el registro de las solicitudes ciudadanas que ingresaron por otros canales de atención diferentes al SDQS, razón por la cual el informe contiene solo 12 peticiones recibidas en el periodo por el sistema Bogotá te Escucha. De éstas, 6 fueron cerradas en término dentro del periodo del informe y las restantes continúan su gestión durante el mes de febrero. En el siguiente periodo, el equipo de atención a la ciudadanía dará continuidad a las acciones de mejora, para garantizar la oportunidad de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Finalmente, es importante mencionar que debido a las falencias que presenta el aplicativo es necesario articular y completar la información que se registra en el Sistema con el seguimiento que realiza el equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía sobre los requerimientos recibidos.



JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Ángela Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía *acc*.
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía *CNag*.