




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-
Febrero 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

Febrero 2019

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

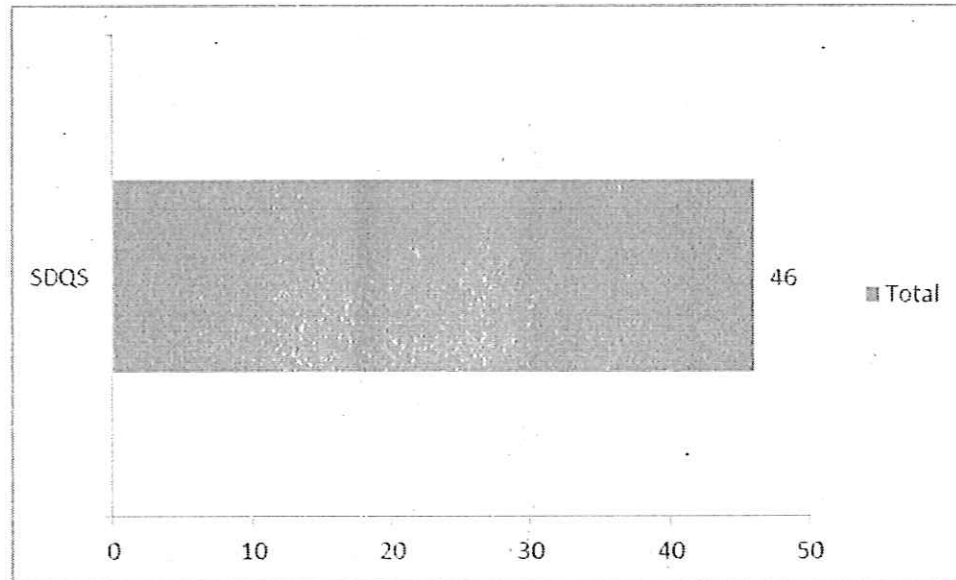
1 de 11

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



INFORME MENSUAL SDQS MES DE FEBRERO 2019

1. Total de Peticiones recibidas en el mes.



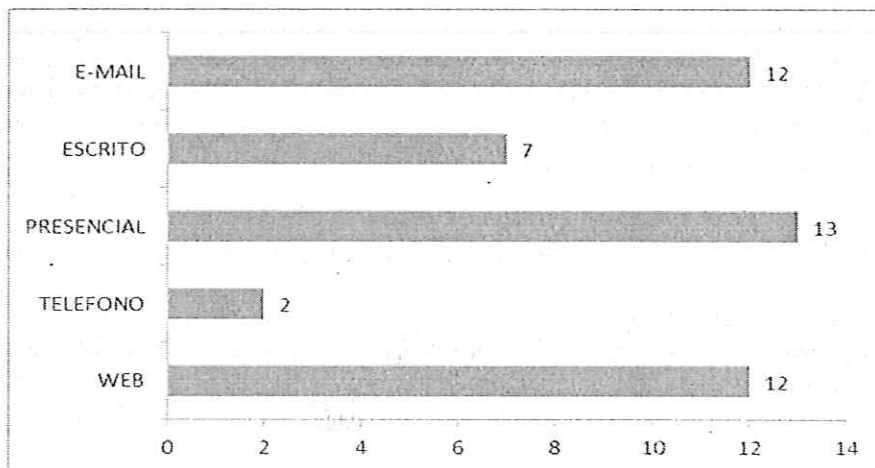
Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdq- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de febrero el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural recibió cuarenta y seis (46) 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 febrero 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.

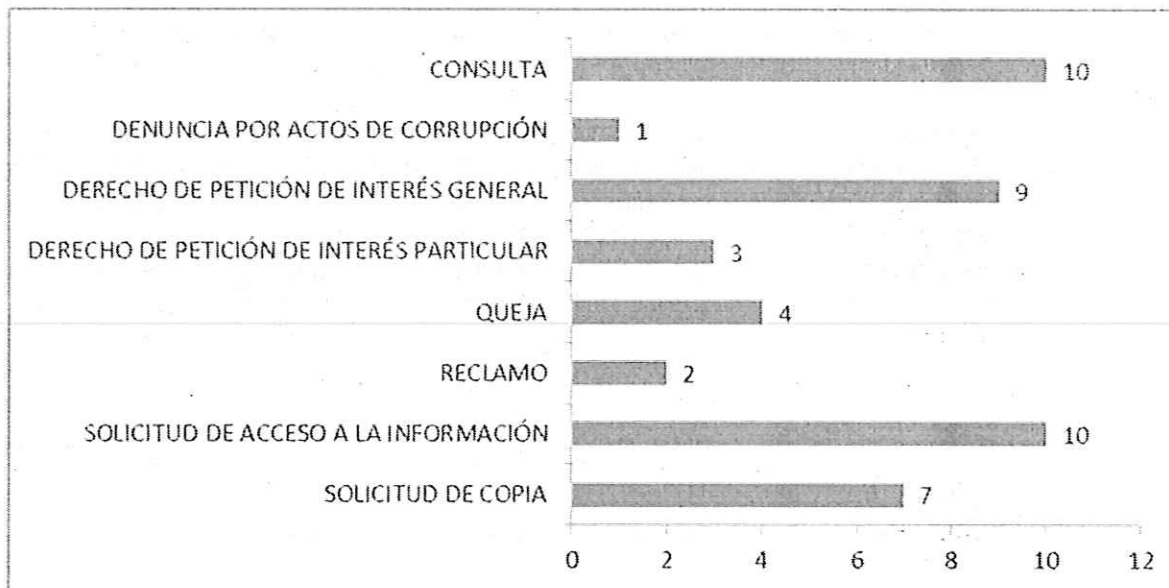


Fuente: SDQS y ORFEO

De los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó como principal canal el presencial a través del cual se recibió el 28% de los requerimientos, seguido de los canales web y correo electrónico con el 26% cada uno, el escrito con el 15%, y el telefónico con el 4% 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 febrero corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

M



Del total de requerimiento recibidos (46), se evidencia que consultas y solicitud de acceso a la información fueron las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 22% cada una; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: Derecho de petición de interés general 20%, queja 9%, derecho de petición de interés particular con 7%, reclamo con el 4% cada una, solicitud de copia 15% y denuncias por actos de corrupción 2% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron una (1) denuncia por acto de corrupción, cuatro (4) quejas y dos (2) reclamos, se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

Denuncia por acto de corrupción (1):

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 419382019; y se realizó su **traslado** por el mismo sistema SDQS a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte (SDRD), por no ser competencia de la entidad.

Quejas (4):

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 378182019 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número 20195110012742; y se le dio trámite como una **consulta** puesto que se trató de un Control Urbano en el predio de la Calle 7 No 5-66; se dio respuesta definitiva con el radicado 201930500012651.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 403992019 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número 20195110012152; y se le dio trámite como **reclamo** puesto que se trataba de la respuesta dada a una solicitud ciudadana a un correo que no se había dejado para notificación; se dio respuesta definitiva con el radicado 20191100012961.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 427432019 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número 20195110012792; y se le dio trámite como **reclamo** puesto que el ciudadano estaba inconforme frente a los procedimientos de consulta del archivo BIC de la entidad; se dio respuesta definitiva con el radicado 20195130011311.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 430232019 y radicado en el sistema de gestión documental Orfeo con el número 20195110013242 el cual se le dio trámite como una consulta puesto que se trató de un control Urbano en el predio de la Carrera 70 No 120-04, se dio respuesta final en el SDQS informado que la petición obedece a un trámite propio de la entidad el cual puede consultar en el link <http://idpc.gov.co/tramites/>, donde encontrara relacionando los requisitos y todo lo que se debe surtir para realizar el trámite directo ante el IDPC.

Reclamos (2):

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 381812019 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número 20195110011672, mediante el cual se solicita celeridad en la evaluación del proyecto radicado 20185110096882 de la Carrera 14 No. 43-41/45/49; se dio respuesta definitiva con el radicado 20193060011261.

NT



- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 391702019 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número 20195110011632; mediante el cual se solicita respuesta a la solicitud de evaluación de la intervención del inmueble ubicado en la Transversal 71D No 6-30 sur, realizada por CORPARQUES el 22 de mayo de 2018 Rad 20185110043642; se le dio respuesta definitiva con el radicado 20193060011391.

4. Subtemas.

SUBTEMA	TOTAL	%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	6,5
RECORRIDOS PATRIMONIALES	2	4,3
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	4,3
PRESTAMO DE ESPACIOS DE LA ENTIDAD	1	2,2
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	2,2
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	1	2,2
GESTIÓN DE PATRIMONIO	2	4,3
EVALUACIÓN DE ANTEPROYECTOS	5	10,9
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	2,2
CONTROL URBANO	4	8,7
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERES CULTURAL	1	2,1
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	6	13,0
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	2,2
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	1	2,2
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	5	10,9
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	8,7
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	13,0
Total	46	100

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

Para identificar los subtemas principales durante el mes de febrero 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 cinco subtemas con más registros durante el mes de febrero son:



- Concepto de Bien de Interés Cultural: Se recibieron 6 solicitudes que representan el 13.0%. El IDPC atiende las solicitudes de los ciudadanos sobre conceptos técnicos relacionados con la norma aplicable al patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad con relación a los Bienes de Interés Cultural.
- Administración del Talento Humano: Se recibieron 6 solicitudes que representan el 13.0% de las peticiones; entre otros temas, incluyen las solicitudes de información general frente a temas de pasantías, historias laborales y ofertas laborales.
- Evaluación de Anteproyectos: Se recibieron 5 solicitudes que representan el 10.9%. El IDPC evalúa las solicitudes ciudadanas y verifica el cumplimiento de las normas patrimoniales, con el fin de proteger, salvaguardar, recuperar y conservar el patrimonio cultural de la ciudad.
- Administrativo: Gestión Jurídica y Legal: Se recibieron 5 solicitudes, que representan el 10.9% de las peticiones, relativas a temas contractuales del IDPC.
- Control Urbano: Se recibieron 4 solicitudes, que representan el 8.7% de las peticiones. 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.
- Administrativo: Gestión Administrativa: Se recibieron 4 solicitudes, que representan el 8.7% de las peticiones, mediante las cuales se solicita información referente a temas administrativos del IDPC.

Los subtemas con menos registros durante el mes de febrero son:

- Recorridos Patrimoniales, Gestión De Patrimonio, Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: Se recibieron 2 solicitudes de cada subtema, las cuales representan el 4.3% de las peticiones.
- Préstamo de Espacios de La Entidad, Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural, Patrimonio Cultural Inmaterial, Defensor de la ciudadanía, Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural, Atención y Servicio a la Ciudadanía, Atención y orientación general: Se recibió 1 solicitud de cada uno de estos subtemas, que representa el 2.2% de las peticiones.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 46 solicitudes recibidas durante el mes de febrero el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" tres (3) peticiones a las siguientes entidades: Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), Secretaría de Cultura Recreación y Deporte (SCRD) y Secretaría Distrital de Planeación (SDP).

js



Entidad	Total	%
IDPAC	1	100%
SECRETARÍA DE CULTURA	1	100%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	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 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.

Tabla 1. Peticiones recibidas y cerradas dentro del período

DEPENDENCIAS	Total requerimientos recibidos Período actual	Total requerimientos cerrados Período actual	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	1	0	0%
SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	19	5	26%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	14	7	50%
SUBDIRECCION DE DIVULGACIÓN DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	6	4	67%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	100%
ASESORÍA JURÍDICA	5	2	40%
TOTAL	46	19	41%

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

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

DEPENDENCIA	Total Requerimiento pendiente periodo anterior	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	5	5	100%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	1	50%
TOTAL	7	6	86%

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



- De los 46 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 19 requerimientos correspondientes al 41%.
- De los 7 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 6, es decir, el 86%. Una petición registrada en el mes de enero no se reportó en la base de datos del SDQS enviado por la Secretaría General durante ese mes, pero sí aparece incluida en la base enviada para el mes de febrero. Razón por la cual la totalidad de requerimientos pendientes por cerrar del periodo anterior son siete (7), de los cuales seis (6) fueron finalizados en término y cargados a la plataforma oportunamente.

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							
Dependencia	CONSULTA A (30 Días Hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 Días Hábiles)	QUEJA (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 Días Hábiles)
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	3		12		10	10	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			3	3		17	8
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL			2			5	
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2					
ASESORIA JURIDICA			6				9
Total general	3	2	6	3	10	11	8

Fuente: SDQS y ORFEO

De los días promedio que registro para cada una de las diferentes peticiones se registró el siguiente promedio:

- Consulta: 3 días promedio.
- Denuncias por actos de corrupción: 2 días promedio.
- Derecho de petición de interés General: 6 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 3 días promedio.
- Queja: 10 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 11 días promedio.

157

