



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-
Marzo 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

Marzo 2019

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

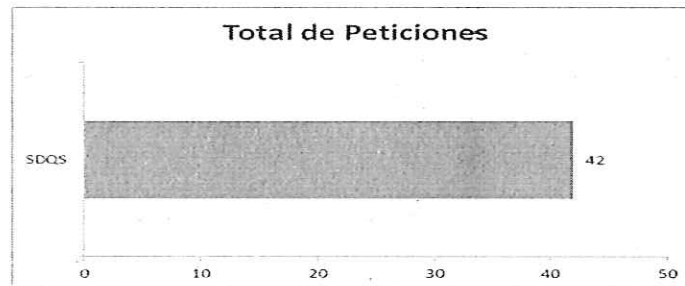
1 de 13

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



INFORME MENSUAL SDQS MES DE MARZO 2019

1. Total de Peticiones recibidas en el mes.

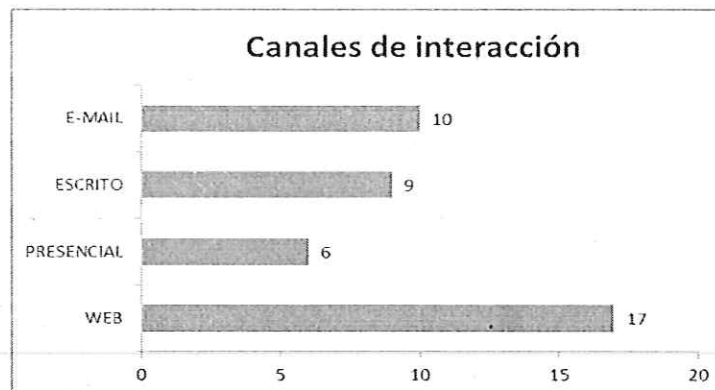


Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de marzo el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural recibió cuarenta y dos (42) 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 marzo los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:



Fuente: SDQS y ORFEO

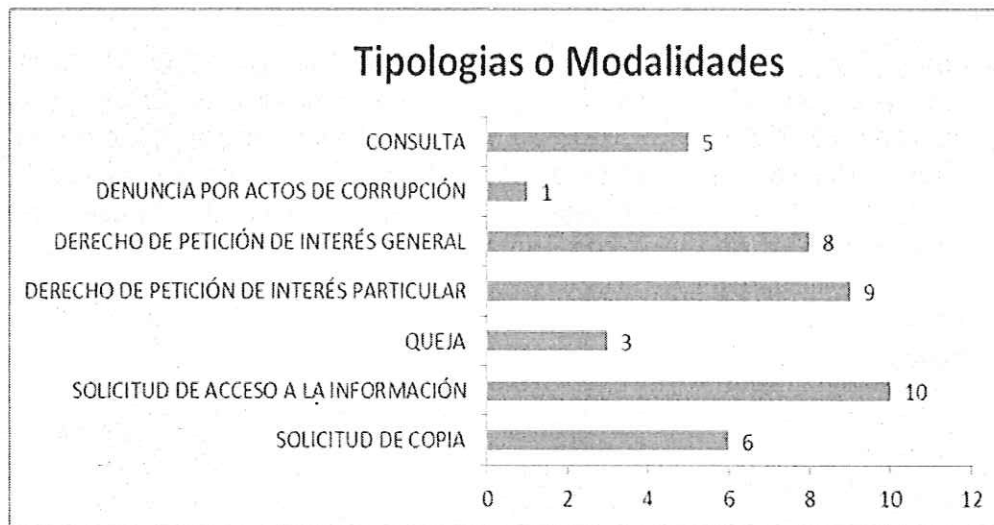
¹ Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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.



De los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó como principal canal web a través del cual se recibió el 41% de los requerimientos, seguido de los canales electrónico con el 24%, el escrito con el 21%, y el presencial con el 14% 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 marzo corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimiento recibidos (42), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 25%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: Derecho de petición de interés particular 21%, petición de interés general con 19%, solicitud de copia 14%, consulta con 12%, queja 7%, 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, y tres (3) quejas, se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

(Denuncia por acto de corrupción)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 526712019; y se realizó su traslado por el mismo sistema SDQS a la Secretaría de Seguridad (SD), por no ser competencia de la entidad.



(Queja)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 523962019 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195100016172, relativa a la restauración del Palacio Liévano; se dio respuesta definitiva con el radicado 20193070014451.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 601112019 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110018062; se le dio trámite como una consulta puesto que se trató de un Control Urbano en el predio de la Carrera 71A No 122-09 y Calle 120 No 70-91. Se dio respuesta final en el SDQS informado que la petición obedece a un trámite propio de la entidad y que la información se puede consultar en el link <http://idpc.gov.co/tramites/>, donde encontrará relacionados los requisitos y todo lo que se debe surtir para realizar el trámite directo ante el IDPC.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 649732019 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número el radicado 20195110019422; se le dio trámite como una consulta puesto que se trató de un Control Urbano en el predio de la Calle 120 No.70-91. Se dio respuesta final en el SDQS informado que la petición obedece a un trámite propio de la entidad y que la información se puede consultar en el link <http://idpc.gov.co/tramites/>, donde encontrará relacionados los requisitos y todo lo que se debe surtir para realizar el trámite directo ante el IDPC.

4. Subtemas.

SUBTEMA	TOTAL	%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	2,4
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	2	4,8
RECORRIDOS PATRIMONIALES	1	2,4
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	3	7,1
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	7,1
INFORMACION GENERAL	13	31,0
GESTIÓN DE PATRIMONIO	1	2,4
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	4,8
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	2	4,8
EQUIPARACIÓN AL ESTRATO 1	1	2,4
CONTROL URBANO	3	7,1
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS	1	2,4



SUBTEMA	TOTAL	%
CULTURAL		
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	3	7,1
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	3	7,1
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	2	4,8
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2,4
Total general	42	100

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

Para identificar los subtemas principales durante el mes de marzo 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 subtemas con más registros durante el mes de marzo fueron:

- Información General: Se recibieron 13 solicitudes que representan el 31%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
- Concepto de Bien de Interés Cultural, Atención y orientación general, Control Urbano, Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble y Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: Se recibieron 3 solicitudes de cada subtema, que representan el 7.1% cada uno.

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

- Administrativo: Gestión Jurídica y Legal, Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico, Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá, Transparencia y Acceso a la Información Pública: Se recibieron 2 solicitudes de cada subtema, que representan el 4.8% cada uno.
- Administración del Talento Humano, Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural, Equiparación al Estrato 1, Gestión de Patrimonio, Recorridos Patrimoniales y Traslado a Entidades Distritales: Se recibió 1 solicitud de cada uno de estos subtemas, que representan el 2.4% cada uno.



5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 42 solicitudes recibidas durante el mes de marzo el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" una (1) petición a la Secretaría de Seguridad:

Entidad	Total	%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	100
Total general	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 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.

Tabla 1. Peticiones recibidas y cerradas dentro del periodo

DEPENDENCIAS	Total requerimientos recibidos Período actual	Total requerimientos cerrados Período actual	%
OFICINA ASESOR JURÍDICA	2	2	100%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	100%
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	7	3	43%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	15	13	87%
SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	14	7	50%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	3	1	33%
Total general	42	27	

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



- De los 42 requerimientos recibidos en el período actual se cerraron 27 requerimientos, correspondientes al 64%.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

DEPENDENCIA	Total Requerimiento pendiente periodo anterior	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	1	1	100%
SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	10	10	100%
SUBDIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA	13	13	100%
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	4	4	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	3	100%
Total general	31	31	

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

- De los 31(*) requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron en término en su totalidad, lo que corresponde al 100% de cumplimiento.

(*) Nota aclaratoria: En el informe del mes de febrero quedaron por responder 28 peticiones ciudadanas (ver informe publicado); sin embargo, en el presente informe se relacionan 31 requerimientos de periodos anteriores, puesto que tres (3) peticiones registradas en el SDQS en el mes de febrero asignadas a otras entidades del Distrito fueron trasladadas al IDPC sólo en el mes de marzo. Para el Instituto estas 3 peticiones corresponden al periodo actual, pero en el SDQS mantienen la fecha de registro al momento en el que la ciudadanía los interpuso ante la Administración Distrital.

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:

ND



Promedio de Días Gestión								
	SOLICITUD DE COPIA (10 Días Hábles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 Días Hábles)	RECLAMO (15 Días Hábles)	QUEJA (15 Días Hábles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 Días Hábles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 Días Hábles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 Días Hábles)	CONSULTA (30 Días Hábles)
SUBDIRECCION GENERAL		6			17			
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL		12	15	17	0	13		25
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	8	14		3	10	6		4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL		6				12		
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO							0	
DEFENSOR DEL CIUDADANO			14					
ASESORIA JURIDICA	8	10				12		26
Total general	8	10	15	10	9	11	0	18

Fuente: SDQS y ORFEO

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

- Consulta: 18 días promedio.
- Denuncias por actos de corrupción: 0 días promedio.
- Derecho de petición de interés General: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 9 días promedio.
- Queja: 10 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 10 días promedio.
- Solicitud de copias: 8 días promedio.

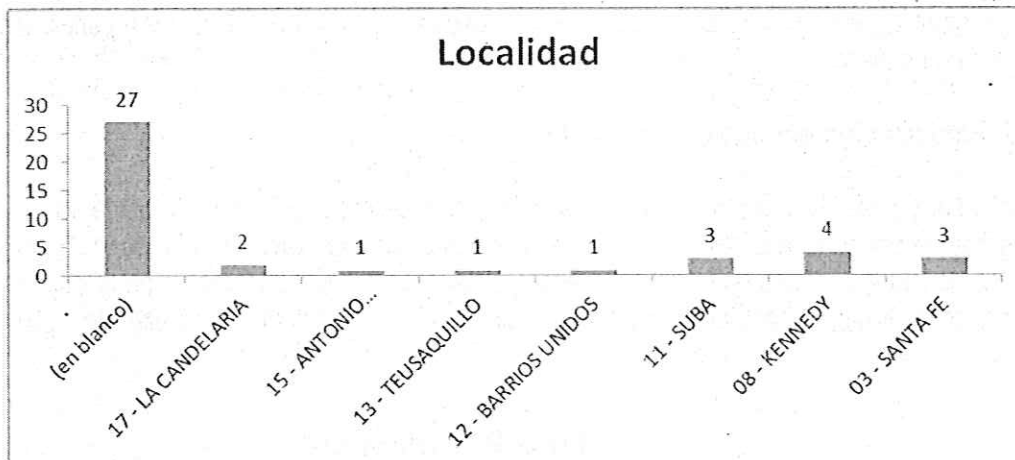
Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término, próximos a vencerse y fuera de término.

Durante el mes de marzo, de las 42 peticiones que ingresaron al sistema se debía dar respuesta dentro del periodo a seis (6) requerimientos y respondieron en término, lo que corresponde al 100%.

M



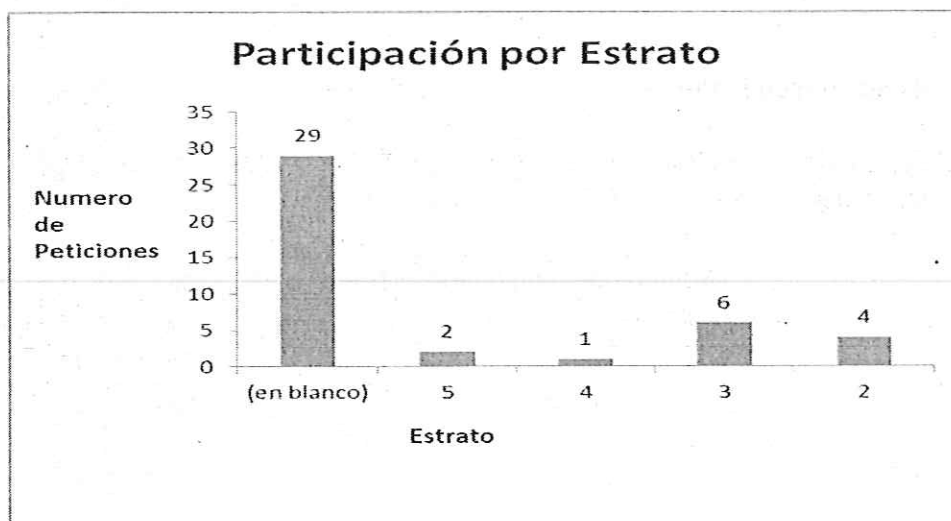
9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



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 46 peticiones se registró la localidad, así: 4 de la localidad de Kennedy, 3 requerimientos de cada una de las localidades de Suba y Santa Fe, 2 requerimientos de La Candelaria, y 1 requerimiento de cada una de las Localidades de Antonio Nariño, Teusaquillo y Barrios Unidos. Frente a los demás requerimientos (27) no se reportó la localidad.

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



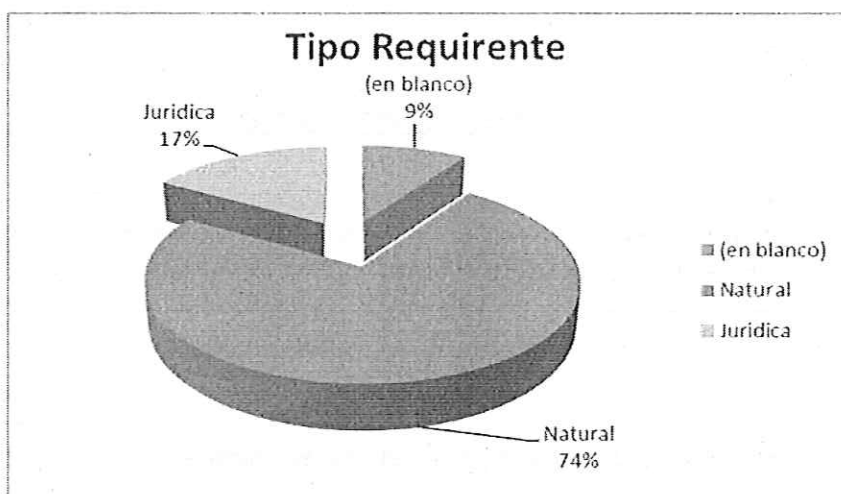
Fuente: SDQS y ORFEO



Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejás y Soluciones, durante el período en mención se registraron 6 peticiones correspondiente al estrato 3, 4 peticiones al estrato 2, 2 al estrato 5 y 1 al estrato 4. Frente a los demás peticiones (29) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente:

Del total de las 42 peticiones recibidas en el mes de marzo, 31 correspondientes al 74% fueron realizadas por personas naturales; 7 peticiones, que corresponden al 17%, por personas jurídicas; y las 4 peticiones restantes, correspondientes al 9%, fueron interpuestas como anónimos; lo anterior, de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de marzo de 2019.



Fuente: SDQS y ORFEO

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 88% corresponde a ciudadanos identificados y el 12% a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Numero	%
ANÓNIMO	5	12
IDENTIFICADO	37	88
TOTAL	42	100

Fuente: SDQS y ORFEO



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

13. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registró la totalidad de las peticiones (42) en el sistema Bogotá Te Escucha. De las 42 solicitudes que ingresaron al IDPC quedaron pendientes 27 por cerrar en el mes de abril.

La Subdirección de Gestión Corporativa continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes para garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.



JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía *Danilo S.*

Ángela Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Revisó: Catalina Nagy Patiño – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía *Catalina Nagy*

