



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- Mayo 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

Mayo 2019

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

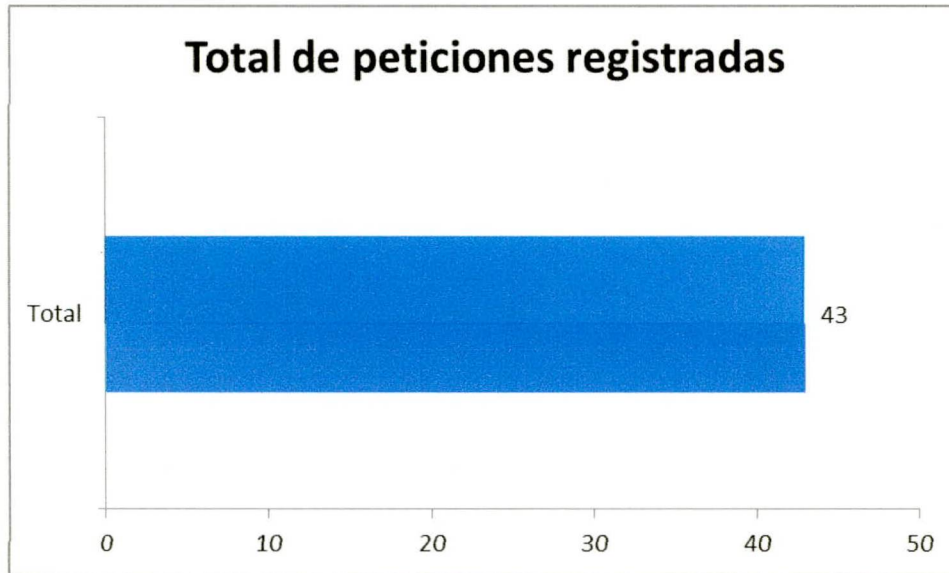
1 de 11

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



INFORME MENSUAL SDQS MES DE MAYO 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 mayo el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural recibió cuarenta y tres (43) 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.

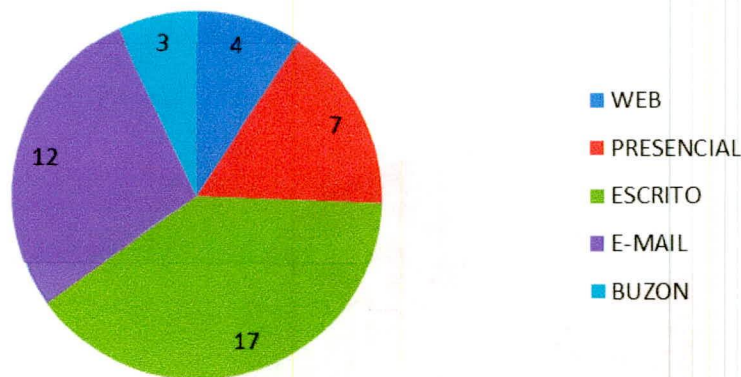
2. Canales de interacción.

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 abril 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.



Canales de Interacción



Fuente: SDQS y ORFEO

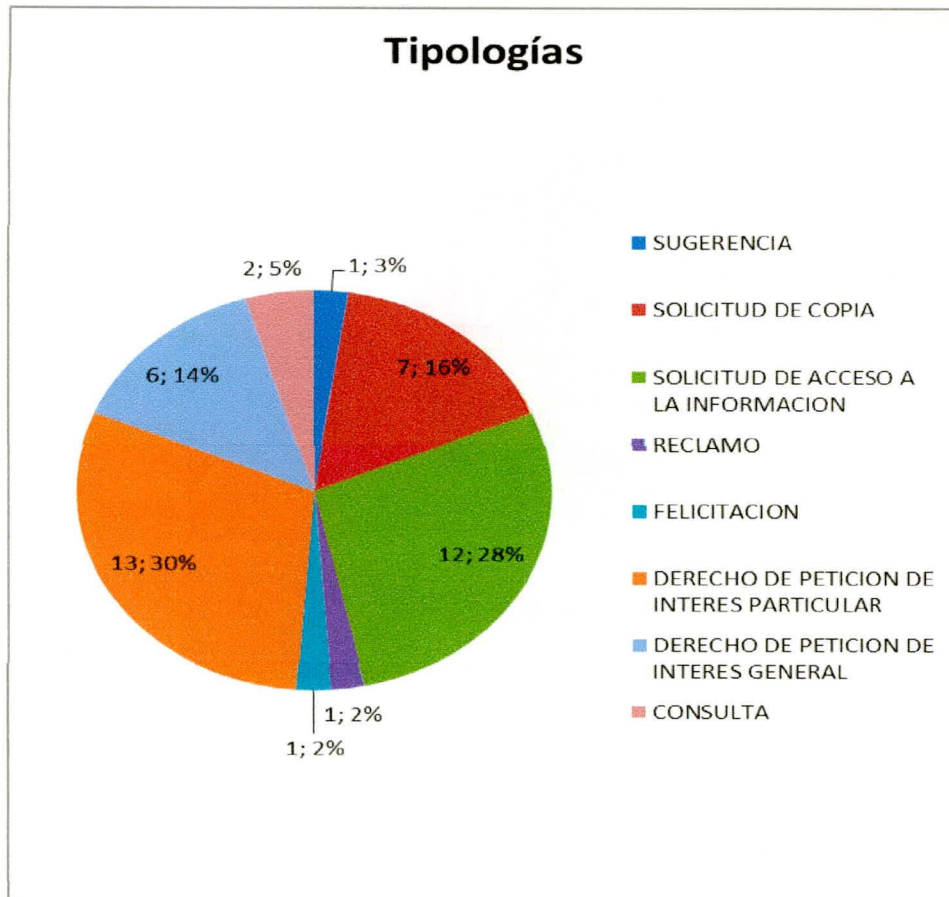
De los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el escrito como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 40% de los requerimientos, seguido de los siguientes canales: correo electrónico con el 28%, presencial con el 16%, web con el 9%, y buzón con el 7% 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 mayo corresponden a:



Tipologías



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimiento recibidos (43), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 30%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: la solicitud de acceso a la información 28%, solicitud de copia con el 16%, petición de interés general con 14%, consulta con 5%, reclamo con el 2%, felicitación con el 2% y sugerencia con el 2% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un (1) reclamo, se procedió a dar trámite al mismo de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 1269172019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195100037582; se hizo seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano, puesto que informa que no le ha sido posible solicitar una cita para asesoría técnica. Se dio respuesta mediante radicado 20195130034311 del 5 de junio de 2019.



4. Subtemas.

SUBTEMA	TOTAL	Porcentaje
SOLICITUD DEL CONCEPTO TECNICO PARA LA EQUIPARACION A ESTRATO UNO.	1	2%
PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	1	2%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	1	2%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	4%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	2%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	1	2%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PUBLICO EN SIC	1	2%
INFORMACION GENERAL	23	42%
GESTION DE PATRIMONIO	1	2%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTA	1	2%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	3	5%
ESTUDIO DE SOLICITUDES DE INTERVENCION DE BIENES MUEBLES Y MONUMENTOS EN ESPACIO PUBLICO	1	2%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERES CULTURAL	1	2%
CONCEPTO DE BIEN DE INTERES CULTURAL	1	2%
BIC- INMUEBLES MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLOGICO.	2	4%
ATENCION Y ORIENTACION GENERAL	3	5%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	1	2%
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	1	2%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	9	16%
Total general	55	100%

La identificación de los subtemas principales durante el mes de mayo corresponde a la información del Sistema Bogotá te escucha - SDQS, que contiene la relación de los subtemas desde el momento en que la petición es registrada en el SDQS; a partir de este mes, el sistema arroja los subtemas tanto de las peticiones registradas en el período (43), como de las peticiones pendientes por resolver de períodos anteriores (22), para un total de 55 peticiones ciudadanas.

De acuerdo con lo anterior, el subtemas con más registros durante el mes de mayo fue:

- Información General: Se recibieron 23 solicitudes que representan el 42%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
- Administración del Talento Humano: Se recibieron 9 solicitudes que representan el 16%. Este subtema incluye las solicitudes de información general frente a temas de pasantías, historias laborales y ofertas laborales.

M/



- Atención y orientación general: Se recibieron 3 solicitudes que representan el 5%. 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.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se recibieron 3 solicitudes que representan el 5%. Este subtema incluye las solicitudes de los ciudadanos sobre conceptos técnicos relacionados con la norma aplicable al patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad.

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

- Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados y BIC – Inmuebles, muebles y Patrimonio Arqueológico. Se recibieron 2 solicitudes de cada subtema, que representan el 4% cada uno
- Administrativo: Traslado a Entidades Distritales, Control Urbano, Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá, Transparencia y Acceso a la Información Pública: Se recibió 1 solicitud de cada uno de estos subtemas, que representan el 2% cada uno.
- Solicitud de Concepto Técnico para la Equiparación a Estrato 1, Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble, Programa Enlucimiento de Fachadas, Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural, Patrimonio Cultural Inmaterial, Intervenciones en la red vial y espacio público en SIC, Gestión del Patrimonio, Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá, Estudio de Solicitudes de Intervención de Bienes Muebles y Monumentos en espacio público, Consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural, Concepto de Bien de Interés Cultural, BIC – Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico, Administrativo Gestión Jurídica y Legal, y Administrativo Gestión Administrativa. Se recibió 1 solicitud de cada uno de estos subtemas, que representan el 2% cada uno.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 43 solicitudes registradas durante el mes de mayo el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó cinco (5) peticiones, las cuales fueron enviadas de la siguiente manera: dos (2) al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), dos (2) al Instituto Distrital de Recreación y Deporte, y una (1) a la Secretaría de Ambiente.



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

Entidad	Total	PORCENTAJE
IDPAC	2	40,00%
IDRD	2	40,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	20,00%
Total general	5	100,00%

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 la siguiente tabla 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 periodos anteriores.

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
ASESORÍA JURÍDICA	1	1	2
DEFENSOR DEL CIUDADANO		2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		1
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2		2
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	1	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	9	5	14
SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	14	12	26
SUBDIRECCIÓN GENERAL	4	1	5
Total general	33	22	55

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

- De los 43 requerimientos recibidos en el periodo actual se cerraron 33 requerimientos, correspondientes al 77%.
- De los requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 22 requerimientos, correspondientes al 100%. Dos (2) de estos requerimientos de periodos anteriores corresponden a traslados.

M



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:

	CONSULTA (30 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 Días Hábiles)	RECLAMO (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 Días Hábiles)	Total general
SUBDIRECCION GENERAL		12	15				13
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	7	9	9		5		8
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		5	11	7	7	6	7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL			4		10		8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			1		1		1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	9						9
DEFENSOR DEL CIUDADANO				13			13
ASESORIA JURIDICA			8				8
Total general	8	10	9	11	6	6	8

Fuente: SDQS y ORFEO

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

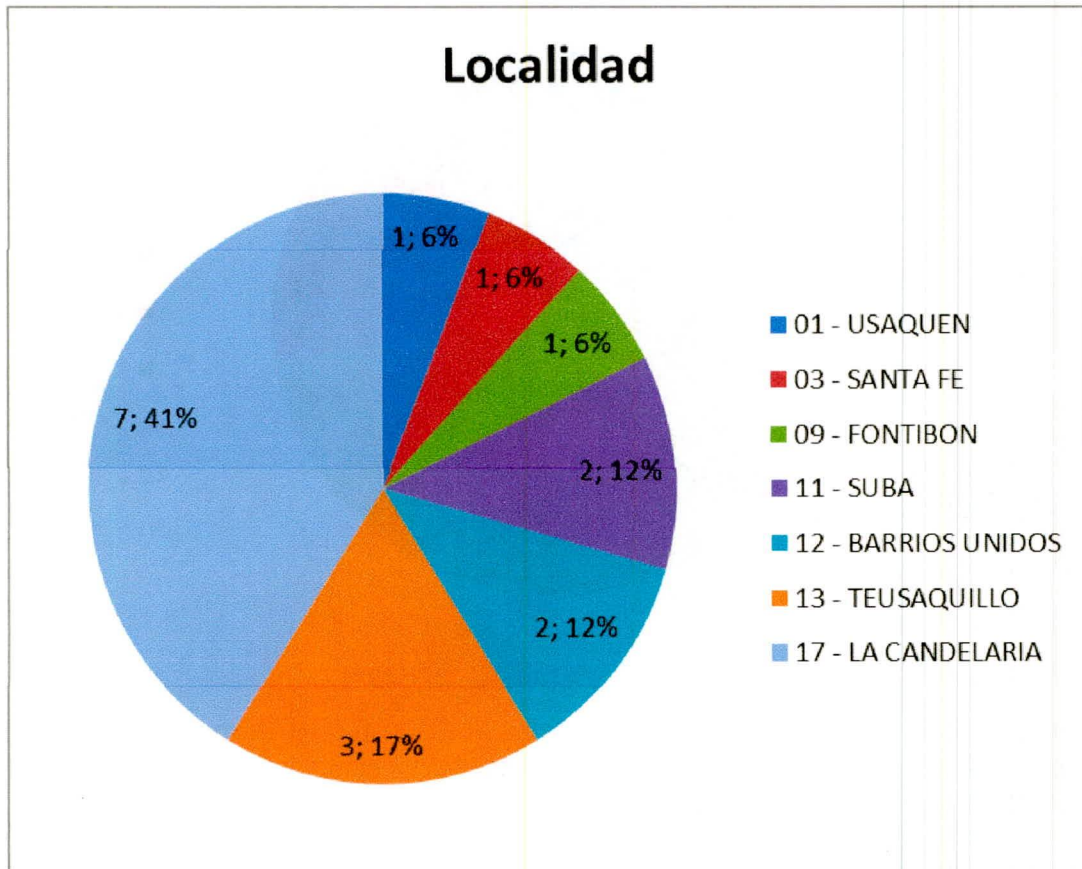
- Consulta: 8 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 10 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 9 días promedio.
- Reclamo: 11 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 6 días promedio.
- Solicitud de copias: 6 días promedio.

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.

MS



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

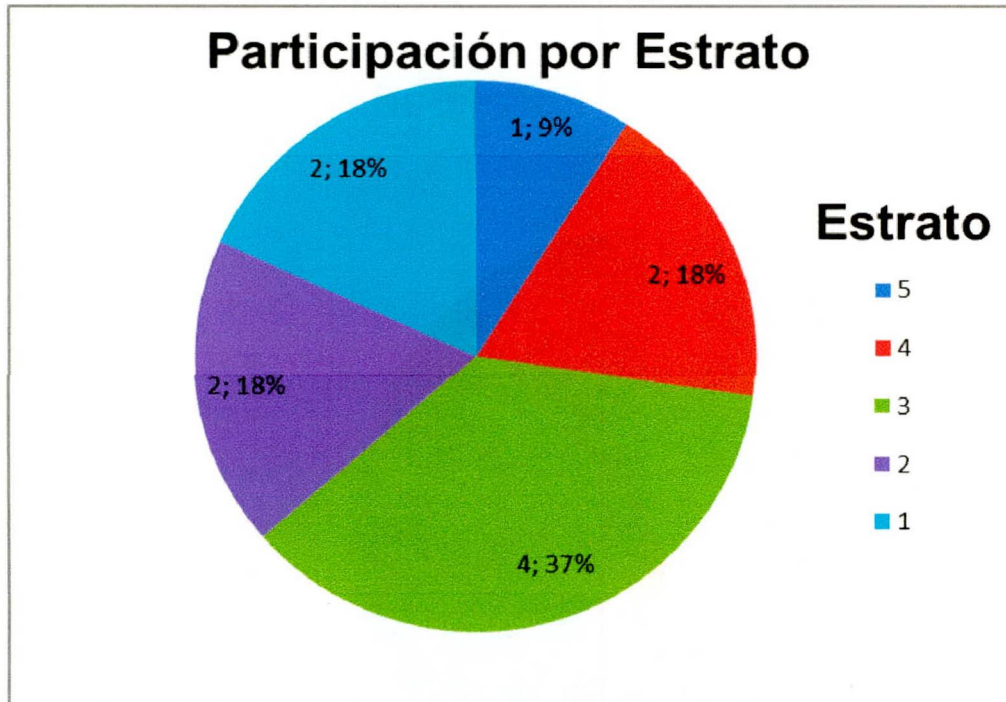


Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en 43 peticiones se registró la localidad, así: 7 requerimientos de la Localidad de La Candelaria, 3 requerimientos de Teusaquillo, 2 requerimientos de las Localidades de Suba y Barrios Unidos, y 1 requerimiento de cada una de las Localidades de Usaquén, Fontibón y Santa Fe. En los demás requerimientos (26) no se reportó la localidad.



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

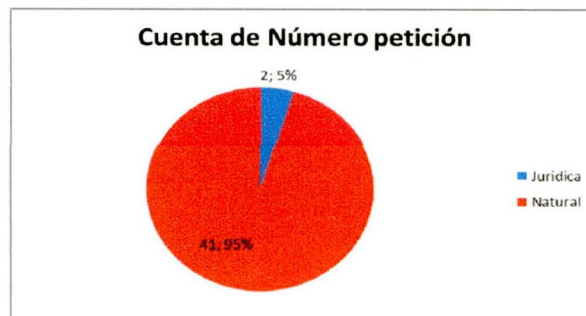


Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 4 peticiones correspondiente al estrato 3, 2 peticiones a los estratos 2, 3 y 4 respectivamente, y 1 petición al estrato 5. En las demás peticiones (32) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 43 peticiones recibidas en el mes de mayo, 41 correspondientes al 95% fueron realizadas por personas naturales; y 2 peticiones, que corresponden al 5%, por personas jurídicas; lo anterior, de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de mayo de 2019.



Fuente: SDQS y ORFEO



12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados.

Nombre Peticionario	NUMERO	%
IDENTIFICADO	43	100,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: SDQS y ORFEO

13. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registró la totalidad de las peticiones (43) en el sistema Bogotá Te Escucha - SDQS. De las 43 solicitudes que ingresaron al IDPC durante el período del informe quedaron pendientes 10 por cerrar en el mes de junio.

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

Luiz Patricia Quintanilla

LUZ PATRICIA QUINTANILLA
Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Daniel
C Nagy