# INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC-

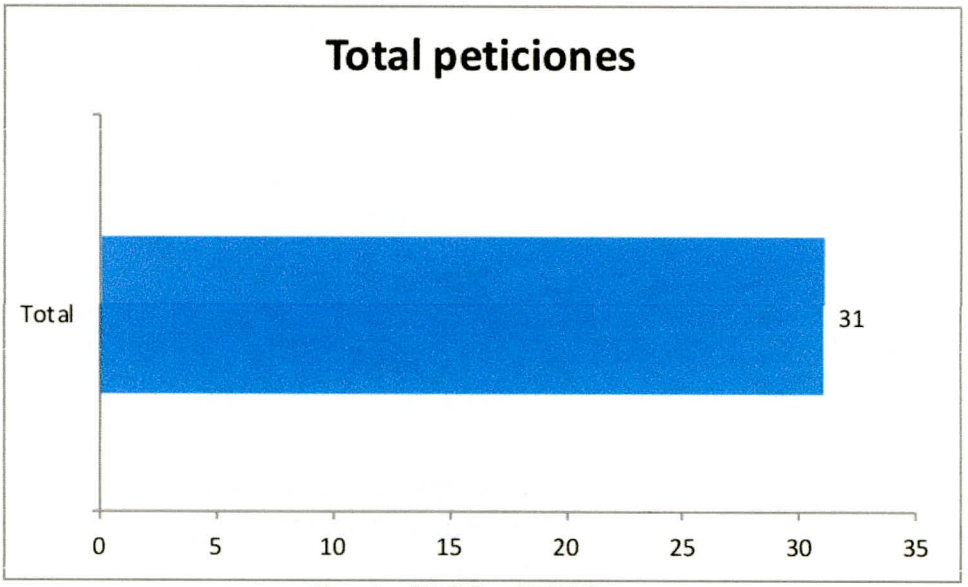
## Informe mensual del Sistema *"Bogotá te escucha"*
## Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
## Diciembre 2019

**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**

**Diciembre 2019**

## INFORME MENSUAL SDQS MES DE DICIEMBRE 2019

### 1. Total de Peticiones registradas en el mes.




Fuente: SDQS y ORFEO

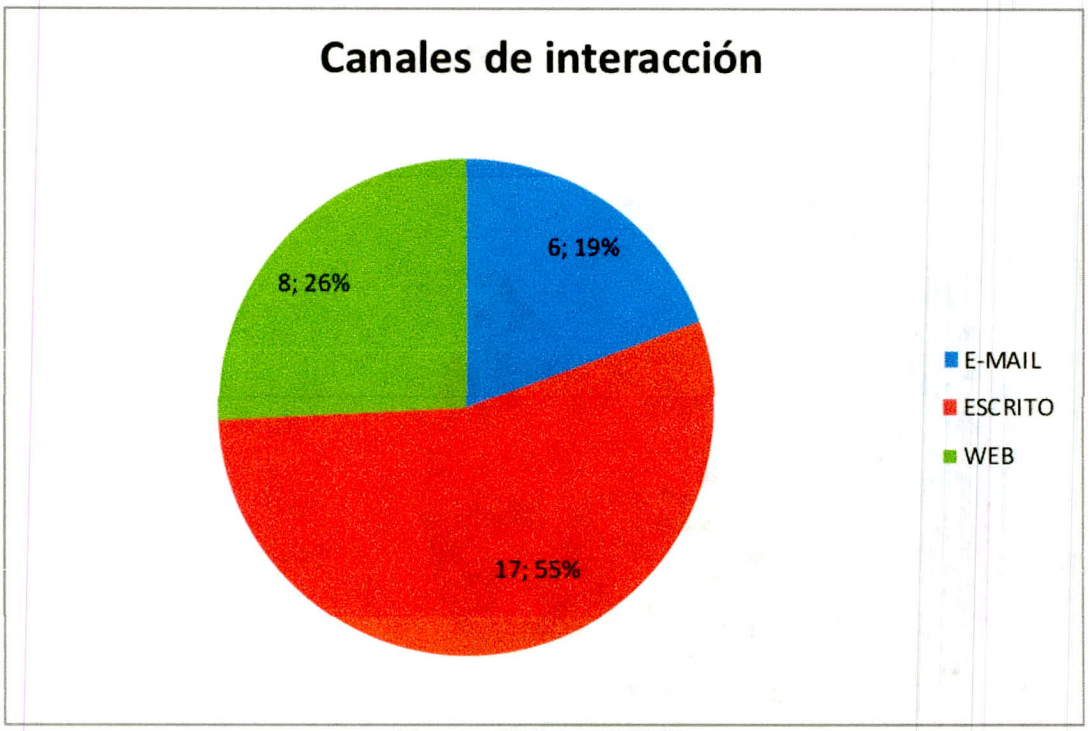
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de diciembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de treinta y una (31) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo. De esta manera, el IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010[1].

### 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, los requerimientos ciudadanos registrados en el SDQS en el mes de diciembre se recibieron a través de los siguientes canales:

---

[1] ***Artículo 3° - 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.*

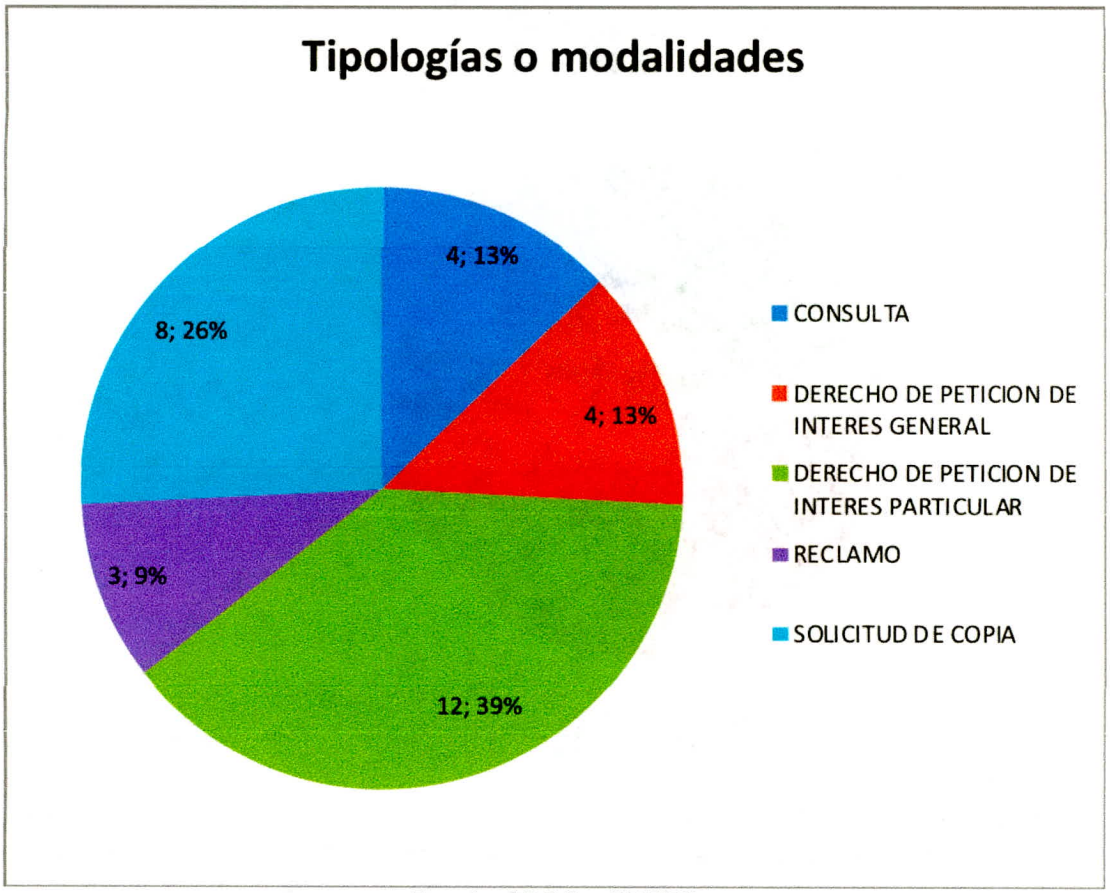



Fuente: SDQS y ORFEO

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el canal escrito como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 55% de los requerimientos; seguido de los siguientes canales: web con el 26% y correo electrónico con el 19% 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 procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de diciembre corresponden a:




Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos registrados (31), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 39%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: Solicitud de copia con el 26%, derecho petición de interés general con 13%, consulta con el 13% y reclamo con el 9%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron tres (3) reclamos, se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2871812019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110088722. El reclamo hace referencia a la inoportunidad en la respuesta a la solicitud de información radicada el 07/11/2019. Se dio respuesta definitiva con radicado 20193010078351 del 12 de diciembre de 2019.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2933072019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el

número de radicado 20195110092032. El reclamo hace referencia, a la profunda preocupación por las deficiencias que presenta la ejecución del contrato idpc-cc-492-2019 en materia de participación ciudadana. Se dio respuesta definitiva con radicado 20196030080781 del 24 de diciembre de 2019.

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 3025432019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110096012. El reclamo hace referencia a la corrección de la respuesta dada por el IDPC Radicado 20193050074121 Se dio respuesta definitiva con radicado 20196030080781 del 24 de diciembre de 2019.

## 4. Subtemas.

| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO | 2 | 5% |
| ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL | 18 | 42% |
| DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA | 1 | 2% |
| EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO | 3 | 7% |
| INFORMACIÓN GENERAL | 15 | 35% |
| PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL | 4 | 9% |
| **Total general** | **43** | **100%** |

La identificación de los subtemas principales durante el mes de diciembre corresponde a la información del Sistema Bogotá te escucha – SDQS que, a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2019, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe (43).

De acuerdo con lo anterior, los subtemas con más registros durante el mes de diciembre fueron:

- Atención y orientación general: se respondieron 18 solicitudes que representan el 42%. 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.

- Información General: Se respondieron 15 solicitudes que representan el 35%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Los subtemas con menos registros durante el mes de diciembre fueron:

- Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural: Se respondieron 4 solicitudes, lo que representa el 9% respectivamente.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 3 solicitudes, lo que representa el 7% respectivamente.
- Administración del Talento Humano: Se respondieron 2 solicitudes por cada subtema, lo que representa el 5% respectivamente.
- Defensor De La Ciudadanía: Se respondió 1 solicitud, lo que representa el 2% respectivamente.

## 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 31 solicitudes registradas durante el mes de diciembre al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, no se dio traslado a ninguna petición.

## 6. Subtema Veedurías Ciudadanas.

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

## 7. Peticiones cerradas del período.

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 |
|---|---|---|---|
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | 1 | | 1 |
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 4 | 1 | 5 |
| SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO | 1 | 2 | 3 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA | 4 | 4 | 8 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO | 1 | 3 | 4 |
| SUBDIRECCION DE INTERVENCIÓN | 10 | 9 | 19 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| DEL PATRIMONIO CULTURAL | | | |
| SUBDIRECCION DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO | 3 | | 3 |
| **Total general** | **24** | **19** | **43** |

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

- De los 31 requerimientos registrados en diciembre, se debían cerrar 25 requerimientos durante el mes, sin embargo, se respondieron 22 durante el periodo, de esos 22, uno (1) se respondió fuera de los términos legales.

- Sumado a lo anterior se respondió una (1) petición el 02 de enero de 2020, cuya fecha de vencimiento era el 31 de diciembre 2019, de acuerdo a lo anterior se respondieron 21 requerimientos en los términos legales y 2 por fuera de términos, que corresponde al 91% de cumplimiento del criterio de oportunidad en la respuesta.

- De los 5 requerimientos ingresados y recibidos en diciembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder dos (2) durante el periodo del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, con un 100% de cumplimiento.

- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 19 requerimientos, todos dentro de los plazos legales, con un cumplimiento del 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:

| | 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) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | | | 6 | | | |
| OFICINA DE ATENCION A LA | 2 | | 19 | | | |
| SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO | | 12 | | | 7 | |
| SUBDIRECCION DE GESTION | | 13 | 14 | | | 8 |
| SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO | | 12 | | 12 | | |
| SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL | 27 | 13 | 10 | 11 | 6 | |
| SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO | | 10 | 13 | | | |
| **Total general** | **7** | **12** | **11** | **12** | **7** | **8** |

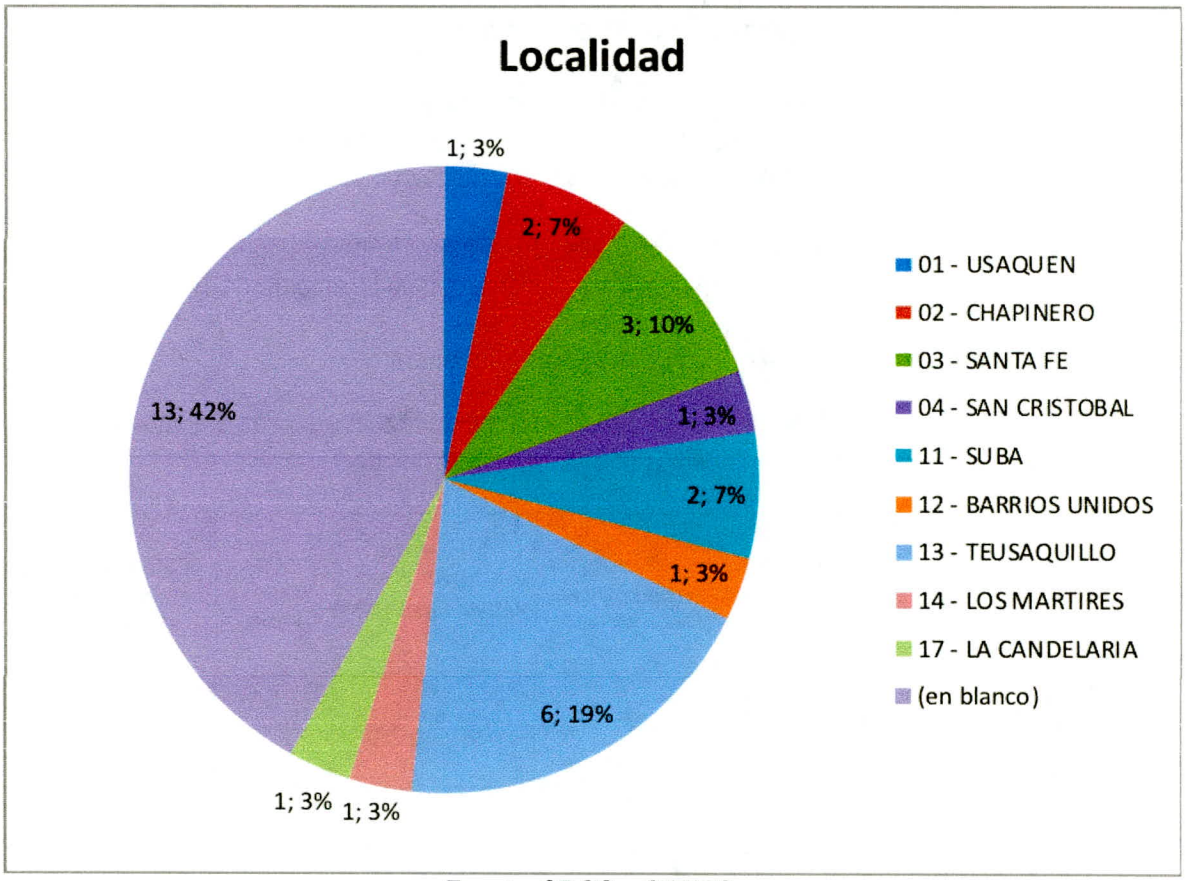
Fuente: SDQS y ORFEO

La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días

- Consulta: 7 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 12 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días promedio.
- Reclamo: 12 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 7 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 y próximos a vencerse.

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

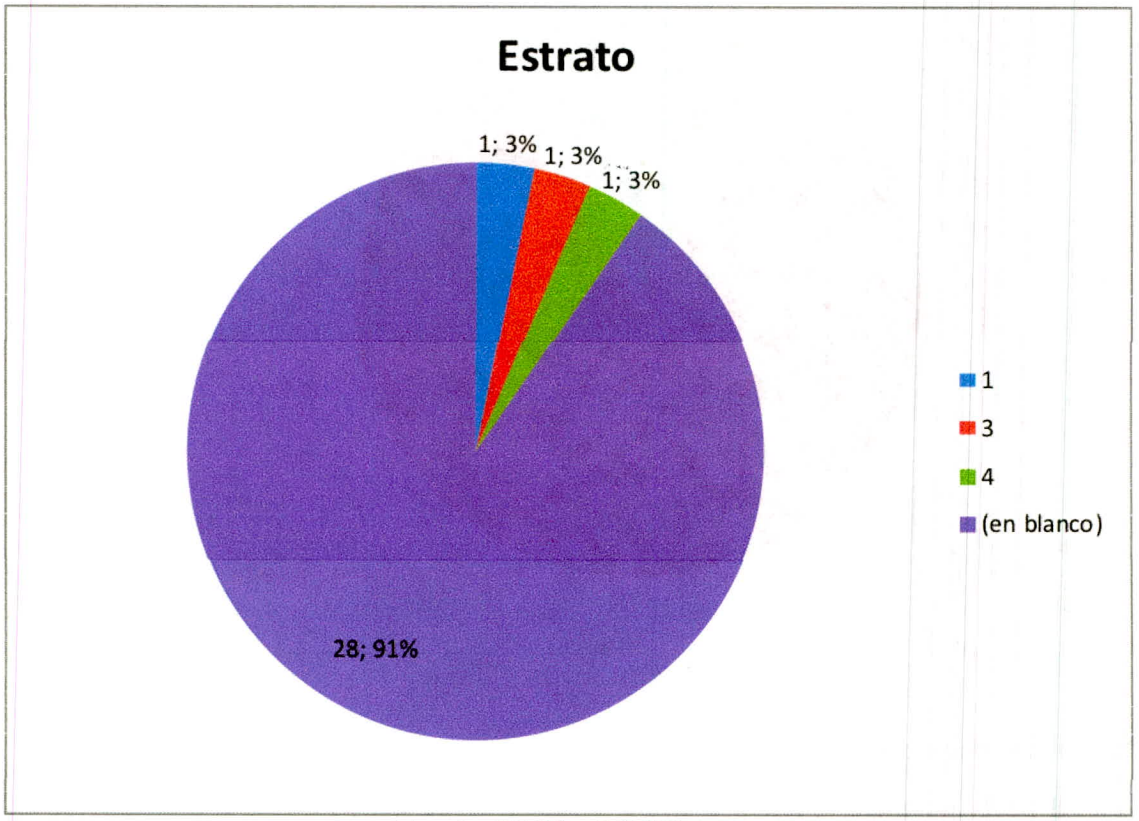



Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 31 peticiones se registró la localidad, así: 6 requerimientos de la localidad de Teusaquillo, 3 requerimientos de la localidad de Santa Fe, 2 requerimientos de las localidades de Chapinero, 2 requerimientos de las localidades de Suba y 1 requerimiento de las Localidades de Usaquén, San Cristóbal, Barrios Unidos, Los Mártires y La

Candelaria respectivamente. En los demás requerimientos (13) no se reportó la localidad.

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

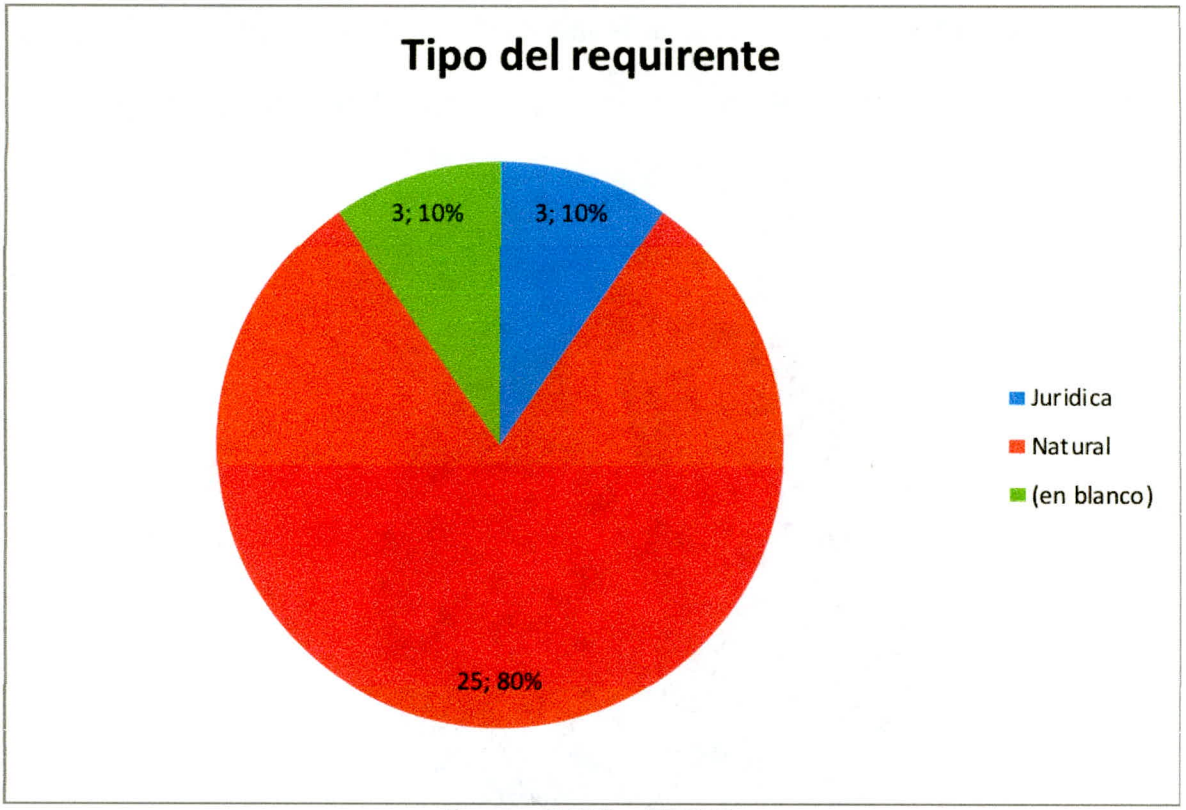



Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 1 petición en el estrato 1, 1 petición en el estrato 3 y 1 petición en el estrato 4. En las demás peticiones (28) no se reportó el estrato.

**11. Participación por tipo de requirente.**

Del total de las 31 peticiones registradas en el SDQS en el mes de diciembre, 25 correspondientes al 80% fueron realizadas por personas naturales; 3 peticiones que corresponde al 10% fue realizada por una persona jurídica; y 3 peticiones que corresponden al 10% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de diciembre de 2019.




Fuente: SDQS y ORFEO

**12. Calidad de requirente.**

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% corresponde ciudadanos anónimos.

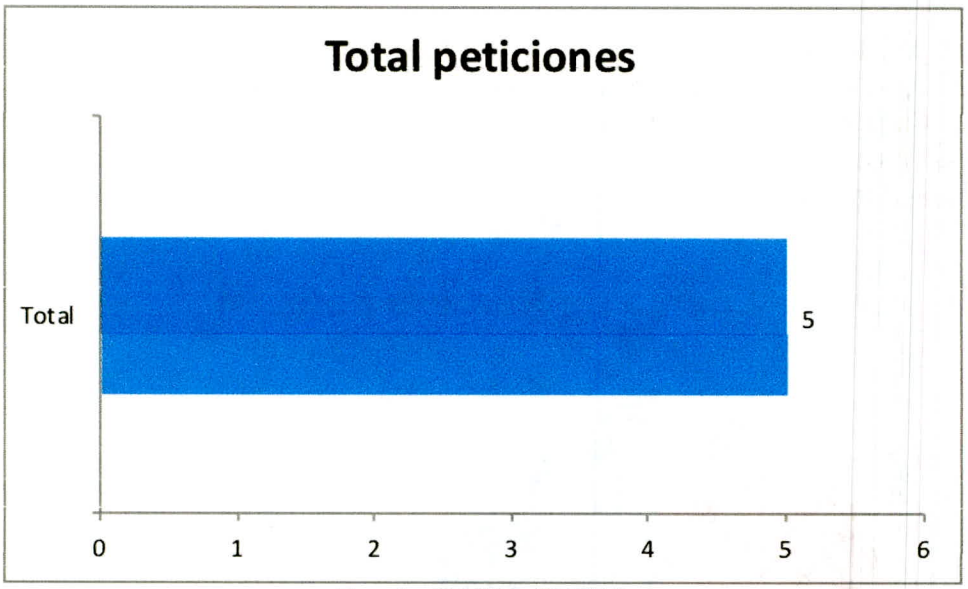
| NOMBRE DEL PETICIONARIO | NUMERO | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| ANÓNIMO | 3 | 10% |
| IDENTIFICADO | 28 | 90% |
| **TOTAL** | **31** | **100%** |

Fuente: SDQS y ORFEO

**13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)**

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de diciembre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de

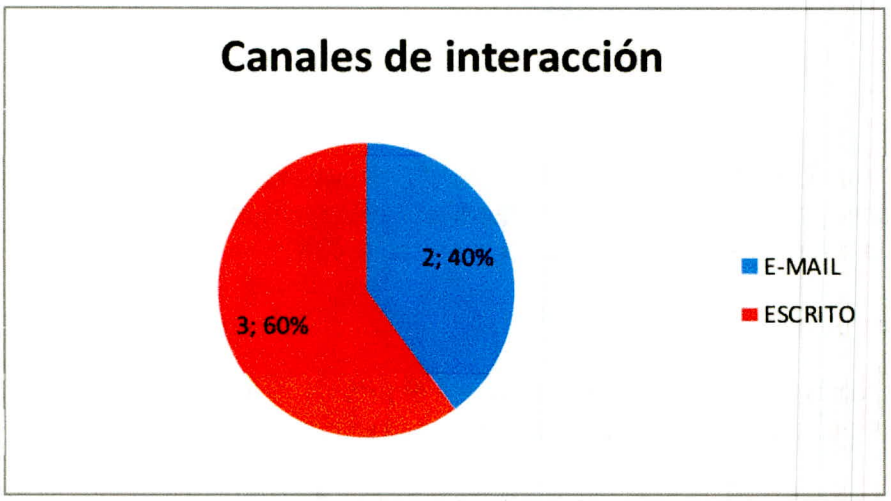
cinco (5) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.




Fuente: SDQS y ORFEO

**14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.**

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresadas en el SDQS (5) en el mes de diciembre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



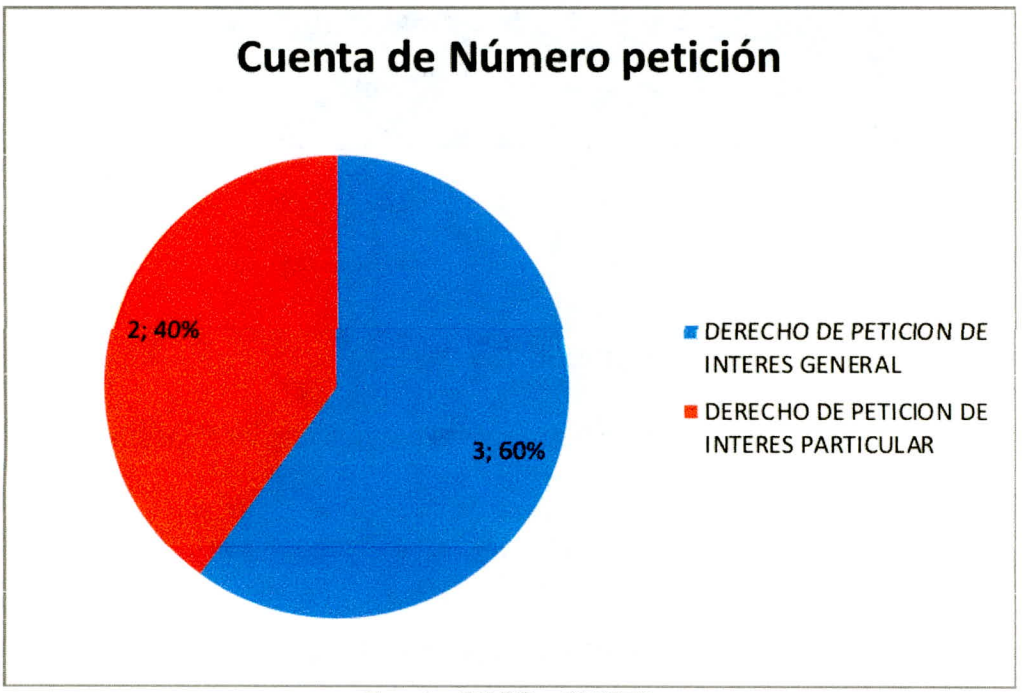

Fuente: SDQS y ORFEO

En la gráfica anterior -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 60% de los requerimientos y correo electrónico con el 40% del total de las peticiones recibidas e ingresadas

**15. 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 procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de diciembre corresponden a:




Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (5), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés general con el 60% y el Derecho de petición de interés particular con el 40%.

**16. Calidad de peticionario.**

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de diciembre, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

| Nombre Peticionario | NUMERO | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| IDENTIFICADO | 5 | 100% |
| **Total general** | **5** | **100%** |

Fuente: SDQS y ORFEO

**17. Conclusiones y recomendaciones.**

Durante el periodo en curso se registraron 31 peticiones a nombre del IDPC en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales 1 a 12 del presente informe.

Adicionalmente, la entidad recibió para su gestión cinco (5) peticiones más, de las cuales dio repuesta a 2 en el mes de diciembre, dentro del plazo legal establecido. En los numerales 13 a 16 del presente informe se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del peticionario de estas 12 peticiones recibidas e ingresadas en el SDQS en el mes de diciembre de 2019.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de diciembre de 2019 el IDPC registró, recibió e ingresó en el SDQS y en Orfeo un total de treinta y seis (36) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 23 (periodo actual) y 2 peticiones fuera de términos (periodo actual).

Finalmente, es importante indicar que 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.

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**
Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Revisó: Ángela Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía