



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-
Julio 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

Julio 2019

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

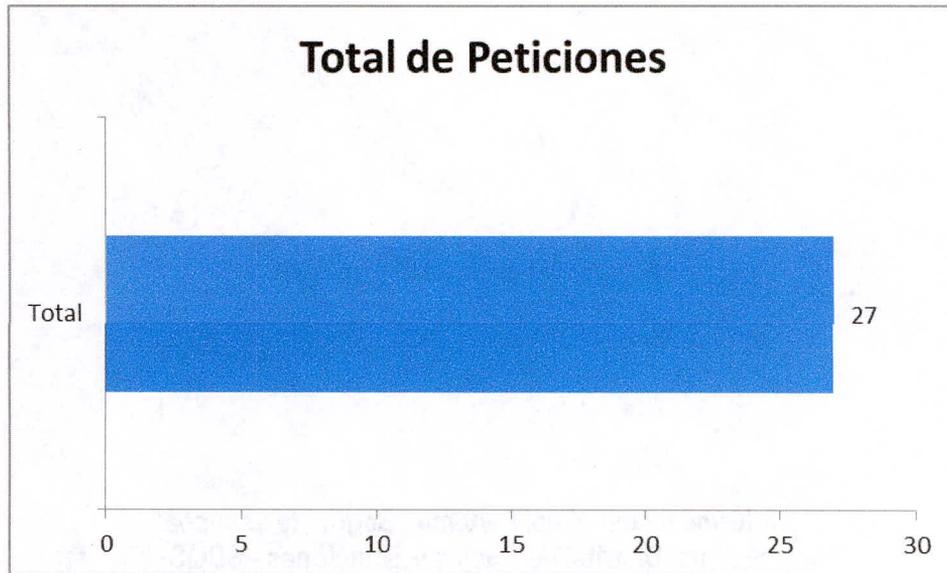
1 de 14

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



INFORME MENSUAL SDQS MES DE JULIO 2019

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



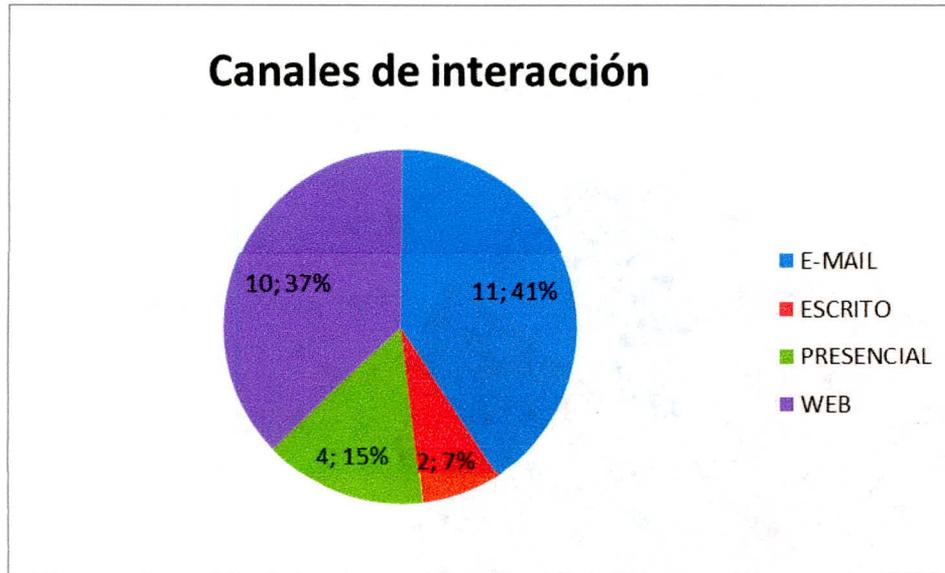
Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de julio se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de veintisiete (27) 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 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, los requerimientos ciudadanos registrados en el SDQS en el mes de julio 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.

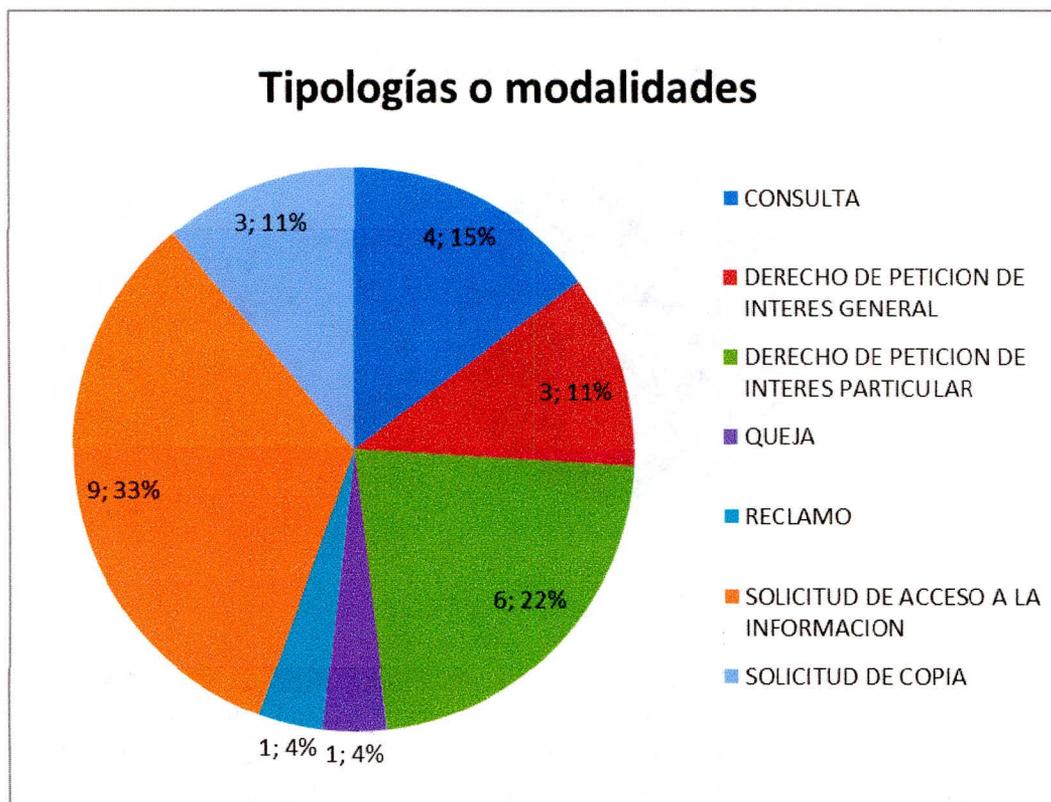


Fuente: SDQS y ORFEO

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 41% de los requerimientos, seguido de los siguientes canales: web con el 37%, presencial con el 15%, y escrito 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 julio corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimiento recibidos (27), se evidencia que Solicitud de acceso a la información fue las tipología más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 33%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 22%, consulta con el 15%, derecho de petición de interés general con el 11%, solicitud de copia con el 11%, queja con 4% y reclamo con el 4%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un (1) reclamo y una (1) queja, 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 1610222019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195100048632; se realizó seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano al requerimiento relativo al predio de la Carrera 6 No 11 – 38, y se procedió a dar respuesta al peticionario con el radicado 20195130045391.



(Queja)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 1578522019, y se le dio traslado por el mismo sistema (SDQS) a la Secretaría de Gobierno por tratarse de un tema de la Alcaldía Local de Barrios Unidos, referente a infracciones por obras en el predio de la Carrera 22 No 88-16.

4. Subtemas.

SUBTEMA	TOTAL	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	3%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	6	15%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	3%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	6	15%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTA	4	10%
INFORMACION GENERAL	18	45%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	3%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	3%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	2	5%
Total general	40	100%

La identificación de los subtemas principales durante el mes de julio 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 de todas las peticiones (40) que fueron respondidas durante el período del informe.

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

- Información General: Se respondieron 18 solicitudes que representan el 45%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 6 solicitudes que representan el 15%. Este subtema incluye las solicitudes de los ciudadanos sobre conceptos técnicos relacionados con la norma aplicable al patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad.

M



- Atención y orientación general: se respondieron 6 solicitudes que representan el 15%. 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.
- Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá: se respondieron 4 solicitudes, que representan el 10%. En este subtema El Museo de Bogotá es un museo de ciudad que promueve la apropiación del patrimonio cultural material e inmaterial por medio de exposiciones, actividades educativas y espacios culturales dirigidos a toda la ciudadanía.
- Visitas Guiadas y Comentadas en el Museo de Bogotá: se respondieron 2 solicitudes que corresponden al 5%. En este subtema tiene como objetivo de fomentar el sentido de pertenencia por el patrimonio cultural de la ciudad, como factor de desarrollo socio-cultural de la ciudadanía.

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

- Administración del Talento Humano, Defensor de la Ciudadanía, Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural, Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: Se respondió 1 solicitud por cada subtema, que representan el 3% respectivamente.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 27 solicitudes registradas durante el mes de julio el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó dos (3) peticiones, las cuales fueron enviadas de la siguiente manera: una (1) al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), una (1) a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte (SCRD), y una (1) a la Secretaría de Gobierno.

Entidad	Total
IDPAC	1
SECRETARIA DE CULTURA	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
Total general	3

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 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	3	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7		7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		6	6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3	6
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1		1
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	9	7	16
Total general	21	19	40

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

- De los 27 requerimientos registrados en el SDQS durante el periodo del informe (julio de 2019) se cerraron 21 requerimientos.
- De estos 27 requerimientos registrados en julio, se debían responder durante el mismo período 7; de los cuales el 100% se respondió dentro de los términos legales.
- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 19 requerimientos; de los cuales 1 se cerró por fuera de términos, realizando el cierre definitivo en el Sistema Bogotá Te Escucha un día después de su vencimiento, con un cumplimiento del 95%.

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)	FELICITACION (15 Días Hábiles)	RECLAMO (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 Días Hábiles)	SUGERENCIA (15 Días Hábiles)
DEFENSOR DEL CIUDADANO				9	9			
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1						
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		13	9					10
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA						6	8	
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO						8		
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL	12		9	6		6		11
Total general	5	4	9	8	9	6	8	10

Fuente: SDQS y ORFEO

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

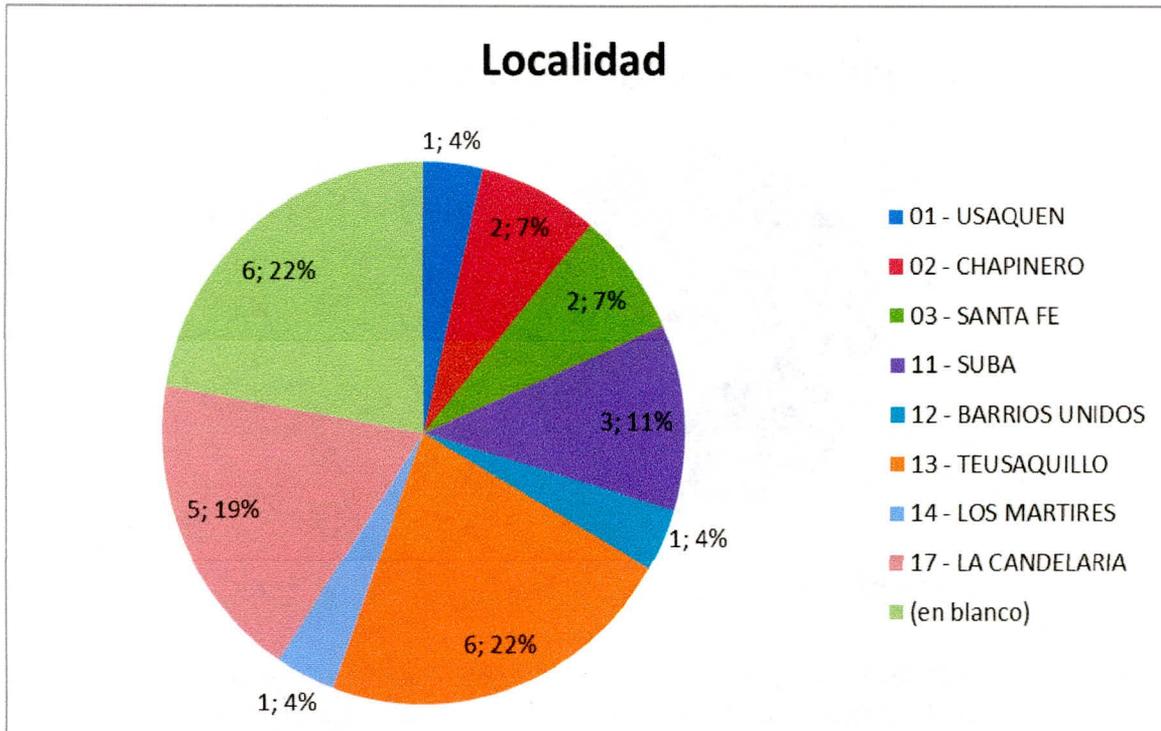
- Consulta: 5 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 4 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 9 días promedio.
- Felicitación: 8 días promedio
- Reclamo: 9 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 6 días promedio.
- Solicitud de copias: 8 días promedio.
- Sugerencia: 10 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.

M



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



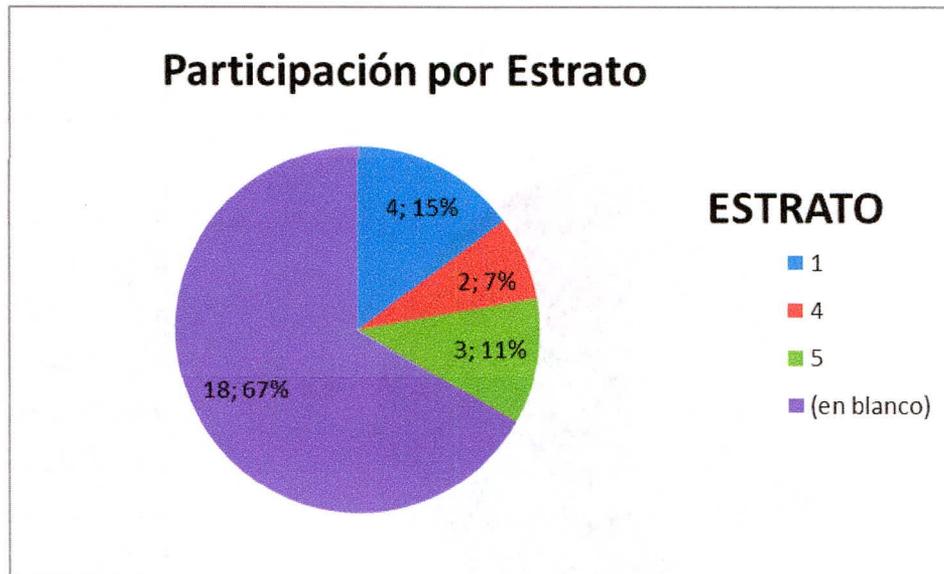
Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en 27 peticiones se registró la Localidad, así: 6 requerimientos de la Localidad de Teusaquillo, 5 requerimientos de las Localidades de La Candelaria, 3 requerimientos de la Localidad de Suba, en las Localidades de Chapinero y Santa Fe 2 requerimientos cada una, 1 requerimiento de cada una de las Localidades de Usaquén, Barrios Unidos y Los Mártires. En los demás requerimientos (6) no se reportó la Localidad.

M



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 correspondientes al estrato 1, 3 peticiones correspondientes al estrato 5 y 2 peticiones al estrato 4. En las demás peticiones (18) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 27 peticiones registradas en el SDQS en el mes de julio, 23 correspondientes al 85% fueron realizadas por personas naturales y 4 peticiones que corresponden al 15% no reportaron el tipo de requirente; lo anterior de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de julio de 2019.



Fuente: SDQS y ORFEO



12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 15% corresponde a ciudadanos anónimos y el 85% a ciudadanos identificados.

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	23	85%
ANONIMO	4	15%
Total general	27	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 julio se recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de diecinueve (19) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



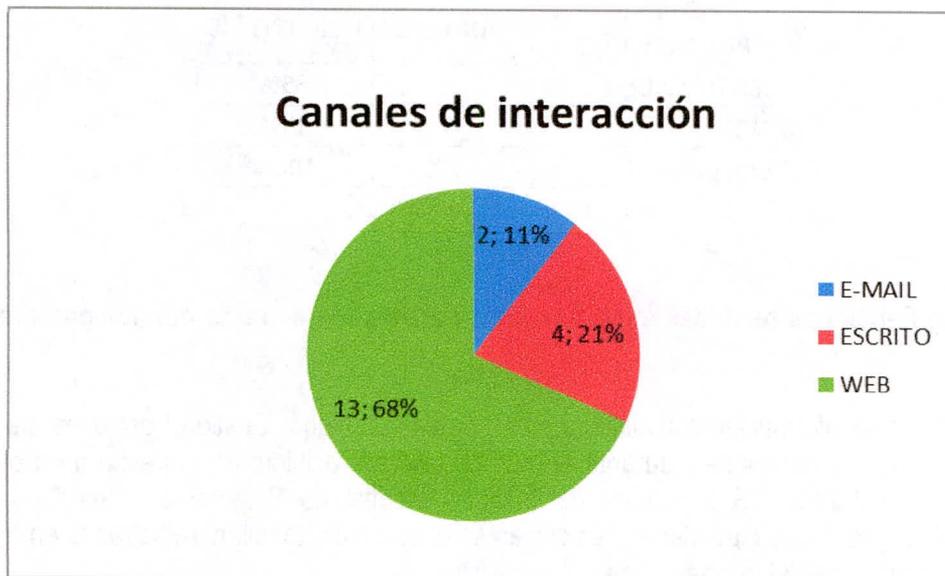
Fuente: SDQS y ORFEO

M



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

Los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el SDQS en el mes de julio se recibieron a través de los siguientes canales:

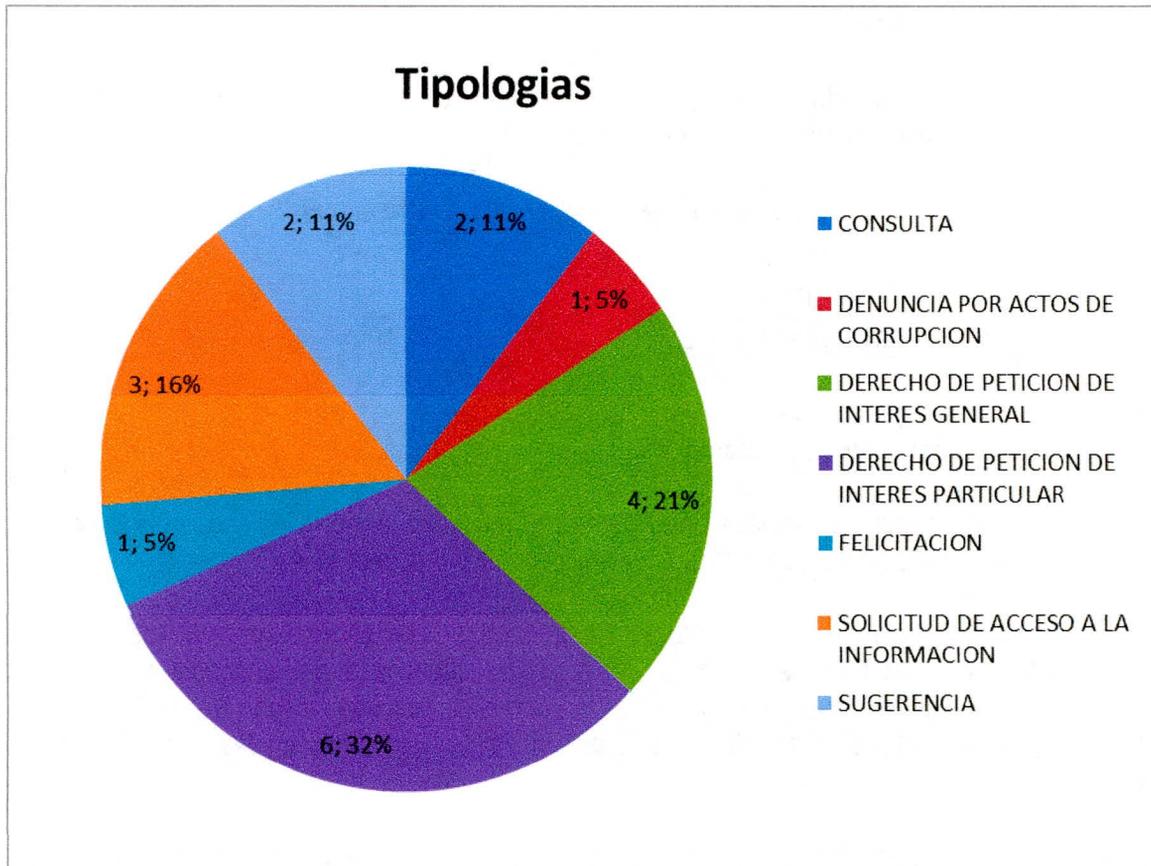


Fuente: SDQS y ORFEO

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el web como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 68% de los requerimientos, seguido de los siguientes canales: escrito con el 21% y correo electrónico con el 11% 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 "PD-AC-P-1_v3: procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía", los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de julio corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimiento recibidas e ingresadas (19), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue las tipología más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 32%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés general con el 21%, solicitud de acceso a la información con el 16%, consulta con el 11%, sugerencia con el 11%, felicitación con el 5% y denuncias por actos de corrupción con el 5%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió una (1) denuncia por actos de corrupción, se procedió a dar trámite a la misma de la siguiente manera:

(Denuncia por actos de corrupción):

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 1784912019, se realizó el traslado por no competencia al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).

M



16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de julio, se observa que el 21% corresponde a ciudadanos anónimos y el 79% a ciudadanos identificados.

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
ANONIMO	4	21%
IDENTIFICADO	15	79%
Total general	19	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron 27 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 diecinueve (19) peticiones más, de las cuales se dio respuesta a 6 en el mes de julio y las 13 restantes quedaron para responder en agosto y septiembre. En los numerales 13 a 16 del presente informe se describen los canales de interacción, subtemas y calidad del peticionario de estas 19 peticiones recibidas e ingresadas en el SDQS en el mes de julio.

Teniendo en cuenta lo anterior, el IDPC registró, recibió e ingresó en el SDQS y en Orfeo un total de 46 peticiones ciudadanas durante el mes de julio de 2019.

Así mismo, es necesario 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: Catalina Nagy Patiño – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía