



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

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC-

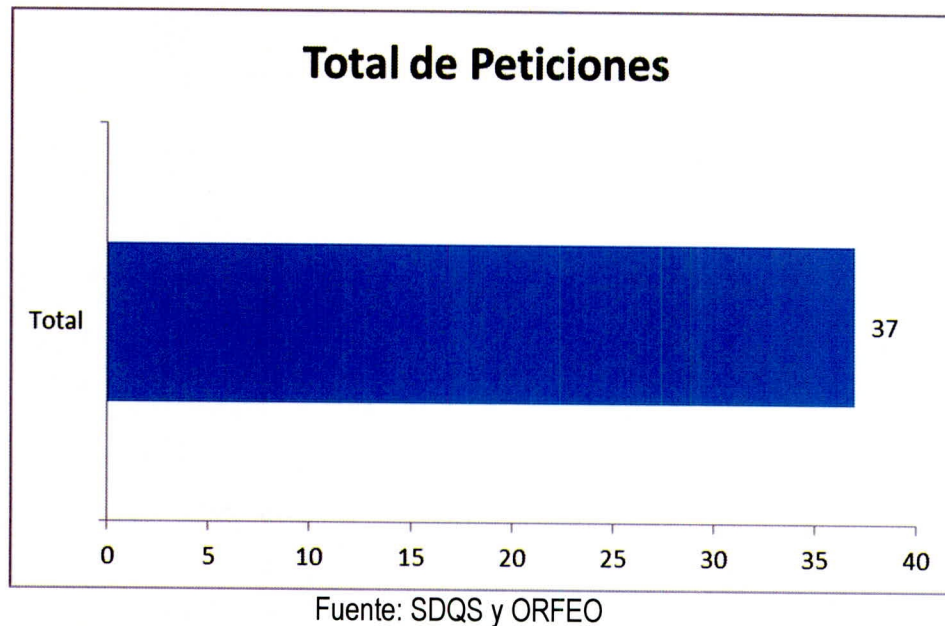
Informe mensual del Sistema "*Bogotá te escucha*" Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- Octubre 2019

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

Octubre 2019

INFORME MENSUAL SDQS MES DE OCTUBRE 2019

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de octubre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de treinta y siete (37) 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.

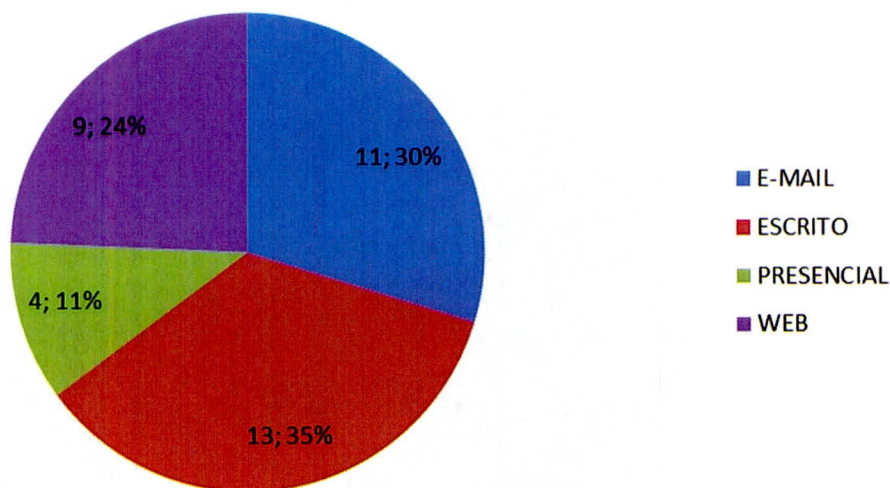
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el SDQS en el mes de octubre 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.



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

Canales de Interacción

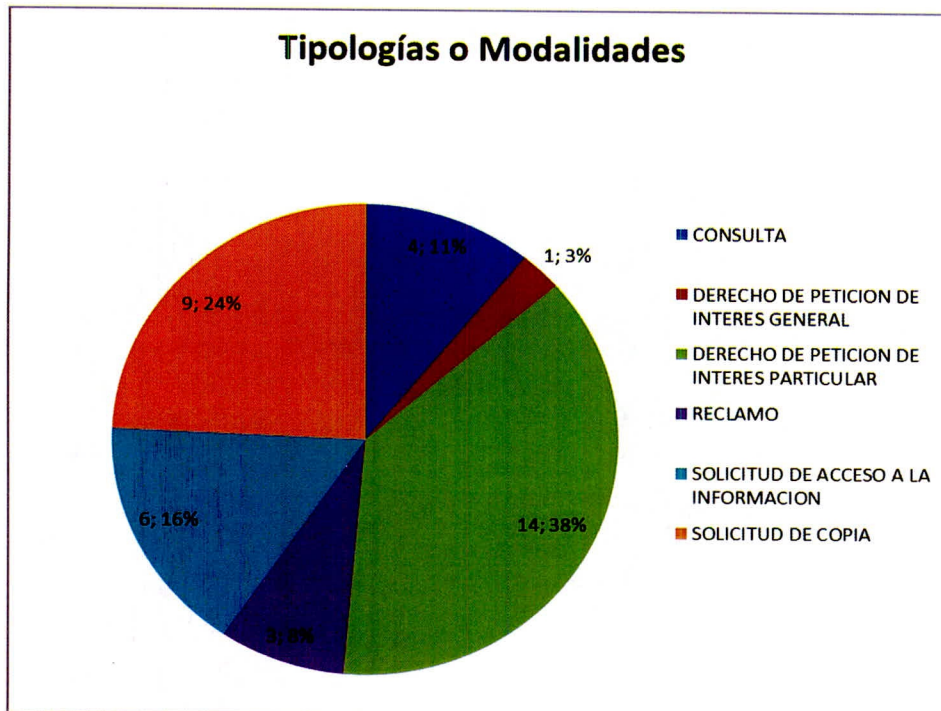


Fuente: SDQS y ORFEO

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 35% de los requerimientos; seguido de los siguientes canales: correo electrónico con el 30%, web con el 24% y presencial con el 11% 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 octubre corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos registrados (37), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 38%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: Solicitud de copia con el 24%, solicitud de acceso a la información con el 16%, consulta con el 11%, reclamo con el 8% y derecho petición de interés general con el 3%.

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 2388852019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110072852; fue asignado al Defensor del Ciudadano. El reclamo es referente a la atención telefónica del IDPC. Se dio respuesta definitiva con radicado 20195130066681 del 21 de octubre de 2019.
- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2519222019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110077072; fue asignado al Defensor del Ciudadano. El reclamo es referente a la falta de respuesta del oficio 20195110061712. Se dio respuesta definitiva con radicado 20195130068651 del 31 de octubre de 2019.

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2603472019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110079452; fue asignado a la subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio. En el reclamo se refiere a que el interesado no recibió ninguna notificación o respuesta al radicado No.20195110057632 del 8 de agosto de 2019.

4. Subtemas.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	2%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	1	2%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	22	52%
CONSULTA EN SALA DE LAS COLECCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	2%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	2	5%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	6	14%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTA	2	5%
INFORMACION GENERAL	7	17%
TOTAL GENERAL	42	100%

La identificación de los subtemas principales durante el mes de octubre corresponde a la información del Sistema Bogotá te escucha - SDQS; a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2019, el sistema arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el periodo del informe (42).

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

- Atención y orientación general: se respondieron 22 solicitudes que representan el 52%. 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 7 solicitudes que representan el 17%. 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 14%. 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 octubre fueron:

- Defensor de la Ciudadanía: Se respondieron 2 solicitudes, que representan el 5%.
- Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá: Se respondieron 2 solicitudes por cada subtema, que representa el 5% respectivamente.
- Consulta en sala de las colecciones del Centro de Documentación, Administrativo Gestión Jurídica y Legal, y Administración del Talento Humano: Se respondió 1 solicitud por cada subtema, que representa el 2% respectivamente.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 37 solicitudes registradas durante el mes de octubre al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó tres (3) peticiones, una a la Instituto Distrital de Recreación y Deporte y dos al Instituto para la Economía Social.

Entidad	Total	PORCENTAJE
IDRD	1	33,33%
IPES	2	66,67%
Total general	3	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 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	2		2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	6		6
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	4	2	6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	8	3	11
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	2		2
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	10	13
TOTAL GENERAL	25	17	42

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

- De los 37 requerimientos registrados en octubre, 12 se debían responder durante el mismo período, los cuales fueron resueltos oportunamente; adicionalmente, se cerraron otros 5 requerimientos del período actual que se vencían en el mes de noviembre y diciembre, para un total de 17 requerimientos cerrados, todos ellos dentro de los términos legales, cumpliendo en un 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 13 requerimientos ingresados y recibidos en octubre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 4 durante el periodo del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, con un 100% de cumplimiento. Adicionalmente, se cerraron otros 4 requerimientos que vencían en noviembre de 2019; para un total de 8 requerimientos cerrados en el período actual.
- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 17 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:



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

	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				12		
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			13			
OFICINA ASESORA JURIDICA			14			
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	1	1			
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		12	8		7	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			11		7	6
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			11			
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	16	13	10	8	6	
Total general	9	9	10	10	7	6

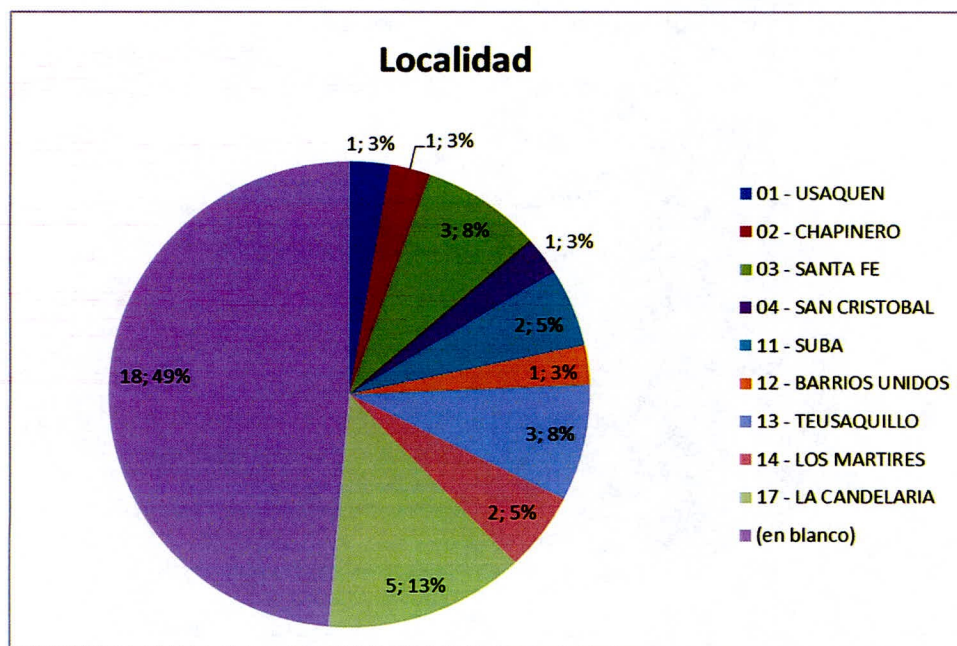
Fuente: SDQS y ORFEO

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

- Consulta: 9 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 9 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Reclamo: 10 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 7 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 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 37 peticiones se registró la localidad, así: 5 requerimientos de la Localidad de la Candelaria, 3 requerimientos de la localidad de Teusaquillo, 3 requerimientos de las Localidad de Santa Fe, 2 requerimientos de la Localidad de Suba, 2 requerimientos de la Localidad de los Mártires y 1 requerimiento en las localidades de Barrios Unidos, Chapinero, San Cristóbal y Usaquén. En los demás requerimientos (18) no se reportó la localidad.

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



Fuente: SDQS y ORFEO

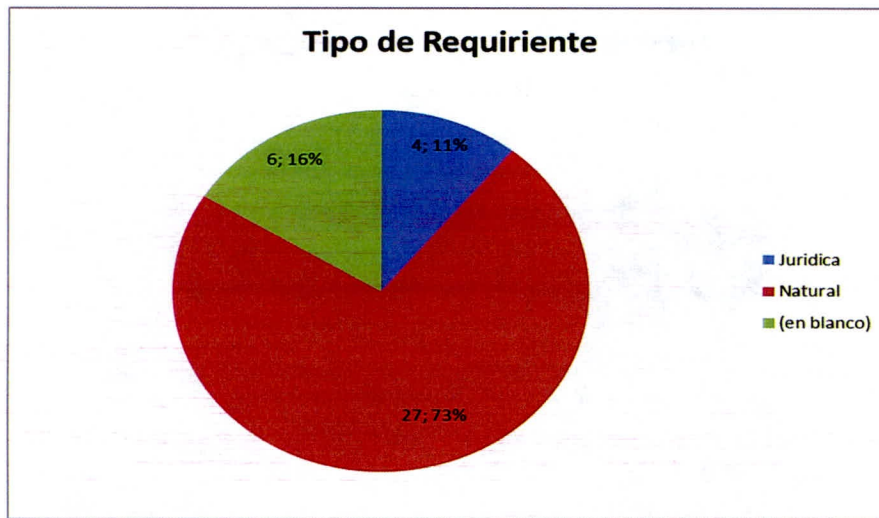
Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 3 peticiones en estrato 3, 2 peticiones en el estrato 4 y 1 petición en estrato 5. En las demás peticiones (31) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 37 peticiones registradas en el SDQS en el mes de octubre, 27 correspondientes al 73% fueron realizadas por personas naturales; 4 petición que corresponde al 11% fue realizada por una persona jurídica; y 6 peticiones que corresponden al 16% no reportaron el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de octubre de 2019.



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



Fuente: SDQS y ORFEO

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 16% corresponde ciudadanos anónimos.

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	6	16
IDENTIFICADO	31	84
TOTAL GENERAL	37	100

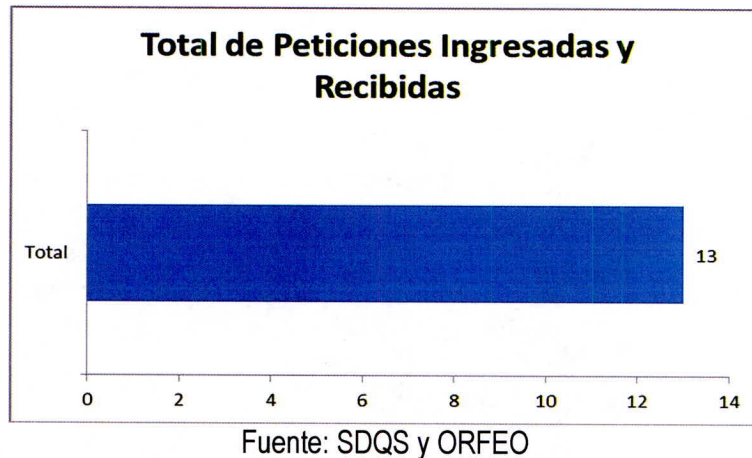
Fuente: SDQS y ORFEO

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 octubre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de trece (13) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.

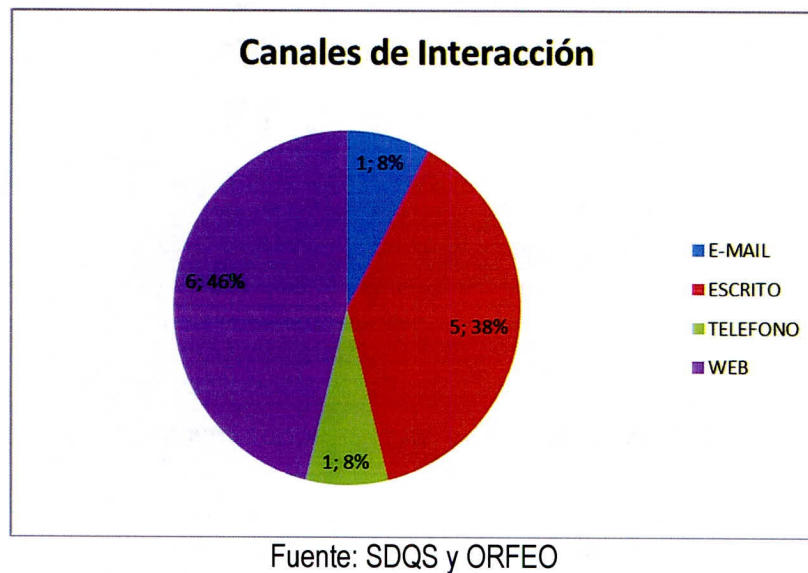


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural



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

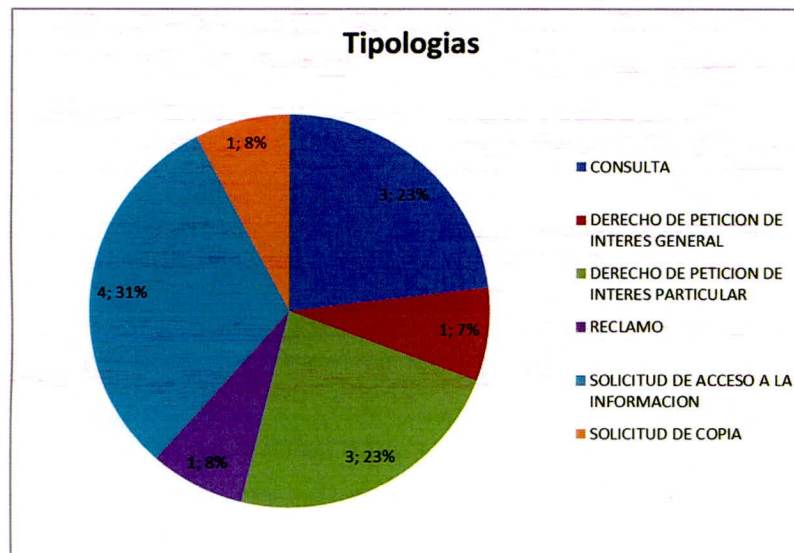
Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el SDQS (13) en el mes de octubre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



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 46% de los requerimientos; seguido del escrito con el 38%, Telefónico con el 8% y correo electrónico con el 8% 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 octubre corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (13), se evidencia que la solicitud de información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 31%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 23%, consulta con el 23%, y reclamo, solicitud de copia y derecho de petición de interés general con el 8% por cada una de estas tipologías.

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

(Reclamo)

- Se recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2530972019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110081662. El requerimiento, relativo a la manifestación de inconformidad hacia la empresa contratista Resalto Ingenieris en el sector del Tunal, fue gestionado por la Oficina Asesoría Jurídica; se dio respuesta al peticionario con el radicado 20191100071771.



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

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de octubre, se observa que el 92% corresponde a ciudadanos identificados y el 8% a un anónimo, como se indica en la siguiente tabla:

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	12	92%
ANÓNIMO	1	8%
Total general	13	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron 37 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 trece (13) peticiones más, de las cuales dio respuesta a 10 en el mes de octubre, 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 13 peticiones recibidas e ingresadas en el SDQS en el mes de octubre de 2019.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de octubre de 2019 el IDPC registró, recibió e ingresó en el SDQS y en Orfeo un total de cincuenta (50) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 25 (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: Catalina Nagy Patiño – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía