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

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC-

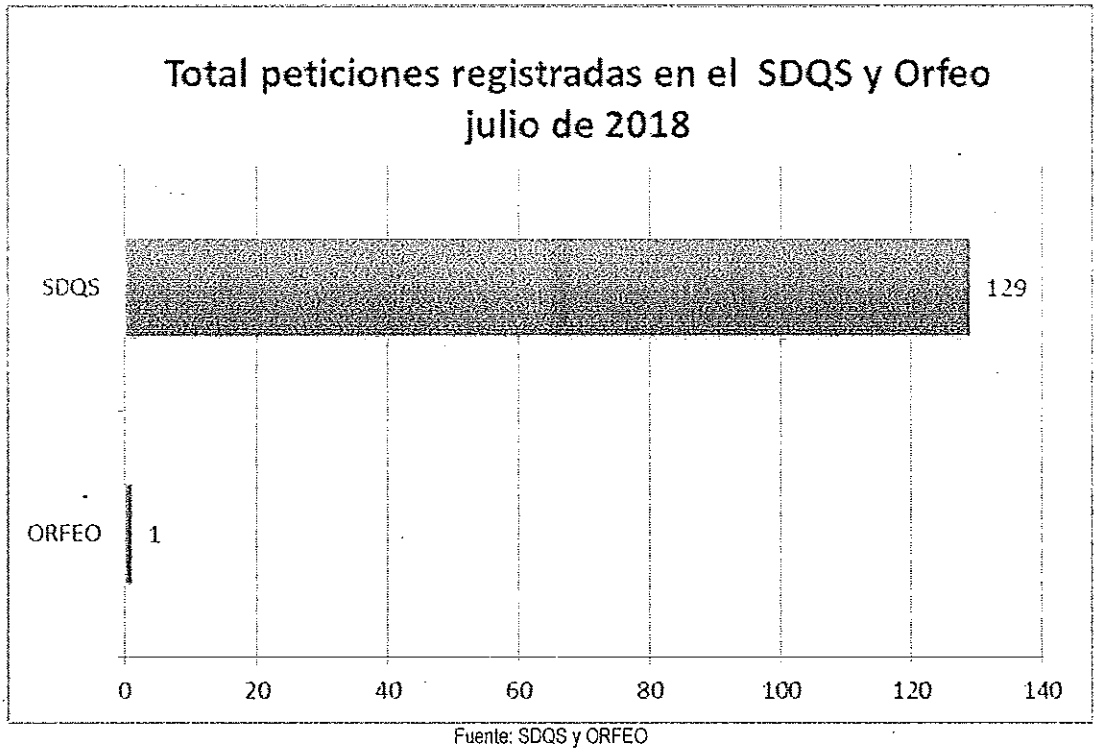
Informe mensual del Sistema *"Bogotá te escucha"* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Julio de 2018

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 2018

INFORME MENSUAL SDQS MES DE JULIO 2018

1. Total de peticiones recibidas por la entidad durante el periodo del informe.



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 ciento veintinueve (129) requerimientos.

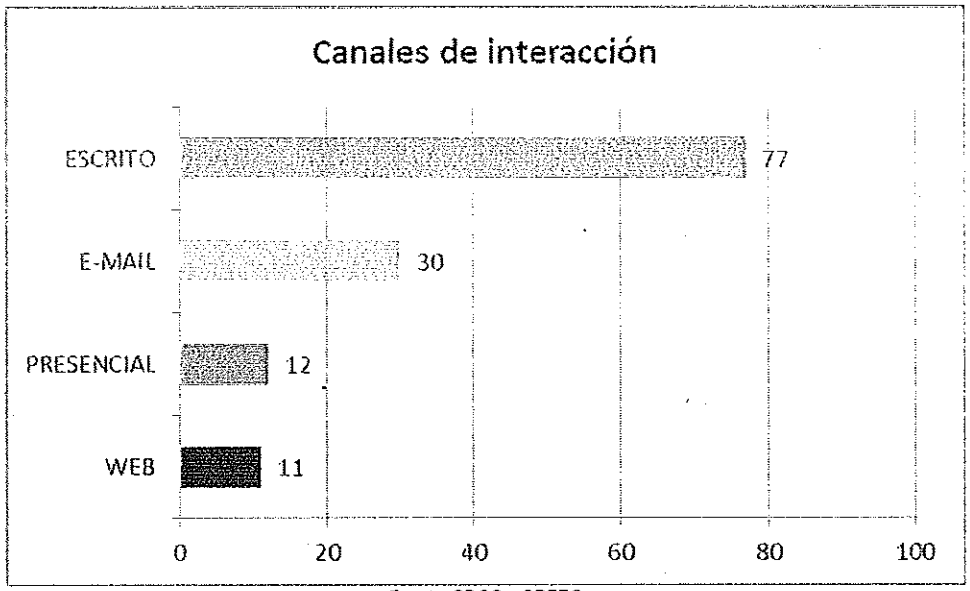
No obstante, el requerimiento No. 1652482018 registrado en el SDQS por la Secretaría Distrital del Hábitat durante el mes de junio y trasladado al IDPC durante el mes de julio, será tenido en cuenta para este período, toda vez que sólo hasta este mes fue conocido por la Entidad.

Así las cosas, este informe contempla un total de ciento treinta (130) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de julio; los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010[1].

[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 CUIDADANOS, 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*

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 julio los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:



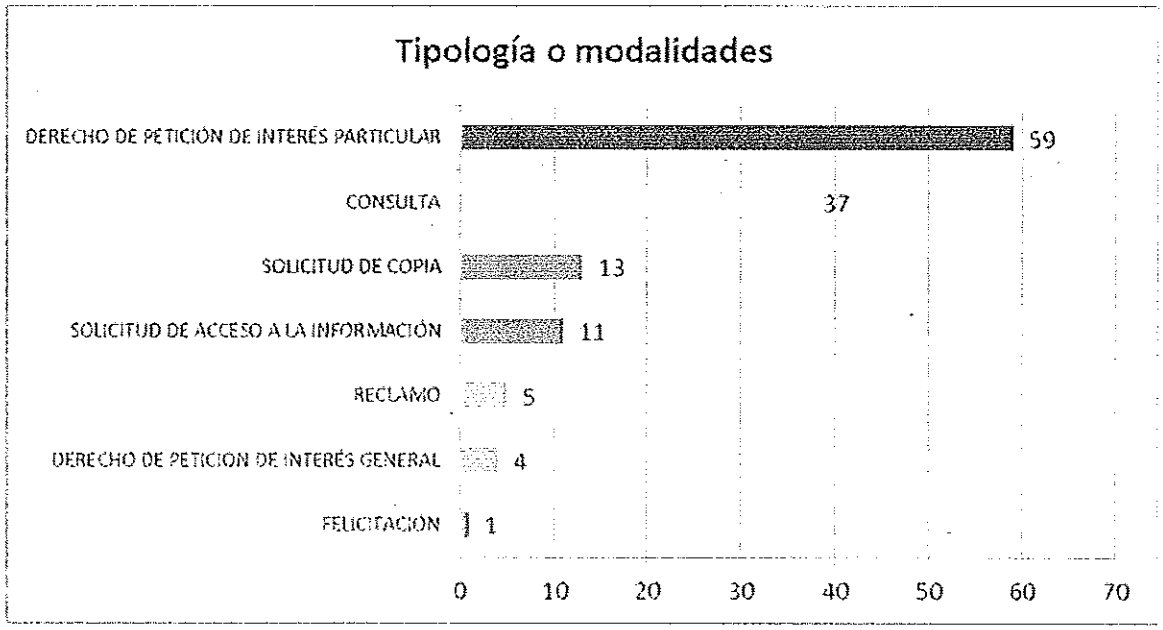
Fuente: SDQS y ORFEO

El canal "Escrito" representa el 59,2% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 23,1%, "Presencial" con el 9,2%, y "Web" con el 8,5%.

3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación actual 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-AU-01 procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía"*, los requerimientos registrados en el mes de julio corresponden a:

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

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición en Interés Particular con un 45,4% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Consulta el 28,5%, Solicitud de Copia el 10%, Solicitud de Acceso a la Información el 8,5%, Reclamo el 3,8%, Derecho de Petición en Interés General el 3,1%, Felicitación el 0,8%.

1752592018 Reclamo:

Asunto: Falta de atención del radicado 20185110042132 Trámite de Equiparación al Estrato 1.

Se recibió a través del canal escrito el 10 de julio de 2018, y se radicó en la Entidad con el número 20185110060902 del 10 de julio de 2018; fue asignada a la Subdirección de Intervención, la cual mediante radicado de Orfeo 20183000055191 del 27 de julio de 2018 informó a la ciudadana sobre los requisitos que debe cumplir para adelantar el trámite de Equiparación al Estrato 1 de su predio.

1766372018 Reclamo:

Asunto: Los funcionarios del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural se niegan a expedir una certificación de conservación histórica y arquitectónica de un inmueble.

Se recibió a través del canal web (correo electrónico) el 11 de julio de 2018, y se radicó en la Entidad con el número 20185110062192 del 12 de julio de 2018; fue asignada al Defensor del Ciudadano, quién mediante radicado de Orfeo 20185100053001 del 19 de julio de 2018 informó al ciudadano

que una vez verificados los antecedentes de su solicitud se encontró que se le informó vía telefónica, e-mail y escrito la falta de competencia por parte del IDPC para atender su solicitud.

1858622018 Reclamo:

Asunto: A la fecha no ha sucedido nada al respecto del trámite del predio Cra. 22 No. 40-89.

Se recibió a través del canal presencial el 17 de julio de 2018, y se radicó en la Entidad con el número 20185110063092 del 17 de julio de 2018; fue asignada al Defensor del Ciudadano, quién mediante radicado de Orfeo 20185100058021 del 8 de agosto de 2018 informó sobre las actividades que la Entidad realizó con el fin de atender esta solicitud, entre las cuales se encuentran: Evaluación de los documentos aportados por el solicitante, asesoría técnica personalizada del 31 de julio de 2018 y propuesta de reunión con la arquitecta a cargo del trámite.

1887082018 Reclamo:

Asunto: Control urbano Calle 70 b bis Nº 120 - 53

Se recibió a través del canal web (SDQS) el 27 de julio de 2018, y se radicó en la Entidad con el número 20185110068002 del 30 de julio de 2018; fue asignada a la Subdirección de Intervención y actualmente se encuentra en trámite dentro del término legal para resolver. Esta solicitud corresponde a un Control Urbano y no a un reclamo.

1887232018 Reclamo:

Asunto: Control urbano Calle 118 Nº 70 – 84

Se recibió a través del canal web (SDQS) el 27 de julio de 2018, y se radicó en la Entidad con el número 20185110067972del 30 de julio de 2018; fue asignada a la Subdirección de Intervención y actualmente se encuentra en trámite dentro del término legal para resolver. Esta solicitud corresponde a un Control Urbano y no a un reclamo.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 86 requerimientos recibidos durante el mes de julio que representan el 66,2%, no incluyen el subtema.

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 de subtema se realiza en el momento en que se da la respuesta a la ciudadanía.

Por lo anterior, se realizó la integración entre la información consolidada en el formato 02-Sdqs-Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la reportada en la Matriz de seguimiento al SDQS, la cual contiene la relación de los subtemas desde el momento en que la petición es registrada en el SDQS.

Así las cosas, los principales subtemas registrados durante el mes de julio son:

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	38	29,2%
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	34	26,2%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERES CULTURAL	13	10%
CONTROL URBANO	10	7,7%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	7	5,4%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	3,8%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2,3%
EQUIPARACIÓN AL ESTRATO 1	2	1,5%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	2	1,5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	1,5%
EVALUACIÓN DE REPARACIONES LOCATIVAS Y OBRAS MÍNIMAS	2	1,5%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	2	1,5%
EVALUACIÓN DE ANTEPROYECTOS	2	1,5%
SOLICITUD DE ESTUDIO DE PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL EN SECTORES DE INTERES CULTURAL	1	0,8%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTA	1	0,8%
PROGRAMA ADOPTA UN MONUMENTO	1	0,8%
PRESTAMO DE ESPACIOS DE LA ENTIDAD	1	0,8%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	0,8%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	0,8%
ASESORÍA TÉCNICA PERSONALIZADA	1	3,7%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	1	0,8%
TOTAL GENERAL	**130**	**100%**

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema "*Administrativo: Gestión jurídica y Legal*" con 38 solicitudes las cuales representan el 29,2% de los requerimientos registrados, es el subtema más relevante; en éste se incluyen las solicitudes que tienen por objeto se informe si un ciudadano labora o tiene contratos vigentes en la Entidad.

"*Concepto Bien de Interés Cultural*" con 34 solicitudes, las cuales representan el 26,2% de los requerimientos registrados, es el segundo subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que buscan conocer el carácter patrimonial o no de un inmueble, tipo de uso, modificaciones que se le pueden realizar y demás información que permite a los propietarios e inversionistas conocer las acciones que se pueden adelantar en los Bienes de Interés Cultural y en sus colindantes.

"*Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural*" con 13 solicitudes, las cuales representan el 10% de los requerimientos registrados, es el tercer subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que tienen por objeto acceder a los expedientes de Bienes Inmuebles de Interés Cultural, de predios colindantes y de los ubicados en sectores de interés cultural que reposan en el Archivo de Bienes de Interés Cultural de la entidad.

"*Control Urbano*" con 10 solicitudes, las cuales representan el 7,7% de los requerimientos registrados, es el cuarto subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que tienen por objeto que se supervise el cumplimiento de las normas urbanísticas y arquitectónicas de los Bienes de Interés Cultural - BIC y se articule con Alcaldías Locales acciones para la protección y conservación de inmuebles, sectores y barrios.

"*Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble*" con 7 solicitudes, las cuales representan el 5,4% de los requerimientos registrados, es el quinto subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que tienen por objeto se ordene la limpieza o intervención de bienes de interés cultural que se encuentran en estado de deterioro.

5. Total peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 130 solicitudes recibidas durante el mes de julio el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "*no competencia*" un total de 2 solicitudes, correspondientes al 1,5%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	1,5%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	

Fuente: SDQS y ORFEO

6. Subtemas veedurías ciudadanas.

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

7. Peticiones cerradas del período.

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 anteriores periodos.

Tabla 1. Peticiones recibidas y cerradas dentro del período

Subdirección u Oficina	Total requerimientos Recibidos período actual	Total requerimientos Cerrados período actual	Total de requerimientos pendientes período actual	% total requerimientos cerrados período actual	% total requerimientos pendientes período actual
Defensor del Ciudadano	2	1	1	50%	50%
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	9	6	3	66,7%	33,3%
Asesora Jurídica	37	12	25	32,4%	67,6%
Subdirección de Intervención	60	11	49	18,3%	81,7%
Subdirección General	14	6	8	42,9%	57,1%
Subdirección de Divulgación	3	1	2	33,3%	66,7%
Subdirección de Gestión Corporativa	4	2	2	50%	50%
Subdirección de Gestión Corporativa –Grupo de Control interno Disciplinario	1	1	0	100%	-
Total	**130**	**40**	**90**	**30,8%**	**69,2%**

Fuente: SDQS y ORFEO

* Las tres (3) peticiones pendientes a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron tramitadas de la siguiente manera:
La petición 1795012018 fue tramitada con solicitud de ampliación de la información el 17 de julio de 2018, y se cerró por desistimiento el 17 de agosto de 2018.
A las peticiones 1872412018 y 1893962018 se les solicitó ampliación de la información los días 26 y 30 de julio de 2018, respectivamente.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de julio	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de julio	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesora Jurídica	10	10	0	100,0	0,0
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	6	3	3	50,0	50,0
Subdirección de Intervención	72	71	1	98,6	1,4
Subdirección General	7	7	0	100,0	0,0
Total	**95**	**91**	**4**	95,8	4,2

Fuente: SDQS y ORFEO

* Las tres (3) peticiones pendientes a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron tramitadas de la siguiente manera:

La petición 1650032018 se asignó a la Subdirección de Intervención, quién mediante radicado 20183000054191 del 24 de julio de 2018 dio respuesta definitiva a la solicitud.
La petición 1650162018 se asignó a la Subdirección de Intervención, quién mediante radicado 20185110057671 del 3 de agosto de 2018 dio respuesta definitiva a la solicitud.
La petición 1651202018 se asignó a la Subdirección de Intervención, quién mediante radicado 20183000055621 del 30 de julio de 2018 dio respuesta definitiva a la solicitud.

De los 130 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 40 requerimientos correspondientes al 30,8%.

De los 95 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 91 requerimientos correspondientes al 95,8%.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

A continuación, se detalla los tiempos de respuesta máximos, promedio y mínimos utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones, discriminados por tipo de requerimiento:

Dependencia	Consulta			Petición interés general			Petición interés particular			Reclamo		
Términos Ley 1755 de 2015	30*			15*			15*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesora Jurídica	18	18	18				5	10,9	15			
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía							1	2	3			
Subdirección de Intervención	1	16,8	32	10	13	15	0	8,3	14			
Subdirección General							15	15	15			
Subdirección de Divulgación							5	5	5			
Subdirección de Gestión Corporativa							9	9	9			
Subdirección de Gestión Corporativa – Grupo de Control interno Disciplinario							9	9	9			
Defensor de Ciudadano										8	8	8

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

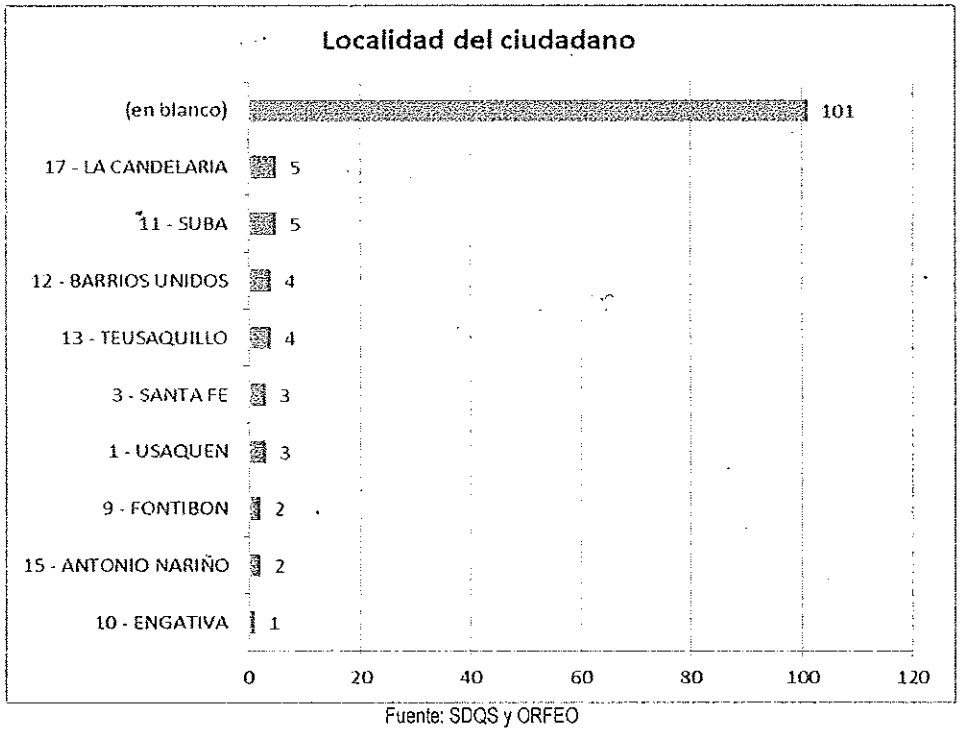
Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de Acceso a la Información			Felicitación		
Términos Ley 1755 de 2015	10*			10*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesora Jurídica	13	13	13	13	13	13			
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía				1	1	1	1	1	1
Subdirección de Intervención	2	2	2	2	6,3	15			
Subdirección General	1	4,5	9	15	15	15			
Subdirección de Gestión Corporativa				8	8	8			

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

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.

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



Fuente: SDQS y ORFEO

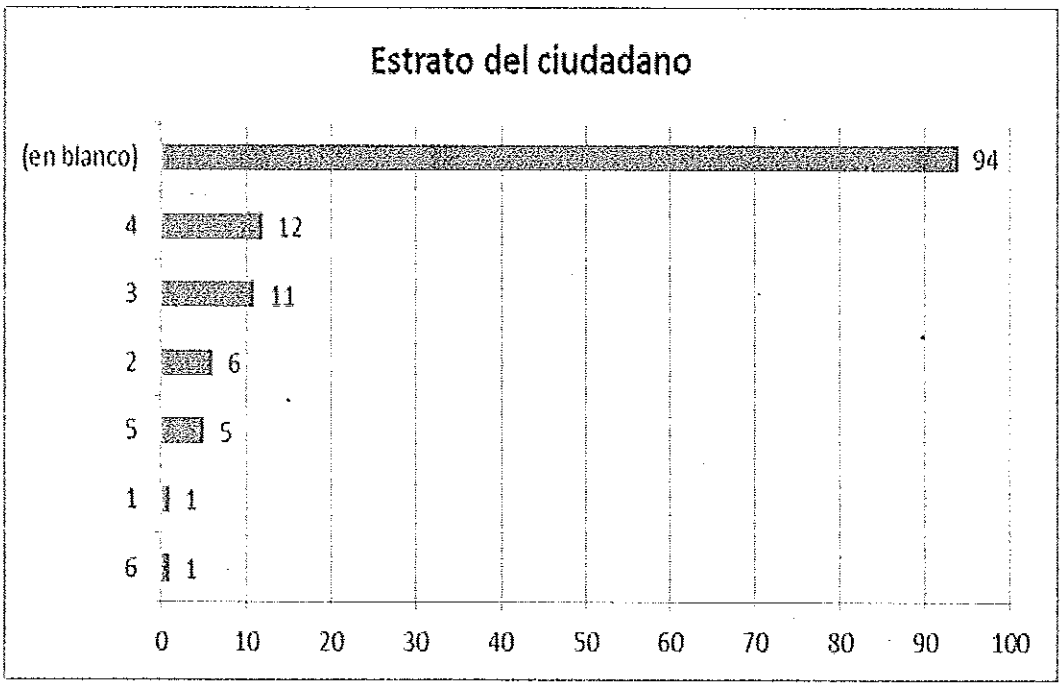
Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sstema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registró la localidad a la que pertenecen 29 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 72 ciudadanos, pero que el Sistema no les asignó la localidad sino a los 29 que aparecen en el reporte.

Este error en la georeferenciación de peticiones ciudadanas viene presentándose desde la versión anterior del Sistema, y se esperaba que con la nueva versión se corrigiera; no obstante a la fecha no se logra obtener el 100% de la información georeferenciada de los ciudadanos que interponen peticiones en la Entidad y nos proporcionan entres sus datos la dirección de correspondencia.

Pese a lo anterior, y del análisis de las 29 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Candelaria y Suba con un 5% respectivamente, y Barrios Unidos con un 4% de participación.

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

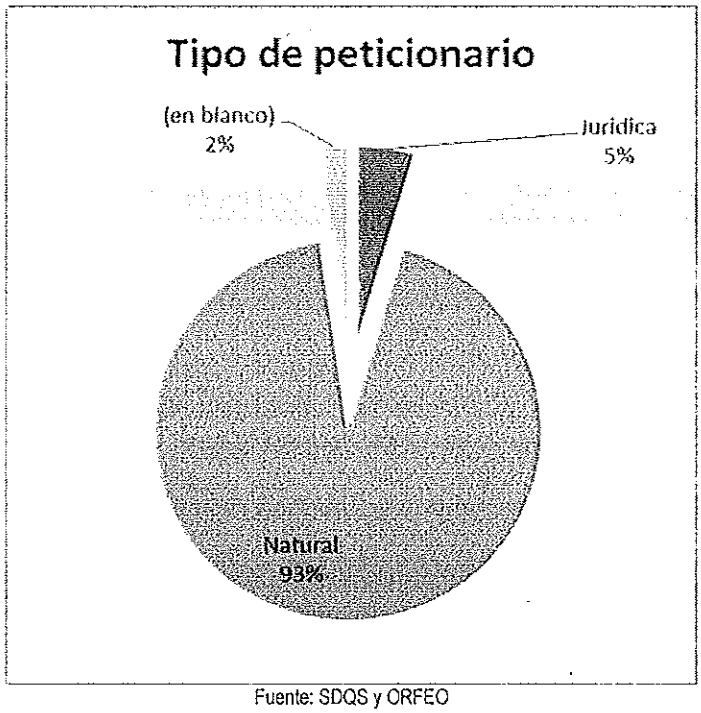
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante, del análisis de los 36 datos registrados se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de los estratos: 4 con un 9,2%, 3 con un 8,5% y 2 con un 4,6%.

11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

El 93% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 5% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de julio de 2018. El porcentaje restante, 2%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,7% corresponde a ciudadanos identificados y el 2,3% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	3	2,3%
Identificado	127	97,7%
Total	**130**	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

13. Conclusiones y recomendaciones.

Se puede concluir que el IDPC viene cumpliendo con el registro de todas las solicitudes ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como con la atención de solicitudes por los diferentes canales de interacción incluidos en la Política Publica Distrital de Servicio al Ciudadanía.

Durante el mes de agosto se realizará una socialización sobre los ajustes realizados al procedimiento para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía con los servidores públicos responsables de tramitar y resolver este tipo de solicitudes.

De igual manera, se realizará una depuración de los subtemas parametrizados en el Sistema *"Bogotá Te Escucha"* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el acompañamiento de la Veeduría Distrital.

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Hadit Lorena Enciso Galindo – Equipo de Transparencia y Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Equipo de Transparencia y Servicio a la Ciudadanía