



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-
Junio de 2018**

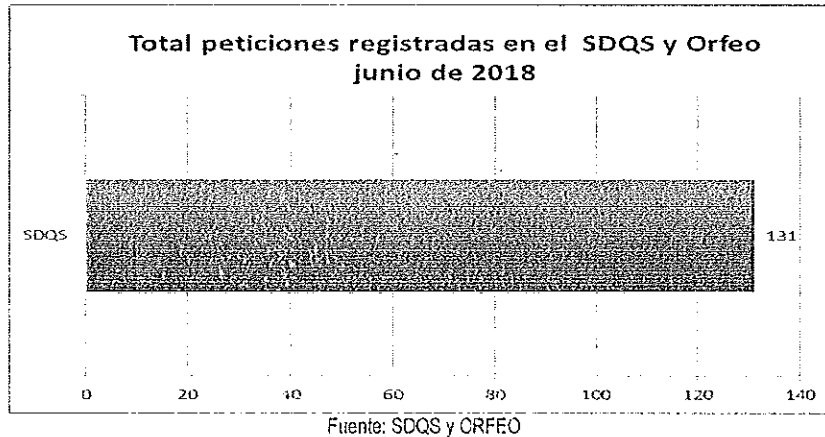
**Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "Estatuto Orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de
1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010**

Junio 2018



INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO 2018

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



El Sistema "Bogotá te escucha" Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es una herramienta virtual a través de la cual los ciudadanos pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias por actos de corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa, según sea el caso.

Durante el periodo evaluado entró en producción una nueva versión del Sistema, lo cual hace parte de una serie de iniciativas lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que buscan modernizar y optimizar los mecanismos de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital.

En este proceso de modernización y optimización, se surtió una fase de transición que incluyó la sustitución de elementos constitutivos de esta plataforma tecnológica, por lo cual se presentaron inconvenientes en el acceso a la misma.

En vista de lo anterior, fue necesaria la adopción de las siguientes medidas de carácter temporal con el fin de gestionar oportunamente las peticiones ciudadanas recibidas en la Entidad:

1. Durante las primeras dos semanas de Junio todas las peticiones ciudadanas que ingresaron por los diferentes canales de atención se tramitaron únicamente a través del Aplicativo de Gestión Documental de la Entidad –Orfeo.
2. No se registraron las peticiones ciudadanas en el Sistema "Bogotá te escucha" Sistema Distrital de Quejas y Soluciones–SDQS, sino a partir de la tercera semana de Junio, fecha en la cual el Sistema comenzó a estabilizarse.

En ese sentido, y con el fin de garantizar la veracidad de la información analizada en el presente informe, se realizó una integración entre la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión



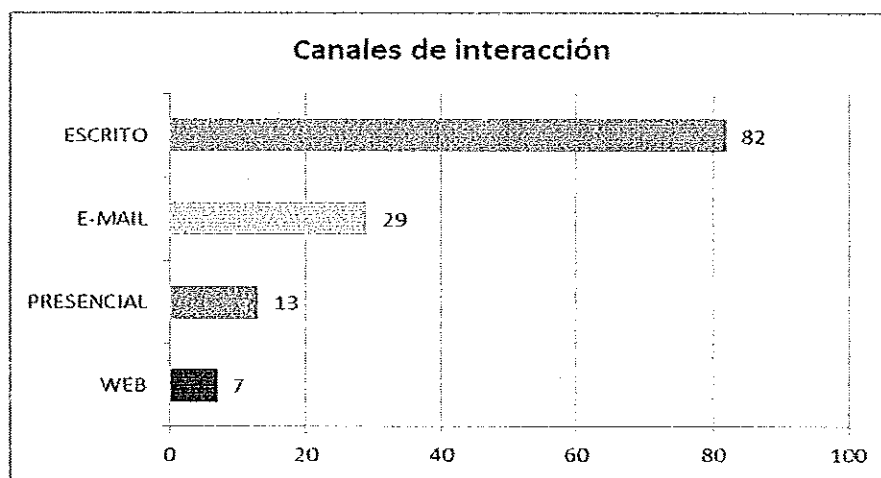
Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la reportada en la Matriz de seguimiento al SDQS, la cual, es el mecanismo de seguimiento interno a peticiones ciudadanas.

En particular se realizaron modificaciones en las casillas denominadas fecha de inicio de términos, fecha de vencimiento, días de gestión y días de vencimiento.

Así las cosas, este informe contempla un total de ciento treinta y un (131) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de junio; 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 2010¹ y la Circular 003 de 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá -Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía².

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



Fuente: SDQS y ORFEO

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.

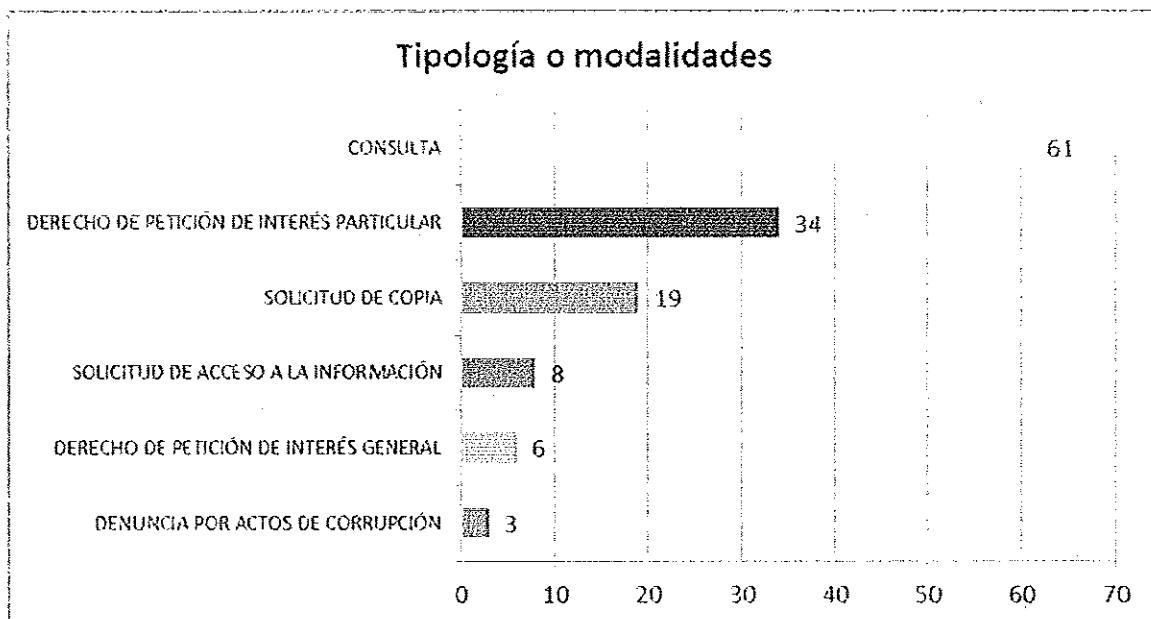
² "Finalmente, reiteramos en todo caso, la importancia de gestionar oportunamente las peticiones ciudadanas recibidas, en los términos de ley establecidos durante el proceso de transición en referencia. Para ello, de ser necesario podrá darse traslado, o respuesta escrita a las peticiones ciudadanas, sin perjuicio de su posterior registro y gestión en el Sistema "Bogotá Te Escucha"- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"



El canal "Escrito" representa el 62,6% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 22,1%, "Presencial" con el 9,9%, y "Web" con el 5,3%.

3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo a 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 junio corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos, la Consulta con un 46,6% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Derecho de Petición en Interés Particular el 26%, Solicitud de Copia el 14,5%, Solicitud de Acceso a la Información el 6,1%, Derecho de Petición en Interés General el 4,6%, Denuncia por actos de Corrupción el 2,3%.

1449712018, 1449722018 y 1449762018 Denuncia por actos de corrupción:

Asunto: Los bienes clasificados como Interés Cultural son feos o están descuidados.

Se recibió a través del SDQS los días 6, 7 y 21 de junio de 2018, y fue asignada automáticamente por el Sistema al Grupo de Control Interno Disciplinario, el cual determinó en todos los casos que, "la



misma no tiene relación con conductas de corrupción, ni incumplimiento de funciones, es más una sugerencia que la dependencia correspondiente debe tener en cuenta”.

Una vez se estableció que no se trataba de una denuncia, se realizó la radicación en la Entidad con los números 20185110050262, 20185110050622 y 20185110054962 del 7, 8 y 25 de junio de 2018 correspondientemente, los cuales fueron asignados por competencia a la Subdirección de Intervención, quién dio respuesta definitiva a las solicitudes el 26 de junio de 2018 mediante radicado de Orfeo 20183000048681, el cual fue registrado en el SDQS el 29 de junio.

Subtemas.

Los principales subtemas registrados durante el mes de Junio son:

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	47	35,9%
CONTROL URBANO	14	10,7%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	14	10,7%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERES CULTURAL	12	9,2%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	12	9,2%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	8	6,1%
ADMINISTRATIVO: GESTION JURÍDICA Y LEGAL	5	3,8%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	3,1%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	4	3,1%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	3	2,3%
EQUIPARACIÓN AL ESTRATO 1	2	1,5%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1,5%
AUTORIZACION PARA EL USO DE PLANOS Y FOTOGRAFÍAS QUE PERTENEZCAN A LA COLECCIÓN DEL MUSEO DE BOGOTA	1	0,8%
ADMINISTRATIVO: ASUNTOS DEL DESPACHO	1	0,8%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTA	1	0,8%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	1	0,8%
TOTAL GENERAL	131	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema “*Concepto Bien de Interés Cultural*” con 47 solicitudes las cuales representan el 35,9% de los requerimientos registrados, es el 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.



"Control Urbano" y "Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble" con 14 solicitudes cada uno, las cuales representan el 10,7% de los requerimientos registrados, se encuentran en la segunda posición de relevancia.

En el subtema "Control Urbano" 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.

En el subtema "Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble" 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.

"Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural" y "Administrativo: Gestión Jurídica y Legal" con 12 solicitudes cada uno, las cuales representan el 9,2% de los requerimientos registrados, se encuentran en la tercera posición de relevancia.

En el subtema "Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural" 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.

En el subtema "Administrativo: Gestión jurídica y legal" se incluyen las solicitudes que tienen por objeto se informe si un ciudadano labora o tiene contratos vigentes en la Entidad.

4. Total peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, durante este periodo no se realizaron traslados por no competencia.

5. Subtemas veedurías ciudadanas.

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

6. 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.

15



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
Asesora Jurídica	17	3	14	17,6%	82,4%
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	4	2	2	50%	50%
Subdirección de Divulgación	3	3	-	100%	-
Subdirección de Intervención	83	11	72	13,3%	86,7%
Subdirección General	22	12	10	54,5%	45,5%
Subdirección de Gestión Corporativa	2	0	2	-	100%
Total	131	31	100	23,7%	76,3%

Fuente: SDQS y ORFEO

* Las dos (2) peticiones pendientes a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron tramitadas de la siguiente manera:

La petición 1467002018, fue tramitada con solicitud de ampliación de la información el 7 de junio de 2018 y se cerró por desistimiento el 8 de julio de 2018.

La petición 1521822018 se cerró el 3 de julio de 2018 con la siguiente anotación: *"Teniendo en cuenta que el SDQS es un Sistema para el registro y trámite de peticiones ciudadanas, y que el Ministerio del Interior es una Entidad pública, radicamos en nuestro Sistema de Gestión Documental la solicitud, la cual de ahora en adelante se tramitará bajo el número 220185110055602 del 27 de junio de 2018. En caso de requerir información sobre el estado de su requerimiento podrá consultarlo en el 3550800 ext 138"*.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de junio	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de junio	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesora Jurídica	5	3	2	60%	40%
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	2	2	2	100%	-
Subdirección de Divulgación	8	8	0	100%	-
Subdirección de Intervención	67	48	19	71,6%	28,4%
Subdirección General	5	5	0	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	2	2	0	100%	-
Total	89	68	21	76,4%	23,6%

Fuente: SDQS y ORFEO



De los 131 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 31 requerimientos correspondientes al 23,7%.

De los 89 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 68 requerimientos correspondientes al 76,4%.

7. 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		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Términos Ley 1755 de 2015	30*			15*			15*			15*		
Asesora Jurídica							10	11,5	14			
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía				1	5	9	6	6	6			
Subdirección de Divulgación							9	17	35			
Subdirección de Intervención	5	23	35	12	13,5	15	12	12	12	16	16	16
Subdirección General												
Subdirección de Gestión Corporativa							5	13	15			

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de Acceso a la Información			Felicitación			Denuncia por Actos de Corrupción		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Términos Ley 1755 de 2015	10*			10*			15*			15*		
Subdirección de Divulgación	17	17	17	15	15	15						
Subdirección de Intervención	8	9	10	5	5	5	13	13	13	2	11,5	16
Subdirección General	7	9,8	14									
Subdirección de Gestión Corporativa				8	8	8						

Fuente: SDQS y ORFEO

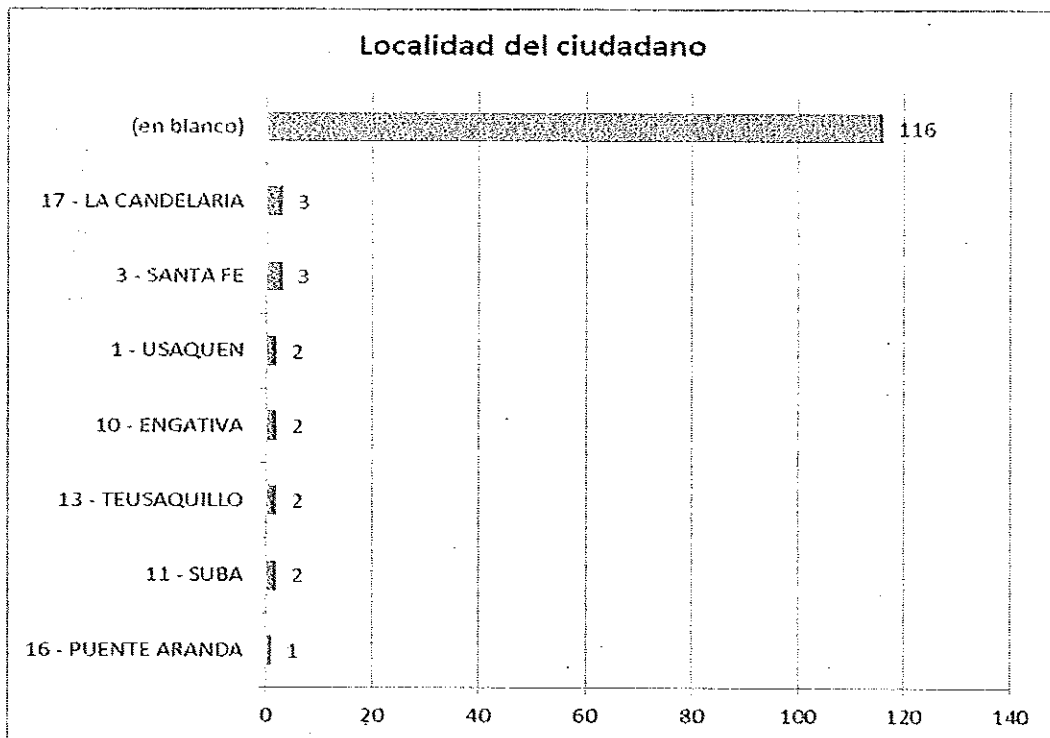
*Días hábiles



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.

8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo.

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



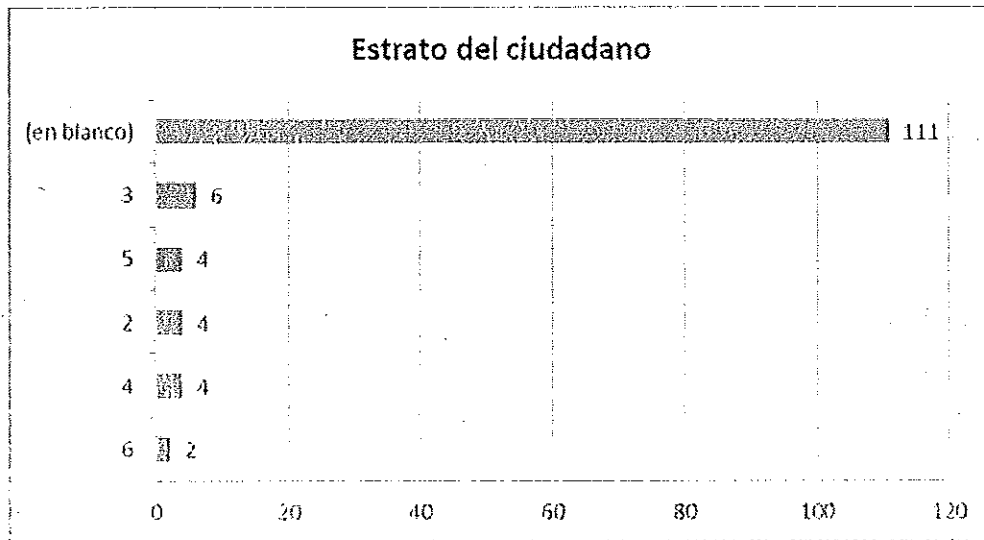
Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo en mención se registró la localidad a la que pertenecen 15 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 43 ciudadanos, a los cuales se les asignó manualmente localidad, UPZ y barrio, pero que en el reporte 28 aparecen en blanco.

9. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el periodo.

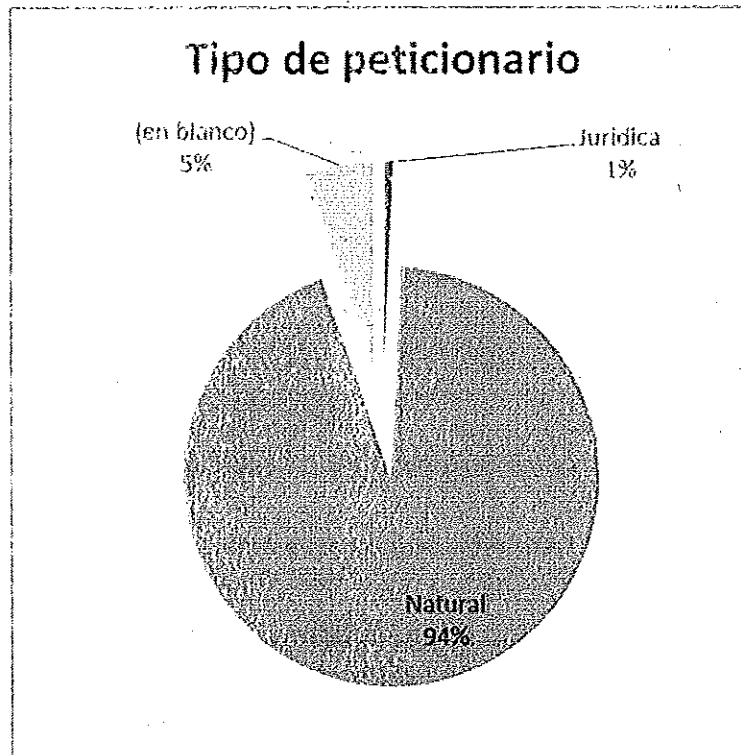
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:

M



Fuente: SDQS y ORFEO

11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

El 94% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 1% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de junio de 2018. El porcentaje restante, 5%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

M



12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 94,7% corresponde a ciudadanos identificados y el 5,3% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	7	5,3%
Identificado	124	94,7%
Total	131	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

13. Conclusiones y recomendaciones.

Se puede concluir que se ha superado con éxito el periodo de transición originado por la modernización y optimización del Sistema "Bogotá te escucha" Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; por lo cual, durante los meses de julio y agosto se realizarán los ajustes pertinentes en el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía, para actualizar el trámite interno con las nuevas funcionalidades, así como realizar la centralización y control de la TRD "PQRS".



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



