



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-
Noviembre 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

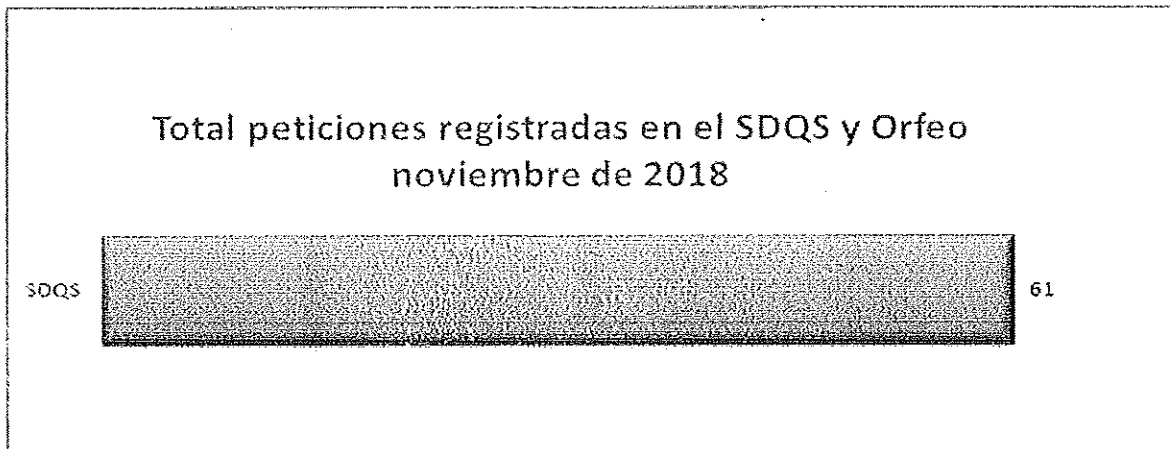
Noviembre 2018





INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE DE 2018

1. 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 noviembre se registraron sesenta y un requerimientos (61), 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.

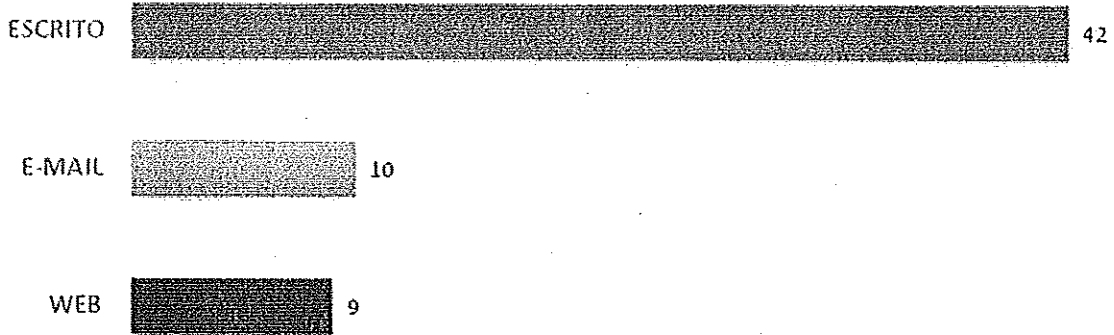
2. Canales de interacción.

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 noviembre los requerimientos ciudadanos 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.



Canales de Interacción



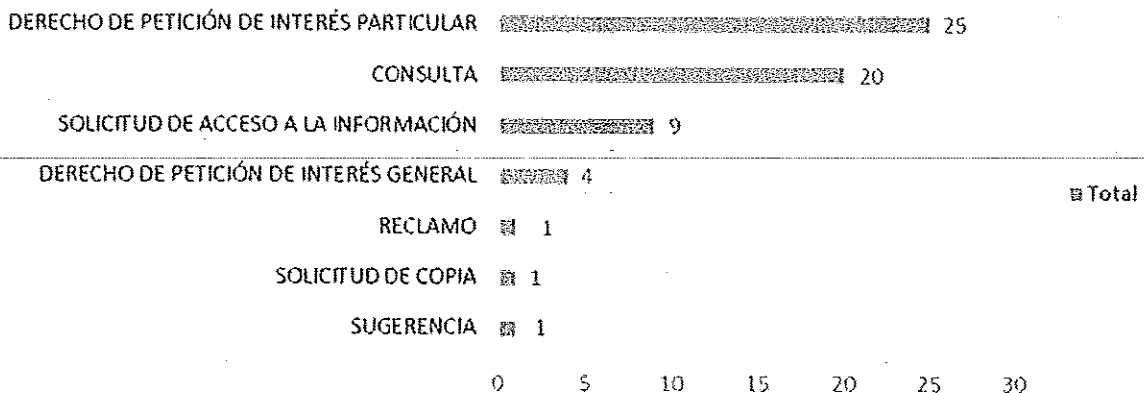
Fuente: SDQS y ORFEO

El canal "Escrito" representa el 68,8% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas seguido por los canales "E-Mail" con el 16,4% y "Web" con el 14,8%.

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-AU-01 procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía", los requerimientos registrados en el mes de noviembre corresponden a:

Tipologías o Modalidades





Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos (61), el Derecho de Petición en Interés Particular con un 41% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Consulta el 33%, Solicitud de Acceso a la Información el 15%, Derecho de Petición en Interés General el 7%, Solicitud de Copia, Sugerencia y Reclamo con el 2% cada uno.

2851692018 Reclamo:

Asunto: Demora en el proyecto Radicado IDPC 3173-2 de 2018

Se recibió a través del SDQS el 25 de noviembre de 2018. Frente a la anterior inconformidad, el Instituto a través del Defensor del Ciudadano absolvió presencialmente al peticionario todas las inquietudes y examinó toda la documentación relacionada con el trámite, tal y como consta en el acta de reunión de 4 de diciembre de 2018 suscrita por los intervinientes y cargada en el sistema SDQS el día 12 de diciembre de 2018.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 55 requerimientos recibidos durante el mes de noviembre, que representan el 90,16%, 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 respuesta al peticionario.

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.

De acuerdo con lo anterior, los subtemas registrados durante el mes de noviembre son:

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Administración del Talento Humano	1	1,6%
Administrativo: Gestión Administrativa	2	3,3%
Administrativo: Gestión Jurídica y Legal	20	32,8%
Atención y Orientación General	3	5%
Concepto de Bien de Interés Cultural	8	13,1%
Control Urbano	9	14,8%



SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Defensor de la Ciudadanía	2	3,3%
Estudio de solicitudes de intervención de bienes muebles y monumentos en espacio público	1	1,6%
Evaluación de anteproyectos	2	3,3%
Evaluación de Reparaciones Locativas y obras mínimas	1	1,6%
Expedición de conceptos sobre patrimonio arquitectónico y certificación de BIC del Distrito Capital	2	3,3%
Gestión de Patrimonio	2	3,3%
Intervenciones en la Red Vial y Espacio Público en SIC	1	1,6%
Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados	1	1,6%
Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble	1	1,6%
Solicitud Asesoría Técnica para la Intervención del Patrimonio Cultural	4	6,6%
Traslado por no Competencia	1	1,6%
Total general	61	100%

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

De acuerdo con lo anterior, el subtema "*Administrativo: Gestión Jurídica y Legal*" con 20 solicitudes, las cuales representan el 32,8 % de los requerimientos registrados, es el subtema más relevante; en este los contratistas y ex contratistas solicitan la certificación del objeto y las obligaciones contractuales de los contratos celebrados y ejecutados con el Instituto a través de la modalidad de prestación de servicios profesionales, interventoría, consultoría y obra, entre otros.

"*Control urbano*" con 9 solicitudes, las cuales representan el 14,8% de los requerimientos registrados, es el segundo 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 las Alcaldías Locales acciones para la protección y conservación de inmuebles, sectores y barrios.

"*Concepto de Bien de Interés Cultural*" con 8 solicitudes, las cuales representan el 13.1% de los requerimientos registrados, es el tercer 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 les 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.

"*Solicitud asesoría técnica para la intervención del patrimonio cultural*" con 4 solicitudes, las cuales representan el 6.6% de los requerimientos registrados, se encuentra en la cuarta posición de relevancia; en éste se incluyen las solicitudes de citas para obtener información sobre proyectos radicados sobre bienes de interés cultural o realizar consultas al respecto.



"Atención y Orientación General" con 3 solicitudes, las cuales representan el 5% de los requerimientos registrados, se encuentra en la quinta posición de relevancia; en este se incluyen las solicitudes tendientes a brindar información a la ciudadanía sobre los trámites y el portafolio de servicios prestados por las distintas áreas misionales y de apoyo del Instituto.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 61 solicitudes recibidas durante el mes de noviembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" una 1 solicitud, correspondiente al 1.6%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
IDPAC	1	1.6%

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 periodos anteriores.

Para realizar el análisis de manera adecuada fue necesario integrar la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la reportada en la celda "área responsable" de la Matriz de seguimiento al SDQS, por cuanto aparecían gran cantidad de peticiones sin tramitar a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa –Oficina de atención a la ciudadanía sin ser de su competencia, las cuales fueron asignadas el mismo día de su ingreso a la dependencia competente.

Tabla 1. Peticiones recibidas y cerradas dentro del período

Subdirección u Oficina	Total requerimientos Recibidos periodo actual	Total requerimientos Cerrados periodo actual	Total de requerimientos pendientes periodo actual	% total requerimientos cerrados periodo actual	% total requerimientos pendientes periodo actual
ASESORIA JURIDICA	20	20	0	100%	0%



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

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	2	0	100%	0%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	1	1	0	100%	0%
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	4	4	0	100%	0%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	2	1	67%	33%
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	30	21	9	70%	30%
SUBDIRECCION GENERAL	1	1	0	100%	0%
Total	61	51	10	84%	16%

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

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de noviembre	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de noviembre	% total requerimientos anteriores pendientes
ASESORIA JURIDICA	26	26	0	100%	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0	0	N/A	N/A
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	0	0	0	N/A	N/A
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	0	0	0	N/A	N/A



Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de noviembre	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de noviembre	% total requerimientos anteriores pendientes
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	0	100%	0%
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	24	24	0	100%	0%
SUBDIRECCION GENERAL	0	0	0	N/A	N/A
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	100%	0%
Total	52	52	0	100%	0%

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

- De los 61 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 51 requerimientos correspondientes al 84%.
- De los 52 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron la totalidad de ellos, es decir, el 100%.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

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

Dependencia	Derecho De Petición De Interés General"			"Derecho De Petición De Interés Particular"			Solicitud De Acceso A La Información			Solicitud de Copia		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Términos Ley 1755 de 2015	15*			15*			10*			10*		
ASESORIA JURIDICA				4	10	16	10	10	10			



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

Dependencia	Derecho De Petición De Interés General"			"Derecho De Petición De Interés Particular"			Solicitud De Acceso A La Información			Solicitud de Copia		
	15*			15*			10*			10*		
Términos Ley 1755 de 2015	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	8	11	14	7	10	12	8	9	10			
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA				10	13	15	8	9	10			
DEFENSOR DEL CIUDADANO				10	10	10						
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA												
SUBDIRECCION GENERAL										10	10	10
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL				11	11	11	7	8	9			

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Dependencia	Consulta			Reclamo			Sugerencia		
	30*			15*			15*		
Términos Ley 1755 de 2015	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
ASESORIA JURIDICA									
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	9	26	31						
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA									
DEFENSOR DEL CIUDADANO				12	12	12			
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA									
SUBDIRECCION GENERAL									
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL							10	10	10

Fuente: SDQS y ORFEO

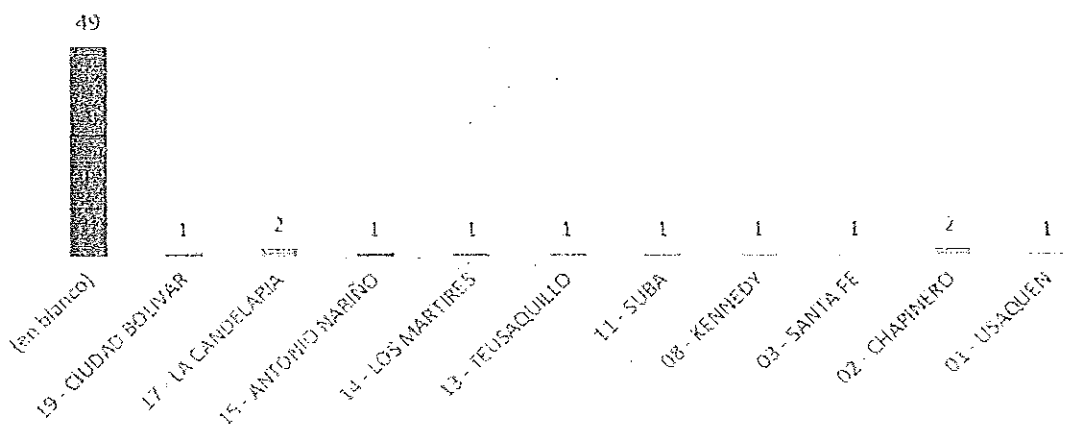
*Días hábiles



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.

Localidad del Ciudadano



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 se registró la localidad a la que pertenecen 12 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- Dirección Residencia Peticionario, se encontró que se registró la dirección de 35 ciudadanos, pero el Sistema solamente les asignó la localidad a 12 de ellos.

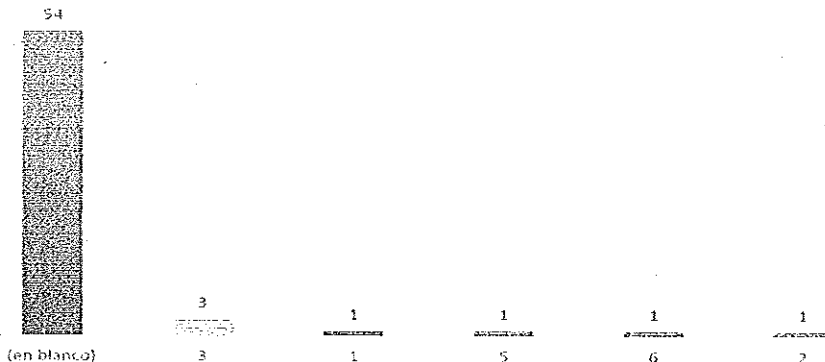
Del análisis de las localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: La Candelaria y Chapinero con el 16.66 % cada una, seguidas de las localidades de Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Los Mártires, Teusaquillo, Suba, Kennedy, Santa Fe y Usaquén con el 8.33% cada una.

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:



Estrato del Ciudadano



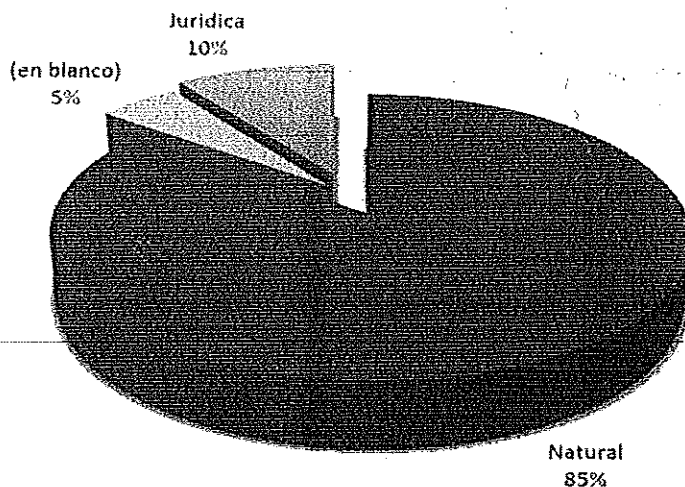
Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante, del análisis de los 7 datos registrados se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de los estratos: 3 con un 42.86%, estratos 1, 2, 5 y 6 con un 14.28% cada uno

11. Participación por tipo de requirente.

El 85% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 10% corresponde a personas jurídicas, conforme a la información registrada en el SDQS durante el mes de noviembre de 2018. El porcentaje restante, equivalente al 5%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

La anterior situación se ilustra gráficamente a continuación:



Fuente: SDQS y ORFEO



12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 95.08% corresponde a ciudadanos identificados y el 4.92% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	3	5%
Identificado	58	95%
Total	61	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 con la ciudadanía incluidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía.

Sin embargo, es importante mencionar que debido a las falencias que presenta el aplicativo fue necesario solicitar a la Secretaría General en tres (3) ocasiones la base de datos, ya que contenía registros adicionales, no incorporaba datos de periodos anteriores, generaba reportes de error en los ítems de dependencia, subtema, estado final de petición y fecha de finalización de la solicitud, entre otras dificultades.


JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectaron: Diego Fernando Valencia – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía