



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-
Diciembre 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

Diciembre de 2018

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

1 de 13

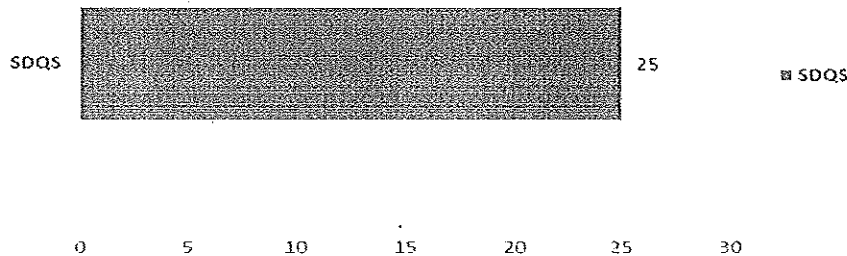
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



INFORME MENSUAL SDQS MES DE DICIEMBRE DE 2018

1. Total Peticiones Mensuales Recibidas

Total Peticiones Mensuales Recibidas Diciembre 2018



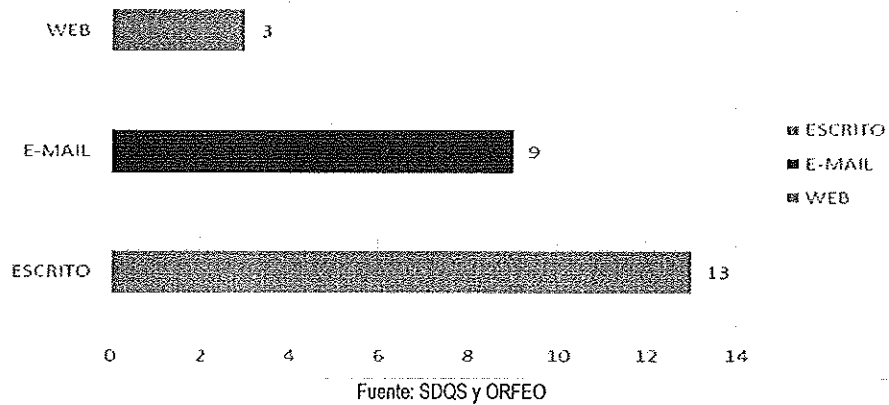
Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SdqS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de diciembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural recibió veinticinco (25) peticiones ciudadanas, que se encuentran registradas tanto en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS, como en el Sistema de Gestión Documental 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, durante el mes de diciembre los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

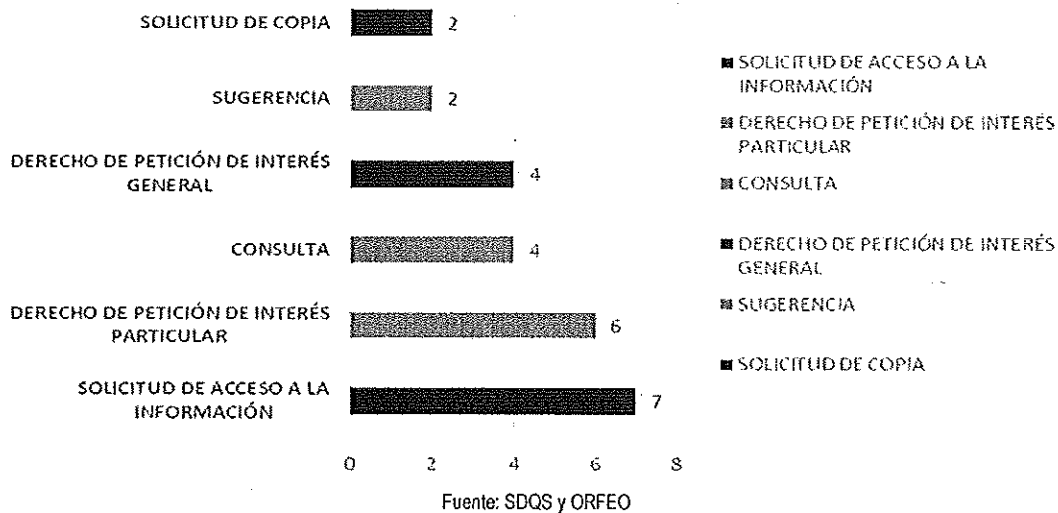
¹ Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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.



De los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que la ciudadanía utiliza como principal canal el escrito, el 52% de los requerimientos se recibieron en la entidad por ese canal, seguido por el e-mail con 36% y la web con el 2% del total de 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-AU-01 procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía", los requerimientos registrados en el mes de diciembre corresponden a:





Del total de requerimiento recibidos (25), se evidencia que las solicitudes de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones 28%, las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular 24%, consulta y derecho de petición de interés general 16% respectivamente, sugerencia y solicitud de copia 8% respectivamente.

4. Subtemas.

Subtema	Total	%
Atención y Orientación General	3	12%
Administrativo: Gestión Jurídica y Legal	3	12%
Solicitud Asesoría Técnica para la Intervención del Patrimonio Cultural	2	8%
Concepto de Bien de Interés Cultural	2	8%
Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble	2	8%
Administrativo: Gestión Administrativa	2	8%
Control Urbano	2	8%
BIC- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico.	1	4%
Servicio de Estudio de Solicitud de Intervenciones en Espacio Público en Sectores de Interés Cultural	1	4%
Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural	1	4%
Evaluación y Control: Asuntos Entes de Control y Vigilancia	1	4%
Recorridos Patrimoniales.	1	4%
Gestión de Patrimonio	1	4%
Intervenciones en la Red Vial y Espacio Público en SIC	1	4%
Administración del Talento Humano	1	4%
Estudio de Solicitudes de Intervención de Bienes Muebles y Monumentos en Espacio Público	1	4%
Total 5 Subtemas	12	48%
Otros Subtemas	13	52%
Total General	25	100%

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

Para identificar los subtemas principales durante el mes de diciembre, se articuló la información registrada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la reportada en la Matriz de seguimiento al SDQS, que contiene la relación de los subtemas desde el momento en que la petición es registrada en el SDQS.

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 del subtema se realiza en el momento en que se da respuesta al peticionario.



De acuerdo con lo anterior, los tres principales subtemas registrados durante el mes de diciembre son:

Atención y Orientación General con 3 solicitudes, las cuales representan el 12% de los requerimientos registrados. La atención y orientación general incluye las solicitudes de la ciudadanía sobre información general sobre trámites y portafolio de servicios prestados por las diferentes áreas misionales y de apoyo del IDPC.

Administrativo: Gestión Jurídica y Legal con 3 solicitudes, las cuales representan el 12 % de los requerimientos registrados. Incluye las solicitudes de certificación laboral 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.

Solicitud asesoría técnica para la intervención del patrimonio cultural con 2 solicitudes, las cuales representan el 8% de los requerimientos registrados. Incluye las solicitudes de citas para obtener información sobre proyectos radicados sobre bienes de interés cultural o realizar consultas al respecto.

Entre otros subtemas se encuentran: Concepto de Bien de Interés Cultural (8%), incluye conceptos técnicos relacionados con la norma aplicable al patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad con relación a los Bienes de Interés Cultural; Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble (8%), incluye solicitudes para autorizar la intervención de los bienes muebles y monumentos de patrimonio cultural; Administrativo (8%) incluye gestión administrativa del Instituto; Control Urbano (8%), incluye verificación del cumplimiento de normas urbanísticas y arquitectónicas; BIC- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico (4%), incluye solicitudes sobre conservación y protección de BIC; Servicio de Estudio de Solicitud de Intervenciones en Espacio Público en Sectores de Interés Cultural (4%), incluye solicitudes para autorizar la intervención de los bienes muebles y monumentos de patrimonio cultural del espacio público del Distrito Capital; Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural (4%), incluye solicitudes para conceptos técnicos para los inmuebles de interés cultural del Distrito Capital, que requieran elaborar un Plan Especial de Manejo y Protección; Evaluación y Control (4%), incluye asuntos de entes de control y vigilancia; Recorridos Patrimoniales (4%); Gestión del Patrimonio (4%); Intervenciones en la Red Vial y Espacio Público en SIC (4%); Administración del Talento Humano (4%); y Estudio de Solicitudes de Intervención de Bienes Muebles y Monumentos en Espacio Público (4%).

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 25 solicitudes recibidas durante el mes de diciembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" una 1 (4%) solicitud que se realizó al Instituto Distrital de Artes –IDARTES.



Entidad	Total	Porcentaje sobre peticiones recibidas
IDARTES	1	4%
Total de traslados por no competencia	1	4%

Fuente: SDQS y ORFEO

6. Subtemas veedurías ciudadanas.

Durante este período 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 requerimiento recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
Subdirección General	4	4	16%
Subdirección De Intervención Del Patrimonio Cultural	10	10	40%
Subdirección De Gestión Corporativa	3	1	4%
Subdirección De Divulgación De Los Valores Del Patrimonio Cultural	3	3	12%
Oficina De Atención A La Ciudadanía	1	1	4%
Asesoría Jurídica	4	4	16%
Defensor Del Ciudadano	0	0	0%
Control Interno Disciplinario	0	0	0%
Total 5 Primeras Dependencias	21	19	83%



Otras Dependencias	4	4	17%
Total General	25	23	92%

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

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u oficina	Total requerimiento recibidos periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodo anteriores	%
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	9	9	90%
ASESORIA JURIDICA	1	1	10%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0%
SUBDIRECCION DE DIVULGACION DE LOS VALORES DEL PATRIMONIO CULTURAL	0	0	0%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	0	0	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0	0%
SUBDIRECCION GENERAL	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0
TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS	10	10	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	10	10	100%

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

- De los 25 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 23 requerimientos correspondientes al 92%.
- De los 10 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 promedio utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones, discriminados por tipo de requerimiento:

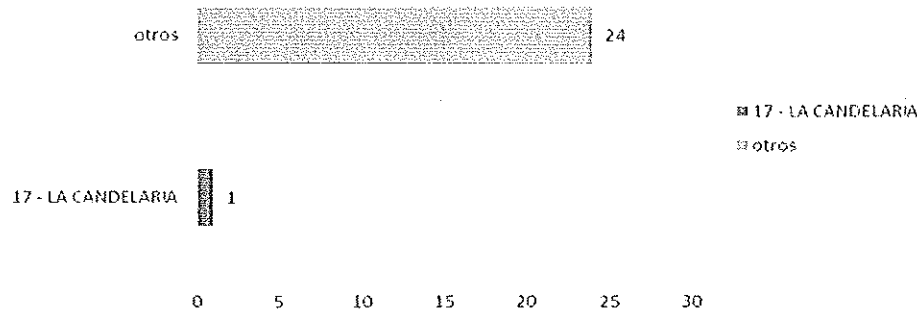


Subdirección u Oficina	Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Solicitud de Acceso A la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
Asesoría Jurídica			6	13	0		6
Oficina De Atención A La Ciudadanía			0				0
Subdirección De Divulgación De Los Valores Del Patrimonio Cultural				7			7
Subdirección De Gestión Corporativa				0			0
Subdirección De Intervención Del Patrimonio Cultural	10	0	11	7			8
Subdirección General		12				15	13
Total general	10	6	7	7	0	15	8

Fuente: SDQS y ORFEO

Con respecto a lo anterior se observa que en promedio las Subdirecciones y oficinas requieren de ocho (8) días para dar respuesta a los requerimientos. 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



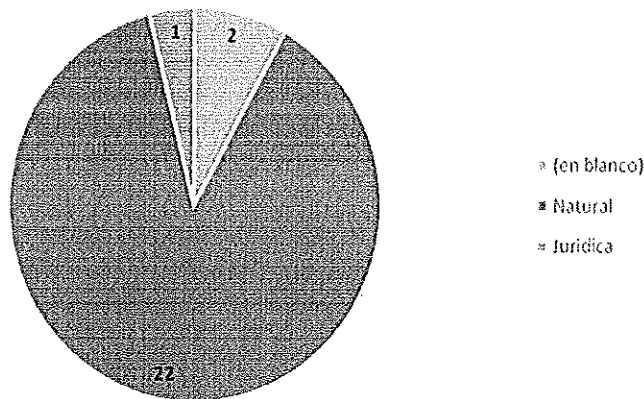
Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo en mención se registró solo una solicitud con localidad, que pertenece a la Candelaria, los demás requerimientos registrados no reportan localidad (24)

10. 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.

11. Participación por tipo de requirente.

El 88% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 4% corresponde a personas jurídicas y el 8% restante corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima, de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de diciembre de 2018.



Fuente: SDQS y ORFEO

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 92% corresponde a ciudadanos identificados y el 8% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre peticionario	N	%
Anónimo	2	8%
Identificado	23	92%
Total	25	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. Adicionalmente, se evidencia que la entidad mejoró en la oportunidad a la respuesta de los requerimientos recibidos en el mes de diciembre así como el promedio de días de respuesta.

Sin embargo, es importante mencionar que debido a las falencias que presenta el aplicativo es necesario articular la información que se registra en el Sistema con el seguimiento que realiza el equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía sobre los requerimientos recibidos.

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa