



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 Distrital de Quejas y Reclamos - SDQS-
Julio de 2017**

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 2017

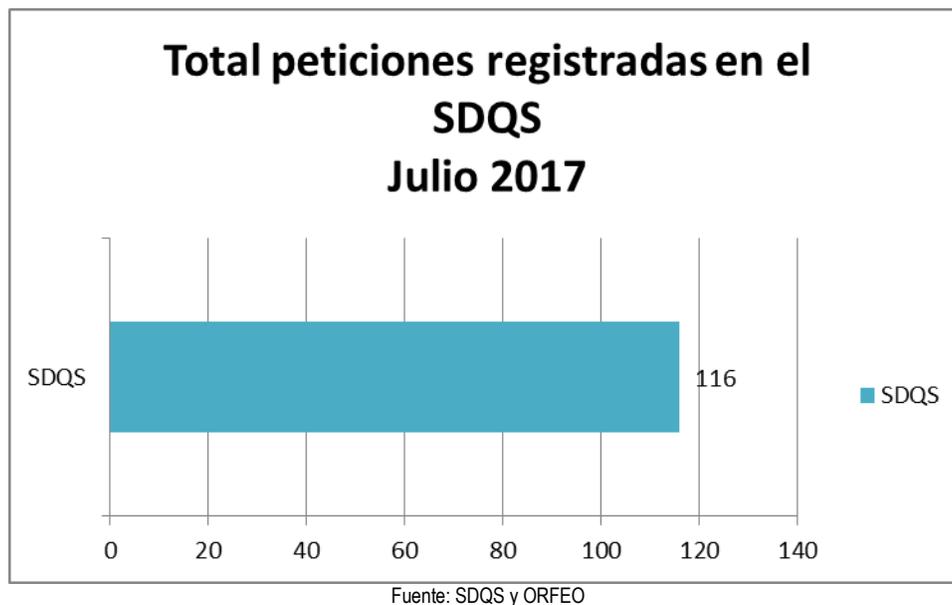
BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

1 de 12



INFORME MENSUAL SDQS MES DE JULIO 2017

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



De acuerdo a 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 trece (113) requerimientos.

No obstante, los requerimientos No. 1258642017, 1404302017 y 1455652017 ingresados por otras Entidades al SDQS durante el mes de junio y trasladados al IDPC en el mes de julio, serán tenidos en cuenta para este periodo, toda vez que sólo hasta este mes fueron conocidos por la Entidad.

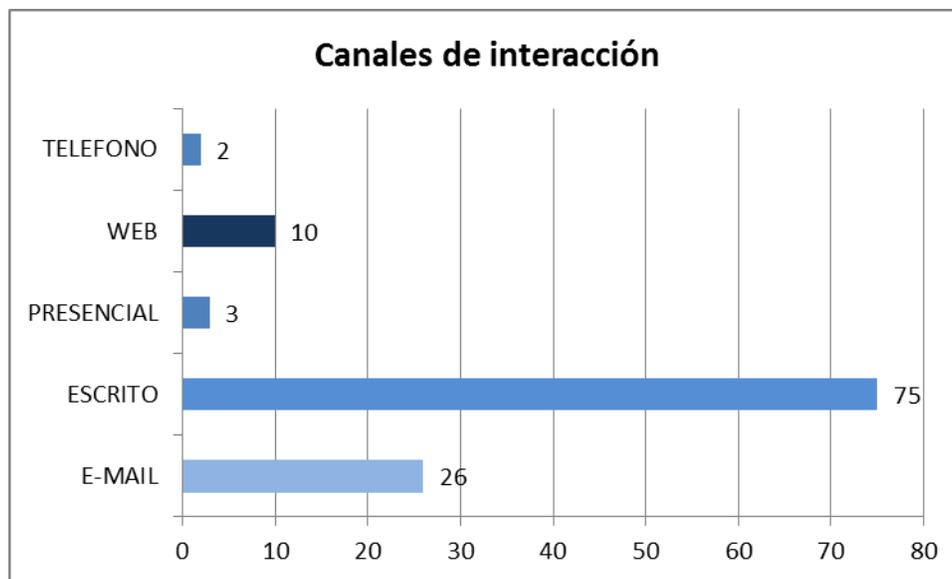
Así las cosas, el total de requerimientos recibidos durante el mes de julio fueron ciento dieciséis (116), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

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 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. Canales de interacción.

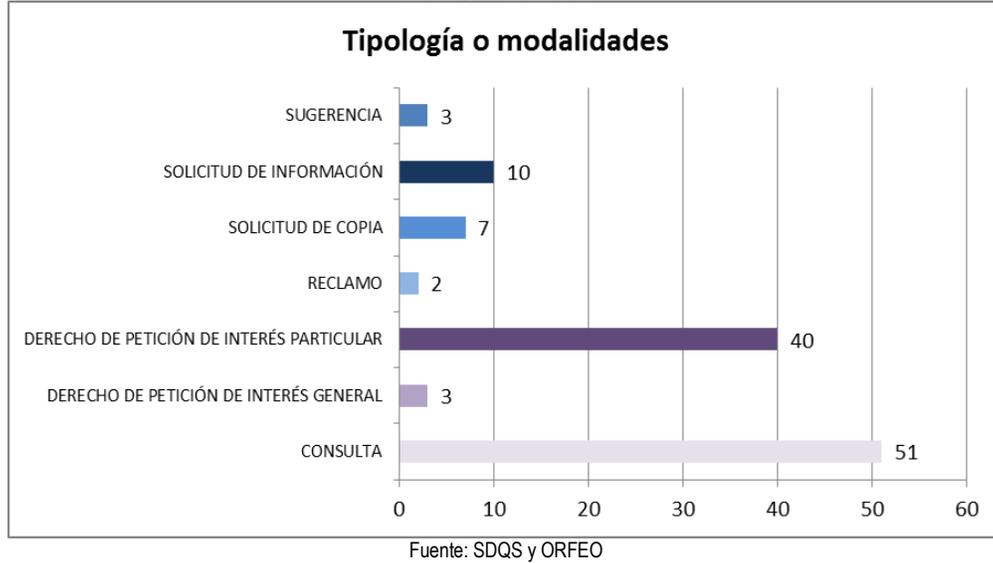
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, durante el mes de julio los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:



El canal "Escrito" representa el 64,7% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 22,4%, "Web" con el 8,6%, "Presencial" con el 2,6% y "Telefónico" con el 1,7%.

3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo a la clasificación actual por modalidad o tipología de las peticiones establecidas 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:



Del total de requerimientos, la “Consulta” con un 44% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Derechos de Petición en Interés Particular el 34.5%, Solicitud de Información el 8,6%, Solicitud de copia el 6%, Sugerencias y Derechos de Petición en Interés General el 2,6% cada una y reclamos el 1,7%.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 46 requerimientos recibidos en el mes de julio, que representan el 39,7%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 46 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 15 como “Control Urbano”: 1534962017, 1537672017, 1556452017, 1575842017, 1576262017, 1585142017, 1585392017, 1612262017, 1615372017, 1617602017, 1665662017, 1690432017, 1690452017, 1711492017, 1718972017.
- 4 como “Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble”: 1690372017, 1690402017, 1712842017, 1718992017.
- 22 como “Concepto de Bien de Interés Cultural”: 1576572017, 1577542017, 1584062017, 1584212017, 1584382017, 1585562017, 1615152017, 1616422017, 1617222017, 1618152017, 1618312017, 1665572017, 1665772017, 1690422017, 1690562017, 1690612017, 1711552017, 1711632017, 1713212017, 1714112017, 1714642017, 1718982017.
- 1 como “Programa de enlucimiento de fachadas”: 1713862017.



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

- 2 como “Administrativo: gestión administrativa” 1404302017, 1665622017.
- 1 como “Gestión jurídica y legal”: 1505802017.
- 1 como “Programa Distrital de estímulos y/o apoyos concertados”: 1714452017.

Así las cosas, y una vez incorporados los datos anteriores en la -hoja 4 del formato 02-Sdqs, los principales subtemas incluidos en los requerimientos ciudadanos durante el periodo evaluado son:

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	32	27,6%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	18	15,5%
CONTROL URBANO	17	14,7%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	9	7,8%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8	6,9%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	7	6%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	6%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	4	3,4%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	4	3,4%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	4	3,4%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	2	1,7%
CIRCULACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	0,9%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	0,9%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	1	0,9%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	0,9%
Total general	116	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema “Concepto de Bien de Interés Cultural” con 32 solicitudes las cuales representan el 27,6% de los requerimientos registrados, es el subtema más relevante; en estos conceptos se brinda información respecto del 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.

“Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble” con 18 solicitudes las cuales representan el 15,5% de los requerimientos registrados, es el segundo 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.

“Control Urbano” con 17 peticiones, las cuales representan un 14,7% de los requerimientos registrados, es el tercer subtema más relevante; en éste 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.

“BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico” con 9 solicitudes las cuales representan el 7,8% de los requerimientos registrados, es el cuarto subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes referentes a Bienes de Interés Cultural -BIC que por su naturaleza no pueden ser incluidas dentro de otro subtema tales como; exclusión e inclusión de Patrimonio Cultural, información del estado de solicitudes relacionadas con Bienes de Interés Cultural, entre otros.

“Administrativo: Gestión Administrativa” con 8 solicitudes las cuales representan el 6,9% de los requerimientos registrados, es el quinto subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes de préstamo o uso de los inmuebles o muebles que son administrados por el IDPC.

5. Total peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por “no competencia” un total de 7 solicitudes así:

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	14,3%
IDPAC - ACCION COMUNAL	1	14,3%
POLICIA METROPOLITANA	2	28,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	14,3%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	14,3%
SECRETARIA GENERAL	1	14,3%
TOTAL	7	100%

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 periodo actual	Total requerimientos Cerrados periodo actual	Total de requerimientos pendientes periodo actual	% total requerimientos cerrados periodo actual	% total requerimientos pendientes periodo actual
Asesoría Jurídica	4	-	4	-	100%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	-	1	-	100%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	11	10	1	90,9%	9,1%
Subdirección de Divulgación	8	4	4	50%	50%
Subdirección de Gestión Corporativa	7	3	4	42,9%	57,1%
Subdirección de Intervención	82	8	74	9,8%	90,2%
Subdirección General	2	2	-	100%	-
Defensor del ciudadano	1	1	-	100%	-
Total	116	28	88	24,1%	75,9%

Fuente: SDQS y ORFEO

* 1 de los requerimientos pendientes del periodo actual se encuentra con respuesta parcial: 1404302017.

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
Asesoría Jurídica	3	3	-	100%	-
Subdirección de Divulgación	12	12	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	4	4	-	100%	-
Subdirección de Intervención	129	101	28	78,3%	21,7%
Subdirección General	1	1	-	100%	-
TOTAL	149	121	28	81,2%	18,8%

Fuente: SDQS y ORFEO

* 3 de los requerimientos pendientes de periodos anteriores tuvieron respuesta parcial: 1293432017, 1342142017 y 1426432017.



Durante este período se realizó el cierre de 149 requerimientos, de los cuales 28 corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 121 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 116 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 28 requerimientos correspondientes al 24,1%.

De los 149 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 121 requerimientos correspondientes al 81,2%.

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			Der. Petición interés general			Der. 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*		
Asesoría Jurídica							9	10,3	13			
Of. de Atención a la Ciudadanía				0	0	0	1	1	1			
Sub. de Divulgación	9	9	9				3	9,6	24			
Sub. de Gestión Corporativa							4	9	14	6	11,5	17
Sub. de Intervención	10	28,9	63	10	20,5	38	5	17,5	33	6	13,7	18
Sub. General							6	6,5	7			
Defensor de Ciudadano										1	1	1

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles



Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de información			Felicitación			Sugerencia		
Términos Ley 1755 de 2015	10*			10*			15*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesoría Jurídica												
Of. de Atención a la Ciudadanía				0	0	0				0	0	0
Sub. de Divulgación				2	2	2	12	12	12	12	12	12
Sub. de Gestión Corporativa				1	5,3	8						
Sub. de Intervención	5	6	7	5	12,8	22				27	27	27
Sub. General										10	10	10
Defensor del Ciudadano												

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Es importante recalcar 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.

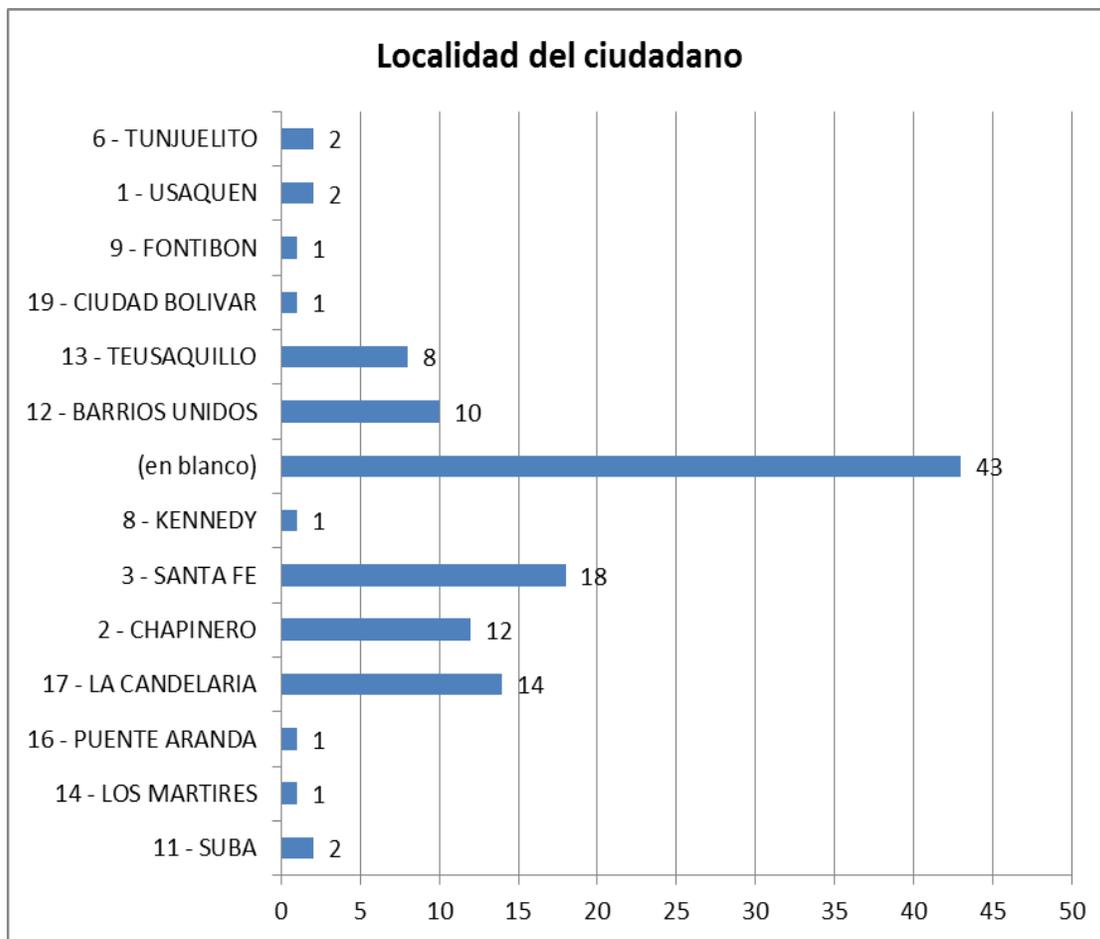
Así mismo, los seguimientos evidencian que algunas de las dependencias emiten respuestas parciales comunicándoles a los ciudadanos el uso de la figura prevista en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015² (ampliación de términos), razón por la cual existen promedios de respuesta que superan el término legal inicial para dar respuesta.

Tal es el caso de las Subdirecciones de Intervención y Divulgación, las cuales, durante el período evaluado emitieron 4 respuestas parciales comunicando a los requirentes la ampliación de términos para dar respuesta a sus solicitudes, de las cuales actualmente tres (3) se encuentran solucionadas por respuesta definitiva (1293432017, 1342142017, 1426432017) y una (1) vencida sin respuesta (1404302017).

² "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"



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



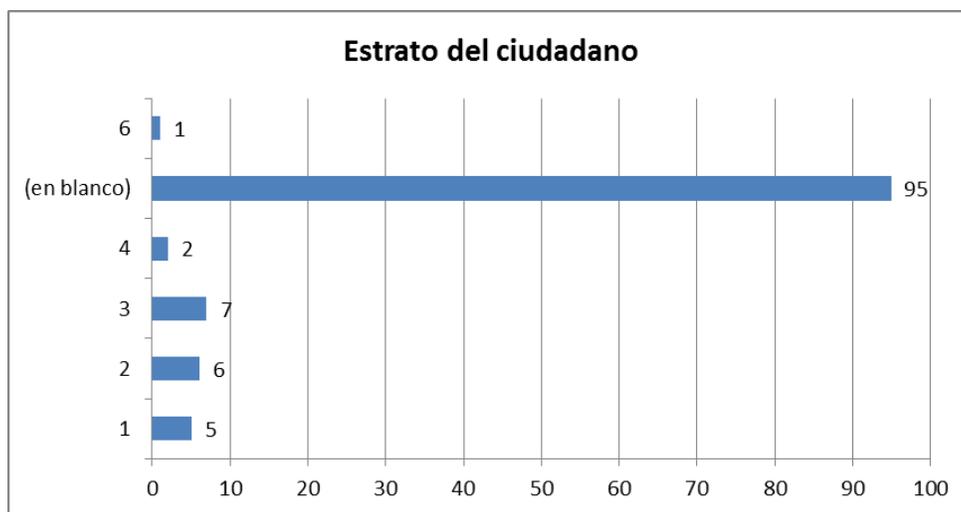
Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registró la localidad a la que pertenecen 73 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 86 ciudadanos, a los cuales se les asignó manualmente localidad, UPZ y barrio, pero que en el reporte aparecen 13 en blanco, situación que será informada vía e-mail a la Dirección de calidad del servicio de la Secretaría General, para que se realicen las verificaciones y ajustes pertinentes.

Del análisis de las 73 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Santa Fe con un 15,5%, La Candelaria con un 12,1% y Chapinero con un 10,3%.



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 lo anterior, se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos ante la Entidad son principalmente de los estratos: 3 con un 6% de participación, 2 con un 5,2% de participación y 1 con un 4,3% de participación.

11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO



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

El 90% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 6% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de julio de 2017. El porcentaje restante, 4%, 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 95,7% corresponde a ciudadanos identificados y el 4,3% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	5	4,3%
Identificado	111	95,7%
Total	116	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 Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía.

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