



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-  
Septiembre 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**

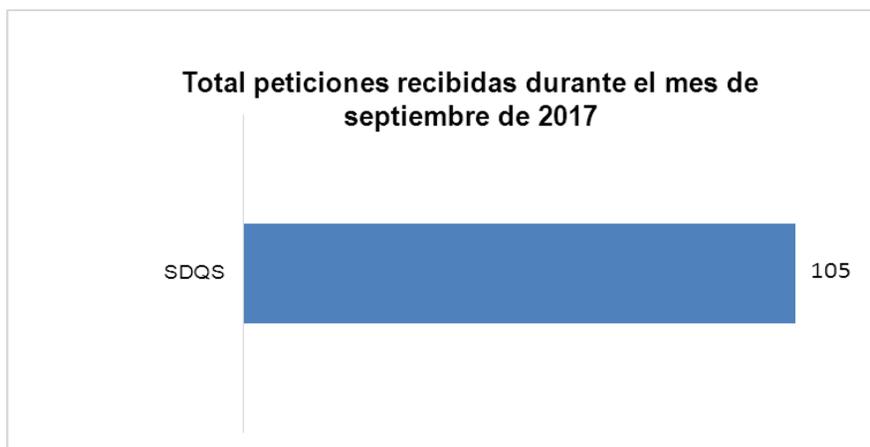
**Septiembre 2017**

**BOGOTÁ**  
MEJOR PARA TODOS



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE SEPTIEMBRE 2017

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



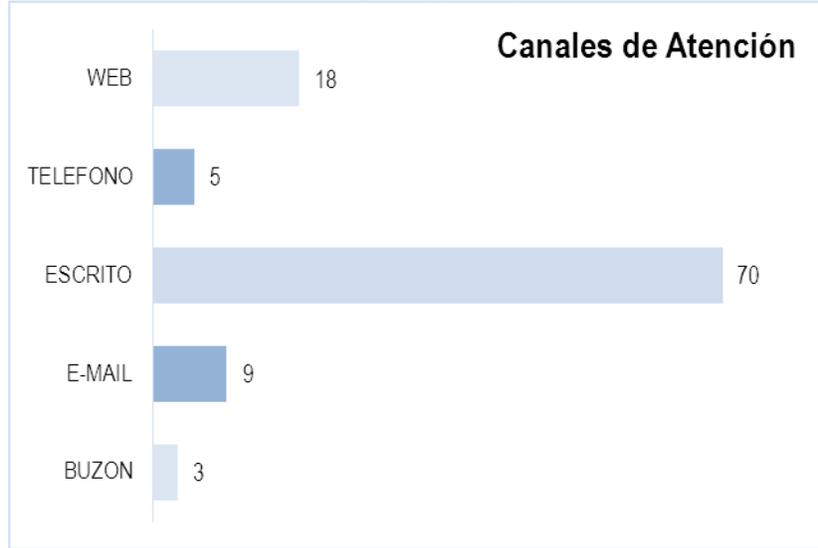
Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de septiembre se registraron ciento cinco (105) requerimientos 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<sup>1</sup>.

### 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 septiembre los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

<sup>1</sup> **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.

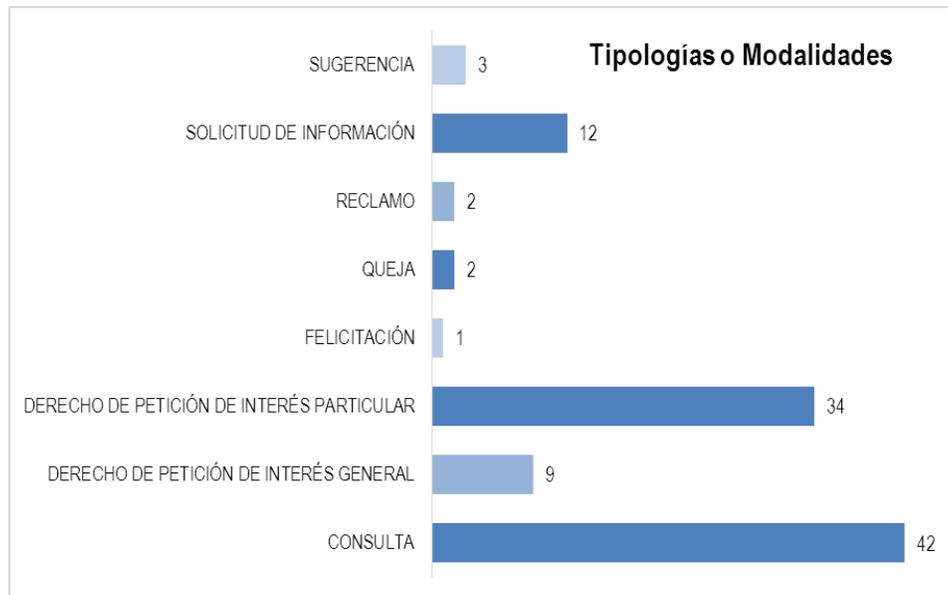


Fuente: SDQS y ORFEO

El canal “Escrito” representa el 67% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas; seguido por los canales “Web” con el 17%, “e-Mail” con el 9%, “Teléfono con el 5% y “Buzón” con el 3%.

### 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 agosto corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos, la "Consulta", con un 40% 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 32%, Solicitud de Información el 11%, Derechos de Petición en Interés General el 9%, Sugerencias el 3%, Queja el 2%, Reclamo el 2%, y Felicitación 1%.

#### 4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, los principales subtemas incluidos en los requerimientos ciudadanos durante el periodo evaluado son:

Subtemas	Número de petición	Porcentaje
Control Urbano	27	25.7%
Bic- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico.	16	15.2%
Concepto de Bien de Interés Cultural	16	15.2%
Administrativo: Gestión Administrativa	12	11.4%
Programa Enlucimiento de Fachadas	8	7.6%

Fuente: SDQS y ORFEO



De acuerdo con lo anterior, el subtema “Control Urbano” con 27 solicitudes, las cuales representan el 25.7% de los requerimientos registrados, es el 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 16 solicitudes que representan el 15.2% de los requerimientos registrados, es el segundo 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.

“Concepto de Bien de Interés Cultural”, con 16 solicitudes que representan el 15.2% de los requerimientos registrados, es el tercer 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.

“Gestión Administrativa”, con 12 solicitudes que representan el 11.4% de los requerimientos registrados, es el cuarto subtema más relevante; en este se incluyen todas las solicitudes gestionadas por el área de atención a la ciudadanía y talento humano.

“Enlucimiento de Fachadas”, con 8 solicitudes que representan el 7.6% de los requerimientos registrados, es el quinto subtema más relevante; el objetivo de este programa es promover la conservación y la sostenibilidad del Patrimonio Cultural a través de intervenciones integrales en el espacio público y sus fachadas

## 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 2 solicitudes, así:

ENTIDAD	TOTAL	% TRASLADADO
Servicios Para la Movilidad - SIM	1	1%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	1	1%

Fuente: SDQS y ORFEO



## 6. Subtema 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 ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias responsables en el IDPC, correspondientes al periodo de análisis, así como las peticiones cerradas de periodos anteriores.

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
Asesoría Jurídica	6	4	2	67%	33%
Oficina De Atención a la Ciudadanía	23	14	9	61%	39%
Subdirección de Divulgación	11	8	3	73%	27%
Subdirección de Intervención	63	41	22	65%	35%
Subdirección General	2	2	0	100%	0

Fuente: SDQS y ORFEO

Nota: De los requerimientos pendientes del periodo actual se encuentra con respuesta parcial: 2016982017, 2016992017, 2035272017, los demás se encuentran en término para brindar respuesta.



Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de Septiembre	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de Septiembre	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesoría Jurídica	2	2	-	100%	-
Grupo Control Interno Disciplinario	1		1	-	100%
Oficina De Atención A La Ciudadanía	2	1	-	50%	50%
Subdirección De Divulgación	9	8	1	89%	11%
Subdirección De Gestión Corporativa	5	5	-	100%	-
Subdirección De Intervención	99	87	12	88%	12%
Total	118	103	13	71.1%	28.8%

Fuente: SDQS y ORFEO

Durante este período se realizó el cierre de 172 requerimientos, de los cuales 69 corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 103 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

- De los 105 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 69 requerimientos correspondientes al 66%.
- De los 118 requerimientos de períodos anteriores pendientes de cierre, se cerraron 103 requerimientos correspondientes al 87%.

#### 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:



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

Dependencias	Consulta (30*)			Denuncia Por Actos De Corrupción (15*)			Derecho De Petición De Interés General (15*)			Derecho De Petición De Interés Particular (15*)			Felicitación (15*)		
	Min	Prom	Max	Min	Prom	Max	Min	Prom	Max	Min	Prom	Max	Min	Prom	Max
Asesoría Jurídica							1	1	1	1	2	4			
Oficina De Atención a la Ciudadanía	1	1	1				1	2	4	1	2	3			
Subdirección de Divulgación										2	4	8			
Subdirección de Gestión Corporativa							1	1	1	1	1	1			
Subdirección de Intervención	30	22	67	1	2	3	2	4	8	11	21	32	1	1	1
Subdirección General							1	1	1	1	1	1			

Dependencias	QUEJA (15*)			RECLAMO (15*)			SOLICITUD DE COPIA (10*)			SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10*)			SUGERENCIA (15*)		
	Min	Prom	Max	Min	Prom	Max	Min	Prom	Max	Min	Prom	Max	Min	Prom	Max
Asesoría Jurídica										1	1	1			
Oficina De Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1				1	1	3	1	1	2
Subdirección de Divulgación										2	4	8			
Subdirección de Gestión Corporativa				1	1	2				1	1	1			
Subdirección de Intervención	1	1	2	1	1	2	1	3	5	3	5	7	1	1	1
Subdirección General															

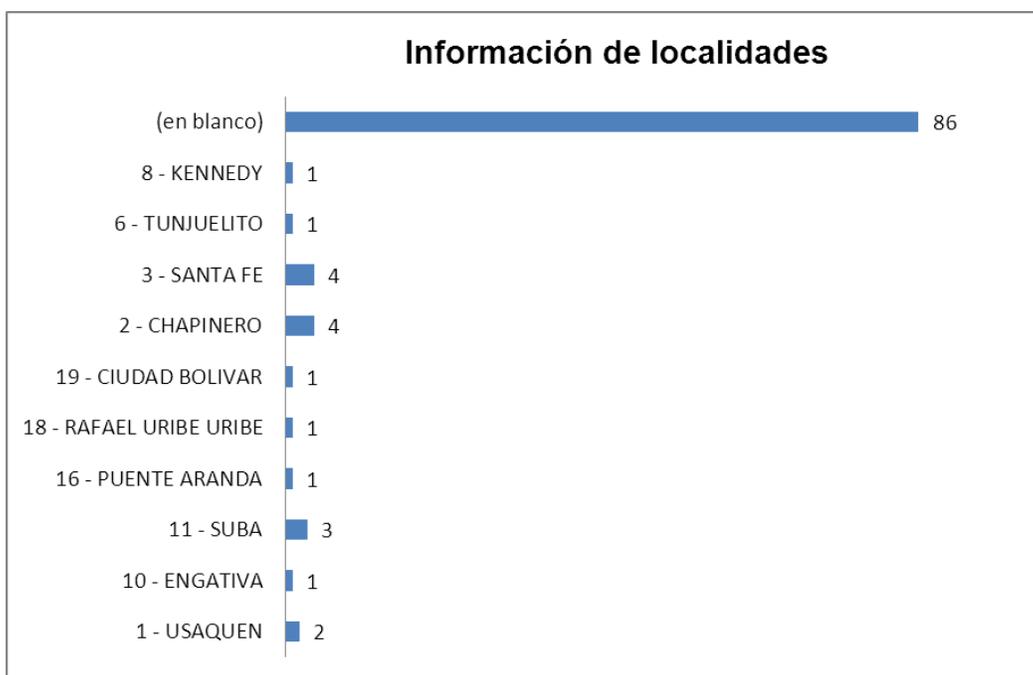
Fuente: SDQS y ORFEO

\*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 2015<sup>2</sup> (ampliación de términos), razón por la cual existen promedios de respuesta que superan el término legal inicial para dar respuesta.

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



Fuente: SDQS y ORFEO

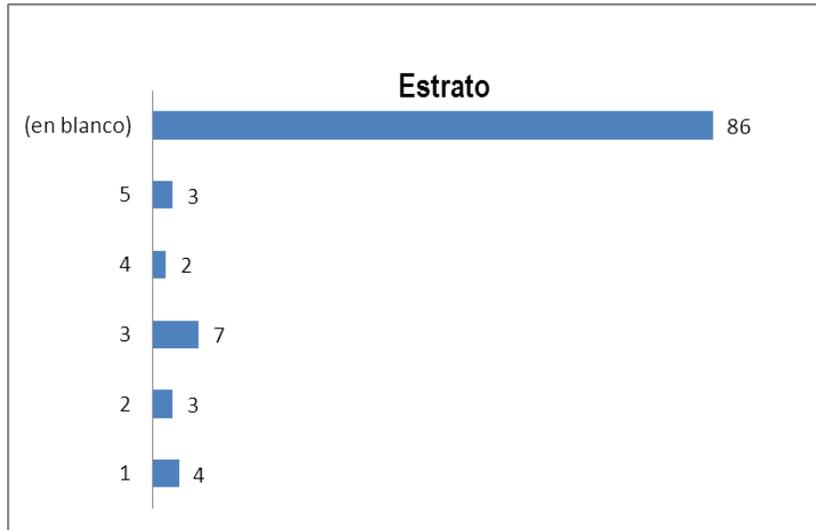
Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registró la localidad a la que pertenecen 19 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 86 ciudadanos, a los cuales no se les asignó localidad, UPZ y barrio, los cuales corresponde al reporte en blanco.

<sup>2</sup> “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”



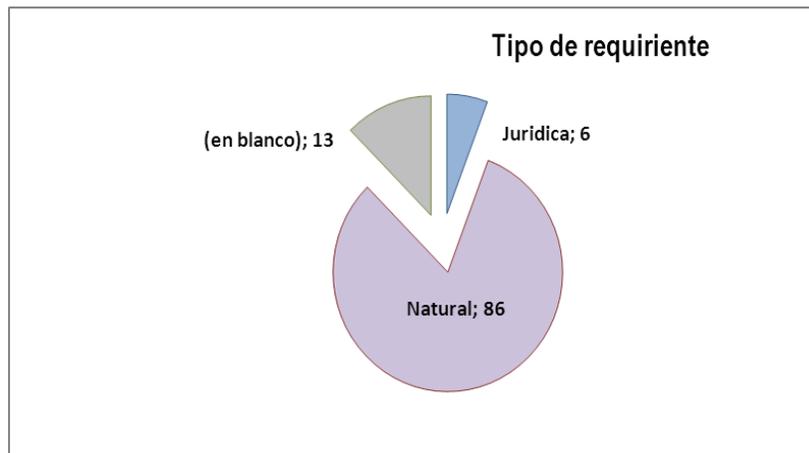
## 10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

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

## 11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

El 82% 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 septiembre de 2017. El porcentaje restante, 12%, 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 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	13	12%
Identificado	92	88%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

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.

*ORIGINAL FIRMADO*

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**

Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo – Equipo de Transparencia y Servicio a la Ciudadanía  
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Equipo de Transparencia y Servicio a la Ciudadanía