



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- Enero de 2018

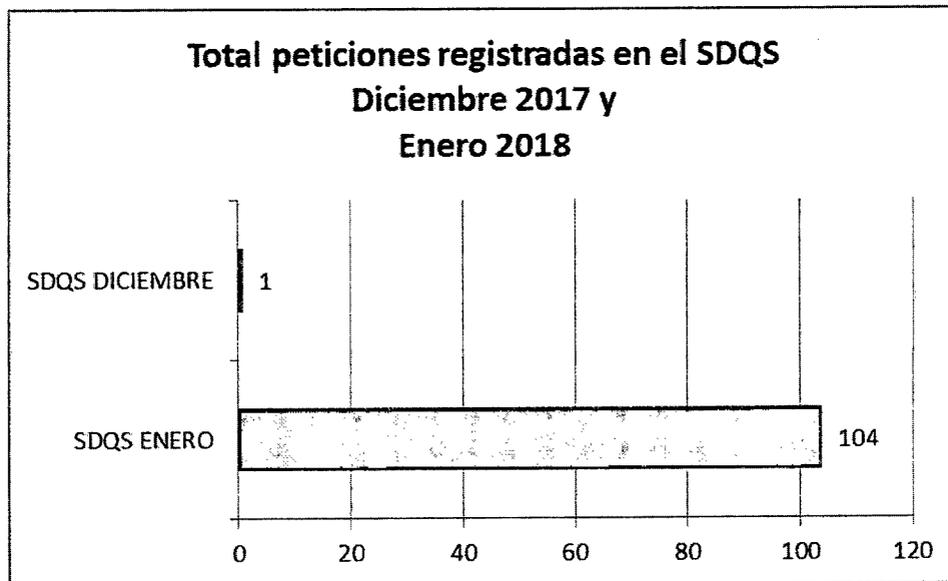
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "*Estatuto Orgánico de Bogotá*", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Enero 2018



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE ENERO 2018

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



Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo a la información consolidada en el formato 02-Sdq- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de Enero se registraron Ciento cuatro (104) requerimientos.

No obstante, el requerimiento No. 2937022017 registrado en el SDQS por la Secretaría General durante el mes de diciembre y trasladado al IDPC durante el mes de enero, será tenido en cuenta para este período, toda vez que sólo hasta este mes fue conocido por la Entidad.

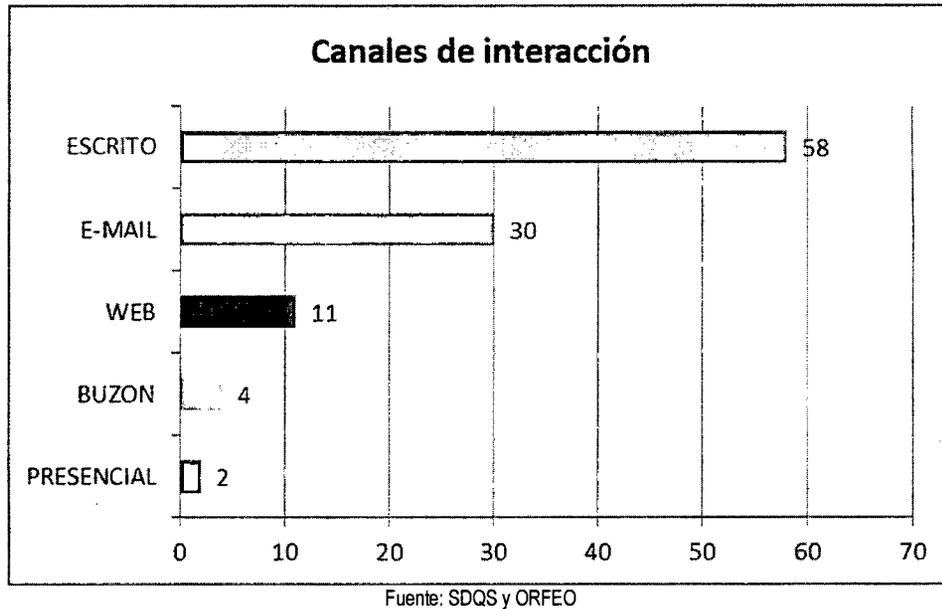
Así las cosas, este informe contempla un total de ciento cinco (105) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de enero; los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010<sup>1</sup>.

<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 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. 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 enero los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

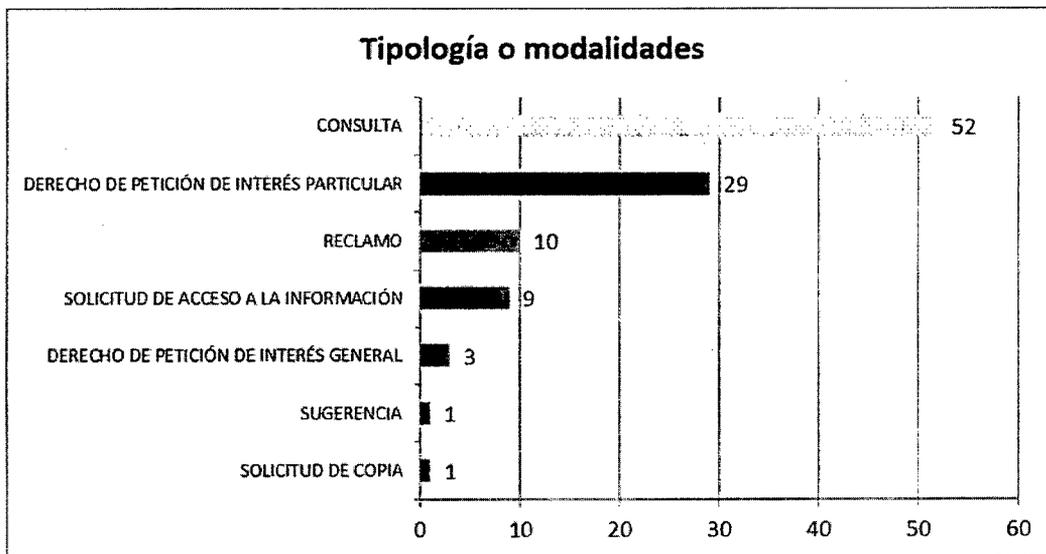


El canal "Escrito" representa el 55,2% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 28,6%, "Web" con el 10,5%, "Buzón" con el 3,8% y "Presencial" con el 1,9%.

## 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 enero corresponden a:

M



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos, la Consulta con un 49,5% 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 27,6%, Reclamo el 9,5%, Solicitud de Acceso a la Información el 8,6%, Derecho de Petición en Interés General el 2,9%, Sugerencia y Solicitud de Copia el 1% de participación cada una.

#### 4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 56 requerimientos recibidos durante el mes de enero, que representan el 53,3%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 56 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 12 como “Control Urbano”: 38162018, 38472018, 58232018, 58382018, 92762018, 101022018, 120022018, 155002018, 164152018, 170842018, 222812018, 223602018.
- 30 como “Concepto de Bien de Interés Cultural”: 18612018, 38022018, 39472018, 56772018, 56962018, 57172018, 77932018, 93042018, 99242018, 119492018, 119502018, 119552018, 119712018, 120032018, 120062018, 163212018, 163432018, 163892018, 164042018, 164292018, 222852018, 222912018, 223062018, 223182018, 223212018, 223362018, 223412018, 223462018, 223722018, 223752018.
- 8 como “Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble”: 127572018, 170152018, 218922018, 223012018, 223232018, 223282018, 223592018, 223622018.
- 3 como “BIC inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico”: 57252018, 100622018, 223172018.
- 2 como “Intervenciones en la red vial y Espacio Público en –Sic”: 168692018, 169832018.



- 1 como "Administrativo: Gestión Jurídica y Legal": 222772018.

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	30,5%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	17	16,2%
CONTROL URBANO	16	15,2%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	13	12,4%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7	6,7%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	7	6,7%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	3	2,9%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	3	2,9%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1,9%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	1,9%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1,9%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	1	1,0%
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema "Concepto de Bien de Interés Cultural" con 32 solicitudes las cuales representan el 30,5% 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.

"Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble" con 17 solicitudes las cuales representan el 16,2% 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 16 solicitudes las cuales representan el 15,2% de los requerimientos registrados, es el tercer 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 Alcaldías Locales acciones para la protección y conservación de inmuebles, sectores y barrios.

"BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico" con 13 solicitudes y un 12,4% de participación cada uno, se encuentra en la cuarta posición de relevancia, 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" y "Administrativo: Gestión Jurídica y Legal" con 7 solicitudes cada uno, las cuales representan el 6,7% de los requerimientos registrados, se encuentran en la quinta posición de relevancia.

En el subtema "Administrativo: Gestión Administrativa" se incluyen las solicitudes de préstamo o uso de los inmuebles o muebles que son administrados por el IDPC.

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.

#### 5. Total peticiones trasladadas por no competencia

Durante el período evaluado no se realizaron "traslados por no competencia".

#### 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
Subdirección de Gestión Corporativa – Grupo de Control Interno Disciplinario	1	-	1	-	100%
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	12	3	9	25%	75%



Subdirección de Divulgación	7	1	6	14,3%	85,7%
Subdirección de Intervención	76	-	76	-	100%
Subdirección General	1	1	0	100%	-
Asesoría Jurídica	6	1	5	16,7%	83,3%
Defensor del Ciudadano	2	1	1	50%	50%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>7</b>	<b>98</b>	<b>6,7</b>	<b>93,3</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

\*Las nueve (9) peticiones pendientes a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron recibidas a finales del mes de enero y asignadas al área competente de dar respuesta a inicios del mes de febrero de 2018.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de enero	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de enero	% total requerimientos anteriores pendientes
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	4	4	-	100%	-
Subdirección de Divulgación	3	3	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	2	2	-	100%	-
Subdirección de Intervención	67	51	16	76,1%	23,9%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>78,9%</b>	<b>21,1%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

De los 105 requerimientos recibidos en el periodo actual, se cerraron 7 requerimientos correspondientes al 6,7%.

De los 76 requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron 60 requerimientos correspondientes al 78,9%.

N



### 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			Petición interés general			Petición interés particular			Reclamo		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	30*			15*			15*			15*		
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	1	1	1				1	2	3			
Subdirección de Divulgación							14	16,5	19	1	5	9
Subdirección de Gestión Corporativa	11	11	11				21	21	21			
Subdirección de Intervención	8	24,5	35	12	12	12	5	12,8	22	10	10	10
Subdirección General							1	1	1			
Defensor de Ciudadano										13	13	13

Fuente: SDQS y ORFEO

\*Días hábiles

Dependencia	Queja			Felicitación			Solicitud de copia			Solicitud de acceso a la información		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	15*			15*			10*			10*		
Asesoría Jurídica										10	10	10
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía								10		1	1	1
Subdirección de Intervención	12	12	12	13	13	13	10	10	10	1	7	10

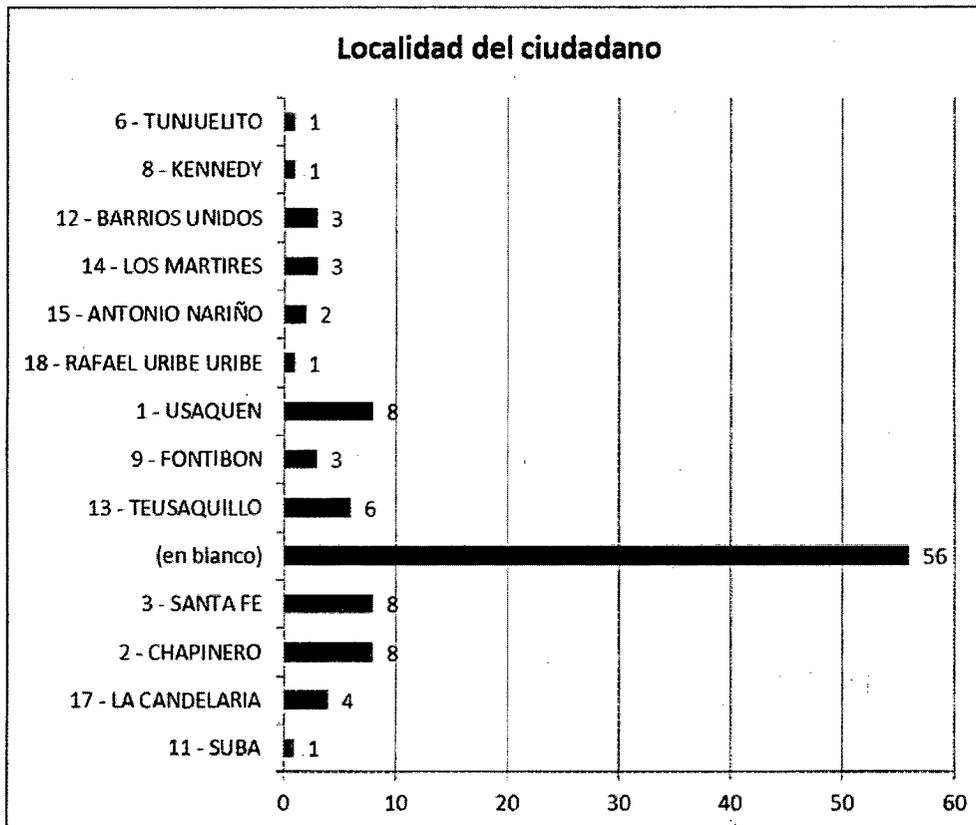
Fuente: SDQS y ORFEO

\*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.



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 49 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 55 ciudadanos, a los cuales se les asignó manualmente localidad, UPZ y barrio, pero que en el reporte 6 aparecen en blanco.

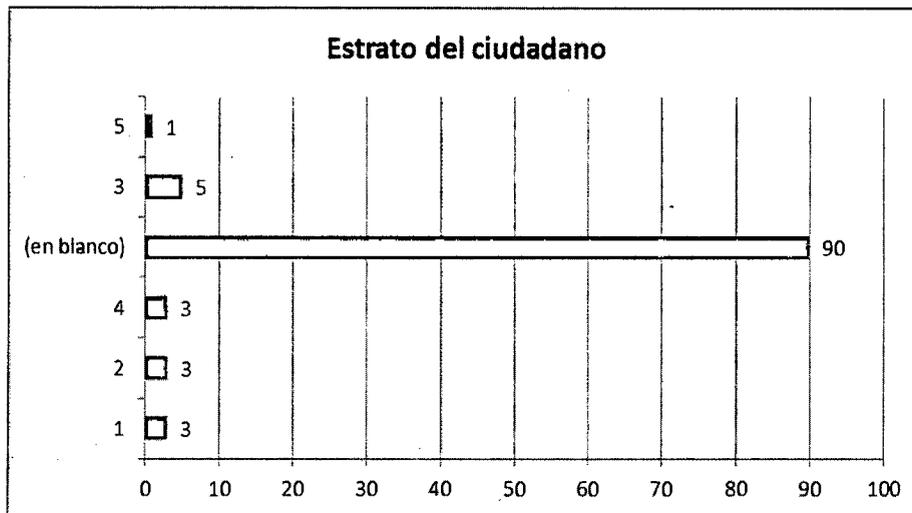
Del análisis de las 49 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Usaquén, Santa Fe y Chapinero con un 7,6% de participación cada una.

MF



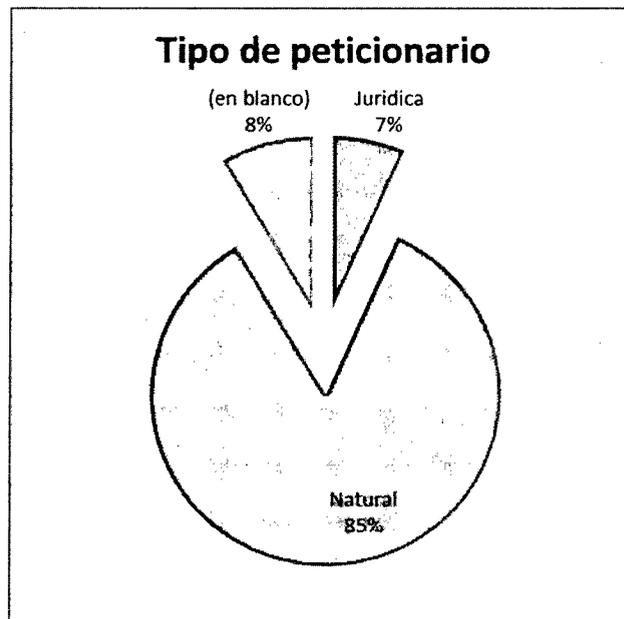
### 10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

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

15



El 85% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 7% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de enero de 2018. El porcentaje restante, 8%, 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 91,4% corresponde a ciudadanos identificados y el 8,6% corresponde a ciudadanos anónimos.

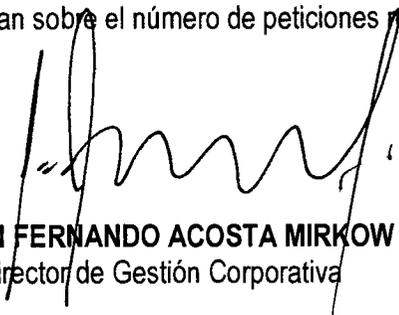
Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	9	8,6%
Identificado	96	91,4%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

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.

Se deben continuar desarrollando las acciones implementadas para que todas las solicitudes ciudadanas se incluyan en el SDQS el mismo día que se registran en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, las cuales fueron efectivas durante este período para eliminar las diferencias que existían sobre el número de peticiones registradas en estos dos sistemas.

  
**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 