



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-
Febrero 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

Febrero 2018

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

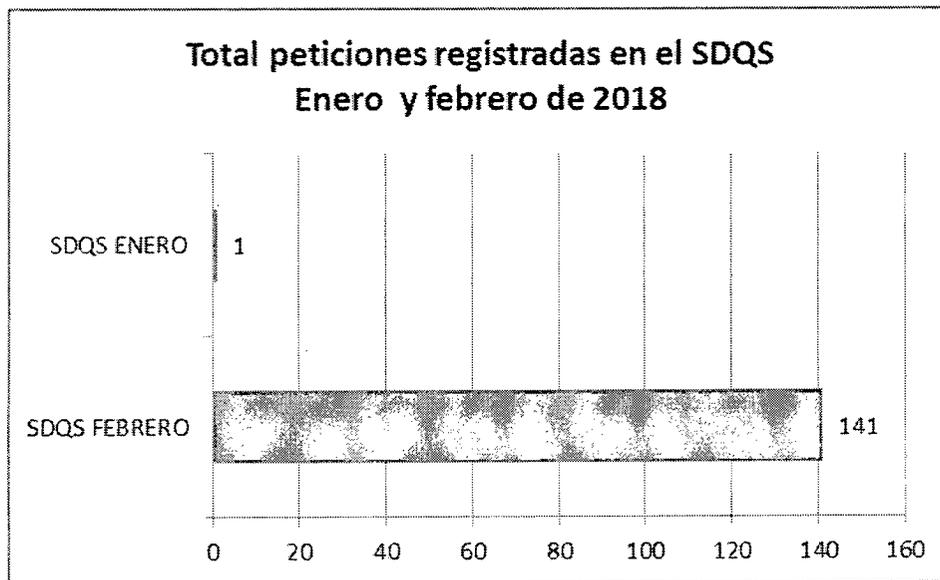
1 de 11

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



INFORME MENSUAL SDQS MES DE FEBRERO 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-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de Febrero se registraron ciento cuarentaiún (141) requerimientos.

No obstante, el requerimiento No. 219362018 registrado en el SDQS por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico -IDEP durante el mes de enero y trasladado al IDPC durante el mes de febrero, será tenido en cuenta para este periodo, toda vez que sólo hasta este mes fue conocido por la Entidad.

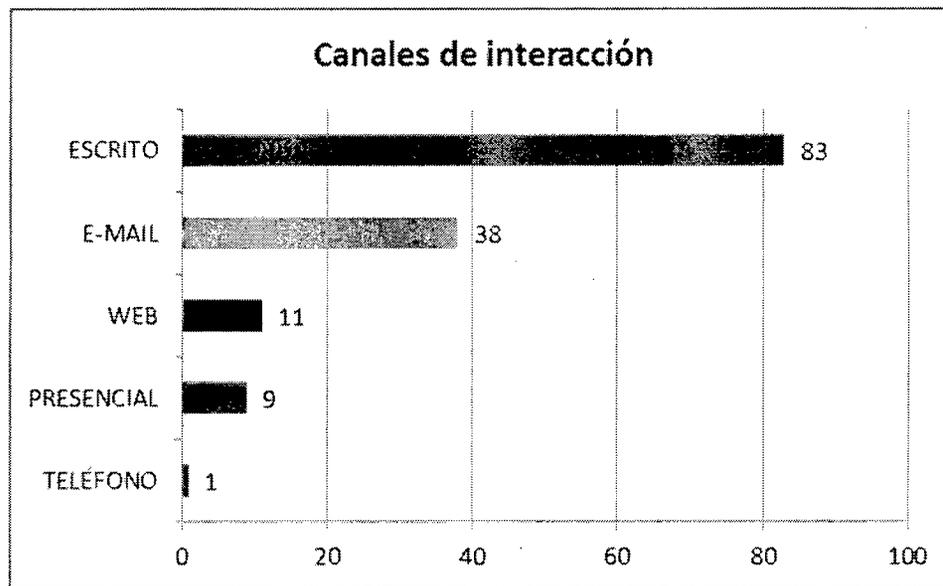
Así las cosas, este informe contempla un total de ciento cuarenta y dos (142) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de febrero; los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, 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.

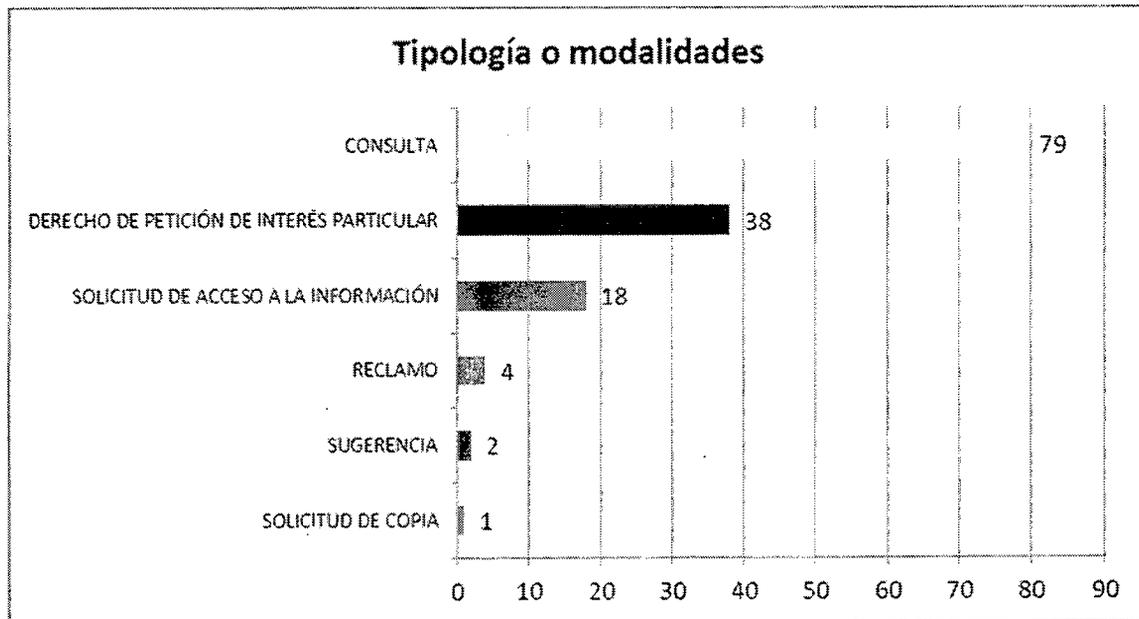
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, durante el mes de febrero los requerimientos ciudadanos se recibieron a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



El canal "Escrito" representa el 58,5% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 26,8%, "Web" con el 7,7%, "Presencial" con el 6,3% y "Teléfono" con el 0,7%.

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 febrero corresponden a:



Del total de requerimientos, la Consulta con un 55,6% 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 26,8%, Solicitud de Acceso a la Información el 12,7%, Reclamo el 2,8, Sugerencia el 1,4, Solicitud de Copia el 0,7%.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 57 requerimientos recibidos durante el mes de febrero que representan el 40,1%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 57 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 13 como “Control Urbano”: 271562018, 305302018, 346772018, 365422018, 365522018, 435082018, 480682018, 489672018, 491332018, 496042018, 520122018, 520462018, 520512018.
- 39 como “Concepto de Bien de Interés Cultural”: 297412018, 334132018, 334582018, 335722018, 336592018, 337432018, 338072018, 338242018, 338342018, 346902018, 347152018, 347452018, 348572018, 348642018, 349022018, 364802018, 365072018, 365242018, 393412018, 393592018, 479052018, 479692018, 479922018, 480082018, 482062018, 489332018, 489512018, 491542018, 491602018, 520062018, 520172018, 520252018, 520292018, 520302018, 520332018, 520412018, 520472018, 520482018, 520562018.
- 1 como “Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble”: 520532018.
- 1 como “BIC inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico”: 496282018.



- 1 como “Intervenciones en la red vial y Espacio Público en –Sic”: 296032018.
- 1 como “Administrativo: Gestión Administrativa”: 293882018.
- 1 como “Programa Enlucimiento de Fachadas”: 496222018.

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	60	42,3%
CONTROL URBANO	17	12%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	15	10,6%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	13	9,2%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11	7,7%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	7	4,9%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	3	2,1%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	3	2,1%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	2,1%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	1,4%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1,4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,7%
GESTIÓN DE CONTENIDOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL INTERNA Y EXTERNA	1	0,7%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0,7%
ADMINISTRATIVO: ASUNTOS DEL DESPACHO	1	0,7%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	1	0,7%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN-SIC	1	0,7%
Total general	142	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema “*Concepto de Bien de Interés Cultural*” con 60 solicitudes las cuales representan el 42,3% 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.

“*Control Urbano*” con 17 solicitudes las cuales representan el 12% 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 Alcaldías Locales acciones para la protección y conservación de inmuebles, sectores y barrios.



“*Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble*” con 15 solicitudes las cuales representan el 10,6% de los requerimientos registrados, es el tercer 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.

“*BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico*” con 13 solicitudes y un 9,2% 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*” con 11 solicitudes, las cuales representan el 7,7% de los requerimientos registrados, se encuentran en la quinta posición de relevancia, 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, de 142 solicitudes recibidas durante el mes de Febrero el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por “*no competencia*” un total de 1 solicitud correspondiente al 0,7%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	0,7%

Fuente: SDQS y ORFEO

6. Subtemas veedurías ciudadanas.

Durante este periodo no se registraron peticiones referentes a “*Veedurías Ciudadanas*”.

7. Peticiones cerradas del periodo.

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 periodo

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
Asesora Jurídica	5	-	5	-	100%
Subdirección de Gestión Corporativa – Grupo de Control	1	-	1	-	100%



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

Interno Disciplinario					
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	17	8	9	47,1%	52,9%
Subdirección de Divulgación	12	7	5	58,3%	41,7%
Subdirección de Gestión Corporativa	5	1	4	20%	80%
Subdirección de Intervención	94	11	83	11,7%	88,3%
Subdirección General	8	-	8	-	100%
Total	142	27	115	19%	81%

Fuente: SDQS y ORFEO

*Ocho (8) de las peticiones pendientes a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron recibidas a finales del mes de febrero y asignadas al área competente de dar respuesta a inicios del mes de marzo de 2018. La petición 293882018 fue cerrada por desistimiento el 15/03/2018, teniendo en cuenta que la peticionaria no amplió la información solicitada por el Área de atención a la ciudadanía el 19/02/2018 a través del Sistema.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de febrero	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de febrero	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesoría Jurídica	4	4	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	2	2	-	100%	-
Subdirección de Divulgación	7	7	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	3	3	-	100%	-
Subdirección de Intervención	97	55	42	56,7%	43,3%
Defensor del Ciudadano	1	1	-	100%	-
TOTAL	114	72	42	63,2%	36,8%

Fuente: SDQS y ORFEO

De los 142 requerimientos recibidos en el periodo actual, se cerraron 27 requerimientos correspondientes al 19%.



De los 114 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 72 requerimientos correspondientes al 63,2%.

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			Petición interés general			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							10	15,8	20			
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	1	3,5	6				3	9,5	16	1	1	1
Subdirección de Divulgación							3	8,4	17	1	4,7	10
Subdirección de Gestión Corporativa							12	14	17			
Subdirección de Intervención	7	29,7	53	28	30	32	10	15,2	36	8	18,2	30
Defensor de Ciudadano										15	15	15

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Dependencia	Sugerencia			Solicitud de copia			Solicitud de acceso a la información		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Términos Ley 1755 de 2015	15*			10*			10*		
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía							1	2,3	4
Subdirección de Divulgación	6	6	6				3	5	7
Subdirección de Intervención				3	6,5	10	5	8,7	13

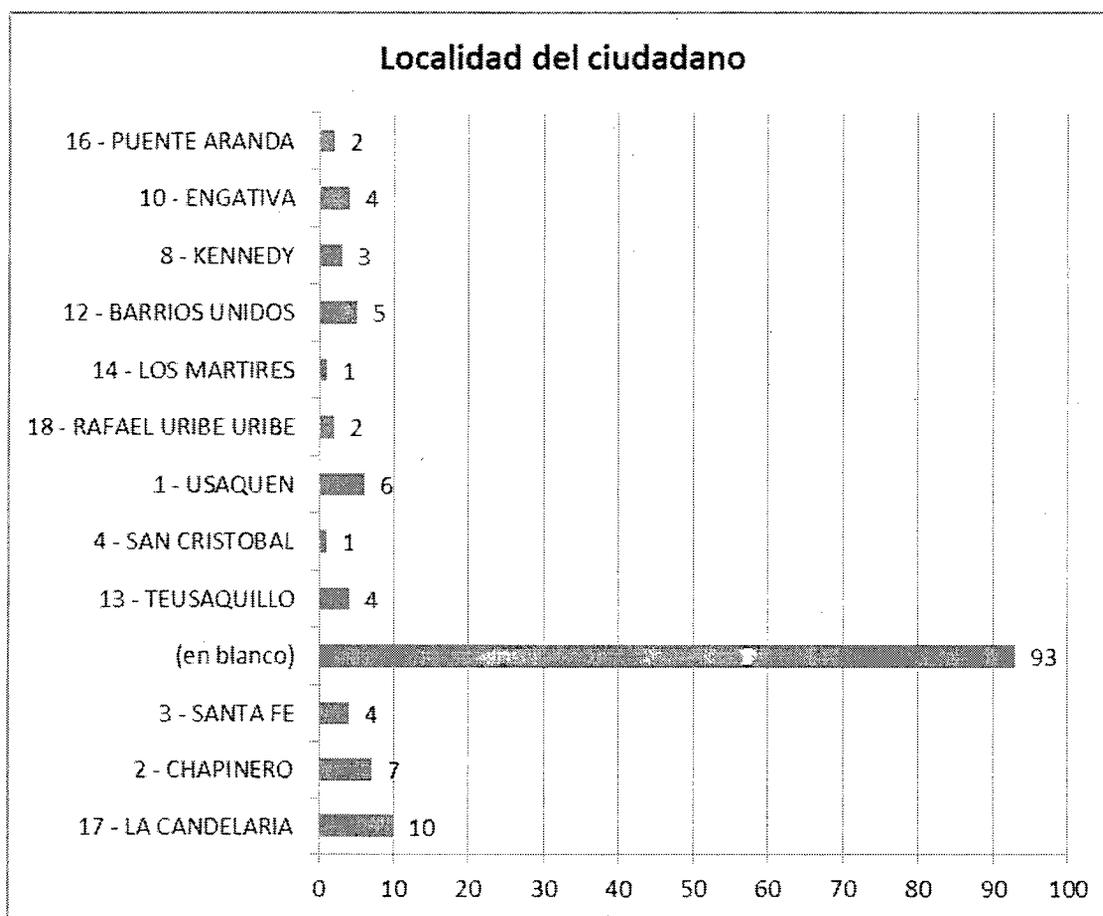
Fuente: SDQS y ORFEO

*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

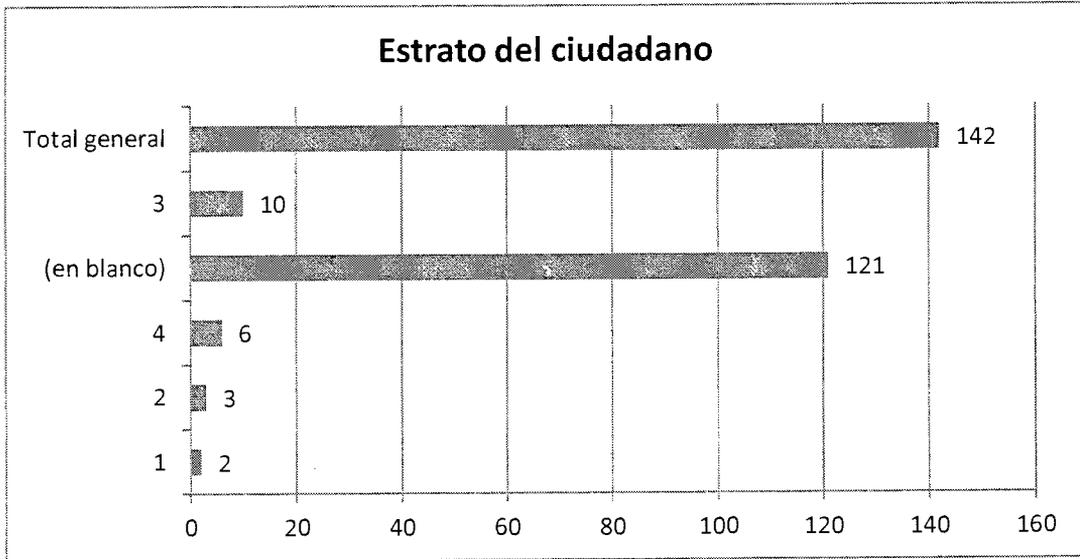
Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registró la localidad a la que pertenecen 49 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 69 ciudadanos, a los cuales se les asignó manualmente localidad, UPZ y barrio, pero que en el reporte 20 aparecen en blanco.

Del análisis de las 49 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: La Candelaria con un 9,5% de participación, Chapinero con un 6,7% y Usaquén con un 5,7.



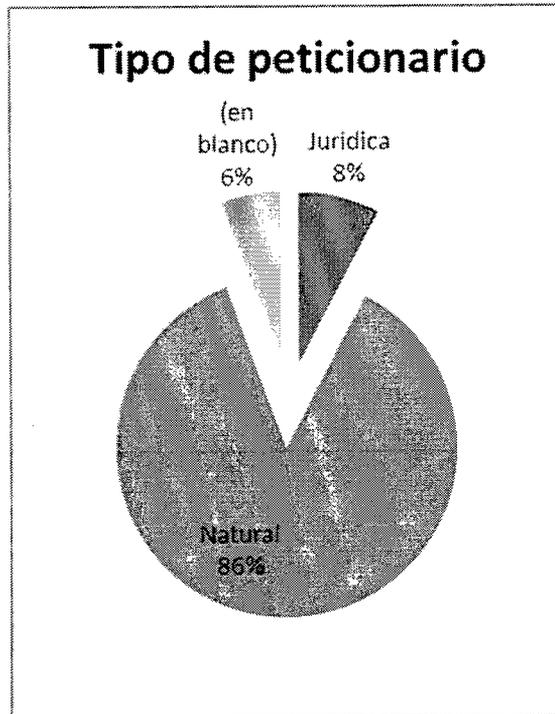
10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

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 86% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 8% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de febrero de 2018. El porcentaje restante, 6%, 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 94,4% corresponde a ciudadanos identificados y el 5,6% corresponde a ciudadanos anónimos.

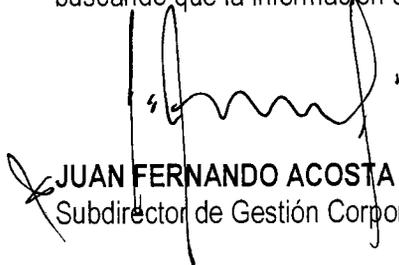
Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	8	5,6%
Identificado	134	94,4%
Total	142	100%

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.

Durante el siguiente período se realizará una propuesta a través del Nodo de Cultura, Recreación y Deporte de la Red Distrital de Quejas y Reclamos para realizar algunos ajustes al presente informe, buscando que la información cada vez sea más clara y transparente para la 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

