



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-

Agosto 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

Agosto 2018

*M*  
Calle 8 N° 8-52  
Teléfono: 355 0800  
[www.idpc.gov.co](http://www.idpc.gov.co)  
Información: Línea 195

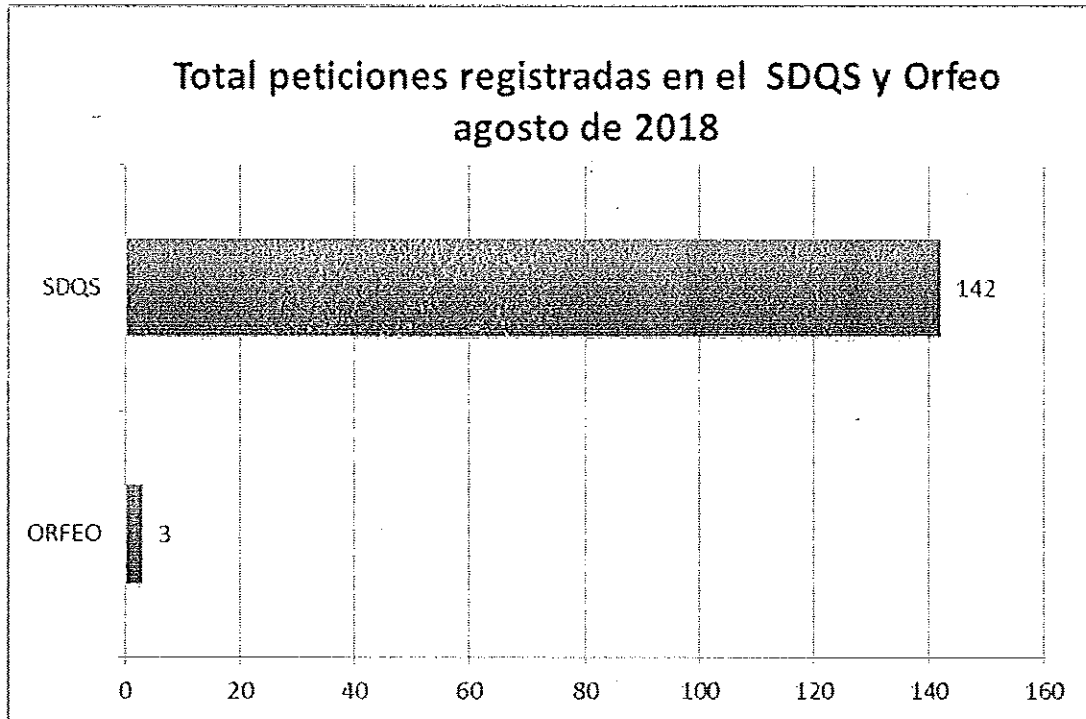
1 de 12

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE AGOSTO 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 agosto se registraron ciento cuarenta y dos (142) requerimientos.

No obstante, los requerimientos No. 1775912018, 1790852018 y 1914092018 registrados en el SDQS por la Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría General durante el mes de julio y trasladado al IDPC durante el mes de agosto, serán tenidos en cuenta para este periodo, toda vez que sólo hasta este mes fueron conocidos por la Entidad.

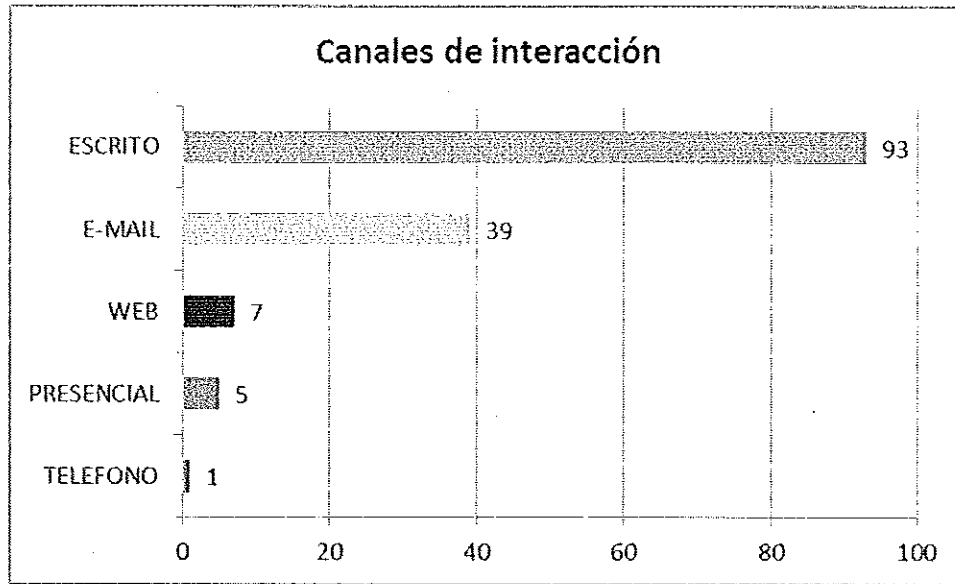
Así las cosas, este informe contempla un total de ciento cuarenta y cinco (145) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de agosto; los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, 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 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



## 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:

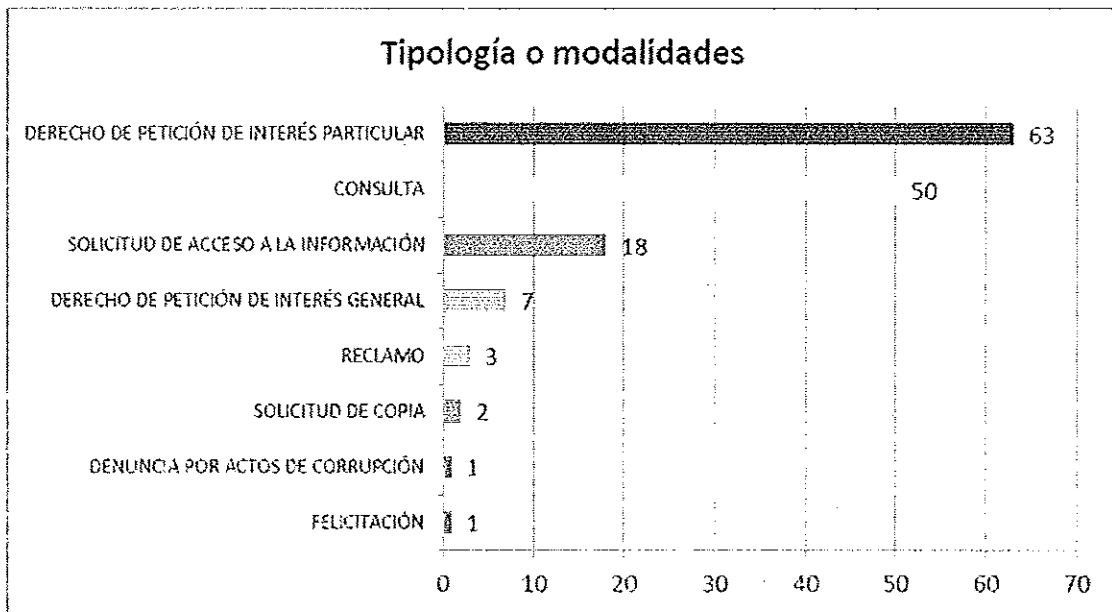


El canal "Escrito" representa el 64,1% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 26,9%, "Web" con el 4,8%, "Presencial" con el 3,4%, y "Teléfono" con el 0,7%.

## 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 agosto corresponden a:

*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

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición en Interés Particular con un 43,4% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Consulta el 34,5%, Solicitud de Acceso a la Información el 12,4%, Derecho de Petición en Interés General el 4,8%, Reclamo el 2,1%, Solicitud de Copia el 1,4%, Denuncia por actos de corrupción y Felicitación el 0,7% cada uno.

#### 2143262018 Denuncia por actos de corrupción:

Asunto: Inconvenientes con la Junta de Acción Comunal del barrio Candelaria la nueva.

Se recibió a través del SDQS el 29 de agosto de 2018 por parte del grupo de Control Interno Disciplinario, quienes determinaron que la petición no es de competencia de la Entidad, razón por la cual se efectuó el traslado el día 30 de agosto al Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal -IDPAC.

#### 1790852018 Reclamo:

Asunto: Solicitud de mapeo de grupo poblacionales de jóvenes del proyecto VIH

Se recibió a través del SDQS el 3 de agosto de 2018, se trasladó el 8 de agosto de 2018 con la siguiente anotación "Se traslada en atención a que por error la Secretaría de Integración Social lo trasladó al IDPC cuando el traslado en físico va dirigido al IDPAC".



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

2032862018 Reclamo:

Asunto: El IDPC debería tener accesos e información web para no tener que venir 6 veces

Se recibió a través del canal presencial el 8 de agosto de 2018, se radicó en la Entidad con el número 20185110071672 del 8 de agosto de 2018; fue asignada al Defensor del Ciudadano, quien mediante radicado de Orfeo 20185100060761 del 22 de agosto de 2018 informó *“que para esta dirección hay una solicitud evaluación de proyecto de reforzamiento estructural, el cual se encuentra en trámite. Por tal motivo, las veces que usted se ha acercado al Instituto no ha estado disponible en razón a la evaluación que se encuentra en curso. Sin embargo y en aras a que usted pueda consultar el expediente, se solicitó al área correspondiente allegar el mismo al Archivo de gestión de la entidad; por lo tanto, la invitamos a que se acerque el día miércoles 29 de agosto de 2018, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m., a la sede Palomar del Príncipe ubicada en la Calle 12b N° 2-96”*

2032972018 Reclamo:

Asunto: El proceso lleva más de 45 días y no hay respuesta

Se recibió a través del canal presencial el 8 de agosto de 2018, se radicó en la Entidad con el número 20185110071682 del 8 de agosto de 2018; fue asignada al Defensor del Ciudadano, quien realizó las gestiones pertinentes, produciéndose respuesta por parte del Subdirector de Intervención mediante radicado de Orfeo 20183000060681 del 22 de agosto de 2018 informando las observaciones que se realizaron a la solicitud de intervención, las cuales deben ser cumplidas en el término de un (1) mes.

#### 4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 111 requerimientos recibidos durante el mes de agosto que representan el 76,6%, no incluyen el subtema.

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 de subtema se realiza en el momento en que se da una respuesta al ciudadano/a.

Por lo anterior, se realizó integración entre la información consolidada en el formato 02-Sdqs-Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la reportada en la Matriz de seguimiento al SDQS, la cual contiene la relación de los subtemas desde el momento en que la petición es registrada en el SDQS.

Así las cosas, los principales subtemas registrados durante el mes de Agosto son:



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

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	42	29%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	34	23,4%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	11	7,6%
CONTROL URBANO	10	6,9%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7	4,8%
SOLICITUD DEL CONCEPTO TÉCNICO PARA LA EQUIPARACIÓN A ESTRATO UNO	5	3,4%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERES CULTURAL	5	3,4%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	4	2,8%
GESTIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	4	2,8%
CONSULTA EN SALA DE LAS COLECCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	3	2,1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2,1%
EVALUACIÓN DE REPARACIONES LOCATIVAS Y OBRAS MÍNIMAS	2	1,4%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	2	1,4%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	2	1,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	1,4%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	2	1,4%
ADMINISTRATIVO: CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1,4%
EVALUACIÓN DE ANTEPROYECTOS	2	1,4%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,7%
SERVICIO DE ESTUDIO DE SOLICITUD DE INTERVENCIONES EN ESPACIO PÚBLICO EN SECTORES DE INTERÉS CULTURAL	1	0,7%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	1	0,7%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con lo anterior, el subtema "Concepto Bien de Interés Cultural" con 42 solicitudes las cuales representan el 29% 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.

"Administrativo: Gestión jurídica y Legal" con 34 solicitudes las cuales representan el 23,4% de los requerimientos registrados, es el segundo subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes que tienen por objeto se informe si un ciudadano labora o tiene contratos vigentes en la Entidad.



"Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble" con 11 solicitudes las cuales representan el 7,6% 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.

"Control Urbano" con 10 solicitudes las cuales representan el 6,9% de los requerimientos registrados, es el cuarto 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

"Administrativo: Gestión Administrativa" con 7 solicitudes, las cuales representan el 4,8% de los requerimientos registrados, se encuentra 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 145 solicitudes recibidas durante el mes de Agosto el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" un total de 5 solicitudes correspondiente al 3,4%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	3,4%
IDPAC	3	
IDARTES –INSTITUTO DE LAS ARTES	1	

Fuente: SDQS y CRFEO

#### 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.

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 57 peticiones sin tramitar a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa –Oficina de atención a la ciudadanía, las cuales fueron asignadas el mismo día de su ingreso a la dependencia competente.

M/



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
Defensor del ciudadano	3	3	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	6	5	1	83,3%	16,7%
Subdirección de Intervención	73	11	62	15,1%	84,9%
Subdirección de Gestión Corporativa	8	4	4	50%	50%
Asesora Jurídica	34	0	34	-	100%
Subdirección General	7	4	3	57,1%	42,9%
Subdirección de Divulgación	13	6	7	46,2%	53,8%
Subdirección de Gestión Corporativa –Grupo de Control interno Disciplinario	1	1	-	100%	-
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>34</b>	<b>111</b>	<b>23,4%</b>	<b>76,6%</b>

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

\* La petición 2004352018 en estado pendiente a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fue solucionada por respuesta definitiva el 3 de septiembre 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 agosto	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de agosto	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesora Jurídica	27	23	4	85,2%	14,8%
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	3	3	-	100%	-
Subdirección de Divulgación	2	2	-	100%	-
Subdirección de Intervención	67	53	14	79,1%	20,9%
Subdirección General	8	8	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	1	-	1	-	100%
Defensor del Ciudadano	1	1	-	100%	-
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>82,6%</b>	<b>17,4%</b>

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





De los 145 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 34 requerimientos correspondientes al 23,4%.

De los 109 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 90 requerimientos correspondientes al 82,6%.

### 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*		
Asesora Jurídica.				17	17	17	12	17	21			
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía							1	1	1			
Subdirección de Intervención	6	25,2	32	4	15,5	30	4	12,5	30	14	15,5	17
Subdirección General	8	8	8				5	9,3	12			
Defensor del Ciudadano										6	9	11
Subdirección de Gestión Corporativa							5	8,3	11			
Subdirección de Divulgación							5	8,6	10			

Fuente: SDQS y ORFEO

\*Días hábiles

Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de Acceso a la Información			Felicitación		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	10*			10*			15*		
Asesora Jurídica	12	12	31						
Subdirección de Intervención				7	7,5	8			
Subdirección General	5	6	7	2	3,5	7			
Defensor del Ciudadano				8	8	8			
Subdirección de Divulgación				7	7,5	10	3	3	3

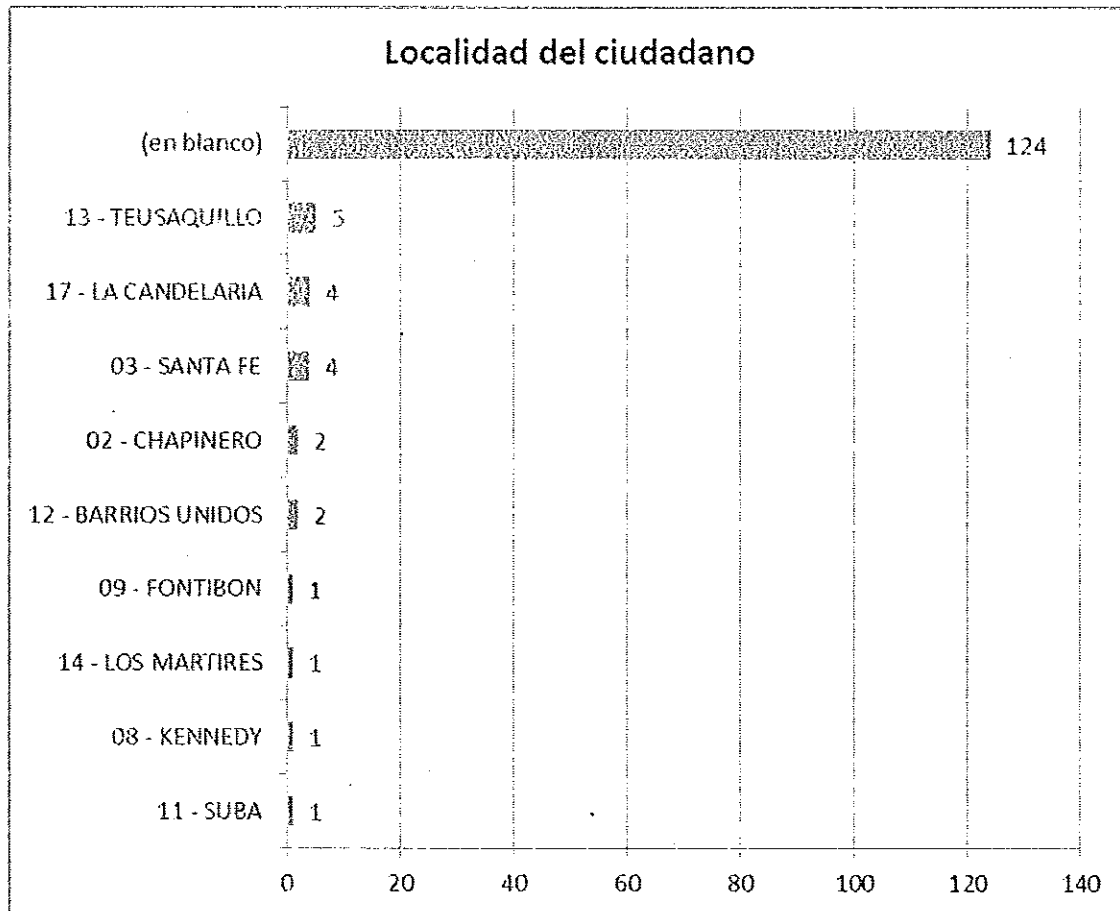
Fuente: SDQS y ORFEO

\*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

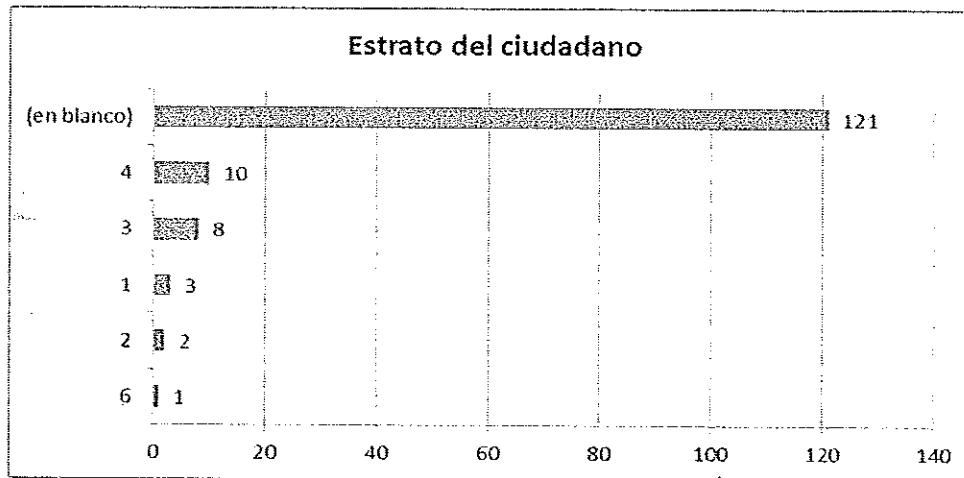
Según el reporte del formato 02-SdqS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registró la localidad a la que pertenecen 21 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 61 ciudadanos, pero que el Sistema no les asignó la localidad sino a los 21 que aparecen en el reporte.

Del análisis de las 21 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Teusaquillo con un 3,4% de participación, Candelaria y Santa Fé con un 2,8% de participación respectivamente.



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

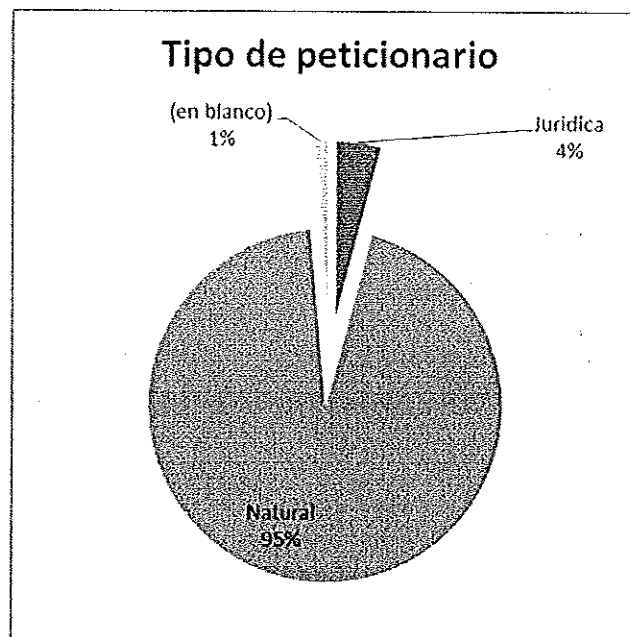
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante, del análisis de los 24 datos registrados se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de los estratos: 4 con un 6,9%, 3 con un 5,5% y 1 con un 2,1%.

### 11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO



El 95% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 4% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de agosto de 2018. El porcentaje restante, 1%, 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 97,7% corresponde a ciudadanos identificados y el 2,3% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	2	1,4%
Identificado	143	98,6%
<b>Total</b>	<b>145</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.

Para el mes de Octubre se comenzará a dar aplicación al nuevo procedimiento para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía con el cual se busca reducir los tiempos de respuesta de la Entidad frente a las peticiones de la ciudadanía; así como concentrar en el administrador central del SDQS el control de las TRD de gestión, asignando tipologías y términos de respuesta a este tipo de solicitudes.

  
**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 