



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- Agosto 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

Agosto 2017

**BOGOTÁ**  
MEJOR PARA TODOS

## INFORME MENSUAL SDQS MES DE AGOSTO 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 agosto se registraron ciento veintidos (122) requerimientos.

Los siguientes requerimientos: No. 1997512017, 1997532017, 1984652017 y 1987472017 que ingresaron al IDPC el 31 de agosto pero se registraron hasta el 1 de septiembre en el SDQS, serán incluidos en el análisis del periodo correspondiente al mes de septiembre.

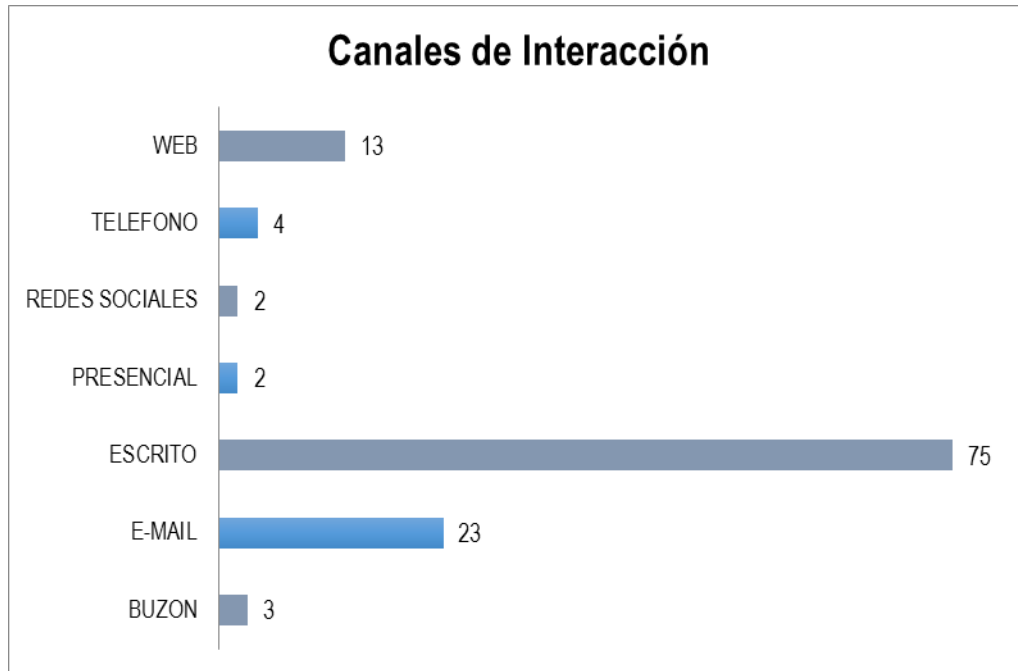
El total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto ascendió a ciento veintidós (122), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010<sup>1</sup>.

<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



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



Fuente: SDQS y ORFEO

El canal “Escrito” representa el 61% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas; seguido por los canales “e-Mail” con el 19%, “Web” con el 11%, “Teléfono con el 3%, “Presencial”, Redes Sociales” y “Buzón” con el 2% cada uno.

## 3. Tipologías o modalidades.

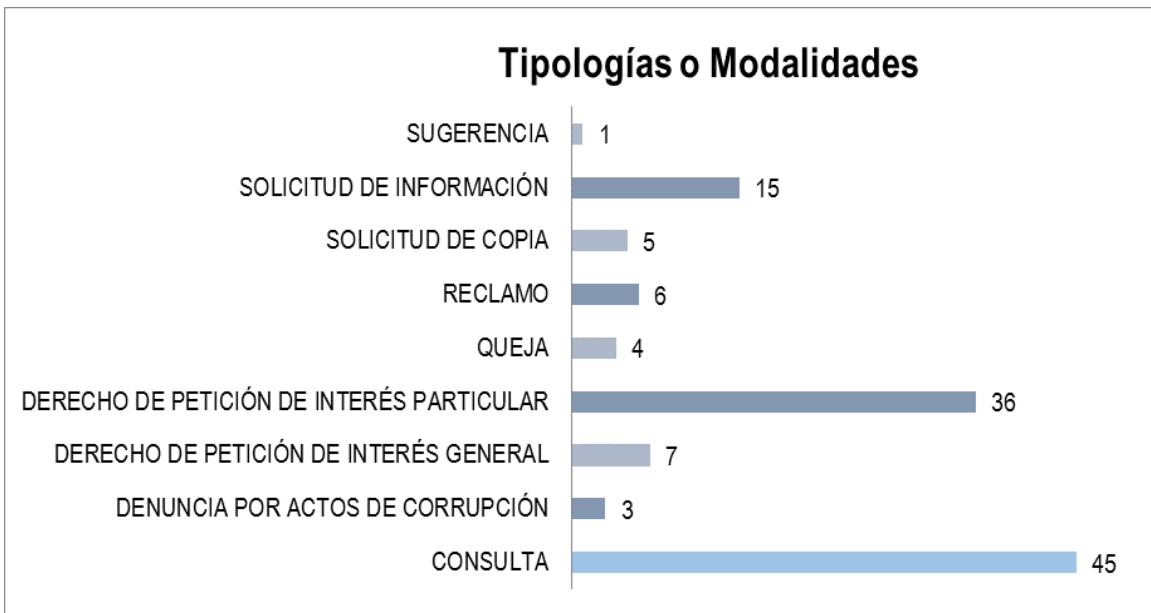
De acuerdo a la clasificación actual por modalidad o tipología de las peticiones establecidas por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el SDQS y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el “PD-AU-01 procedimiento de atención de peticiones, quejas,

---

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.



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 37% 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 30%, Solicitud de Información el 12%, Derechos de Petición en Interés General el 6%, Reclamo el 5%, Solicitud de copia el 4%, Queja el 3%, Denuncias por posibles actos de corrupción el 2% y Sugerencias el 1%.

#### 4. Subtemas.

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

Etiquetas de fila	Número de Peticiones	Porcentaje
Control urbano	29	24%
Concepto de bien de interés cultural	24	20%
BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico.	14	11%
Protección e intervención del patrimonio cultural inmueble	14	11%
Programa enlucimiento de fachadas	9	7%
Administrativo: gestión jurídica y legal	6	5%
Exposiciones y servicios educativos y culturales del	6	5%



Museo de Bogotá		
Administrativo: gestión administrativa	5	4%
Administración del talento humano	4	3%
Traslado por no competencia	3	2%
Gestión de colecciones del Museo de Bogotá	2	2%
Transparencia y participación ciudadana	2	2%
Circulación y apropiación del patrimonio cultural	1	1%
Gestión de patrimonio	1	1%
Planes especiales de manejo y protección del patrimonio cultural	1	1%
Programa distrital de estímulos y/o apoyos concertados	1	1%
<b>Total general</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema “*Control Urbano*” con 29 solicitudes, las cuales representan el 24% 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.

“*Concepto de Bien de Interés Cultural*”, con 24 solicitudes que representan el 20% de los requerimientos registrados, es el segundo 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.

“*BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico*”, con 14 solicitudes que representan el 11% de los requerimientos registrados, es el tercer subtema más importante; 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.

“*Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble*”, con 14 solicitudes que representan el 11% de los requerimientos registrados, comparte el tercer lugar con el anterior subtema; en éste 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.

“*Enlucimiento de Fachadas*”, con 9 solicitudes que representan el 7% 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 3 solicitudes, así:

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
Secretaría de Gobierno	2	1,6%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2,5%</b>

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	5	4	1	99%	1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	2	2	0	100%	0%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	8	3	5	38%	62%
Subdirección de Divulgación	15	12	3	80%	20%
Subdirección de Gestión Corporativa	5	4	1	99%	1%



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

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
Subdirección de Intervención	85	52	33	61%	39%
Subdirección General	2	2	0	100%	0%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>79</b>	<b>43</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

Nota: De los requerimientos pendientes del periodo actual se encuentra con respuesta parcial: 1867762017, 1922642017, 1966242017, y en aclaración de la solicitud: 1984652017.

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
Asesoría Jurídica	4	4	-	100%	-
Grupo Control Interno Disciplinario	1	1	-	100%	-
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	1	-	100%	-
Subdirección de Divulgación de los Valores del Patrimonio Cultural	5	5	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	4	3	1	99%	1%
Subdirección de Intervención del Patrimonio Cultural	101	100	1	99%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>114</b>	<b>2</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO



Durante este período se realizó el cierre de 193 requerimientos, de los cuales 79 corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 114 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

- De los 122 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 79 requerimientos correspondientes al 65%.
- De los 116 requerimientos de períodos anteriores pendientes de cierre, se cerraron 114 requerimientos correspondientes al 98%.

## 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:

Dependencia	Consulta			Der. Petición interés general			Der. Petición interés particular			Queja		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	30*			15*			15*			15*		
Asesoría Jurídica												
Atención a la Ciudadanía	1	1	1				1	2	1			
Sub. de Divulgación							2	7	9			
Sub. de Gestión Corporativa												
Sub. de Intervención	30	45	47	4	15	17	7	8	13			
Sub. General												
Control Interno Disciplinario										11	11	11

Fuente: SDQS y ORFEO

\*Días hábiles

Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de información			Reclamo			Sugerencia		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	10*			10*			15*			15*		
Asesoría Jurídica							1	2	2			
Of. de Atención a la Ciudadanía												
Sub. de Divulgación				-	9	9						



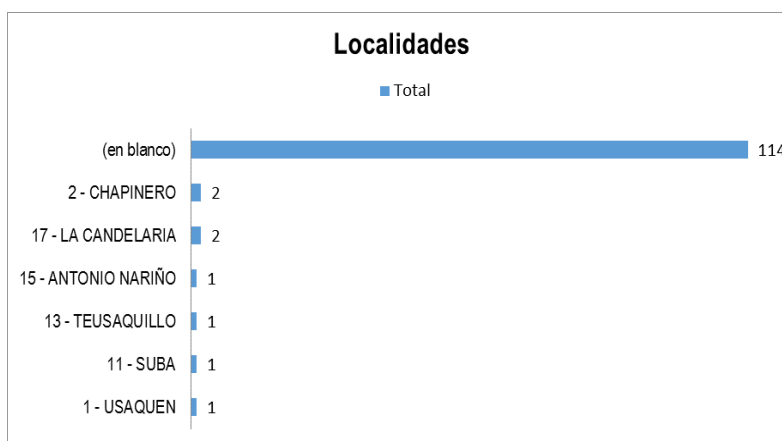


Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de información			Reclamo			Sugerencia		
Términos Ley 1755 de 2015	10*			10*			15*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Sub. de Gestión Corporativa				2	7	9						
Sub. de Intervención	10	13	15				15	18	20			
Sub. General	8	9	10									
Control Interno Disciplinario												

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. Tal es el caso de las Subdirecciones de Intervención y Divulgación, las cuales, durante el período evaluado emitieron 3 respuestas parciales comunicando a los requerientes la ampliación de términos para dar respuesta a sus solicitudes (156772017, 1922642017, 1966242917).

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



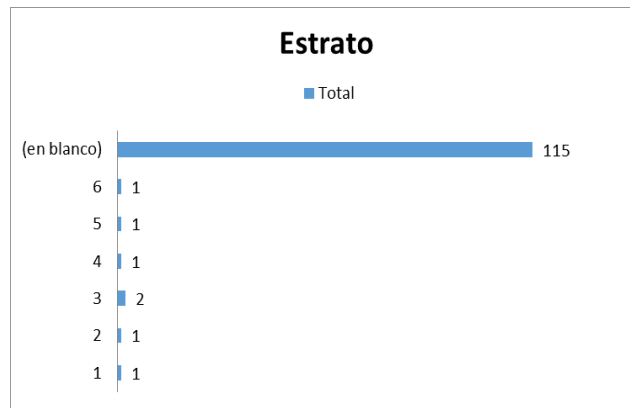
<sup>2</sup> “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que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



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 8 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 114 ciudadanos, a los cuales no se les asignó localidad, UPZ y barrio, los cuales corresponde al reporte en blanco, situación que será corregida para el próximo mes.

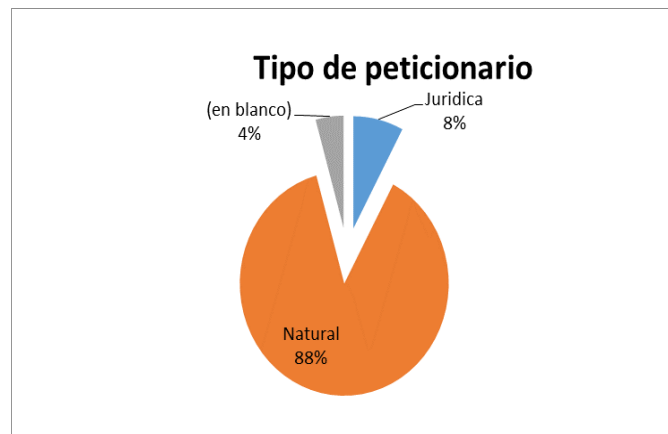
### 10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

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



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

El 88% 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 agosto 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 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	12	10%
Identificado	110	90%
<b>Total</b>	<b>122</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