



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-  
Abril de 2018

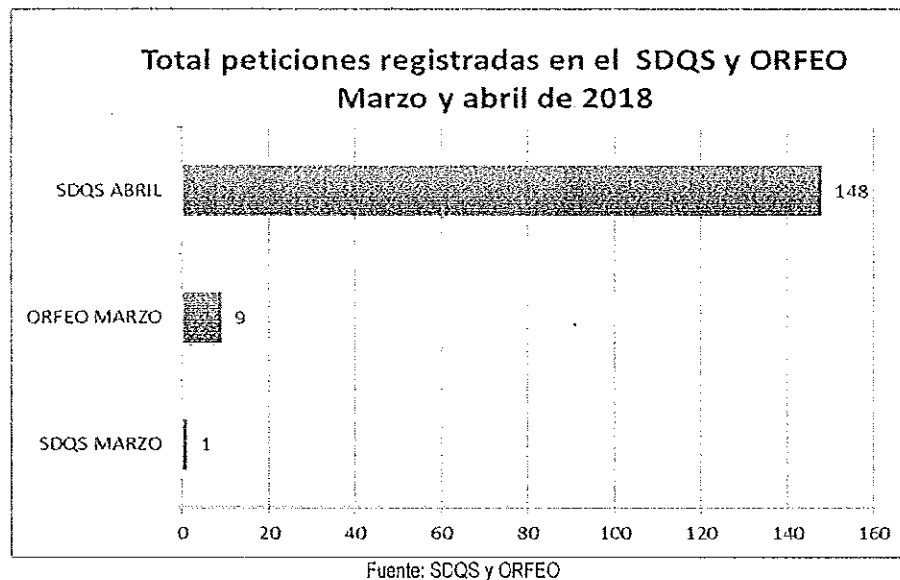
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "*Estatuto Orgánico de Bogotá*", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Abril 2018



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE ABRIL 2018

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



De acuerdo a la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de Abril se registraron ciento cincuenta y ocho (158) requerimientos.

No obstante, el requerimiento No. 779022018 registrado en el SDQS por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante el mes de marzo y trasladado al IDPC durante el mes de abril, será tenido en cuenta para este periodo, toda vez que sólo hasta este mes fue conocido por la Entidad.

Por otra parte, las peticiones No. 829252018, 829482018, 829742018, 830032018, 830112018, 830182018, 830332018, 830472018 y 842962018 radicadas en el sistema de gestión documental ORFEO a finales del mes de marzo y registradas en el SDQS la primera semana de abril, no serán incluidas en el presente reporte puesto que fueron objeto de análisis durante el mes de marzo.

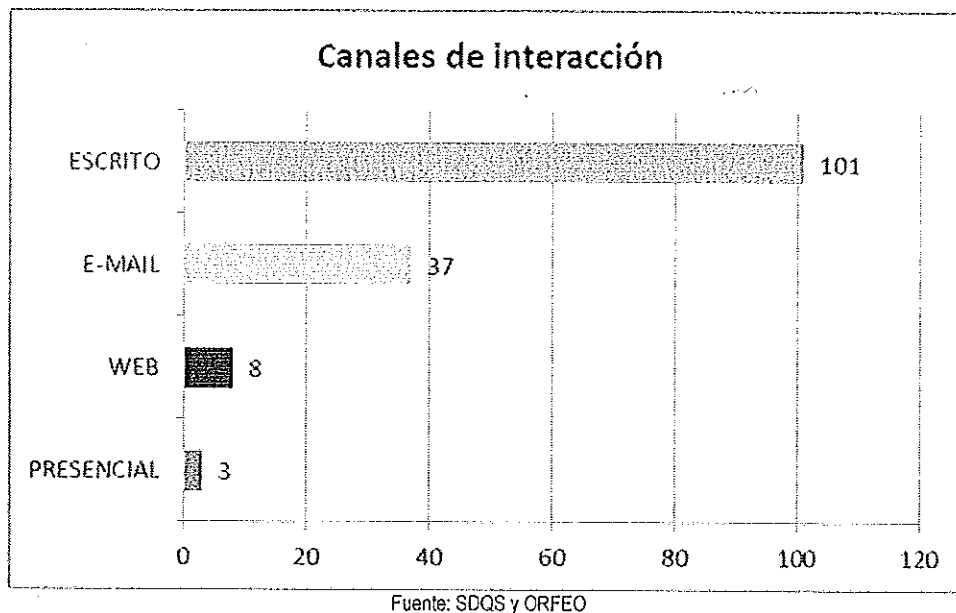
Así las cosas, este informe contempla un total de ciento cuarenta y nueve (149) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de abril; los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Artículo 3° - 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,



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

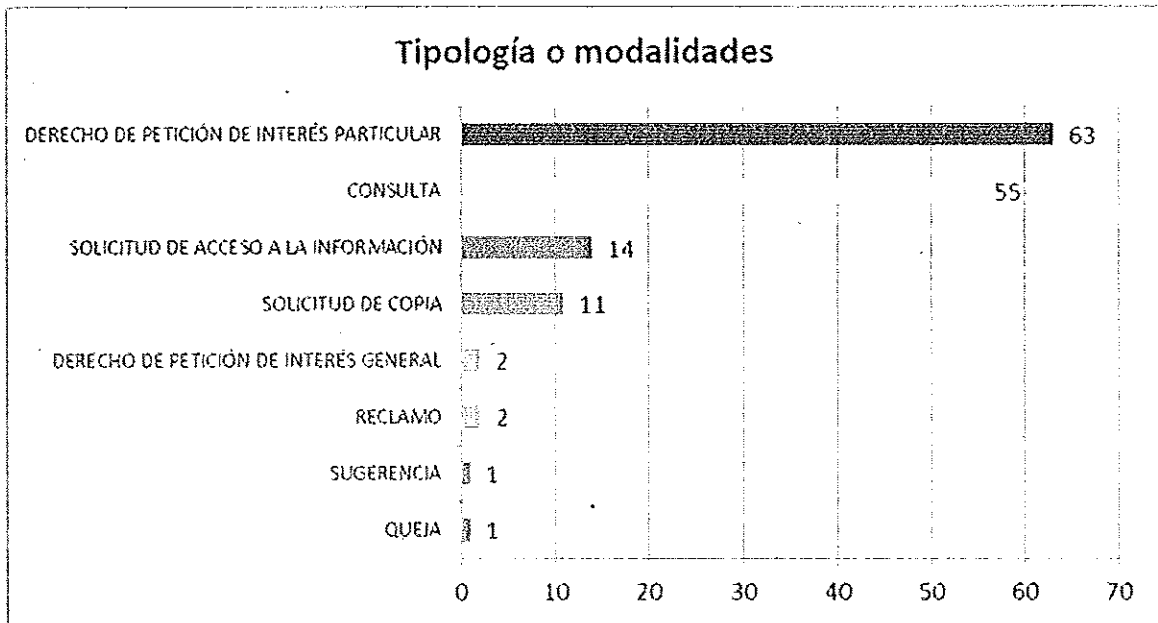


El canal "Escrito" representa el 67,8% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 24,8%, "Web" con el 5,4%, y "Presencial" con el 2%.

## 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 abril corresponden a:

*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.*



Del total de requerimientos, el Derecho de Petición en Interés Particular con un 42,3% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Consulta el 36,9%, Solicitud de Acceso a la Información el 9,4%, Solicitud de copia el 7,4%, Derecho de Petición en Interés General y Reclamo el 1,3% de participación cada uno, Sugerencia y Queja el 0,7% de participación cada uno.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió una queja, se procedió a dar trámite a la misma de la siguiente manera:

1107702018 (Queja)

Asunto: Falta de atención a los adjuntos radicados en el trámite de un anteproyecto.

Se recibió a través de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía el día martes 24 de abril de 2018, se radicó en la Entidad con el número 20185110035342 del 26 de abril de 2017; fue asignada al Defensor del Ciudadano inmediatamente, quién dio respuesta definitiva a la solicitud el 16 de mayo de 2018 mediante radicado de Orfeo 20185100035181.

#### 4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 22 requerimientos recibidos durante el mes de abril que representan el 14,8%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 22 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

*M*



- 9 como "Control Urbano": 908602018, 970142018, 970392018, 976132018, 1014732018, 1015242018, 1083802018, 1086032018, 1086272018.
- 4 como "Concepto de Bien de Interés Cultural": 915102018, 1011852018, 1078872018, 1106852018.
- 3 como "BIC inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico": 880672018, 934362018, 1085412018.
- 4 como "Administrativo: Gestión jurídica y Legal": 842542018, 1011582018, 1012482018, 1014352018.
- 1 como "Administración del Talento Humano": 1084462018.
- 1 como "Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural": 1079102018.

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
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	33	22,1%
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	32	21,5%
CONTROL URBANO	24	16,1%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	19	12,8%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	15	10,1%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	4%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	3	2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	2%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	3	2%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1,3%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	1,3%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	0,7%
ADMINISTRATIVO: ASUNTOS DEL DESPACHO	1	0,7%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	1	0,7%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	1	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema "Administrativo: Gestión jurídica y Legal" con 33 solicitudes las cuales representan el 22,1% de los requerimientos registrados, es el 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.



"Concepto Bien de Interés Cultural" con 32 solicitudes las cuales representan el 21,5% de los requerimientos registrados, es el segundo 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 24 solicitudes las cuales representan el 16,1% 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 19 solicitudes las cuales representan el 12,8% de los requerimientos registrados, es el cuarto 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.

"Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble" con 15 solicitudes las cuales representan el 10,1% de los requerimientos registrados, es el quinto 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.

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

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 149 solicitudes recibidas durante el mes de Abril el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" un total de 3 solicitudes correspondiente al 1,4%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARIA DE CULTURA	1	2%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	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.

K



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
Asesora Jurídica	33	7	26	21,2%	78,8%
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	12	4	8	33,3%	66,7%
Subdirección de Divulgación	7	3	4	42,9%	57,1%
Subdirección de Intervención	78	14	64	17,9%	82,1%
Subdirección General	11	4	7	36,4%	63,6%
Subdirección de Gestión Corporativa	8	4	4	50%	50%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>36</b>	<b>113</b>	<b>24,2%</b>	<b>75,8%</b>

Fuente: SQQS y ORFEO

\* Las ocho peticiones pendientes a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron tramitadas de la siguiente manera:

Las peticiones 1009262018, 1009692018 y 1052832018 fueron trasladadas por no competencia.

La petición 880672018 se encuentra en trámite por parte de la Dirección General.

La petición 906062018 se recibió a finales de abril y se cerró a principios de mayo con la siguiente anotación "Teniendo en cuenta que el SDQS es un Sistema para el registro y trámite de peticiones ciudadanas, y que las solicitudes de Concejales tienen un trámite diferente al establecido para las solicitudes ciudadanas, radicamos en nuestro Sistema de Gestión Documental la solicitud, la cual de ahora en adelante se tramitará bajo el número 20185110034092"

La solicitud 934362018, fue gestionada el día 17/04/2018 con la solicitud de ampliación de la información, la cual hasta el momento no ha sido ampliada por el ciudadano.

Las peticiones 1102822018 y 1107702018 se recibieron a finales de abril y fueron asignadas a principios de mayo al área competente.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de abril	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de abril	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesora Jurídica	10	10	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa -Grupo de Control Interno Disciplinario	1	1	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	3	2	1	66,7%	33,3%



Subdirección de Divulgación	6	5	1	83,3%	16,7%
Subdirección de Intervención	106	89	17	84%	16%
Subdirección General	9	9	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	5	5	-	100%	-
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>121</b>	<b>19</b>	<b>86,4%</b>	<b>13,6%</b>

Fuente: SCQS y ORFEO

\*La solicitud 627642018 a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, se cerró por desistimiento el 7 de abril de 2018, en atención a que el ciudadano no amplió la información solicitada el 12 de marzo de 2018.

De los 149 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 36 requerimientos correspondientes al 24,2%.

De los 140 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 121 requerimientos correspondientes al 86,4%.

#### 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			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							2	14,4	22			
Subdirección de Gestión Corporativa – Grupo de Control Interno Disciplinario	12	12	12									
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	1	1	1	0	0	0	8	8,5	9			
Subdirección de Divulgación							9	9,7	10	9	9	9
Subdirección de Intervención	5	27,0	51	17	24,5	32	1	17,2	34	12	16,7	20
Subdirección General	7	15,3	24				4	8,7	14			
Subdirección de Gestión Corporativa							5	8,4	16			

Fuente: SCQS y ORFEO

\*Días hábiles

K/





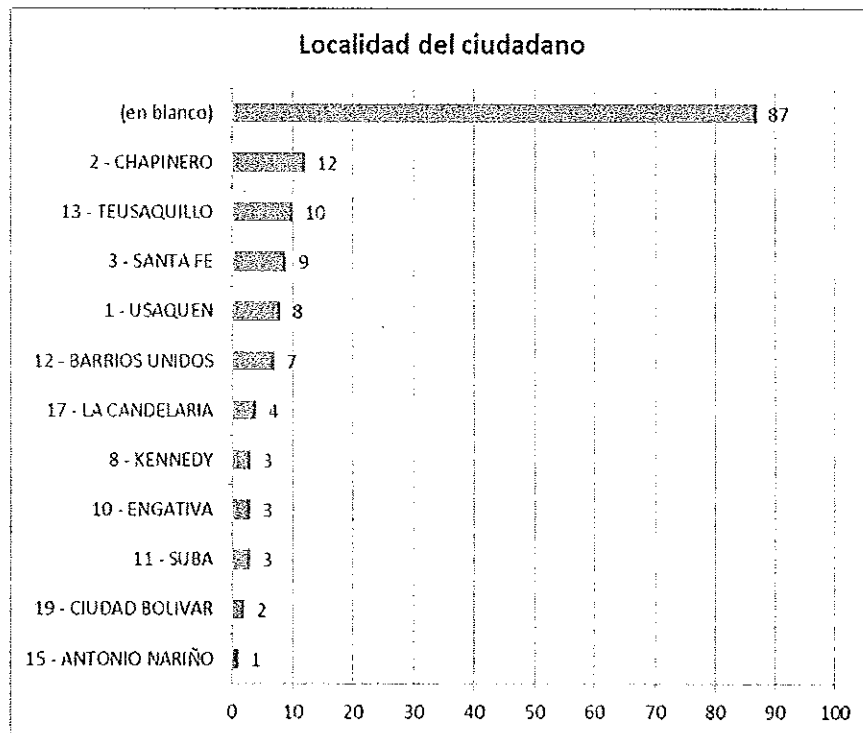
Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de acceso a la información		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	10*			10*		
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía				0	0,5	3
Subdirección de Divulgación				2	7	9
Subdirección de Intervención	0	2	6	5	11,8	16
Subdirección General	9	9,8	10	3	7,7	11
Subdirección de Gestión Corporativa	10	10	10	1	1	1

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

*KS*

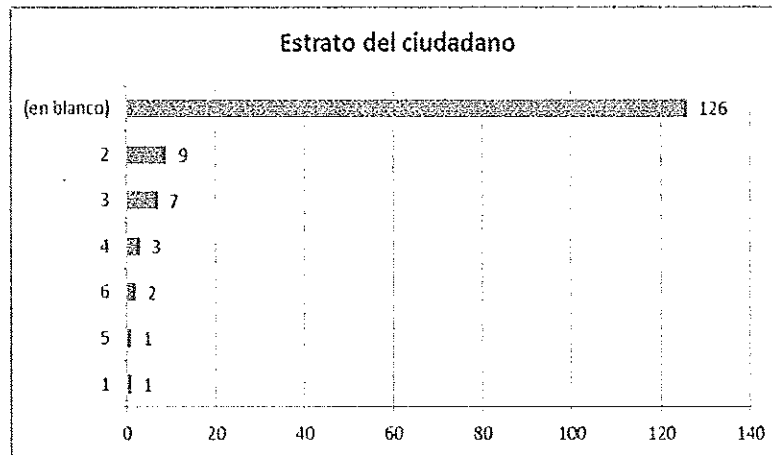


Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención no se registró la localidad a la que pertenecen 87 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que treinta (30) de éstas solicitudes si tienen registrada la dirección, pero no aparece el reporte de localidad, UPZ y barrio.

Del análisis de las 62 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Chapinero con un 8,1%, Teusaquillo con un 6,7% y Santafé con un 6% de participación.

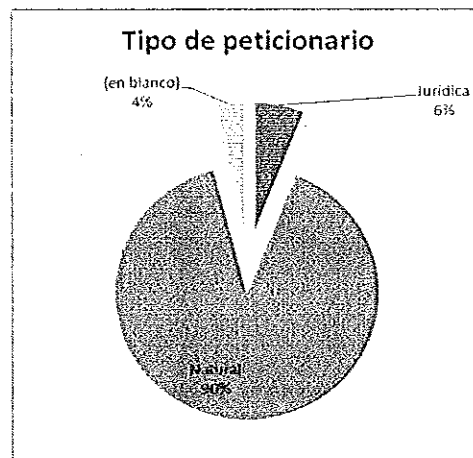
#### 10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

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

M



El 90% 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 abril de 2018. 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 4% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	6	4%
Identificado	143	90%
<b>Total</b>	<b>149</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.

En cumplimiento del compromiso registrado en el informe del mes de febrero, se enviaron al correo de la Red los modelos de informes de PQRS que el IDPC elabora (informe mensual y trimestral). Lo anterior, como guía para la actualización del formato de informe mensual.

Se realizará revisión del trámite dado a las solicitudes de certificación contractual con la Asesoría Jurídica, debido al notable incremento que ha tenido este tipo de solicitudes durante este período.

  
**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

