



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-
Diciembre 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

Diciembre 2017

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

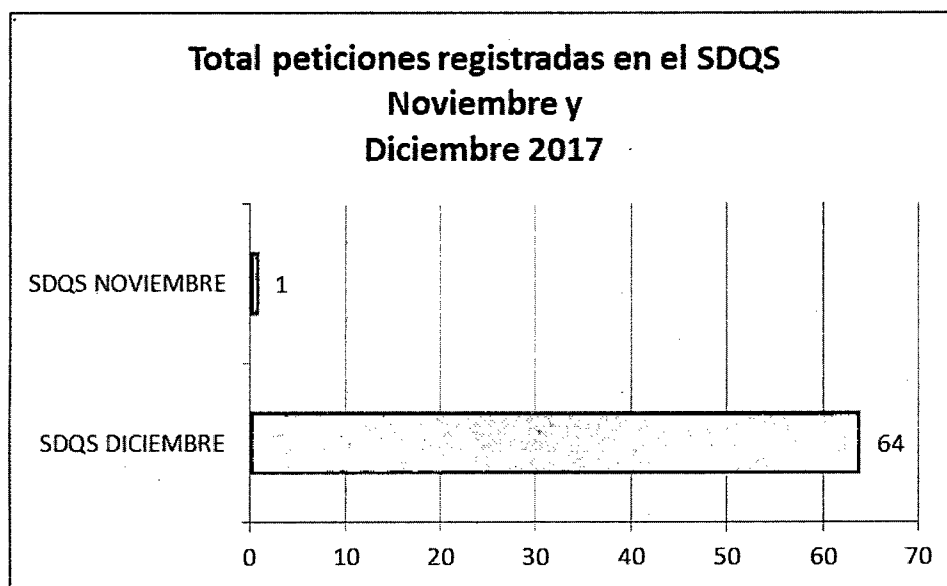
1 de 12

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



INFORME MENSUAL SDQS MES DE DICIEMBRE 2017

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 Diciembre se registraron sesenta y cuatro (64) requerimientos.

No obstante, el requerimiento No. 2708132017 registrado en el SDQS por el Instituto Distrital de las Artes –IDARTES durante el mes de noviembre y trasladado al IDPC durante el mes de diciembre, será tenido en cuenta para este periodo, toda vez que sólo hasta este mes fue conocido por la Entidad.

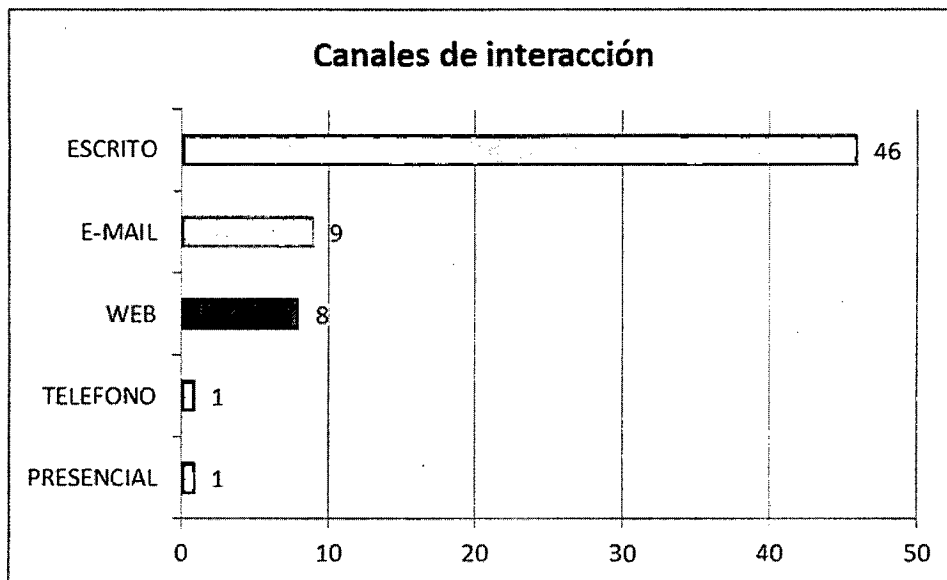
Así las cosas, este informe contempla un total de sesenta y cinco (65) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de diciembre; los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

¹ **Artículo 3° - 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 diciembre los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

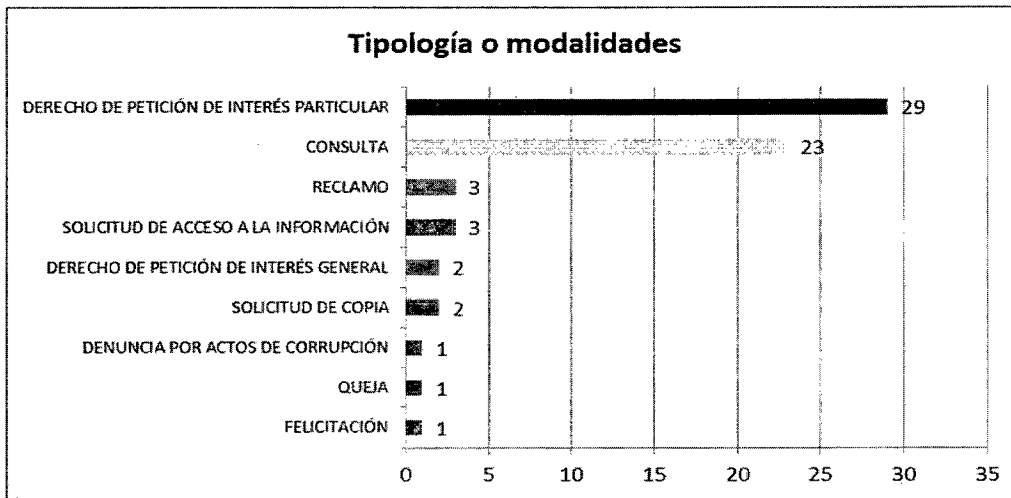


Fuente: SDQS y ORFEO

El canal "Escrito" representa el 70,8% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 13,8%, "Web" con el 12,3%, "Teléfono" y "Presencial" con el 1,5%, cada uno.

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 diciembre corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés Particular con un 44,6% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Consulta el 35,4%, Reclamo y Solicitud de Acceso a la Información el 4,6% cada uno, Derecho de Petición en Interés General y Solicitud de Copia el 3,1% cada uno, Denuncia por Actos de Corrupción, Queja y Felicitación el 1,5% cada uno.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron: una queja, y una denuncia por actos de corrupción, se procedió a dar trámite a las mismas de la siguiente manera:

2914482017 (Queja)

Asunto: Desconocimiento de la disciplina del restaurador en intervenciones a monumentos.

Se recibió vía web el 18 de diciembre de 2017; fue asignada al Grupo de Control Interno Disciplinario y a la Subdirección de Intervención.

El Grupo de Control Interno Disciplinario manifestó el 26 de diciembre que era necesario contar con la respuesta de la Subdirección de Intervención para entrar a valorar la posible falta disciplinaria de los funcionarios del Instituto.

De otro lado, mediante radicado 20172100075891, el 29 de diciembre la Subdirección de Intervención dio respuesta definitiva al requerimiento indicando que "... la intervención de estos elementos, se lleva a cabo de acuerdo con los protocolos y estándares aplicables en la materia".

2896542017 (Denuncia por actos de corrupción)

Asunto: Comportamiento de algunos servidores públicos de las Alcaldía Locales.



Se recibió vía WEB el 14 de diciembre de 2017 y fue trasladada el 15 de diciembre por no competencia a; Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Gobierno, Defensoría del Espacio Público y Policía Metropolitana de Bogotá.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 13 requerimientos recibidos durante el mes de diciembre que representan el 20%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 13 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 3 como “Control Urbano”: 2957962017, 2964952017 y 2991822017.
- 8 como “Concepto de Bien de Interés Cultural”: 2879272017, 2879902017, 2880272017, 2932992017, 2933662017, 2964192017, 2991792017 y 2991852017.
- 1 como “Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble”: 2967992017.
- 1 como “Administrativo: Gestión Administrativa”: 2991652017.

Así las cosas, y una vez incorporados los datos anteriores en la -hoja 4 del formato 02-Sdq, los principales subtemas incluidos en los requerimientos ciudadanos durante el periodo evaluado son:

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	14	21,5%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	11	16,9%
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	11	16,9%
CONTROL URBANO	10	15,4%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	6,2%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	3	4,6%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	3,1%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	3,1%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	2	3,1%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	1,5%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1,5%
EVALUACIÓN Y CONTROL: ASUNTOS ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	1	1,5%
CIRCULACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1,5%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	1	1,5%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1,5%
Total general	65	100%

Fuente: SDQS y ORFEO





De acuerdo con lo anterior, el subtema *“Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble”* con 14 solicitudes las cuales representan el 21,5% de los requerimientos registrados, es el 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” y *“Concepto de Bien de Interés Cultural”* con 11 solicitudes y un 16,9% de participación cada uno, se encuentran en la segunda posición de relevancia.

En el subtema *“BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico”* 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.

En el subtema *“Concepto de Bien de Interés Cultural”* 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 10 solicitudes las cuales representan el 15,4% 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.

“Administrativo: Gestión Administrativa” con 4 solicitudes las cuales representan el 6,2% de los requerimientos registrados, es el cuarto subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes de préstamo o uso de los inmuebles o muebles que son administrados por el IDPC.

“Administrativo: Gestión de Planeación, Procesos y Seguimiento a la Inversión” con 3 solicitudes las cuales representan el 4,6% de los requerimientos registrados, es el quinto subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes relacionadas con los Planes, Proyectos o Programas del IDPC.

5. Total peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 65 solicitudes recibidas durante el mes de Diciembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por *“no competencia”* un total de 2 solicitudes correspondientes al 3,1%.

NC



Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARIA DE PLANEACION	1	3,1%
SECRETARIA DE CULTURA	1	

Fuente: SDQS y ORFEO

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	2	2	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	6	-	6	-	100%
Subdirección de Divulgación	5	3	2	60%	40%
Subdirección de Gestión Corporativa	11	3	8	27,3%	72,7%
Subdirección de Intervención	40	4	36	10%	90%
Subdirección General	1	1	0	100%	-
Total	65	13	52	20%	80%

Fuente: SDQS y ORFEO

h



*Las seis (6) peticiones a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron recibidas a finales del mes de diciembre y asignadas al área competente de dar respuesta a inicios del mes de Enero 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 diciembre	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de octubre	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesoría Jurídica	3	3	0	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	1	0	1	-	100%
Subdirección de Divulgación	2	2	0	100%	-
Subdirección de Intervención	63	41	22	65,1%	34,9%
Subdirección General	2	2	0	100%	-
Defensor del Ciudadano	1	1	0	100%	-
TOTAL	72	49	23	68,1%	31,9%

Fuente: SDQS y ORFEO

*La petición a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fue tramitada el mismo día de su ingreso solicitando aclaración de la petición al ciudadano, no obstante, al no ser resuelta la solicitud de aclaración, el Sistema -SDQS cerró la petición por vencimiento de términos el 16 de enero de 2018.

De los 65 requerimientos recibidos en el periodo actual, se cerraron 13 requerimientos correspondientes al 20%.

De los 72 requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron 49 requerimientos correspondientes al 68,1%.

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			Der. Petición interés general			Der. Petición interés particular			Reclamo		
Términos Ley 1755 de 2015	30*			15*			15*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesoría Jurídica							13	15	18			
Subdirección de Divulgación							3	8,3	13	11	11	11
Subdirección de Gestión Corporativa							2	7,5	13			
Subdirección de Intervención	7	24,6	33	11	11	11	2	11	15	13	14	15
Subdirección General				14	14	14	11	12,5	14			
Defensor de Ciudadano										10	10	10

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de información			Queja		
Términos Ley 1755 de 2015	10*			10*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Subdirección de Gestión Corporativa – Grupo de Control Interno Disciplinario							5	5	5
Subdirección de Divulgación				8	8	8			
Subdirección de Gestión Corporativa				8	8	8			
Subdirección de Intervención	4	5,5	7	9	9	9			

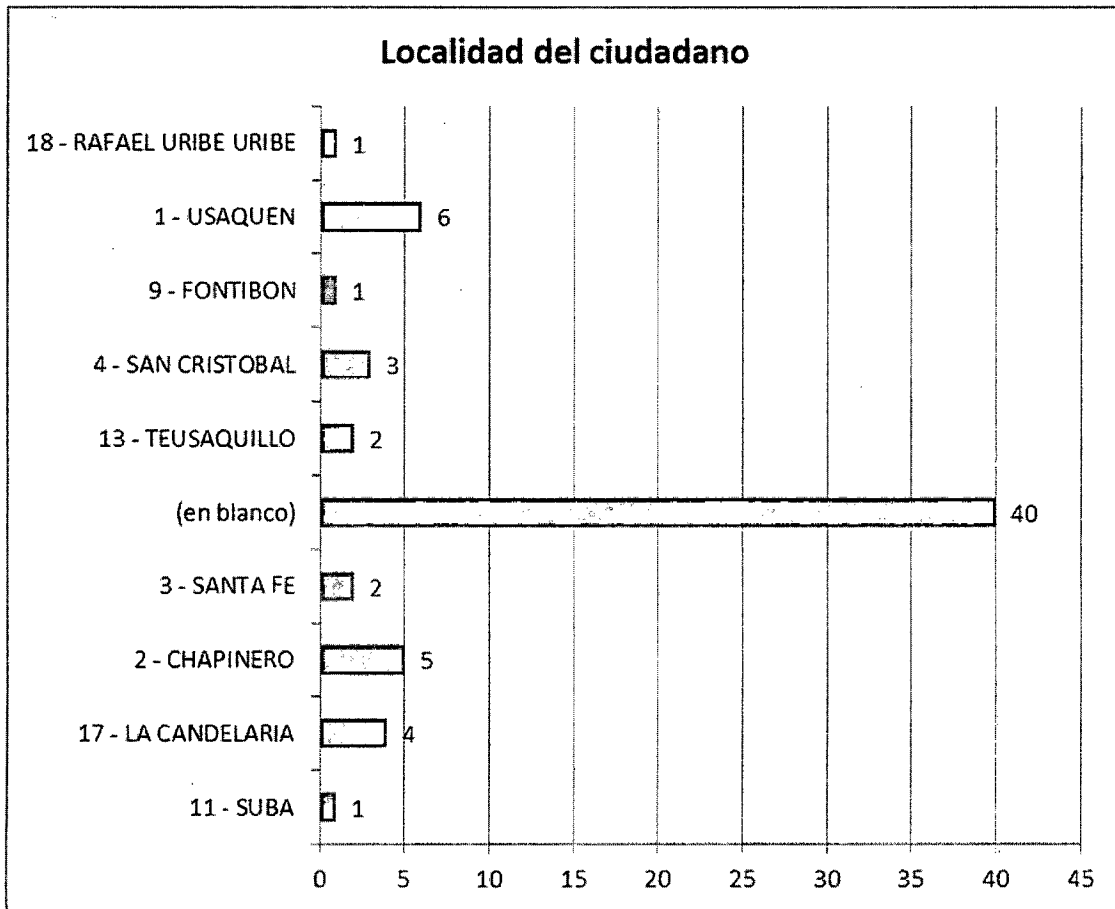
Fuente: SDQS y ORFEO

*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 25 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 38 ciudadanos, a los cuales se les asignó manualmente localidad, UPZ y barrio, pero que en el reporte aparecen en blanco.

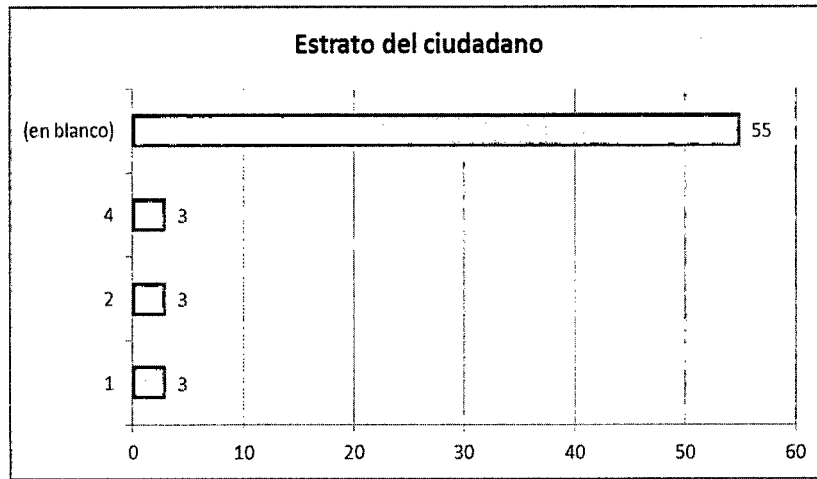
Del análisis de las 25 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Usaquén con un 9,2%, Usaquén, Chapinero con un 7,7% y La Candelaria con un 6,2%.

15



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

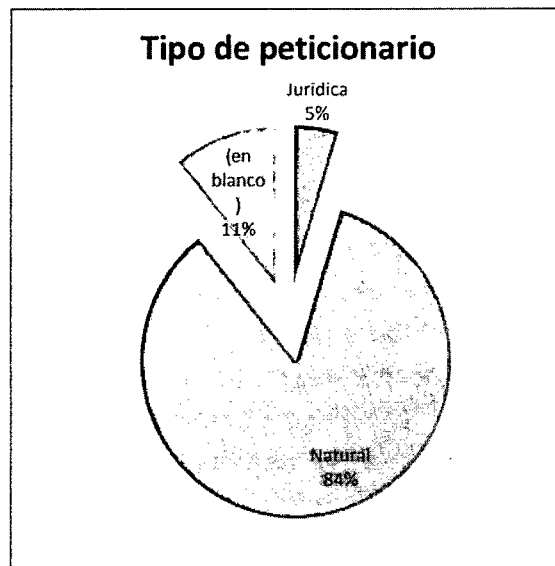
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante lo anterior, se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos ante la Entidad son de los estratos: 1, 2 y 4 con el 4,6% de participación cada uno.

11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

Mc



El 84% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 5% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de diciembre de 2017. El porcentaje restante, 11%, 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 89,2% corresponde a ciudadanos identificados y el 10,8% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	7	10,8%
Identificado	58	89,2%
Total	65	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.

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

