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

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC-

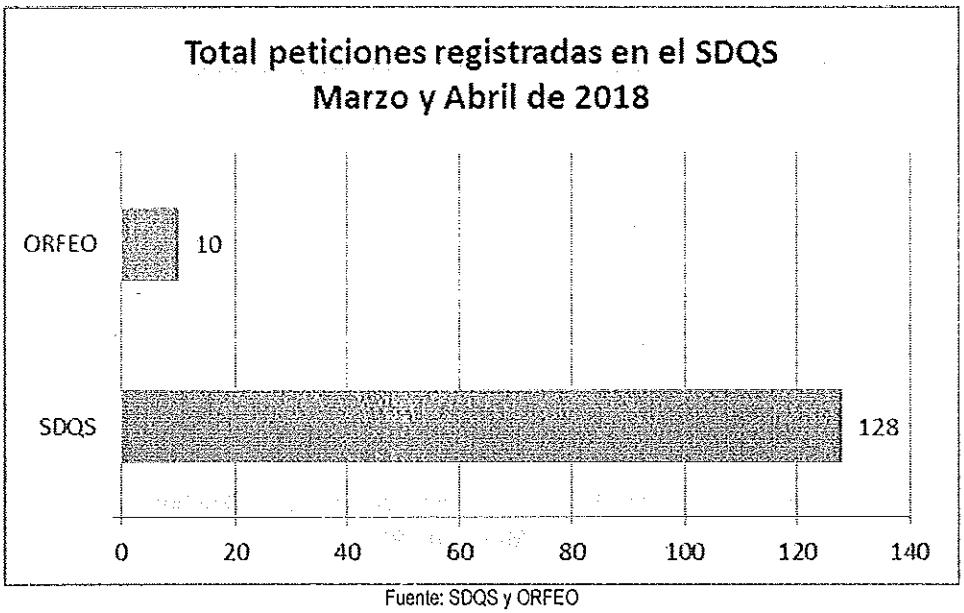
Informe mensual del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos - SDQS-
Marzo de 2018

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

Marzo 2018

INFORME MENSUAL SDQS MES DE MARZO 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 Marzo se registraron ciento veintiocho (128) requerimientos.

No obstante, el requerimiento No. 500702018 registrado en el SDQS por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante el mes de febrero y trasladado al IDPC durante el mes de marzo, será tenido en cuenta para este período, toda vez que sólo hasta este mes fue conocido por la Entidad.

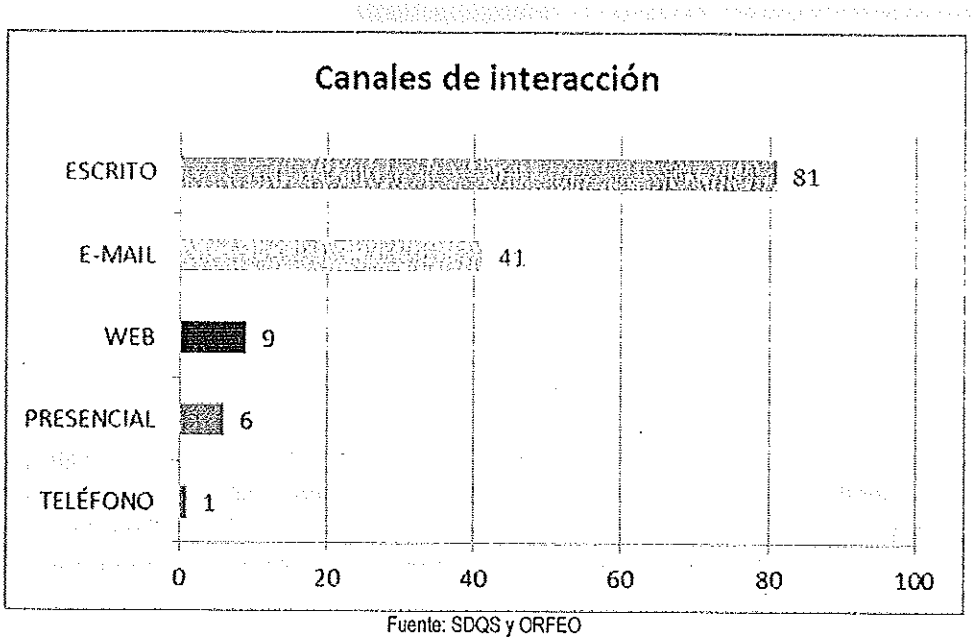
Por otra parte, las peticiones No. 829252018, 829482018, 829742018, 830032018, 830112018, 830182018, 830332018, 830472018 y 842962018 radicadas en el sistema de gestión documental ORFEO a finales del mes de marzo y registradas en el SDQS la primera semana de abril, serán incluidas en el presente reporte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

Así las cosas, este informe contempla un total de ciento treinta y ocho (138) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de marzo; 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[1].

[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*

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 marzo los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:



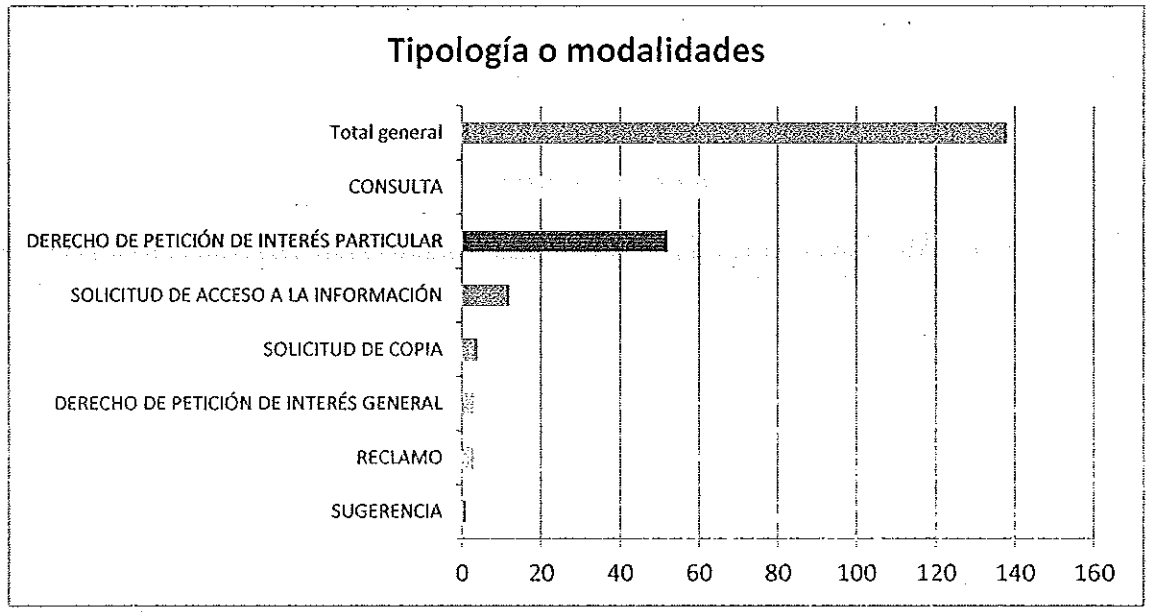
Fuente: SDQS y ORFEO

El canal "Escrito" representa el 58,7% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 29,7%, "Web" con el 6,5%, "Presencial" con el 4,3% 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 marzo corresponden a:

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.



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos, la Consulta con un 45,7% 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 37,7%, Solicitud de Acceso a la Información el 8,7%, Solicitud de copia el 2,9%, Derecho de Petición en Interés General y Reclamo el 2,2% de participación cada uno, y Sugerencia el 0,7%.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 52 requerimientos recibidos durante el mes de marzo que representan el 37,7%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 52 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 12 como *"Control Urbano"*: 527422018, 575332018, 575442018, 575652018, 610082018, 629632018, 656182018, 666162018, 674462018, 717792018, 750542018, 786512018.
- 28 como *"Concepto de Bien de Interés Cultural"*: 538992018, 539392018, 539892018, 539962018, 540792018, 590592018, 591052018, 591222018, 609672018, 628302018, 629512018, 655812018, 656442018, 719512018, 719902018, 720022018, 721892018, 722172018, 722292018, 722552018, 744422018, 744592018, 750122018, 750202018, 750462018, 750912018, 750962018, 786562018.
- 3 como *"Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble"*: 609312018, 717302018, 736352018.
- 4 como *"BIC inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico"*: 627642018, 719412018, 768122018, 786542018.

- 4 como *"Administrativo: Gestión jurídica y Legal"*: 717572018, 750282018, 750762018, 761922018.
- 1 como "Programa Enlucimiento de Fachadas": 767182018.

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	50	36,2%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	17	12,3%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	15	10,9%
CONTROL URBANO	15	10,9%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	11	8%
ADMINISTRATIVO. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9	6,5%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	6	4,3%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	4	2,9%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	1,4%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	2	1,4%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	2	1,4%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	2	1,4%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0,7%
CIRCULACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	0,7%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	0,7%
Total general	**138**	**100%**

Fuente: SDQS y CRFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema *"Concepto de Bien de Interés Cultural"* con 50 solicitudes las cuales representan el 36,2% 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.

"BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico" con 17 solicitudes las cuales representan el 12,3% de los requerimientos registrados, es el segundo 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.

"Administrativo: Gestión jurídica y Legal" y *"Control Urbano"* con 15 solicitudes cada uno, las cuales representan el 10,9% de los requerimientos registrados, se encuentran en la tercera posición de relevancia.

En el subtema *"Administrativo: Gestión jurídica y legal"* se incluyen las solicitudes que tienen por objeto se informe si un ciudadano labora o tiene contratos vigentes en la Entidad.

En el subtema *"Control Urbano"* 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 11 solicitudes las cuales representan el 8% de los requerimientos registrados, es el cuarto 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.

"Administrativo: Gestión Administrativa" con 9 solicitudes, las cuales representan el 6,5% 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 138 solicitudes recibidas durante el mes de Marzo el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por *"no competencia"* un total de 2 solicitudes correspondiente al 1,4%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1,4%
SECRETARÍA 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 período actual	Total requerimientos Cerrados período actual	Total de requerimientos pendientes período actual	% total requerimientos cerrados período actual	% total requerimientos pendientes período actual
Asesora Jurídica	12	2	10	16,7%	83,3%
Subdirección de Gestión Corporativa –Grupo de Control Interno Disciplinario	1	-	1	-	100%
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	14	2	12	14,3%	85,7%
Subdirección de Divulgación	8	4	4	50%	50%
Subdirección de Gestión Corporativa	8	2	6	25%	75%
Subdirección de Intervención	84	8	76	9,5%	90,5%
Subdirección General	10	2	8	20%	80%
Defensor de Ciudadano	1	1	-	100%	-
Total	**138**	**21**	**117**	**15,2%**	**84,8%**

Fuente: SDQS y CRFEO

*Diez (10) de las peticiones pendientes a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron recibidas a finales del mes de marzo y asignadas al área competente de dar respuesta a inicios del mes de abril de 2018. La petición 761032018 fue tramitada por la contratista que estuvo a cargo del usuario administrador durante el periodo de semana Santa, ésta petición fue resuelta el 10 de abril de 2018. La petición 627642018 fue cerrada por desistimiento el 07/04/2018, teniendo en cuenta que la peticionaria no amplió la información solicitada por el Área de atención a la ciudadanía el 12/03/2018 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 marzo	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de marzo	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesora Jurídica	5	5	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa –Grupo de Control Interno Disciplinario	1	1	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	1	1	-	100%	-
Subdirección de Divulgación	6	5	1	83,3%	16,7%

Subdirección de Gestión Corporativa	5	5	-	100%	-
Subdirección de Intervención	130	100	30	76,9%	23,1%
Subdirección General	8	8	-	100%	-
Total	**156**	**125**	**31**	**80,1%**	**19,9%**

Fuente: SDQS y ORFEO

De los 138 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 21 requerimientos correspondientes al 15,2%.

De los 56 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 125 requerimientos correspondientes al 80,1%.

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			Petición interés general			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							6	11,2	15			
Subdirección de Divulgación							3	8,5	14			
Subdirección de Gestión Corporativa							13	13	13			
Subdirección de Intervención	5	26	46	2	20	35	10	19,2	42	5	10	15
Subdirección General	18	21,2	25				10	12,5	15			

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Dependencia	Sugerencia			Solicitud de copia			Solicitud de acceso a la información		
Términos Ley 1755 de 2015	15*			10*			10*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Subdirección de Gestión Corporativa –Grupo de Control Interno Disciplinario							21	21	21

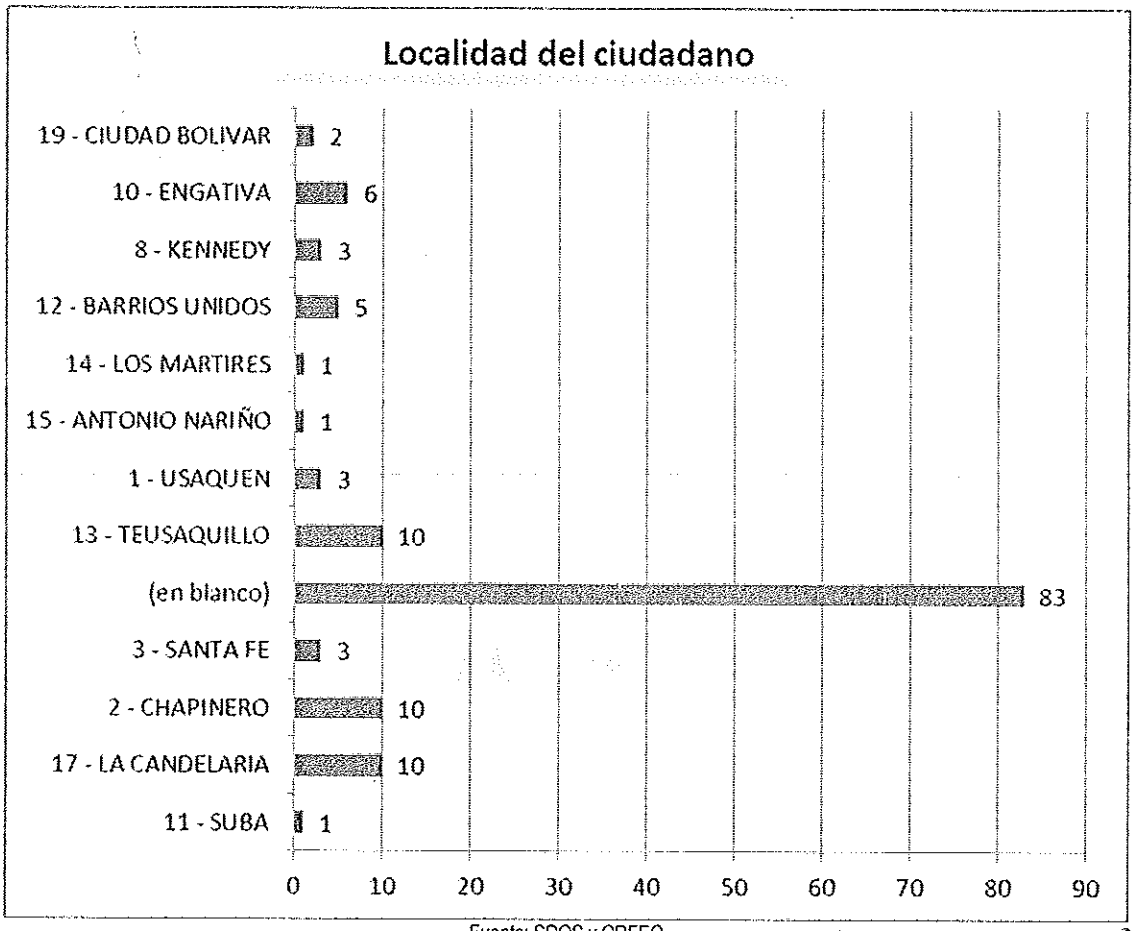
Subdirección de Divulgación	10	10	10				8	8	8
Subdirección de Gestión Corporativa							3	5,7	11
Subdirección de Intervención	14	14	14				14	15,3	18
Subdirección General				4	4	4	5	6	7
Defensor de Ciudadano							11	11	11

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.



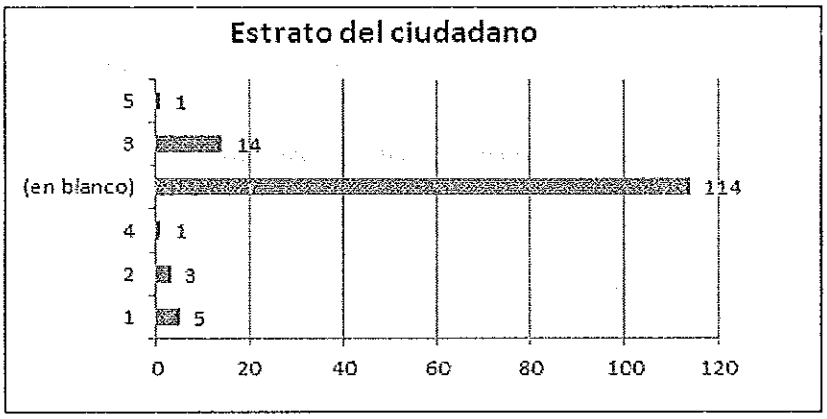
Fuente: SDQS y ORFEO

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 55 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 80 ciudadanos, a los cuales se les asignó manualmente localidad, UPZ y barrio, pero que en el reporte 25 aparecen en blanco.

Del análisis de las 55 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Chapinero, Teusaquillo y La Candelaria con un 7,2% de participación cada uno.

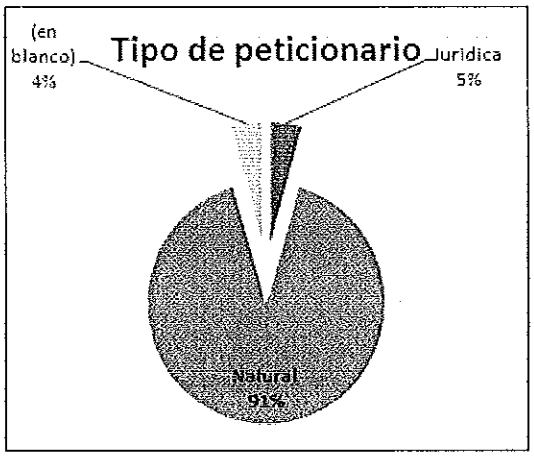
10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

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 91% 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 marzo 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 95,7% corresponde a ciudadanos identificados y el 4,3% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	6	4,3%
Identificado	132	95,7%
Total	**138**	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 Publica Distrital de Servicio al Ciudadanía.

En cumplimiento del compromiso registrado en el informe del mes de febrero, durante la reunión del Nodo de Cultura, Recreación y Deporte de la Red Distrital de Quejas y Reclamos llevada a cabo de 20 de marzo de 2018, se fijó el compromiso por parte de las Entidades participantes del Nodo de remitir al correo de la Red los modelos de informes de PQRS que se tengan como guía para revisión de la Veeduría Distrital antes del 27 de abril.

Así mismo, se remitirán antes de esta fecha los comentarios al documento enviado (modelo informe de PQRS) en control de cambios, los ajustes que crean oportunos.

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 CNagy