



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-
Mayo de 2018

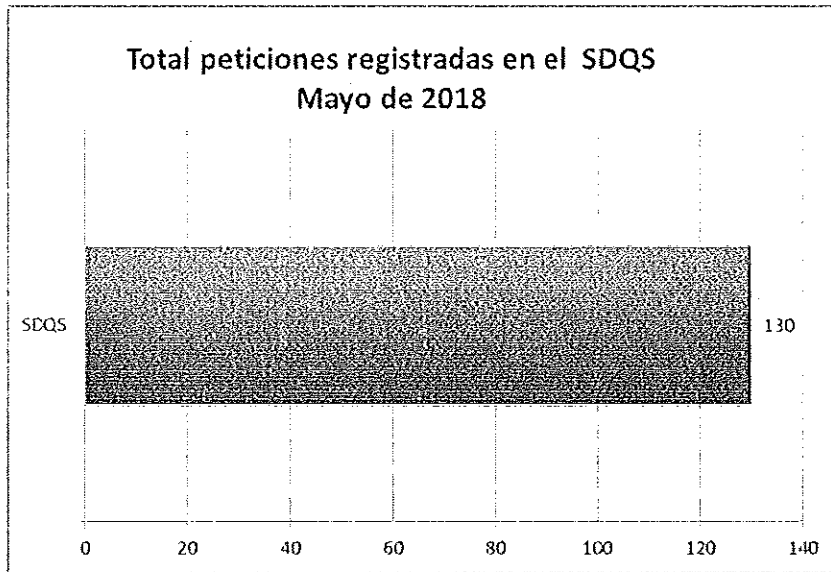
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "*Estatuto Orgánico de Bogotá*", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Mayo 2018



INFORME MENSUAL SDQS MES DE MAYO 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 mayo se registraron ciento veintinueve (129) requerimientos.

No obstante, el requerimiento No. 1102322018 registrado en el SDQS por la Secretaría Distrital de Integración Social durante el mes de abril y trasladado al IDPC durante el mes de mayo, será tenido en cuenta para este período, toda vez que sólo hasta este mes fue conocido por la Entidad.

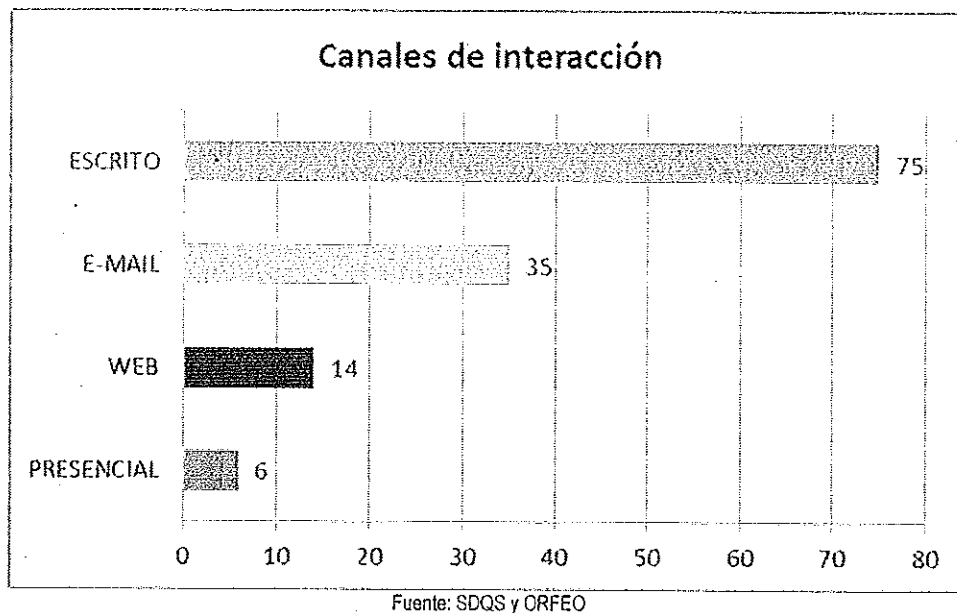
Así las cosas, este informe contempla un total de ciento treinta (130) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de mayo; los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

¹ Artículo 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 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 mayo los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

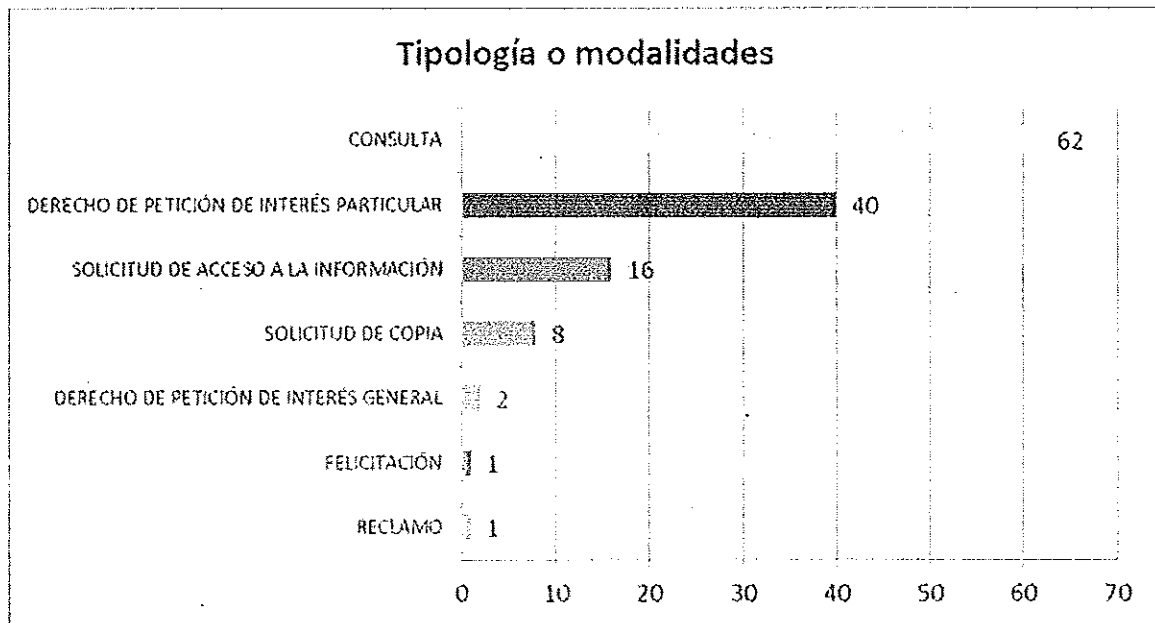


El canal "Escrito" representa el 57,7% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 26,9%, "Web" con el 10,8%, y "Presencial" con el 4,6%.

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 mayo corresponden a:

Y-



Del total de requerimientos, la Consulta con un 47,7% 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 30,8%, Solicitud de Acceso a la Información el 12,3%, Solicitud de copia el 6,2%, Derecho de Petición en Interés General el 1,5%, Felicitación y Reclamo el 0,8% de participación cada uno.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 78 requerimientos recibidos durante el mes de mayo que representan el 60%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 78 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 23 como "Control Urbano": 1134782018, 1200332018, 1216242018, 1225962018, 1225972018, 1231852018, 1254832018, 1257432018, 1269842018, 1270282018, 1276002018, 1286242018, 1328512018, 1329772018, 1333932018, 1339562018, 1371962018, 1371982018, 1379172018, 1379672018, 1381932018, 1431102018 y 1431142018.
- 26 como "Concepto de Bien de Interés Cultural": 1174762018, 1202072018, 1202582018, 1263912018, 1269602018, 1269692018, 1269952018, 1329042018, 1329492018, 1330002018, 1379232018, 1379482018, 1380132018, 1380292018, 1382142018, 1383012018, 1383952018, 1384332018, 1384532018, 1431122018, 1431162018, 1431172018, 1444972018, 1445592018, 1445992018, 1446332018.



- 5 como "BIC inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico": 143112018, 1431132018, 1431232018, 1431242018 y 1445772018.
- 5 como "Administrativo: Gestión jurídica y Legal": 1382392018, 1383792018, 1431082018, 1431152018 y 1431222018.
 - 1 como "Administración del Talento Humano": 1445262018.
 - 2 como "Administrativo: Gestión Administrativa": 1384802018 y 1431182018.
 - 4 como "Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales Museo de Bogotá": 1378762018, 1378962018, 1383562018, 1384132018.
 - 2 como "Gestión de Patrimonio": 1380512018 y 1431202018.
 - 1 como "Programa Adopta un Monumento": 1431192018.
 - 3 como "Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados": 1262252018, 1328952018 y 1431212018.
 - 5 como "Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble": 1264112018, 1380972018, 1431052018, 1431072018 y 1431092018.
 - 1 como "Traslado por no competencia": 1341482018.

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
CONTROL URBANO	31	23,8%
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	29	22,3%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	22	16,9%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	13	10%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	11	8,5%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	7	5,4%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2,3%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	2,3%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	2,3%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	3	2,3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	1,5%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	1	0,8%
PROGRAMA ADOPTA UN MONUMENTO	1	0,8%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	1	0,8%
TOTAL	130	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema "Control Urbano" con 31 solicitudes las cuales representan el 23,8% de los requerimientos registrados, es el 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.

"Concepto Bien de Interés Cultural" con 29 solicitudes las cuales representan el 22,3% 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.

"Administrativo: Gestión jurídica y Legal" con 22 solicitudes las cuales representan el 16,9% de los requerimientos registrados, es el tercer 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 13 solicitudes las cuales representan el 10% 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.

"BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico" con 11 solicitudes las cuales representan el 8,5% de los requerimientos registrados, es el quinto 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.

5. Total peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 130 solicitudes recibidas durante el mes de mayo el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" un total de 2 solicitudes correspondiente al 1,5%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARIA DE CULTURA	1	1,5%
SECRETARÍA GENERAL	1	

Fuente: SDQS y ORFEO

6. Subtemas veedurías ciudadanas.

Durante este periodo no se registraron peticiones referentes a "Veedurías Ciudadanas".

K



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 periodo

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	20	16	4	80%	20%
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	6	-	6	-	100%
Subdirección de Divulgación	11	5	6	45,5%	54,5%
Subdirección de Intervención	79	23	56	29,1%	70,9%
Subdirección General	9	4	5	44,4%	55,6%
Subdirección de Gestión Corporativa	5	3	2	60%	40%
Total	130	51	79	39,2%	60,8%

Fuente: SDQS y ORFEO

* Las seis (6) peticiones pendientes a cargo del Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, fueron tramitadas de la siguiente manera:

La petición 1217992018, fue trasladada por no competencia.

La petición 1341482018 se tramitó por la Dirección General y se solucionó por respuesta definitiva el 16 de junio de 2018.

La petición 1431192018 fue asignada a la Subdirección de Intervención, y solucionada por respuesta definitiva el 21/06/2018.

La petición 1431212018 fue asignada a la Subdirección de Divulgación, y solucionada por respuesta definitiva el 20/06/2018.

La petición 1431222018 fue asignada a la Asesoría Jurídica y actualmente se encuentra en trámite.

La petición 1446332018 fue asignada a la Subdirección de Intervención y actualmente se encuentra en trámite.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de mayo	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de mayo	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesora Jurídica	26	26	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía	4	3	1	75%	25%



Subdirección de Divulgación	5	4	1	80%	20%
Subdirección de Intervención	80	74	6	92,5%	7,5%
Subdirección General	7	7	0	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	4	4	0	100%	-
Defensor del Ciudadano	1	1	0	100%	-
Total	127	119	8	93,7%	6,3%

Fuente: SDQS y ORFEO

*La petición 9343620188 a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa -Área de Atención a la Ciudadanía, se encuentra en solicitud ampliación de información desde el 17 de abril de 2018.

De los 130 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 51 requerimientos correspondientes al 39,2%.

De los 127 requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron 119 requerimientos correspondientes al 93,7%.

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
Términos Ley 1755 de 2015	30*			15*			15*			15*		
Asesora Jurídica							1	12,7	35			
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía							2	16	33			
Subdirección de Divulgación	56	56	56				6	11	14			
Subdirección de Intervención	3	20,5	58	24	24	24	2	10,3	15	17	17	17
Subdirección General							9	9	9			
Subdirección de Gestión Corporativa							1	9,2	15			
Defensor Del Ciudadano												

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

M



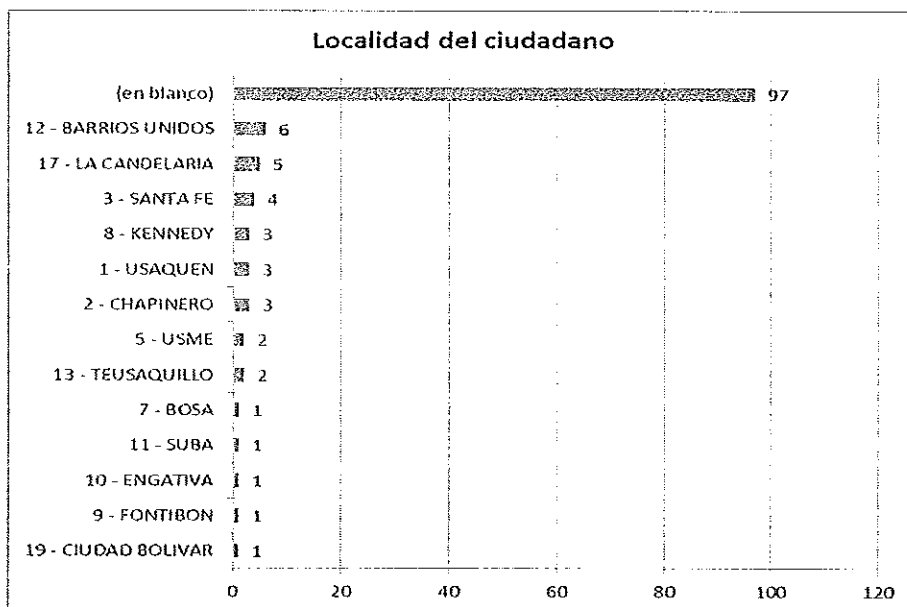
Dependencia	Queja			Solicitud de acceso a la información			Solicitud de copias		
Términos Ley 1755 de 2015	15*			10*			10*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesora Jurídica									
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía									
Subdirección de Divulgación				7	7	7			
Subdirección de Intervención				3	7,2	10	9	11,5	14
Subdirección General				4	6,5	9	7	8,3	10
Subdirección de Gestión Corporativa				1	1	1			
Defensor Del Ciudadano	7	7	7						

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

N

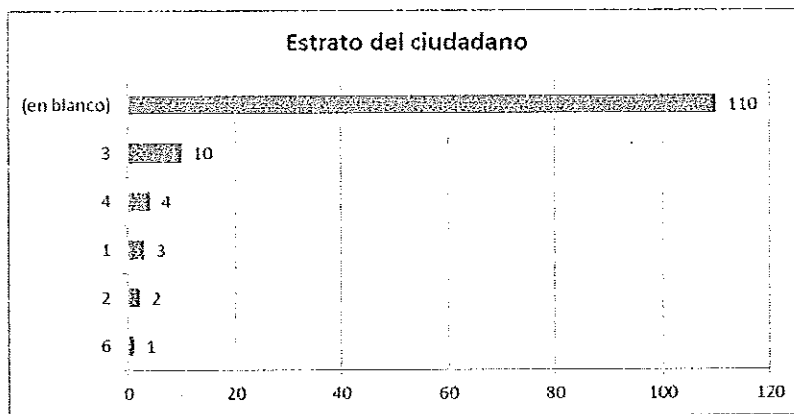


Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registró la localidad a la que pertenecen 33 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 56 ciudadanos, a los cuales se les asignó manualmente localidad, UPZ y barrio, pero que en el reporte 23 aparecen en blanco.

Del análisis de las 33 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: Barrios Unidos con un 4,6%, La Candelaria con un 3,8% y Santafé con un 3,1% de participación.

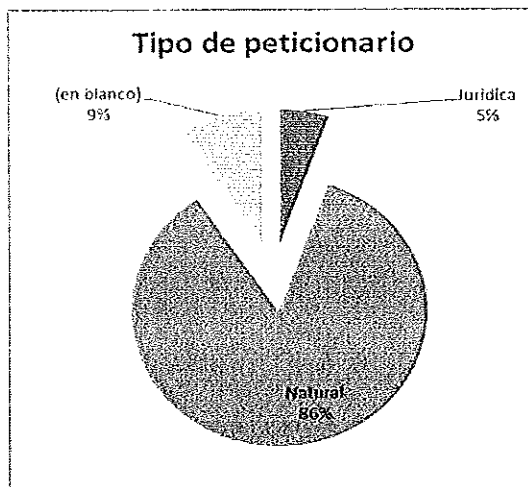
10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

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

N/



El 86% 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 mayo de 2018. El porcentaje restante, 9%, 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 90,8% corresponde a ciudadanos identificados y el 9,2% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	12	9,2%
Identificado	118	90,8%
Total	130	100%

Fuente: SDQS y CRFEO

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.

La Entidad participó en el ejercicio de capacitación en las nuevas funcionalidades del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, la cual se llevó a cabo el día 15 de mayo de 2018.

El 24 de mayo de 2018 se realizó reunión de seguimiento y control del trámite realizado a las solicitudes de certificación contractual de competencia de la Asesoría Jurídica, debido al notable incremento que tuvo este tipo de solicitudes durante los periodos anteriores, como resultado de la reunión se concluyó que estas solicitudes seguirán tramitándose a través del SDQS.

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

