



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- Noviembre 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

Noviembre 2017

Calle 8 N° 8-52  
Teléfono: 355 0800  
[www.idpc.gov.co](http://www.idpc.gov.co)  
Información: Línea 195

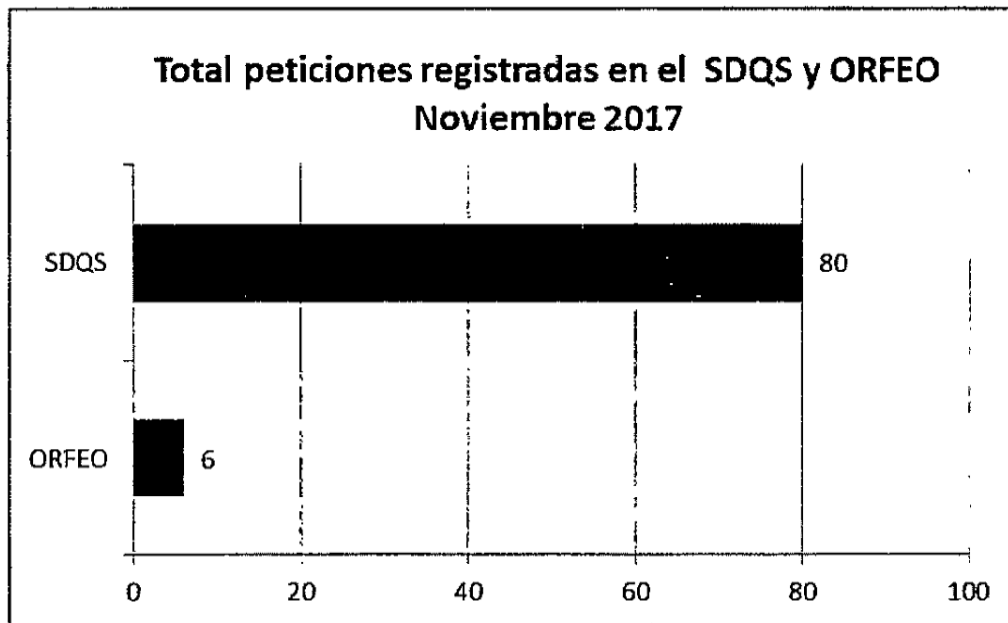
1 de 12

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE 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-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de Noviembre se registraron ochenta y seis (86) requerimientos.

No obstante, los requerimientos No. 2526622017, 2526702017, 2526802017, 2526922017, 2527052017 y 2529702017 radicados por ORFEO el 31 de octubre y registrados en el SDQS el 1 de noviembre, no serán tenidos en cuenta para este periodo, pues fueron objeto de evaluación en el reporte del mes anterior.

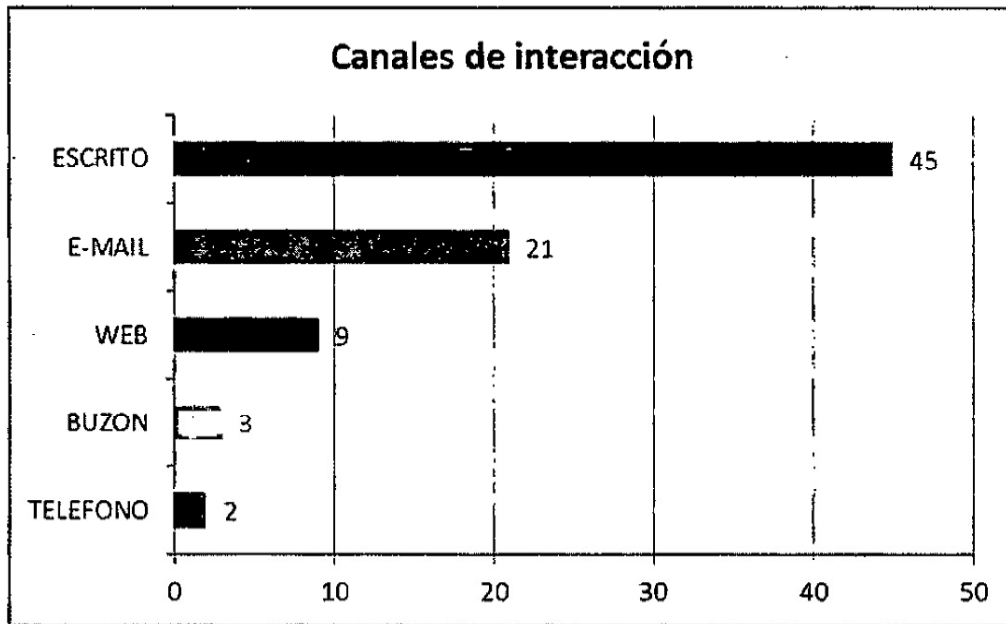
Así las cosas, este informe contempla un total de ochenta (80) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de noviembre; los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del 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, 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 noviembre los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

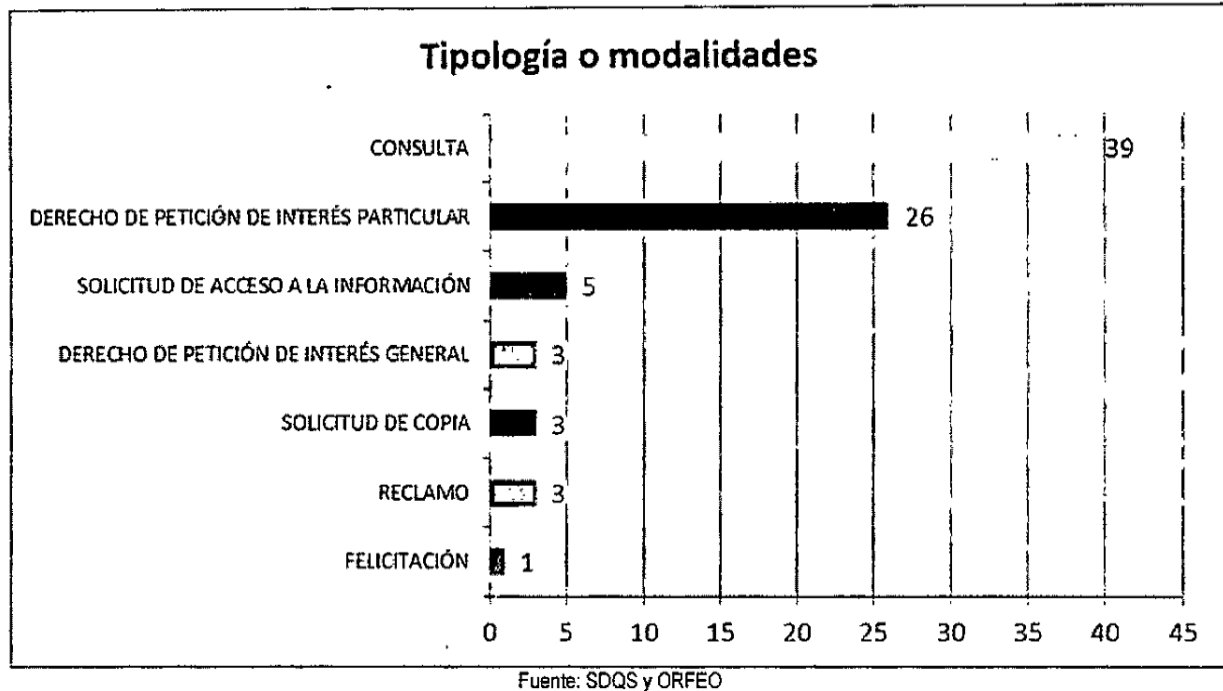


El canal "Escrito" representa el 56,3% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 26,3%, "Web" con el 11,3%, "Buzón" con el 3,8%, y "Teléfono" con el 2,5%.

## 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 noviembre corresponden a:

M



Del total de requerimientos, la Consulta con un 48,8% 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 32,5%, Solicitud de Acceso a la Información el 6,3%, Derecho de Petición en Interés General, Solicitud de Copia y Reclamo el 3,8% cada uno y Felicitación el 1,3%.

#### 4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 30 requerimientos recibidos en el mes de noviembre que representan el 37,5%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 30 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 9 como "Control Urbano": 2563922017, 2596772017, 2630762017, 2722472017, 2744952017, 2745532017, 2746192017, 2778802017, 2788432017.
- 18 como "Concepto de Bien de Interés Cultural": 2637832017, 2664172017, 2721502017, 2721662017, 2722562017, 2729032017, 2745242017, 2761982017, 2777582017, 2777792017, 2778122017, 2778222017, 2778322017, 2778592017, 2779142017, 2779432017, 2779672017, 2787892017.
- 1 como "Enlucimiento de fachadas": 2765862017.
- 2 como "Mantenimiento e Intervención de Bienes Muebles": 2787702017, 2788212017.

Ar,



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

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	26	32,5%
CONTROL URBANO	15	18,8%
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	9	11,3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	4	5%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	4	5%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	4	5%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	3,8%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	3,8%
MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	3	3,8%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	2,5%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	2,5%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	2	2,5%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	2,5%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	1	1,3%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema "*Concepto de Bien de Interés Cultural*" con 26 solicitudes las cuales representan el 32,5% de los requerimientos registrados, es el 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.

"*Control Urbano*" con 15 solicitudes las cuales representan el 18,8% de los requerimientos registrados, es el segundo 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 9 solicitudes las cuales representan el 11,3% de los requerimientos registrados, es el tercer subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes referentes a Bienes de Interés Cultural -BIC que por su naturaleza no pueden ser

M/

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



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.

"Traslado por no competencia", "Administrativo: Gestión jurídica y legal" y "Programa Enlucimiento de fachadas" con 4 peticiones y un 5% de participación cada uno, se encuentran en la cuarta posición de relevancia.

En el subtema "Traslado por no competencia" se incluyen las solicitudes que son de competencia de otras Entidades Distritales.

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 "Programa Enlucimiento de fachadas" en este se incluyen las solicitudes de información sobre el programa de enlucimiento de fachadas.

## 5. Total peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 80 solicitudes recibidas durante el mes de Noviembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por "no competencia" un total de 4 solicitudes correspondientes al 5%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
IDPAC - ACCIÓN COMUNAL	1	5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	
SECRETARÍA DE CULTURA	1	
IDRD - RECREACIÓN Y DEPORTE	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.

M



Tabla 1. Peticiones recibidas y cerradas dentro del periodo

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	3	-	3	-	100%
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	9	6	3	66,7%	33,3%
Subdirección de Divulgación	6	4	2	66,7%	33,3%
Subdirección de Intervención	57	6	51	10,5%	89,5%
Subdirección General	1	-	1	-	100%
Subdirección de Gestión Corporativa	4	3	1	75%	25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>19</b>	<b>61</b>	<b>23,8%</b>	<b>76,3%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de noviembre	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de octubre	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesoría Jurídica	3	3	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	3	3	-	100%	-
Subdirección de Divulgación	10	10	-	100%	-
Subdirección de Intervención	45	36	9	80%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>52</b>	<b>9</b>	<b>85,2%</b>	<b>14,8%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO



Durante este período se realizó el cierre de 71 requerimientos, de los cuales 19 corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 52 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 80 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 19 requerimientos correspondientes al 23,8%.

De los 61 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 52 requerimientos correspondientes al 85,2%.

### 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			Derecho de petición en interés general			Derecho de petición interés particular		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	30*			15*			15*		
Asesoría Jurídica							15	16,3	17
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía							1	3	9
Subdirección de Divulgación				10	11,3	13	6	9,5	16
Subdirección de Intervención	12	26,3	42				9	11,4	17
Subdirección Corporativa							7	7	8

Fuente: SDQS y ORFEO

\*Días hábiles

N





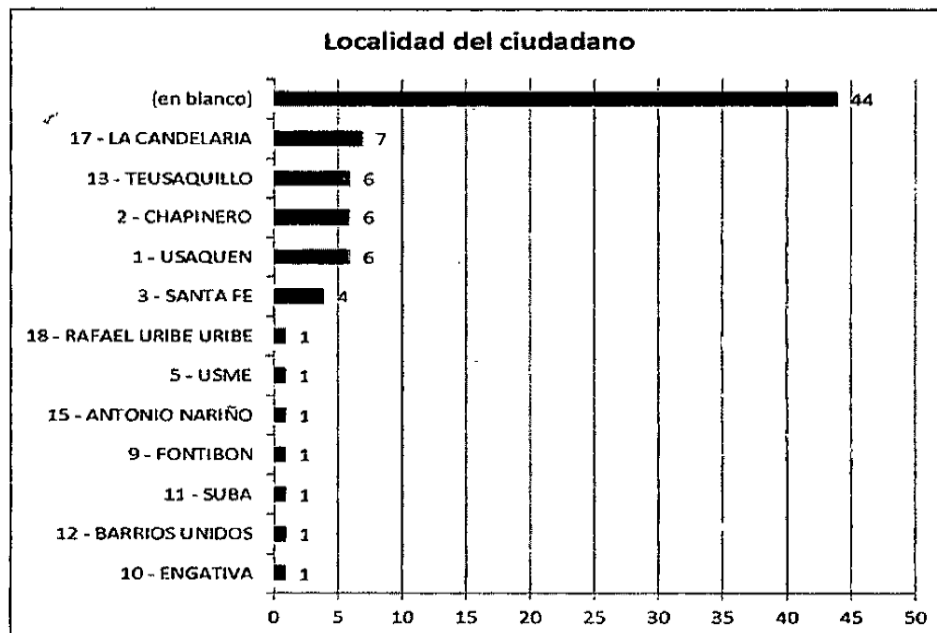
Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de información		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>	10*			10*		
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía				5	6,5	8
Subdirección de Divulgación				5	6,3	7
Subdirección de Intervención	5	5	5	8	10	14
Subdirección Corporativa				5	9	13

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 periodo.



Fuente: SDQS y ORFEO



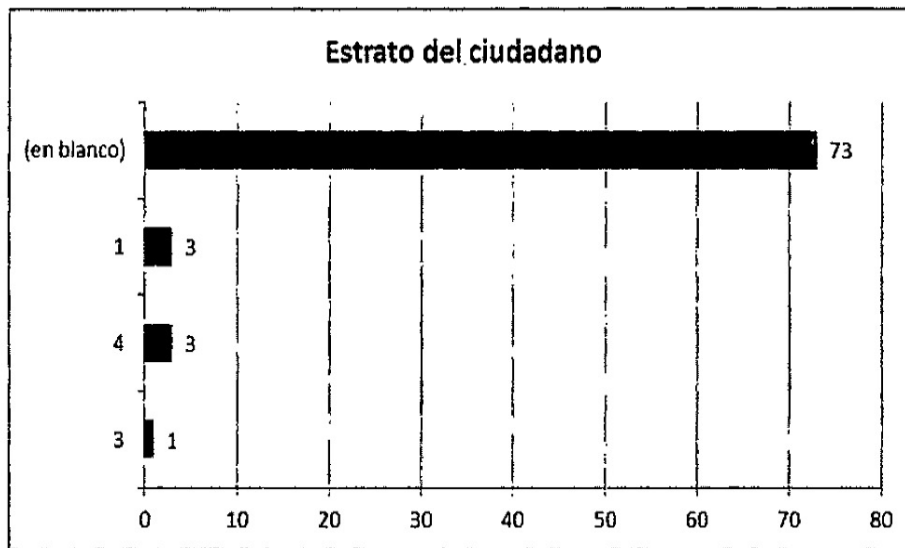
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo en mención se registró la localidad a la que pertenecen 36 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 2 en blanco.

Del análisis de las 36 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: La Candelaria con un 8,8%, Usaquén, Chapinero y Teusaquillo con un 7,5% cada uno y Santafé con un 5%.

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

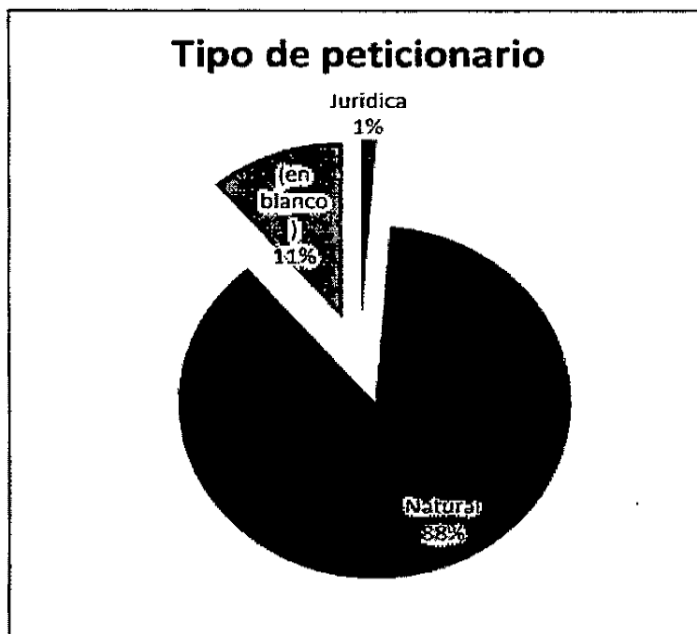
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante lo anterior, se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos ante la Entidad son principalmente de los estratos: 1 y 4 con el 3,8% de participación, y 3 con el 1,3%.

### 11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

El 88% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 1% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de noviembre 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 88,7% corresponde a ciudadanos identificados y el 11,3% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	9	11,3%
Identificado	71	88,7%
<b>Total</b>	<b>80</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.

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



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

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