



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- Octubre 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

Octubre 2017

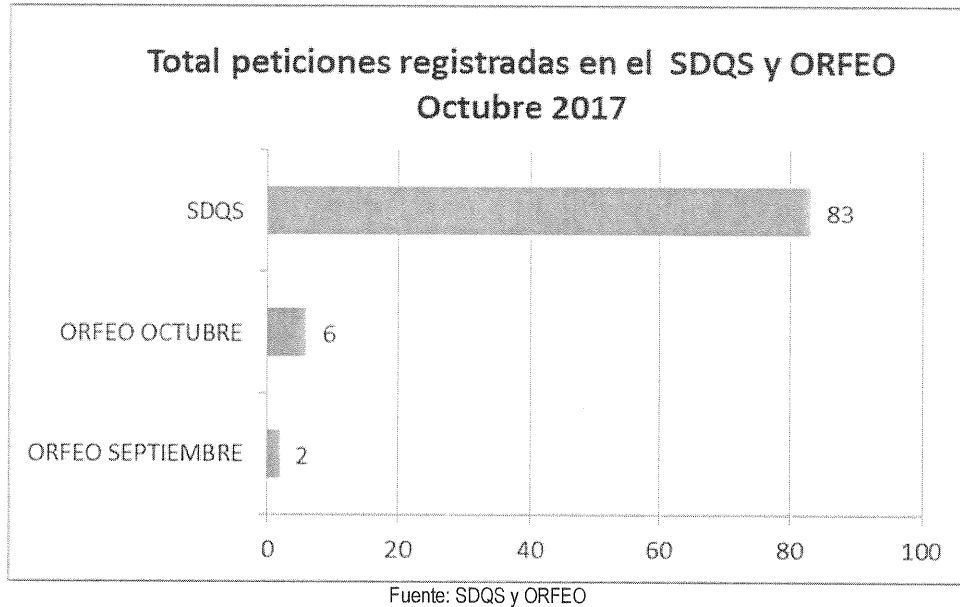
BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

1 de 12



INFORME MENSUAL SDQS MES DE OCTUBRE 2017

1. Total de peticiones registradas 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 Octubre se registraron ochenta y cinco (85) requerimientos, de los cuales los No. 2280082017 y 2280222017, radicados a través del sistema de gestión documental ORFEO el 29 de septiembre y registrados en el SDQS el 3 de octubre, serán evaluados en este periodo.

Por otra parte, las peticiones No. 2526622017, 2526702017, 2526802017, 2526922017, 2527052017 y 2529702017 radicadas por ORFEO el 31 de octubre y registradas en el SDQS el 1 de noviembre, serán incluidas en el presente reporte puesto que se recibieron en la Entidad el mes de octubre.

Teniendo en cuenta lo anterior, este informe contempla un total de noventa y uno (91) requerimientos recibidos en la Entidad durante el mes de octubre; 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.

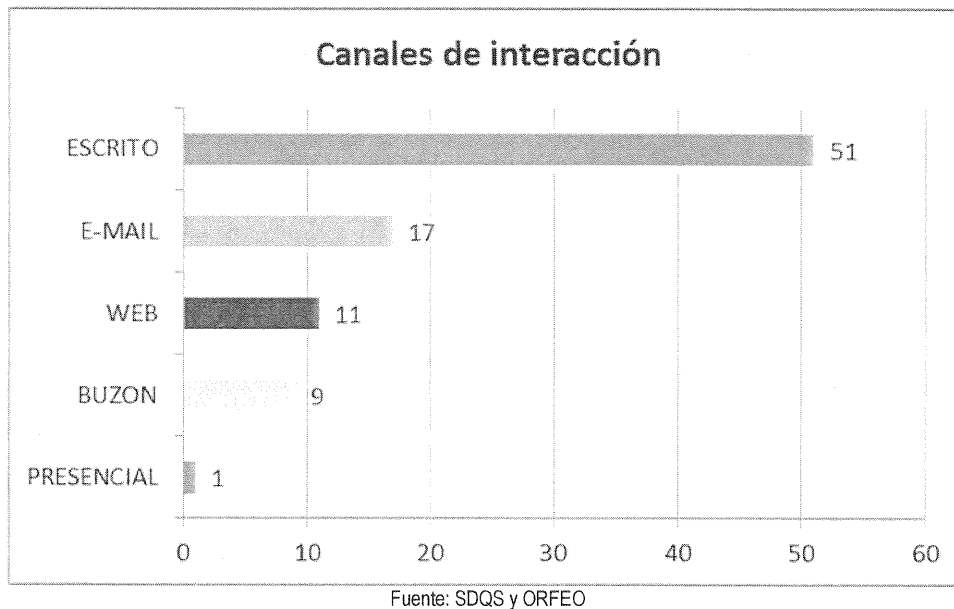
¹ Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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

M



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



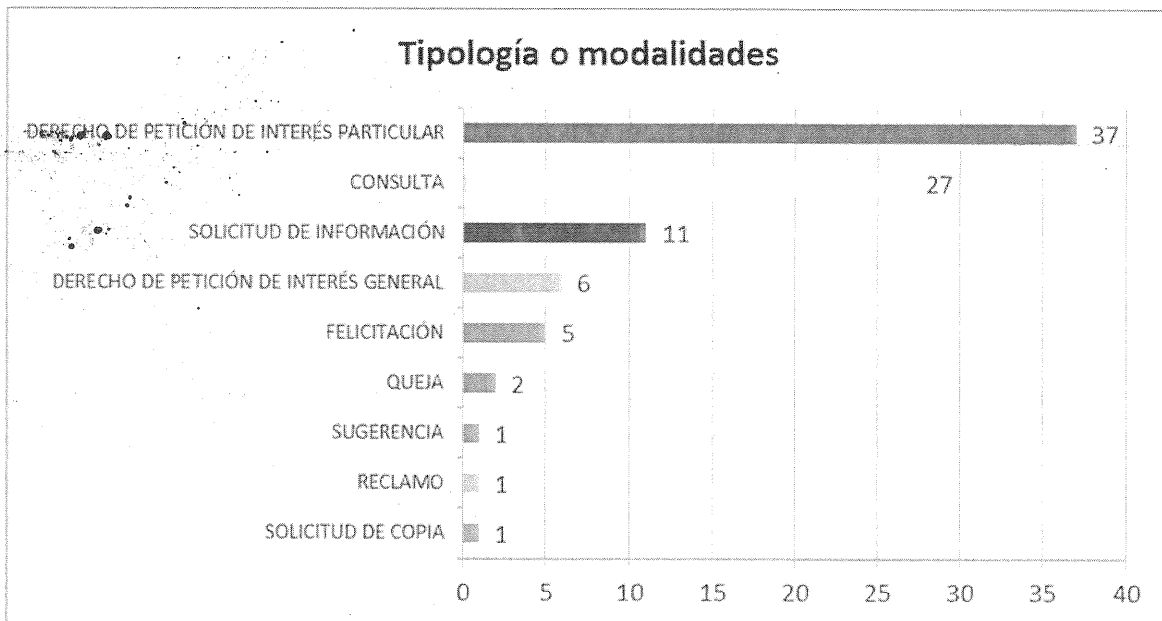
El canal "Escrito" representa el 58,2% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 18,7%, "Web" con el 12,1%, "Buzón" con el 9,9%, y "Presencial" con el 1,1%.

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 octubre corresponden a:

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.

M



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos, el Derecho de Petición en Interés Particular con un 40,7% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Consulta el 29,7%, Solicitud de Información el 12,1%, Derecho de Petición en Interés General el 6,6%, Felicitación el 5,5%, Queja el 2,2%, Sugerencia, Reclamo y Solicitud de copia el 1,1% cada una.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 16 requerimientos recibidos en el mes de octubre, que representan el 17,6%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 16 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 6 como “Control Urbano”: 2327592017, 2440142017, 2469302017, 2471872017, 2512562017, 2513432017.
- 7 como “Concepto de Bien de Interés Cultural”: 2357032017, 2365112017, 2365402017, 2462702017, 2463082017, 2464232017, 2482452017.
- 2 como “BIC- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico”: 2462962017, 2521442017.
- 1 como “Gestión de patrimonio”: 2520892017.

12



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
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	23	25,3%
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	13	14,3%
CONTROL URBANO	11	12,1%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	10	11%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	6,6%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	6	6,6%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	6	6,6%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	3,3%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	3,3%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	3	3,3%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	3	3,3%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	2	2,2%
CIRCULACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1,1%
MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	1	1,1%
Total general	91	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema "*BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico*" con 23 solicitudes las cuales representan el 25,3% de los requerimientos registrados, es el 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.

"*Concepto de Bien de Interés Cultural*" con 13 solicitudes las cuales representan el 14,3% de los requerimientos registrados, es el segundo 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 11 peticiones, las cuales representan un 12,1% de los requerimientos registrados, es el tercer subtema más relevante; en éste se incluyen las solicitudes que tienen por objeto que se supervise el cumplimiento de las normas urbanísticas y arquitectónicas de los Bienes

M



de Interés Cultural - BIC y se articule con Alcaldías Locales acciones para la protección y conservación de inmuebles, sectores y barrios.

“Gestión de Patrimonio” con 10 peticiones, las cuales representa un 11% de los requerimientos registrados, es el cuarto subtema más relevante; en éste se incluyen aquellas solicitudes de información sobre competencias, programas o proyectos del Instituto en materia de Conservación e Intervención de Patrimonio.

“Administración del talento humano”, “Administrativo: Gestión jurídica y legal” y “Exposiciones y servicios educativos y culturales del Museo de Bogotá” con 6 peticiones y un 6,6% de participación cada uno, se encuentran en la quinta posición de relevancia.

En los subtemas “Administración del talento humano” y “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 “Exposiciones y servicios educativos y culturales del Museo de Bogotá” se incluyen aquellas solicitudes de información sobre las exposiciones en el Museo de Bogotá o del programa “Civinautas”.

5. Total peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del SDQS, de 89 solicitudes recibidas durante el mes de Octubre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por “no competencia” un total de 3 solicitudes correspondientes al 3,3%.

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	3,3%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	
SECRETARÍA DE SALUD	1	

Fuente: SDQS y ORFEO

6. Subtemas veedurías ciudadanas.

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

M



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 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	7	5	2	71,4%	28,6%
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	15	7	8	46,7%	53,3%
Subdirección de Divulgación	18	9	9	50%	50%
Subdirección de Intervención	49	13	36	26,5%	73,5%
Subdirección General	2	2	-	100%	-
Total	91	36	55	39,6%	60,4%

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 octubre	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	4	4	-	100%	-
Subdirección de	78	69	9	88,5%	11,5%



Intervención					
Subdirección General	1	1	-	100%	-
TOTAL	89	80	9	89,9%	10,1%

Fuente: SDQS y ORFEO

Durante este período se realizó el cierre de 116 requerimientos, de los cuales 36 corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 80 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 89 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 35 requerimientos correspondientes al 39,6%.

De los 89 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 80 requerimientos correspondientes al 89,9%.

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
Términos Ley 1755 de 2015	30*			15*			15*		
Asesoría Jurídica	6	6	6	5	5	5	13	14,2	15
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía	16	16,5	17						
Sub. de Divulgación							4	5,8	8
Sub. de Intervención	17	26,1	33	10	14,2	18	3	12,7	19
Sub. General				14	14	14	13	13	13

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

M



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

Dependencia	Reclamo			Solicitud de copia			Solicitud de información		
Términos Ley 1755 de 2015	15*			10*			10*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Asesoría Jurídica							8	8	8
Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Atención a la Ciudadanía							8	8,3	9
Sub. de Divulgación	8	8	8				5	5,5	6
Sub. de Intervención				1	1	1	6	8	10

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Dependencia	Felicitación			Sugerencia			Queja		
Términos Ley 1755 de 2015	15*			15*			15*		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Sub. de Divulgación	2	4,8	6	6	6	6			
Sub. de Intervención				8	8	8	3	13	25

Fuente: SDQS y ORFEO

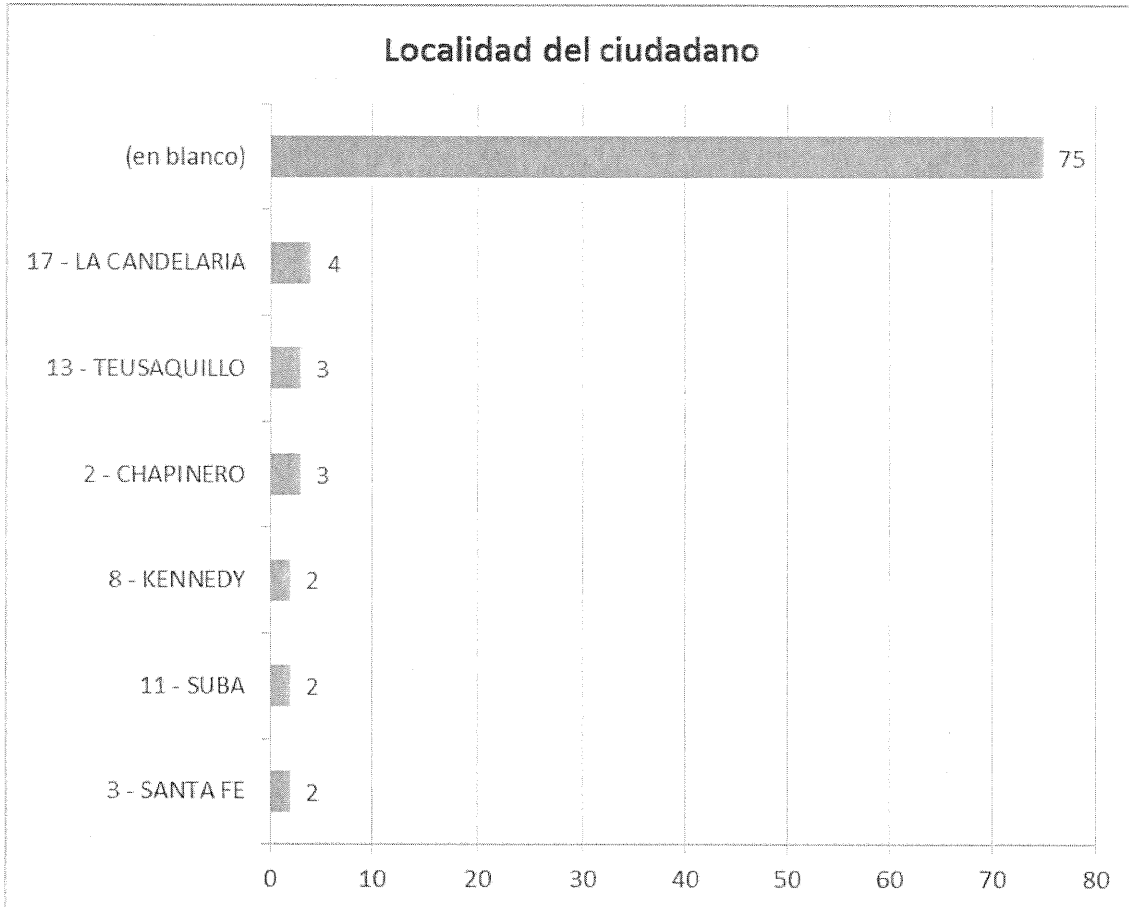
*Días hábiles

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.

M



9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo.



Fuente: SDQS y ORFEO

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 16 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 aparecen 40 en blanco, situación que fue informada en la reunión de observaciones al SDQS liderada por la Veeduría Distrital el día 8 de noviembre de la anualidad.

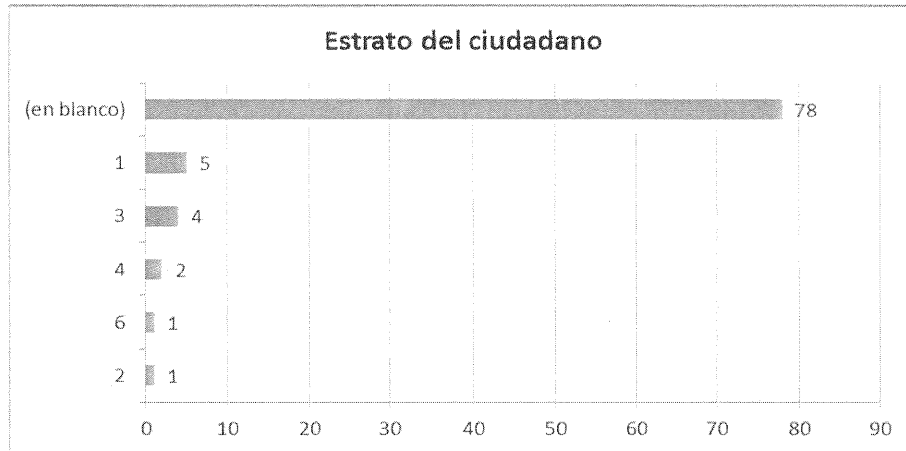
Del análisis de las 16 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: La Candelaria con un 4,4%, Teusaquillo con un 3,3% y Chapinero con un 3,3%.

M.



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

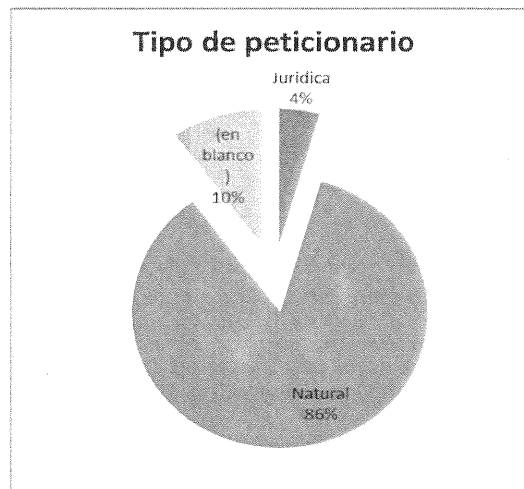
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: SDQS y ORFEO

No obstante lo anterior, se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos ante la Entidad son principalmente de los estratos: 1 con un 5,5% de participación, 3 con un 4,4% de participación y 4 con un 2,2% de participación.

11. Participación por tipo de requirente.



Fuente: SDQS y ORFEO

M



El 86% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 4% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de octubre de 2017. El porcentaje restante, 10%, 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 90,1% corresponde a ciudadanos identificados y el 9,9% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	9	9,9%
Identificado	82	90,1%
Total	91	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 adelantar las acciones necesarias para que todas las solicitudes ciudadanas se incluyan en el SDQS el mismo día que se registran en el Sistema de Gestión documental Orfeo, eliminando las diferencias que existen entre el número de registros de 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

