



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- Junio 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

Junio 2017

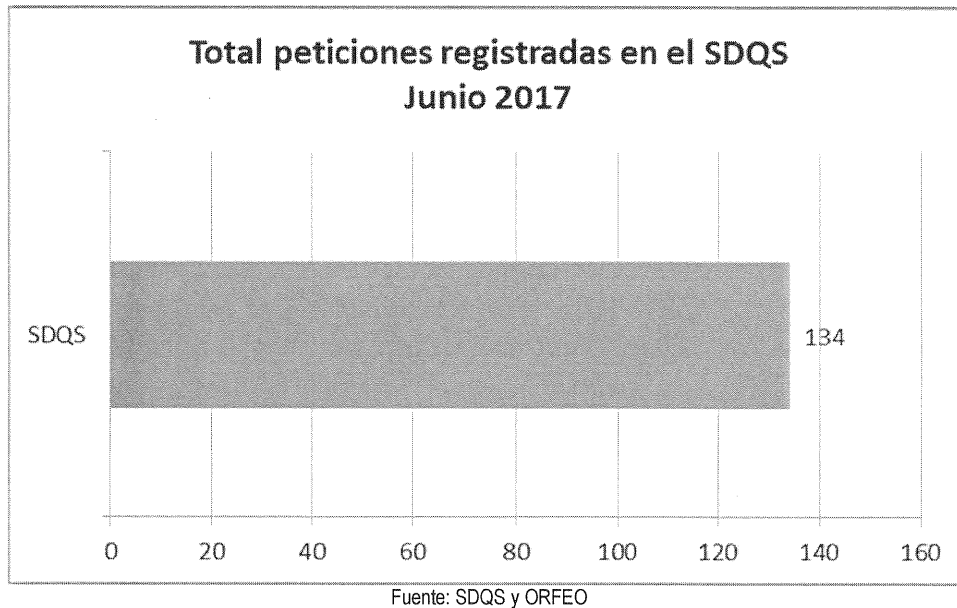
BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

1 de 12



INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO 2017

1. Total de peticiones recibidas 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 junio se registraron ciento treinta (130) requerimientos.

No obstante, los requerimientos No. 1127622017, 1176912017, 1182732017 y 1182922017, ingresados por otras Entidades al SDQS durante el mes de mayo y trasladados al IDPC en el mes de junio, serán tenidos en cuenta para este periodo, toda vez que sólo hasta este mes fueron conocidos por la Entidad.

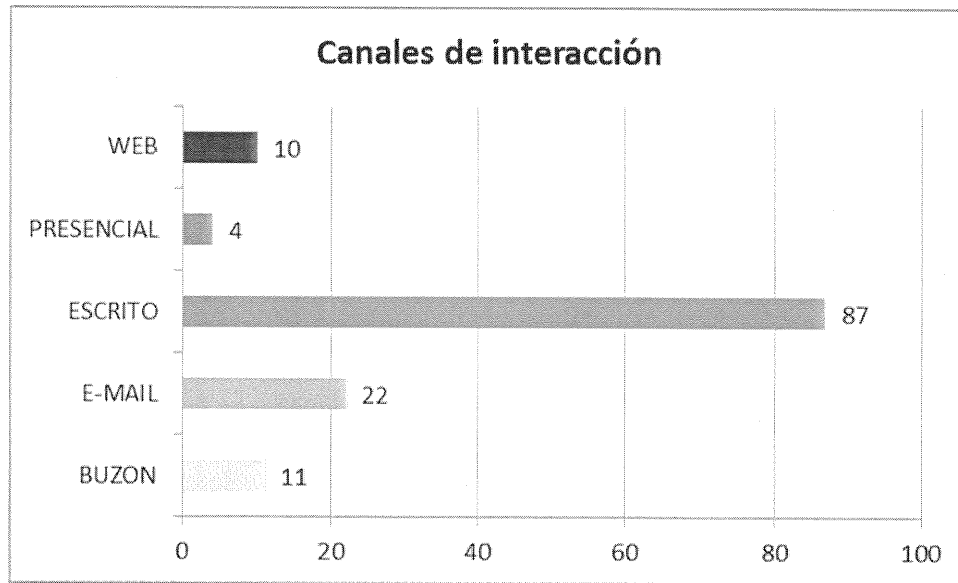
Así las cosas, el total de requerimientos recibidos durante el mes de junio fueron ciento treinta y cuatro (134), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 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 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



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

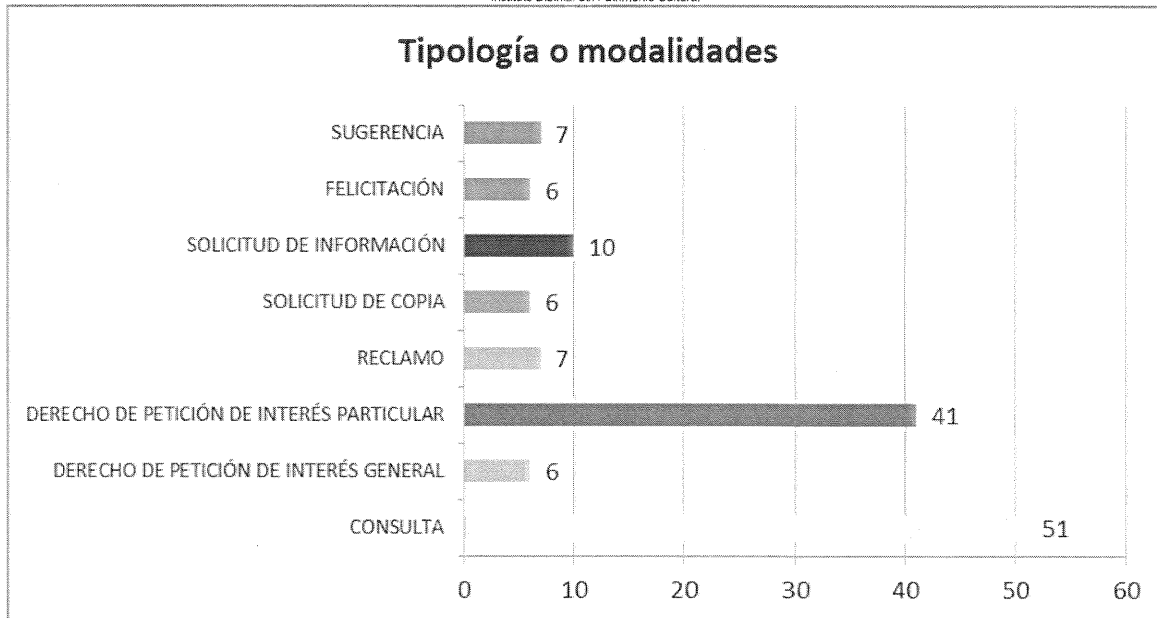


El canal "Escrito" representa el 64,9% del total de peticiones registradas siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido por los canales "E-Mail" con el 16,4%, "Buzón" con el 8,2%, "Web" con el 7,5% y "Presencial" con el 3%.

3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo a la clasificación actual por modalidad o tipología de las peticiones establecidas 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 junio corresponden a:

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 38,1% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones; las otras tipologías tuvieron el siguiente comportamiento: Derechos de Petición en Interés Particular el 30.6%, Solicitud de Información el 7,5%, Sugerencias y Reclamos el 5,2% cada uno, Derechos de Petición en Interés General, Felicitación y Solicitud de copia el 4,5% cada una.

4. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del SDQS, 42 requerimientos recibidos en el mes de junio, que representan el 31,3%, no incluyen el subtema.

Sin embargo, una vez verificado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encontró que estas 42 solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera:

- 16 como "Control Urbano": 1176912017, 1241912017, 1241942017, 1277012017, 1293442017, 1318622017, 1340432017, 1361502017, 1399082017, 1414612017, 1421922017, 1424822017, 1457732017, 1459572017, 1460692017, 1460942017.
- 1 como "Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble": 1415302017.
- 14 como "Concepto de Bien de Interés Cultural": 1245692017, 1277292017, 1337802017, 1340672017, 1341602017, 1342002017, 1342812017, 1387522017, 1399502017, 1399752017, 1413982017, 1414122017, 1425712017, 1461032017.
- 7 como "BIC- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico": 1240072017, 1276872017, 1377052017, 1399662017, 1422282017, 1457222017, 1459012017.



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

- 1 como "Administración del talento humano": 1414832017.
- 3 como "Programa de enlucimiento de fachadas": 1457442017, 1458062017, 1458212017.

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	29	21,6%
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	28	20,9%
CONTROL URBANO	21	15,7%
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	10	7,5%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	8	6,0%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	8	6,0%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7	5,2%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	4	3,0%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	2,2%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3	2,2%
GESTIÓN DE PATRIMONIO	3	2,2%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2,2%
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	3	2,2%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	1,5%
CIRCULACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	0,7%
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	1	0,7%
Total general	134	100%

Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con lo anterior, el subtema "BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico" con 29 solicitudes las cuales representan el 21,6% 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 28 solicitudes las cuales representan el 20,9% 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 21 peticiones, las cuales representan un 15,7% 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 de Interés Cultural - BIC y se articule con Alcaldías Locales acciones para la protección y conservación de inmuebles, sectores y barrios.

“Programa enlucimiento de fachadas” con 10 solicitudes las cuales representan el 7,5% de los requerimientos registrados, es el cuarto subtema más relevante; en este se incluyen las solicitudes de inclusión de inmuebles de interés cultural en el programa de enlucimiento.

“Gestión de colecciones Museo de Bogotá” y “Exposiciones y servicios educativos y culturales del Museo de Bogotá” con 8 solicitudes y un 6% de participación cada uno, se encuentran en la quinta posición de relevancia.

En el subtema “Gestión de colecciones del Museo de Bogotá” se incluyen las solicitudes de préstamo o uso de colecciones del Museo de Bogotá y en “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, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladó por “no competencia” un total de 3 solicitudes así:

Entidad	Total	Porcentaje de traslado
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	66,7
IDPAC - ACCION COMUNAL	1	33,3
TOTAL	3	100%

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
Asesoría Jurídica	3	0	3	-	100%
Oficina de Atención a la Ciudadanía	7	5	2	71,4%	28,6%
Subdirección de Divulgación de los Valores del Patrimonio Cultural	23	12	11	52,2%	47,8%
Subdirección de Gestión Corporativa	5	1	4	20%	80%
Subdirección de Intervención del Patrimonio Cultural	95	15	80	15,8%	84,2%
Subdirección General	1	1	0	100%	-
Total	134	34	100	25,4%	74,6%

Fuente: SDQS y ORFEO

* 1 de los requerimientos pendientes del periodo actual se encuentra con respuesta parcial: 1240072017.

Tabla 2. Peticiones pendientes por cerrar de otros periodos

Subdirección u Oficina	Total requerimientos anteriores pendientes	Total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de junio	Total requerimientos anteriores pendientes	% total requerimientos anteriores cerrados durante el mes de junio	% total requerimientos anteriores pendientes
Asesoría Jurídica	4	4	-	100%	-
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	1	-	100%	-



Subdirección de Divulgación de los Valores del Patrimonio Cultural	5	5	-	100%	-
Subdirección de Gestión Corporativa	2	2	-	100%	-
Subdirección de Intervención del Patrimonio Cultural	137	89	48	65%	35%
TOTAL	149	101	48	67,8%	32,2%

Fuente: SDQS y ORFEO

* 3 de los requerimientos pendientes de periodos anteriores se encuentran con respuesta parcial: 902942017, 1130062017 y 1179192017.

Durante este período se realizó el cierre de 135 requerimientos, de los cuales 34 corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 101 a peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 134 requerimientos recibidos en el período actual, se cerraron 34 requerimientos correspondientes al 25,4%.

De los 149 requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron 101 requerimientos correspondientes al 67,8%.

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		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Términos Ley 1755 de 2015	30*			15*			15*			15*		
Asesoría Jurídica							4	5,3	6			
Of. de Atención a la Ciudadanía	5	5	5	1	1	1	0	0	0			
Sub. de Divulgación							0	8,2	16	9	9	9
Sub. de Gestión Corporativa							12	12,3	13			



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

Sub. de Intervención	5	27,2	57	15	22,7	32	3	16,4	32	10	17,4	26
Sub. General							12	12	12			

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Dependencia	Solicitud de copia			Solicitud de información			Felicitación			Sugerencia		
	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX	MIN	PROM	MAX
Términos Ley 1755 de 2015	10*			10*			15*			15*		
Asesoría Jurídica				13	13	13						
Of. de Atención a la Ciudadanía												
Sub. de Divulgación				6	6	6	11	11	11	3	6	7
Sub. de Gestión Corporativa												
Sub. de Intervención	4	11,8	27	10	17,8	27						
Sub. General												

Fuente: SDQS y ORFEO

*Días hábiles

Es importante recalcar 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.

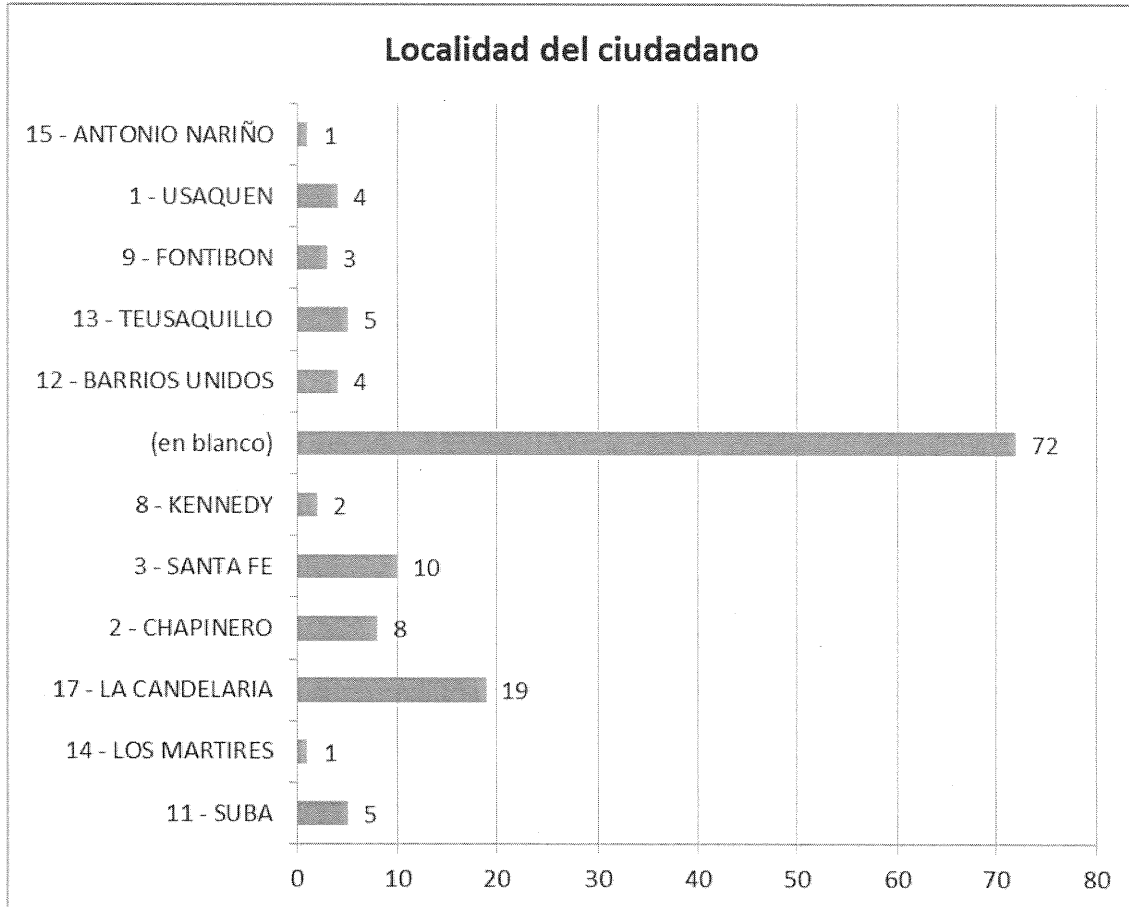
Así mismo, los seguimientos evidencian que algunas de las dependencias emiten respuestas parciales comunicándoles a los ciudadanos el uso de la figura prevista en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015² (ampliación de términos), razón por la cual existen promedios de respuesta que superan el término legal inicial para dar respuesta.

Tal es el caso de la Subdirección de Intervención, la cual, durante el período evaluado emitió 4 respuestas parciales comunicando a los requirentes la ampliación de términos para dar respuesta a sus solicitudes, las cuales actualmente se encuentran tramitándose en término.

² "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"



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



Fuente: SDQS y ORFEO

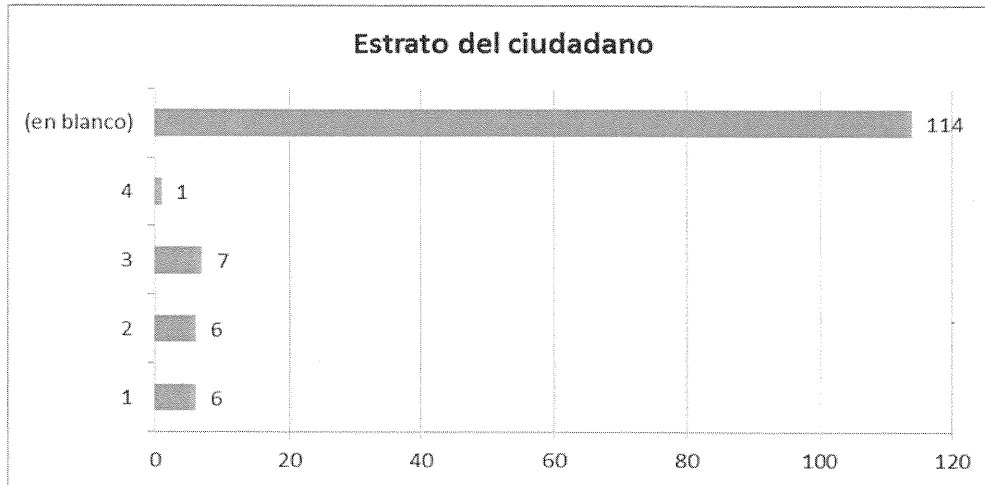
Según el reporte del formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención se registró la localidad a la que pertenecen 62 ciudadanos. No obstante, una vez verificada la casilla AQ- dirección residencia, se encontró que se registró la dirección de 78 ciudadanos, a los cuales se les asignó manualmente localidad, UPZ y barrio, pero que en el reporte aparecen 17 en blanco.

Del análisis de las 62 localidades registradas se observa que los ciudadanos que realizan requerimientos a la Entidad son principalmente de: La Candelaria con un 14,2%, Santa Fe con un 7,5% y Chapinero con un 6%.



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

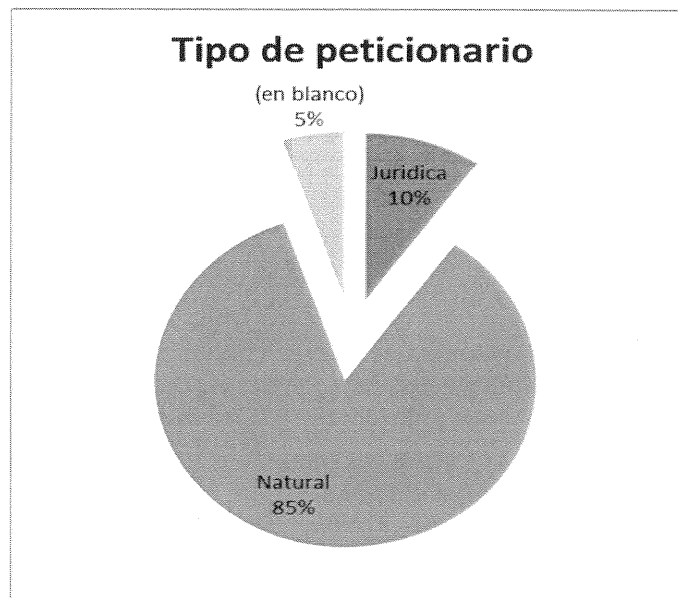
Durante este periodo no se obtuvo la información suficiente respecto al estrato al que pertenecen los peticionarios, como se observa en el siguiente gráfico:



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 y 2 con un 4,5% de participación cada uno, y 3 con un 5,2% de participación.

11. Participación por tipo de requirente.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural
Fuente: SDQS y ORFEO

El 85% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el 10% corresponde a personas jurídicas, lo anterior de conformidad con la información registrada en el SDQS durante el mes de junio de 2017. El porcentaje restante, 5%, 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 94,8% corresponde a ciudadanos identificados y el 5,2% corresponde a ciudadanos anónimos.

Nombre de Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	7	5,2%
Identificado	127	94,8%
Total	134	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 – Profesional Especializado Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Sandra Romo – Subdirección de Gestión Corporativa